

Zum Image des Busfahrers
Eine explorative Mixed-Methods-Studie

Vom Fachbereich Sozialwissenschaften
der Technischen Universität Kaiserslautern
zur Verleihung des akademischen Grades
Doktor der Philosophie (Dr. phil.)
genehmigte

D i s s e r t a t i o n

vorgelegt von

Giulia Maria Bradaran Jamili, M.Sc.

Tag der Disputation: Kaiserslautern, 16. September 2022
Dekan: Prof. Dr. Michael Fröhlich
Vorsitzende: Prof. Dr. Mandy Schiefner-Rohs
Gutachter: 1. Prof. Dr. Arne Güllich
2. Prof. Dr. Christian Haas

D 386

September 2022

Abkürzungsverzeichnis

bdo	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V.
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BKrFQG	Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und Infrastruktur
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftunternehmen im Personenverkehr
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
DFBus	Dienstanweisungen für den Fahrdienst mit Bussen
DVG	Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
EFA	Explorative Faktorenanalyse
ERI	Effort-Reward-Imbalance
ESWE	Stadtwerke Wiesbaden
Fraunhofer ISI	Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung
Eurofound	Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen
GewO	Gewerbeordnung
GfK	Gesellschaft für Konsum-, Markt- und Absatzforschung e.V.
HK	Hauptkategorie
IfD Allensbach	Institut für Demoskopie Allensbach
ISCO-08	Internationale Standardklassifikation der Berufe (2008)
ISEI	Socio-Economic Index of Occupational Status
KldB	Klassifikation der Berufe
MPS	Magnitude Prestige Skala
MVG	Münchner Verkehrsgesellschaft
NIS	Nursing Image Scale
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
UK	Unterkategorie
WHO	World Health Organization
WidO	Wissenschaftliches Institut der AOK

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Busfahrerwerte der Verfahren SIOPS und MPS	33
Tabelle 2: Demografische Daten der qualitativen Stichprobe	43
Tabelle 3: Beispiel zusammenfassende Inhaltsanalyse	45
Tabelle 4: Merkmale und Ausprägungen der Typenbildung	48
Tabelle 5: Kreuztabelle Typologie leer.....	51
Tabelle 6: Ausschnitt des Kategoriensystems.....	52
Tabelle 7: Kreuztabelle Typologie ausgefüllt	68
Tabelle 8: Demografische Daten Typ 1.....	74
Tabelle 9: Demografische Daten Typ 2.....	78
Tabelle 10: Demografische Daten Typ 3	82
Tabelle 11: Demografische Daten Typ 4.....	86
Tabelle 12: Demografische Daten Typ 5	91
Tabelle 13: Übersicht aller Typen	94
Tabelle 14: Demografische Daten der quantitativen Stichprobe	101
Tabelle 15: Komponentenmatrix Kernmerkmale.....	127
Tabelle 16: rotierte Komponentenmatrix IST-Zustandsbewertung	128
Tabelle 17: rotierte Komponentenmatrix Wichtigkeitsbewertung	129
Tabelle 18: rotierte Komponentenmatrix Persönlichkeit.....	131
Tabelle 19: rotierte Komponentenmatrix Leistung und Anerkennung	132
Tabelle 20: Berufsstatus Cluster	137
Tabelle 21: Einkommen Cluster	137
Tabelle 22: Geschlecht Cluster	138
Tabelle 23: Clusterunterschiede Berufsklassifizierung	139
Tabelle 24: Clusterunterschiede Schulabschluss.....	139
Tabelle 25: Clusterunterschiede Ausbildungsart	140

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Darstellung des Konstruktes "Busverkehr"	1
Abbildung 2: Durchschnittsalter qualitative Stichprobe	42
Abbildung 3: Altersverteilung qualitative Stichprobe	43
Abbildung 4: Durchschnittsalter quantitative Stichprobe	102
Abbildung 5: Altersverteilung quantitative Stichprobe	102
Abbildung 6: Verteilung der Berufsbezeichnung	107
Abbildung 7: Verteilung des Schulabschlusses	107
Abbildung 8: Verteilung der Berufsqualifikation	107
Abbildung 9: Verteilung der Ausbildungsdauer	108
Abbildung 10: Verteilung des Berufstatus	108
Abbildung 11: Verteilung des Bruttoeinkommens	108
Abbildung 12: Mittelwert Bedeutung	109
Abbildung 13: Mittelwert Bedeutungsabnahme	109
Abbildung 14: Mittelwert Bedeutungszunahme	109
Abbildung 15: Berufevergleich Bedeutung	110
Abbildung 16: Vergleich Ansehensitems	111
Abbildung 17: Berufevergleich Ansehen	112
Abbildung 18: Mittelwert Ausbildungsschwierigkeit	114
Abbildung 19: Mittelwert Ausbildungsdauer	114
Abbildung 20: Mittelwerte Berufsvoraussetzungen	114
Abbildung 21: Häufigkeiten der geschätzten Eignungsprüfungsbereiche	115
Abbildung 22: Mittelwert Abwechslung	117
Abbildung 23: Mittelwert Selbstständigkeit	117
Abbildung 24: Mittelwert Verantwortung	117
Abbildung 25: Mittelwert Anspruch	118
Abbildung 26: Mittelwert Arbeitszufriedenheit	118
Abbildung 27: Mittelwerte Tangibles Umfeld	119
Abbildung 28: Mittelwerte Beförderungsleistung	120
Abbildung 29: Mittelwerte Serviceleistung	121
Abbildung 30: Mittelwerte Persönlichkeit	122
Abbildung 31: Mittelwerte Anerkennung	124
Abbildung 32: Mittelwerte Effort	124

Abbildung 33: Mittelwerte Reward	125
Abbildung 34: Mittelwerte Zusatzitems Effort	125
Abbildung 35: Dendrogramm Clusteranalyse	133
Abbildung 36: Fehlerquadratsumme/Anzahl der Cluster	134
Abbildung 37: Mittelwerte Cluster 1 Wichtigkeit	135
Abbildung 38: Mittelwerte Cluster 2 Wichtigkeit	135
Abbildung 39: Mittelwerte Cluster 3 Wichtigkeit	135
Abbildung 40: Mittelwerte Alter der Cluster	138
Abbildung 41: Mittelwerte Cluster Anspruch	140
Abbildung 42: Mittelwerte Cluster Aufgeschlossenheit	140
Abbildung 43: Mittelwerte Cluster Arbeitsbelastung	141
Abbildung 44: Mittelwerte Cluster Reward	141
Abbildung 45: Mittelwerte Cluster 1 IST-Zustand	142
Abbildung 46: Mittelwerte Cluster 2 IST-Zustand	142
Abbildung 47: Mittelwerte Cluster 3 IST-Zustand	142
Abbildung 48: Mittelwerte Geschlecht Anspruch	144
Abbildung 49: Mittelwerte Geschlecht Arbeitsbelastung	144
Abbildung 50: Mittelwerte Wohnort Arbeitsbelastung	145
Abbildung 51: Mittelwerte Wohnort Beförderungsleistung	145
Abbildung 52: Mittelwerte Wohnort Serviceleistung	146
Abbildung 53: Mittelwerte Wohnort Arbeitsbelastung	146
Abbildung 54: Mittelwerte Einkommen Anspruch	148
Abbildung 55: Mittelwerte Einkommen Arbeitsbelastung	148
Abbildung 56: Mittelwerte Einkommen Arbeitsrahmen	149
Abbildung 57: Mittelwerte Einkommen Busausstattung	149
Abbildung 58: Mittelwerte Nutzung Anspruch	151
Abbildung 59: Mittelwerte Nutzung Beförderungsleistung	151
Abbildung 60: Mittelwerte Alter Anspruch	152
Abbildung 61: Mittelwerte Alter Arbeitsrahmenbedingung	152
Abbildung 62: Fotokampagne Hochschule Fresenius	187
Abbildung 63: Pilotbeispiel Imagekampagne	188

Inhaltsverzeichnis

THEORETISCHER TEIL	1
1 Einleitung	1
2 Theoretische Grundlagen/Forschungsstand	4
2.1 Zum Imagebegriff	4
2.1.1 Herkunft	4
2.1.2 Kleinig: Image als Projektion psychischer Energie	4
2.1.3 Boorstin: Image als Ideal	5
2.1.4 Goffman: Image als Interaktionsstrategie	6
2.1.5 Begriffsabgrenzung	8
2.1.6 Zum Image im Beruf	12
2.2 Korrelate des Berufsimages	14
2.2.1 Dimensionen der Arbeit	14
2.2.2 Erscheinungsbild	17
2.2.3 Informationsquelle	20
2.2.4 Geschlecht	21
2.2.5 Selbstbild/Identität.....	22
2.2.6 Gesundheit/Wohlbefinden	24
3 Berufsgruppe der Busfahrer	26
3.1 Definition und Klassifikation	26
3.2 Leistungsspektrum	26
3.3 Arbeits- und Rahmenbedingungen	29
3.4 Zur Präsenz in Informationsmedien und Filmen.....	31
3.5 Gesundheitszustand	32
3.6 Skalen/Umfrageergebnisse.....	32
4 Forschungsdefizit, Zielsetzung und Fragestellungen	34
EMPIRISCHER TEIL	37
5 Qualitative Methoden und Ergebnisse	37
5.1 Datenerhebung.....	37
5.1.1 Theoretische und methodische Vorüberlegungen.....	37
5.1.2 Auswahlkriterien der Untersuchungsteilnehmer	37
5.1.3 Konzeption des Interviewleitfadens	39
5.1.4 Feldzugang und Interviewdurchführung	40
5.1.5 Stichprobe	42
5.2 Datenauswertung.....	44

5.2.1 Interviewaufbereitung.....	44
5.2.2 Zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring (2010)	45
5.2.3 Typenbildung nach Kluge (2000).....	47
5.3 Ergebnisse	52
5.3.1 Kategoriensystem	52
5.3.2 Typologie	67
5.4 Zusammenfassung qualitativer Teil	93
6 Quantitative Methoden und Ergebnisse	96
6.1 Datenerhebung.....	96
6.1.1 Theoretische und methodische Vorüberlegungen	96
6.1.2 Fragebogenzusammensetzung	96
6.1.3 Ein- und Ausschlusskriterien	100
6.1.4 Streuung und Verbreitung	100
6.1.5 Stichprobe	101
6.1.6 Datenaufbereitung	103
6.2 Datenauswertung.....	103
6.2.1 Deskriptive Datenanalyse	103
6.2.2 Explorative Faktorenanalysen (EFA)	103
6.2.3 Clusteranalyse	105
6.2.4 Signifikanztests.....	105
6.3 Ergebnisse	107
6.3.1 Deskriptive Darstellung der Fragebogenbereiche	107
6.3.2 Reduktion des Fragebogens.....	126
6.3.3 Festlegung der Clusteranzahl.....	133
6.3.4 Signifikanztests der Cluster	136
6.3.5 Begriffsbestimmung der Cluster	142
6.3.6 Signifikanztests über demografische Daten	143
6.4 Zusammenfassung quantitativer Teil	154
7 Diskussion	156
8 Fazit und Lösungsansätze	179
9 Zusammenfassung.....	190
Literaturverzeichnis	VIII
Anhang	

THEORETISCHER TEIL

1 Einleitung

Die Berufsgruppe der Busfahrerinnen und Busfahrer¹ findet in den sozialen Medien eine häufige Erwähnung. Mehrheitlich kursieren dort negative Meldungen zu Streiks, Klagen zu von Busfahrern vermeintlich verursachten Unfällen, Drogen- und Alkoholmissbrauch der Busfahrer am Steuer sowie zu dem bestehenden Busfahrermangel und zu Schwierigkeiten bei der Nachwuchsgewinnung.

Im Gegensatz zu dieser offensichtlich negativen Medienpräsenz lässt sich bei einer rein objektiven Betrachtung die hohe gesellschaftliche Bedeutung der Berufsgruppe feststellen: Allein im Jahr 2019 nutzten laut Verband Deutscher Verkehrsunternehmen rund 10,4 Milliarden Personen den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Laut statistischem Bundesamt (2021) ist seit dem Jahre 2015 ein deutlicher Anstieg der beförderten Personen in Deutschland zu verzeichnen.

Innerhalb des ÖPNV stellen der Busfahrer sowie seine auszuübende Berufstätigkeit eine zentrale Dimension dar. Das Konstrukt „Busverkehr“ lässt sich, wie Abbildung 1 zeigt, in fünf Kernbereiche aufteilen²: (1) Der Busfahrer, (2) die Fahrgäste, (3) der Fahrplan, (4) die Ausstattung und (5) die Umweltbedingungen.

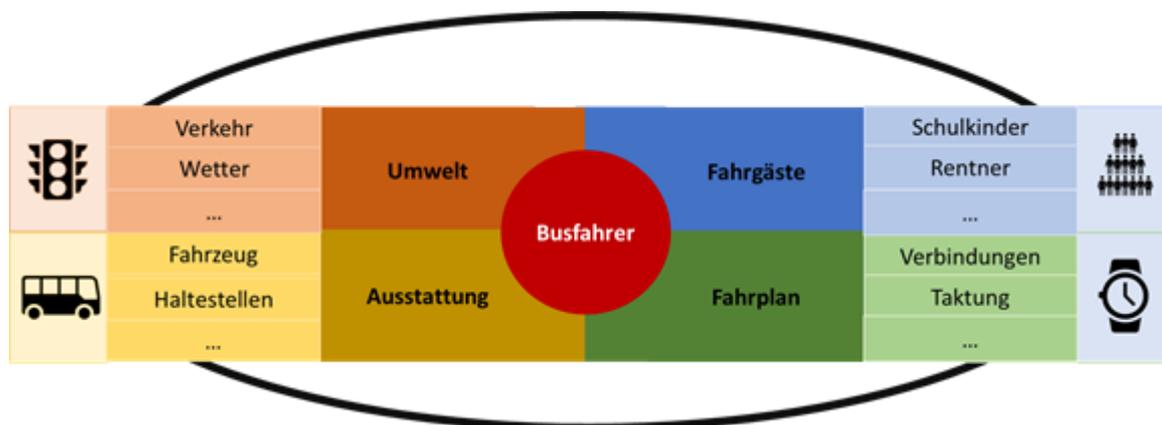


Abbildung 1: Darstellung des Konstruktes "Busverkehr"

Fällt die Dimension des Busfahrers weg, bleiben alle weiteren zwar bestehen, allerdings kann aufgrund der Bindegliedfunktion des Busfahrers das Funktionieren des Systems und somit die Mobilität zahlreicher Nutzer des ÖPNV nicht mehr gewährleistet werden.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der folgenden Arbeit das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten allerdings gleichermaßen für alle Geschlechter.

² Die Dimensionen basieren auf theoretischen Überlegungen in Anlehnung an Leitfäden der World Health Organization (WHO, 2007) sowie des Bundesministeriums für Verkehr und Infrastruktur (BMVI, 2016).

Trotz aktueller Entwicklungen in der Automobilindustrie hinsichtlich des autonomen Fahrens kommt der Person des Busfahrers eine unerlässliche Funktion zu. Derzeit bestehen für das vollautomatisierte Fahren, d.h. für das fahrerlose Fahren unter Umwelteinflüssen im Sinne des fünften Automatisierungslevels (Taeilhagh & Min Lim, 2018; Milakis et al., 2017), noch zahlreiche Risiken und ungeklärte juristische Fragen wie Haftung, Datenschutz und Cybersicherheit (Taeilhagh & Min Lim, 2018; Teichmann & Falker, 2020). Aktuelle Schätzungen des Fraunhofer-Instituts für System- und Innovationsforschung (ISI) aus dem Jahre 2019 zufolge werden im Jahr 2050 von knapp 77% bestehenden, mit Automatisierungstechnologien ausgestatteten Bussen lediglich ca. 40% fahrerlos fahren. Folglich ist der Busfahrer in absehbarer Zeit nicht ersetzbar, sondern vielmehr unabdingbar, um den ÖPNV aufrecht zu erhalten.

Busfahrer weisen ein hohes Risiko für Burnout (Chen & Kao 2013) und zahlreiche körperliche Gesundheitsprobleme auf (Tse et al., 2006). Gemäß des aktuellen Fehlzeitenreports des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WidO) wurden bei Bus- und Straßenbahnfahrern im Jahr 2020 insgesamt 28,3 Arbeitsunfähigkeitstage (AU-Tage) verzeichnet. Verglichen mit anderen Arbeitnehmern, die z.B. in der Konstruktion und im Gerätebau (AU-Tage=9,3) tätig sind, gelten die Krankenstände im Transportgewerbe als hoch.

Im Rahmen internationaler Studien wurden hierfür bereits unterschiedliche umfeld- und organisationsbezogene Einflussgrößen wie Schichtarbeit, Zeitdruck, Dauervibrationen beim Fahren etc. als mögliche Ursachen konstatiert (Chen et al. 2010; Duffy & McGoldrick, 2007; Taylor & Dorn 2005). Es ist allerdings auch aufgezeigt worden, dass das Berufsimagen und das damit einhergehende gesellschaftliche Ansehen bzw. die entgegengebrachte Anerkennung den Gesundheitsstand ebenfalls beeinflussen. Die wahrgenommene Wertschätzung spielt neben Lohn, Aufstiegsmöglichkeiten und Arbeitsplatzsicherheit eine zentrale Rolle, ihr Fehlen führt zu Gratifikationskrisen und zieht sogar physische Auswirkungen nach sich (Nakata, 2012, Siegrist, 2011). Ein als negativ empfundenen Image stellt zudem ein Hemmnis für die Ausbildung von persönlichem Stolz dar, welcher als ein zentraler Katalysator für Arbeitsqualität und Professionalität angesehen wird (Gouthier, 2006). Ein als schlecht empfundenen gesellschaftliches Image wirkt sich zudem negativ auf die Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung der Beschäftigten aus (Takase et al., 2002).

Welches Image der Busfahrer in der Gesellschaft hat, d.h. welche Wahrnehmungen, Vorstellungen und Bewertungen über den Beruf des Busfahrers in der Öffentlichkeit genau bestehen, ist bisher nicht bekannt. Einige Instrumente geben hierzu lediglich Hinweise. Beispielweise besitzt der Busfahrer laut der „Magnitude-Prestigeskala“ (MPS) von Wegener (1984) einen Prestigewert von 40,5 (Spanne von 20-186,1), woraus sich ein eher geringes Prestige der Berufsgruppe ableiten lässt. Ähnliches ergibt sich auch aus dem numerischen Wert des „International Socio-Economic Index of Occupational Status“ (ISEI) von

Ganzeboom et al. (1992). Die generierten Werte basieren hierbei mehrheitlich auf sozioökonomischen Variablen, welche unter anderem veraltet sind. Das Image einer Berufsgruppe wird allerdings neben Parametern wie Einkommen und Bildung durch eine Vielzahl weiterer Dimensionen bestimmt, welche dabei keine Berücksichtigung finden. Das Institut für Demoskopie Allensbach (IfD Allensbach) sowie die Gesellschaft für Konsum-, Markt- und Absatzforschung e.V. (GfK) veröffentlichen in regelmäßigen Jahresabständen Ergebnisse zu Prestige- und Vertrauensumfragen der deutschen Gesellschaft hinsichtlich unterschiedlicher Berufsgruppen. Sie basieren jedoch lediglich auf einer hierarchischen Verortung der Berufe im Hinblick auf das von Personen zugeschriebene Vertrauen und Prestige bzw. Ansehen und erlauben keine ausreichenden Rückschlüsse auf bestehende subjektive Sichtweisen, die das Image bedingen. Es sind aktuell keine Studien bekannt, welche diese gesellschaftlichen Imagebildungsprozesse bezüglich Busfahrer systematisch erfassen. Diese Forschungslücke veranlasste die folgende Studie.

2 Theoretische Grundlagen/Forschungsstand

2.1 Zum Imagebegriff

2.1.1 Herkunft

Laut „Historischem Wörterbuch der Philosophie“ stammt der Begriff „Image“ aus dem Englischen und bedeutet wörtlich übersetzt „Bild“ (Brachfeld, 1976). Als Vorläufer des Imagebegriffs gilt der tiefenpsychologische „Imago-Begriff“ von Freud (Brachfeld, 1976). Freud führte den Begriff im Jahre 1912 ein und verstand darunter eine unterbewusste „typenhafte Vorstellung von realen Personen oder Phantasiegestalten“ (Brachfeld, 1976, S.216). Er bezog sich dabei vor allem auf Vorstellungen von ersten engen Bezugspersonen im Kindesalter. Nach Freuds Definition gleicht der Begriff „Imago“ einem „Vorbild“, das Kinder von ihren Bezugspersonen haben, so z.B. spricht er von einem „Mutter-Imago“, „Bruder-Imago“ und „Vater-Imago“. Burrow (1924/25) entwickelte hingegen den Begriff des „social image“, welchen er als subjektiv repräsentierte soziale Bezüge versteht, die ein Individuum mit Personen, Gruppen oder Institutionen verbindet (Brachfeld, 1976). Aus wirtschaftspsychologischer Sicht führten Gardener & Levy (1955) den Imagebegriff unter „public image“ in ähnlicher Form wie „Stereotyp“ oder „Vorurteil“ ein (Brachfeld, 1976). Sie beschrieben Image als die Gesamtheit von Ideen, Gefühlen und Einstellungen in Bezug auf ein Markenprodukt (Brachfeld, 1976). Im Jahre 1957 griff H.G. Moore den Begriff auf und führte ihn in die Sozialpsychologie und Soziologie ein (Brachfeld, 1976). Er fügte der Definition von Gardener & Levy (1955) die Funktion von Images hinzu, nämlich eine Kategorisierung von Objekten ohne Einbeziehung von Details, aus denen feste Reaktionsstrukturen resultieren (Brachfeld, 1976). Der Imagebegriff wurde weiterhin von unterschiedlichen Autoren aus der Wirtschafts- und Sozialpsychologie sowie der Soziologie verwendet. Er weist diesbezüglich einige Unterschiede auf und wird mit verschiedenen Begriffen gleichgesetzt bzw. von diesen differenziert. Im Folgenden werden drei Definitionen des Imagebegriffs ausführlicher dargestellt. Zur Wahrung der Übersichtlichkeit wurden bewusst nur diejenigen ausgewählt, welche sich hinsichtlich des Begriffes „Image“ inhaltlich ergänzen, um das Konstrukt differenzierter darzustellen. Imagedefinitionen, welche keinen weiteren Erkenntnisgewinn hinsichtlich des Verständnisses des Imagebegriffs lieferten, wurden bewusst vernachlässigt.

2.1.2 Kleining: Image als Projektion psychischer Energie

Kleining (1961) versteht unter Image „die Gesamtheit aller Wahrnehmungen, Vorstellungen, Ideen und Bewertungen, die ein Subjekt von einem Objekt besitzt.“ (S.146) Unter den Begriff „Objekt“ subsummiert er Gegenstände, Personen, Verhaltensweisen, Situationen und im Kern alles, was eine reale Form annehmen kann. Er geht davon aus, dass es sich um Images handelt, wenn nicht nur wahrgenommene, sondern auch vorgestellte, angenommene oder unterstellte Eigenschaften eines Objektes integriert werden. Images entstehen folglich als Reaktion bzw. als Projektion psychischer

Energie des Subjektes auf ein Objekt. Kleining (1959) beschreibt, dass Images angeben „unter welchem Blickwinkel etwas gesehen wird, mit welcher Schärfe, mit welchen gefühlshafteren Tönungen, mit welchen Wertungen.“ (S. 203). Er betont hierbei weiterhin, dass es sich um eine Verschmelzung zwischen äußeren Reizen auf der einen Seite und Persönlichkeitsfaktoren auf der anderen Seite handelt.

Kleining (1961) unterscheidet zudem zwischen Einzel-, Gruppen- und Gesellschaftsimages. Erstere sind Vorstellungsbilder von einzelnen Subjekten zu bestimmten Objekten. Zweitere entstehen aus dem gemeinsamen Nenner unterschiedlicher Einzelimages von Subjekten, z.B. jeweils überindividuelle Gruppenkennzeichen der Unter-, Mittel- und Unterschicht zu einem Objekt. Gesellschaftsimages stellen dann die Gemeinsamkeiten aller Gruppen (z.B. aller Schichten) zu einem bestimmten Objekt dar. Kleining (1961) geht zudem davon aus, dass Images nicht lediglich als Abbild einer Begebenheit anzusehen sind, sondern, dass sie vielmehr auch Handlungsanweisungen integrieren. Diese beinhalten Richtlinien und beeinflussen dann das Verhalten des Subjektes.

2.1.3 Boorstin: Image als Ideal

Nach Boorstins (1961) Theorie muss zwischen dem wahrgenommenen und dem realen Image einer Person, einer Institution, eines Produktes oder einer Serviceleistung unterschieden werden. In Bezug auf das Image einer Person kann zum Beispiel zwischen der wahrzunehmenden „public personality“ und dem unsichtbaren „private character“ differenziert werden. Boorstin (1961) setzt Image einem „Pseudo-Ideal“ gleich. Seiner Meinung nach werden durch Images Werte und Leitbilder (=Ideale) nach außen getragen und kommuniziert. Er beschreibt, dass diese bewusst konstruiert werden, um ein bestimmtes Bild zu evozieren. Im Rahmen des Firmen- und Marktbetriebs tragen Unternehmen folglich ein bestimmtes Image nach außen, um gezielte Bilder hervorzurufen, welche nicht zwangsläufig mit der Realität zusammenhängen müssen.

Laut seiner Theorie lässt sich das Image anhand folgender sechs Merkmale charakterisieren: Ein Image ist synthetisch, d.h. es wird geschaffen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen bzw. einen bestimmten Zweck zu erfüllen. Ein Image muss überzeugend sein, d.h. es muss so ausgestaltet sein, dass es glaubhaft wirkt. Laut Boorstin (1961) ist das Image glaubhafter, je näher das wahrgenommene Image die eigentliche Realität widerspiegelt. Ein Image ist passiv, d.h. es setzt nicht zwingend voraus, dass Dinge oder Situationen aktiv verändert werden. Vielmehr stellt es ein Ideal dar, welches durch die Aufmerksamkeit/das Interesse der Subjekte wirklich wird und an welches sich diese anpassen. Ein Image sollte lebensnah und konkret sein, d.h. es erfüllt am besten seinen Zweck, wenn es „an die Sinne [appelliert]“ (Boorstin, S. 257). Es sollte anschaulich und „greifbarer [...] als jeder Gegenstand sein“ (Boorstin, S. 257). Um zu verhindern, dass mit dem Image unvorhergesehene oder sogar unerwünschte Aspekte assoziiert werden, sollte dieses einfach gestaltet sein. Boorstin (1961) unterstreicht damit, dass das Image präzise

ausgerichtet sein muss. Die wichtigsten Aspekte des Images müssen präsentiert und veranschaulicht werden. Boorstin (1961) positioniert Image „irgendwo zwischen Imagination und Wahrnehmung, Erwartung und Realität“.

2.1.4 Goffman: Image als Interaktionsstrategie

Goffmans Image-Theorie (1971) basiert auf der Existenz des sozialen Kontakts. Er geht davon aus, dass jedes Individuum im Rahmen von Interaktionen bestimmte Strategien verfolgt, um die Situation beurteilen und vor allem, um sich selbst einschätzen zu können. Mittels dieser Verhaltensstrategien erwerben Menschen ein Image. Den Begriff „Image“ definiert Goffman (1971) folglich als „ein in Termini sozial anerkannter Eigenschaften umschriebenes Selbstbild“ (S.10). Dieses erworbene Bild seiner Selbst kann dann, abhängig davon, wie die Person sich dargestellt hat, von anderen übernommen werden. Folglich kann davon ausgegangen werden, dass eine Person ein Image hat, wenn seine Verhaltensstrategien ein konsistentes Image vermitteln, welches die jeweiligen Interaktionsteilnehmer bestätigen. Sofern die Teilnehmer das Image dann als stimmig wahrnehmen und dies mit positiven emotionalen Reaktionen besetzen, so wird sich die Person in seinem Image bestätigt fühlen und so Sicherheit und Vertrauen entwickeln. Neben diesem positiven Wert, beschreibt Goffman (1971) zwei weitere Formen negativer Werte. Ein falsches Image entsteht dann, wenn dem Individuum bereits gelungen ist ein Image aufzubauen, dann allerdings Informationen offenbart werden, welche als nicht imagekonsistent zu werten sind. Das zuvor aufgebaute Image wird folglich abgewertet. Hierbei wird deutlich, dass das Image als „Anleihe der Gesellschaft“ (S.15) zu bewerten ist, welches einem bei nicht erwartungskonformen Verhalten entzogen werden kann. Personen, die über kein Image verfügen, zeigen in sozialen Interaktionen keinerlei Verhaltensstrategien, welche von den Interaktionspartnern erwartet werden. Den Interaktionspartnern ist anhand des Verhaltens nicht klar, welche Eigenschaften bzw. welches Image sie assoziieren sollen. Im Gegensatz zum positiven Wert, welcher damit einhergeht, dass sich Individuen sicher und unbefangen fühlen, schränken negative Werte zum einen die Kommunikation ein und zum anderen kann das Image als bedroht angesehen werden. Die Person fühlt sich demzufolge minderwertig und beschämt. Personen, die kein oder ein falsches Image haben, assoziiert Goffman (1971) mit der Formulierung „das Gesicht verlieren“ (S. 14).

Laut Goffman (1971) ist die soziale Interaktion nicht uni-, sondern bidirektional ausgerichtet. Er betrachtet die Interaktionspartner zwar als Handelnde, welche ihren persönlichen Profit, den Aufbau und das Aufrechterhalten eines Images, als Ziel verfolgen, allerdings auch als kooperierende Partner, die darum bemüht sind, das Image des anderen zu wahren. In diesem Fall ist nach Goffman (1971) ein zeitlich begrenzter Zustand erreicht, im Rahmen dessen beide Partner ihre Verhaltensstrategien akzeptieren und eine beidseitige Aufrechterhaltung des Images möglich ist. Automatisch entstehen eine

bidirektionale Anerkennung und eine stabile Kommunikationssituation. Voraussetzung sind demnach gute Wahrnehmungsfähigkeiten sowie Selbstachtung und Rücksichtnahme. Goffman (1971) geht davon aus, dass jede Interaktion von einem gewissen Risiko gekennzeichnet ist, denn sie ermöglicht entweder eine Bestätigung oder aber auch eine Schädigung des Images. Zur Wahrung des Images beschreibt Goffman (1971) unterschiedliche Techniken der Imagepflege. Hierbei geht Goffman (1971) von zwei Grundeinstellungen aus, der „defensiven Orientierung“ und der „protektiven Orientierung“. Die defensive Orientierung dient der Wahrung des eigenen Images, wohingegen die protektive Orientierung den Imageschutz des anderen verfolgt. Die beiden Techniken bezeichnet er als „Vermeidungsprozess“ und „korrektiven Prozess“. Mittels des Vermeidungsprozesses soll das Image gewahrt werden, mit dem korrektiven Prozess hingegen soll das Image wiederhergestellt werden. Beim Vermeidungsprozess werden Kontakte bzw. soziale Situationen vermieden, welche mit hoher Wahrscheinlichkeit mit einer Bedrohung des Images einhergehen. Bei Bestehen einer risikobehafteten Situation kann durch Defensivpraktiken versucht werden Themen und Tätigkeiten zu vermeiden, welche nicht mit der Verhaltensstrategie konform gehen. Dies ist beispielsweise durch Wechseln von Gesprächsthemen möglich. Auch aus protektiver Sicht können zum Schutze des Gegenübers bestimmte Tatsachen unausgesprochen bleiben oder Umschreibungen verwendet werden, um das Image anderer zu wahren. Im Falle dessen, dass bestimmte imageschädigende Situationen nicht vorhersehbar- oder vermeidbar waren und bereits mit einer Bedrohung des Images einhergegangen sind, erfolgt der korrektive Prozess. Aufgrund dessen, dass sich durch die Situation ein oder mehrere Personen in einem Ungleichgewicht befinden, muss das nach Goffman (1971) definierte rituelle Gleichgewicht hergestellt werden. Dies erfolgt laut Goffman mittels der Ausgleichshandlung, welche sich in vier Schritte gliedert:

Zu Beginn steht die Herausforderung. Die Interaktionsteilnehmer weisen auf das Fehlverhalten des Individuums („Missetäters“) hin und fordern, das Ereignis rückgängig zu machen. Anschließend folgt das Angebot, d.h. dem Individuum wird die Chance eröffnet die Ordnung wiederherzustellen. Beispielsweise ist dies dadurch möglich, dass das Ereignis als „Scherz“ deklariert wird oder indem nachgewiesen wird, dass das Verhalten durch fremden Einfluss entstanden ist. Andernfalls kann der Missetäter auch selbst Selbstbestrafung oder Buße anbieten. Als dritten Schritt kann das Angebot angenommen werden, was im Anschluss daran durch den Missetäter mit Dankbarkeit gekrönt wird. Dieses Modell bietet allerdings in vielerlei Hinsicht Spielraum in der Ausgestaltung der einzelnen Schritte.

2.1.5 Begriffsabgrenzung

Neben dem Begriff „Image“ finden sich in der Literatur eine Vielzahl weiterer Termini, welche zum Teil synonym verwendet werden. Im Folgenden werden die wichtigsten Begriffe kurz definiert und hinsichtlich des Imagebegriffs eingeordnet. Hierbei wurde bewusst auf eine ausführliche bzw. tiefgründige Abgrenzung verzichtet, da die vorangegangene Definition des Imagebegriffs als ausreichend zielführend erachtet wird.

Prestige/Status/Anerkennung

Laut „Historischem Wörterbuch der Philosophie“ stand *Prestige* ursprünglich für Sinnestäuschungen (Feldhoff, 1976). Erst im 19. Jahrhundert wurde der Begriff verwendet, um den Einfluss einer Person, einer Gruppe oder einer Institution aufgrund ihrer vorbildlichen Aspekte auszudrücken. Er wurde dann auch als der „nicht rational begründbare [...], zwingende [...] Einfluß, den eine Persönlichkeit in hervorragender Stellung oder mit besonderen Leistungen auf das Bewußtsein und Verhalten anderer ausstrahlt“ (Feldhoff, S. 1308) definiert. G. Le Bon (1895) fügte der Definition hinzu, dass Prestige Respekt für eine Person, ein Kunstwerk etc. hervorrufen kann (Feldhoff, 1976). In neueren soziologischen Veröffentlichungen wird Prestige hingegen als gesellschaftliches Ordnungsprinzip genutzt. Es geht einher mit sozialer Wertschätzung, welche einer Person aufgrund ihres Status im Rahmen der gesellschaftlichen Hierarchie bzw. Wertesystems zukommt (Feldhoff, 1976). Im weiten Sinne bezeichnet *Status* jegliche Position in einem sozialen System. Mit dieser Position existieren dann in der Regel bestimmte Vorstellungen hinsichtlich des Prestiges, des Einflusses etc. Status wird bedingt durch Vermögen, Reichtum, Besitz, Geschlecht, Rasse, Bildung etc. (Abels, 1976).

Besitzt eine Person eine Position, die auf vielen Dimensionen (Bildung, Einkommen, etc.) hohe Statuswerte aufweist, so wird von Statuskonsistenz gesprochen. Besteht hingegen ein gemischtes Bild (niedrige und hohe Statuswerte), wird dies als Statusinkonsistenz definiert (Kopp & Steinbach, 2016). Innerhalb von soziologischen Schichtungstheorien findet der Begriff „Status“ Verwendung, um zu identifizieren, wie Personen sich selbst sozial einordnen bzw. wie sie denken, von anderen eingeordnet zu werden (Abels, 1976). Den Begriff „*Prestige*“ betrachtet Lamnek (1991) unter einem anderen Gesichtspunkt. Er versteht unter Prestige „das soziale Ansehen, Anerkennung bzw. Wertschätzung einer Person, einer Gruppe oder auch einer sozialen Position“ (S.457). Axel Honneth (2007) unterscheidet drei Arten der *Anerkennung*. Letztere bezeichnet er als Anerkennung im Sinne von sozialer Wertschätzung aufgrund besonderer Fähigkeiten oder Eigenschaften einzelner Individuen innerhalb einer Gesellschaft.

Die Begrifflichkeiten, welche unmittelbar mit dem Prestige in Verbindung gesetzt werden, sind zusammenfassend: Respekt, Status, Ansehen, Wertschätzung und Anerkennung. Die Begriffe Prestige, Status und Anerkennung weisen basierend auf den vorangegangenen Beschreibungen eine enge Verwandtschaft auf. Empirisch gesehen wird sowohl der soziale

Status als auch das Prestige anhand von Skalen erhoben. Hierzu existieren zum Beispiel die „Magnitude-Prestigeskala“ (MPS) von Wegner (1988) oder der „International Socio-Economic Index of Occupational Status“ (ISEI) von Ganzeboom, De Graaf, Treiman (1992). Kleining (1959) betont, dass Image keinesfalls mit Prestige gleichgesetzt werden kann. Aus seiner Sicht sind Images ganzheitlich ausgerichtet und haben einen dynamischen Charakter. Images setzen sich aus unterschiedlichen Teilaspekten zusammen, worunter auch das Prestige fällt. Eine synonyme Verwendung von „Image“ und „Prestige“ würde bedeuten, dass Image nur durch eine Dimension aus der Ganzheit heraus beschrieben werden würde.

Stereotyp/Vorurteil

Neben den bereits beschriebenen Begriffen werden auch die Begrifflichkeiten „Stereotyp“ und „Vorurteil“ in Verbindung mit Image genannt.

Stereotypen sind „starre, durch Informationen und Erfahrungen nur schwer veränderbare Annahmen über die angeblich typischen Eigenschaften von Menschen, die einer sozialen Gruppe [...] oder einer Personenkategorie [...] zugerechnet werden (Kopp & Steinbach, 2016, S. 491).

Hall (1997) geht davon aus, dass die Entwicklung von Stereotypen essenziell für das Funktionieren der Welt ist. Aus seiner Sicht versuchen Menschen durch Stereotypen eine primitive, grundlegende Differenzierung zwischen „sich und „anderen“ und einer Bewertung zwischen „gut“ und „böse“ herzustellen. Hall (1997) definiert den Begriff „Stereotyp“ folgendermaßen: „a crude set of mental representations of the world. They are palimpsests on which the initial bipolar representations are still vaguely legible.“ (S.284) Er betont hierbei, dass eine Stereotypisierung deshalb notwendig ist, um mit den vielen Reizen der Umwelt umgehen und eine Bewertung vornehmen zu können. Er beschreibt Stereotypisierung als eine Art „Coping-Strategie“, um Ängste zu bewältigen. *Vorurteile* sind genauso wie *Stereotype* starre Annahmen über Gruppen. Darüber hinaus sind *Vorurteile* allerdings emotional geprägt und enthalten im Gegensatz zu *Stereotypen* meist negative moralische Wertungen gegenüber fremden Personen oder Gruppen (Klimke et al., 2020). Basis von *Vorurteilen* sind in der Regel lückenhafte, verzerrte oder sogar falsche Informationen, welche sich auf Erfahrungen mit einzelnen Mitgliedern von Personengruppen stützen und generalisiert werden (Klimke et al., 2020).

Bergler (1963) ordnet den Begriff Image einem „stereotypen System“ zu, worunter er weitere synonym verwendete Begriffe wie „Vorurteil“ oder „Stereotyp“ fasst. Dies nimmt er deshalb vor, da er eine Differenzierung der Begriffe als schwierig erachtet (Bergler, 1963).

Diese stereotypen Systeme sind laut Bergler (1966) durch zehn Merkmale gekennzeichnet:

- 1) Sie sind latent und als allgemeine Formel von hohem Prägnanzniveau anzusehen, welche Individuen nutzen, um Situationen emotional zu bewältigen.
- 2) Sie gelten als schematische Interpretationsform der Wirklichkeit, welche es ermöglicht die Wirklichkeit zu strukturieren und überschaubar zu gestalten.
- 3) Sie sind als konstante und stabile Verfestigung von Wirklichkeitsschemata anzusehen, welche als Folge der Verarbeitung der Welt zu werten sind.
- 4) Sie ermöglichen es zudem komplexe Strukturen zu vereinfachen, indem Details außer Acht gelassen werden und schnelle Generalisierungen vorgenommen werden.
- 5) Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie mehrere Dimensionen innehaben und als gebündelte Form dargestellt werden u.a. als Typisierung.
- 6) Sie sind eng verknüpft mit anderen stereotypen Systemen.
- 7) Sie scheinen zwar das Ergebnis subjektiver Verarbeitungen von Individuen darzustellen, sind aber vielmehr als ein Prozess sozialer Gruppen zu sein.
- 8) Auf lange Sicht können sich diese Systeme fest etablieren und verfestigen und zwischenmenschliche Interaktionen und Beziehungen maßgeblich bestimmen.
- 9) Im Grunde genommen können sie mit Erwartungssystemen gleichgesetzt werden.
- 10) Sie besitzen eine Selektionsfunktion und steuern das menschliche Verhalten.

Kleining (1959) hingegen grenzt den Begriff „Stereotyp“ deutlich von dem Imagebegriff ab. Er definiert Stereotypen als „Verfälschung des realen Bildes“ und verweist darauf, dass Images hingegen als „legitimer, seelischer Komplex“ (S.2010) anzusehen sind, welche keiner Verfälschung entsprechen. Images sind laut Kleining (1959) ganzheitlicher und dynamischer ausgerichtet, als Stereotypen. Sie beinhalten zudem nicht von Grund auf negative Bewertungen oder Vorstellungen, wie es beispielsweise bei Vorurteilen der Fall ist. Dadurch grenzt er folglich auch den Begriff der „Vorurteil“ klar ab.

Mentale Repräsentation:

Ein weiterer mit Image in Verbindung stehender Begriff ist die „mentale Repräsentation“. Hall (1997) bettet den Begriff „mental representation“ im Rahmen der Kulturwissenschaft ein. Er geht von einem Repräsentationssystem im menschlichen Gehirn aus, welches genutzt wird, um Objekten, Personen etc. eine Bedeutung zu geben und die Welt dadurch zu interpretieren:

„First, there is a system by which all sorts of objects, people and events are correlated with a set of concepts of mental representations which we carry around in our heads. Without them, we could not interpret the world meaningfully at all. In the first place, then, meaning depends on the system of concepts and images formed in our thoughts which can

stand for or represent the world, enabling us to refer to things both inside and outside our heads" (Hall 1997, S. 17)

Die reine Repräsentation der einzelnen Konzepte ist laut Hall (1997) nicht individuell. Die Systematisierung bzw. die mentale Organisierung der Konzepte unterscheidet sich von Individuum zu Individuum. Grundlegend ist demnach, wie jedes Individuum diese Konzepte in sich vernetzt und ordnet, z.B. durch das Hinzuziehen von Unterschieden und Gemeinsamkeiten der einzelnen Konzepte. Trotz der Divergenz der Strukturierung der Konzepte ist es möglich, dass Interaktion zwischen zwei Parteien stattfindet. Dies erklärt Hall (1997) folgendermaßen:

„Because we interpret the world in roughly similar ways, we are able to build up a shared culture of meanings and thus construct a social world which we inhabit together. That is why 'culture ' is sometimes defined in terms of 'shared meanings or shared conceptual maps" (S.18)

Das ähnliche Interpretieren der Welt und das Teilen ähnlicher konzeptueller mentaler Pläne ermöglicht folglich Kommunikation und das Leben in einer Gemeinschaft. Personen, die einer Kultur angehören, haben folglich eine hohe Kompatibilität mentaler Repräsentationen, da sich die konzeptuellen Repräsentationen zu einem hohen Maß ähneln. Laut Hall (1997) stellen mentale Repräsentationen die Basis für Kommunikation dar. Mittels verschiedener Kommunikationsmittel wie Sprache, Zeichen, Symbole etc. werden diese mentalen Konzepte übersetzt und erlauben menschliche Interaktionen.

Der Begriff der mentalen Repräsentation ähnelt in seinen Grundzügen dem Imagebegriffs. Beide Termini beschreiben das Zuordnen bestimmter Konzepte zu einem Objekt, einer Person etc. Der grundlegende Unterschied beider Begrifflichkeiten ist nicht inhaltlicher Natur, sondern vielmehr liegt er im Ursprung. Der Begriff „mentale Repräsentation“ entstammt der Neuro- und Kognitionswissenschaft und kann auf eine große Bandbreite unterschiedlicher Bereiche (z.B. Wörter, geographische Räume, Objekte) transferiert werden. Der Image-Begriff hingegen entstammt dem Bereich der Marktforschung und ist nur auf begrenzte Bereiche übertragbar. Für Wörter können zum Beispiel differenzierte mentale Repräsentationen bestehen, Wörter können allerdings kein Image aufweisen. Images beziehen sich mehrheitlich auf Meinungsgegenstände wie Produkte, Firmen, Personengruppen etc. und beinhalten in der Regel negative oder positive Konnotationen.

Hauptgegenstand der vorliegenden Studie stellt das Image der Berufsgruppe von Busfahrern dar. Demnach wird der Begriff „Berufsimage“ im Folgenden spezifisch aufgegriffen.

2.1.6 Zum Image im Beruf

Die vorangegangenen Definitionen des Begriffs „Image“ lassen sich auf unterschiedliche Konstrukte übertragen. z.B. das Image von Unternehmen, das Image einzelner Personen, Produkte, etc. und demnach auch auf das Konstrukt „Berufsimage“. Vor allem die Definition nach Kleining (1961) lässt sich eindeutig auf das Berufsimage beziehen: Image wird definiert als „die Gesamtheit aller Wahrnehmungen, Vorstellungen, Ideen und Bewertungen, die ein Subjekt von einem Objekt besitzt“. Diese Definition umfasst unterschiedliche Subjekte sowie Objekte, welche realer Natur sind. Laut Kleining (1969) kann all das Gegenstand des Images sein, wovon sich Subjekte ein Bild machen können. Der Imagebegriff ist deshalb so weit gefasst, da dadurch die Möglichkeit eröffnet wird, Vorstellungsbilder unterschiedlicher Gegebenheiten in ihrer Dynamik und Wirkung zu erfassen. In der Definition inbegriffen ist folglich auch das Image von Berufen. Hiernach wird das Image einer Berufsgruppe als Gesamtheit aller Vorstellungen, Wahrnehmungen, Ideen etc. der Gesellschaft zur Berufsgruppe angesehen. Aufgrund der Übertragbarkeit der Imagedefinition auf unterschiedliche Sparten existieren im Rahmen der Literatur auch nur vereinzelt Definitionen, die sich spezifisch auf das Berufsimage beziehen. Beispielsweise findet sich in Birnbaum & Somers (1989) folgende Definition:

„Occupational image refers to shared beliefs about the meaning and mission of occupational group membership in relation to society.“

Auch in Roberts (2005) findet sich eine Arbeitsdefinition der Autorin zum Begriff „professional image“:

„I define professional image as the aggregate of key constituents' (i.e., clients, bosses, superiors, subordinates, and colleagues) perceptions of one's competence and character.“
(S. 687)

Die beiden Zitate legen nahe, dass die Definitionen von Berufsimage unter den Begriffen „occupational image“ oder „professional image“ zwar existieren, dass diese allerdings keinen Mehrwert bzw. keine ergänzenden Informationen zu den vorangegangenen Definitionen des Begriffs „Image“ liefern. Aufgrund dessen, wird in der vorliegenden Arbeit zur Vermeidung von Redundanzen auf weitere Definitionen des Begriffs „Berufsimage“ verzichtet. Im Folgenden wird in Anlehnung dazu eine allgemeine den Imagebegriff betreffende Arbeitsdefinition festgelegt:

Die zuvor beschriebenen Definitionen des Imagebegriffes haben gemeinsam, dass sie Image als Gesamtheit, Summe, Einheit oder Bündelung unterschiedlicher Komponenten ansehen, welche ein Subjekt (Individuum, Gruppen) mit einem Objekt (Individuen, Gruppen, Institutionen, Firmen, Marken) verbindet. Diese Komponenten sind laut

vorangegangener Definitionen: Wahrnehmungen, Ideen, Vorstellungen, Erfahrungen, Erwartungen, Emotionen, zugeschriebene Eigenschaften etc. Sie treten im Zusammenspiel auf und sind rationaler, emotionaler und sozialer Natur. Die Begriffe Vorurteil, Stereotype, Reputation, Status, Prestige lassen sich definitorisch zwar vom Imagebegriff abgrenzen, allerdings fließen sie unmittelbar in das Konstrukt mit ein. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird Image folglich als eine Art Gesamtbild gewertet, welches die beschriebenen Komponenten sowie die abgegrenzten Begriffe inkludiert. Weiterhin wird unterstellt, dass das Konstrukt „Image“ neben den bereits aufgezählten Komponenten weitere integriert, welche innerhalb der vorangegangenen Definitionen nicht explizit aufgegriffen wurden, wie Vermutungen und Einstellungen. Hierbei handelt es sich um möglicherweise nicht offensichtliche, sondern latente Strukturen, welche das Gesamtbild mitbedingen. Diese werden innerhalb der vorliegenden Arbeit ebenso dem entstehenden Gesamtbild zugeordnet. Dieses Gesamtbild, welches ein Subjekt von einem Objekt hat, wird durch unterschiedliche Einflussgrößen bedingt.

Das Konstrukt „Berufsimage“ lässt sich durch das Zusammenwirken verschiedener Faktoren darstellen. Es ist allerdings nicht als Summe gleichgewichtiger Parameter anzusehen. Vielmehr ist davon auszugehen, dass die Faktoren in einer nicht-linearen Form, d.h. übersummativ interagieren, und dass das Berufsimage je nach Berufsgruppe von unterschiedlichen Dimensionen beeinflusst wird. Es existiert derzeit noch kein Instrument, welches das Berufsimage berufsübergreifend erfasst. Es bestehen lediglich vereinzelt berufsgruppenspezifische Verfahren. Buldur & Armfield (2017) entwickelten zum Beispiel eine Skala zur Wahrnehmung des Zahnarztberufes in der Gesellschaft. Im Rahmen ihrer Studie wählten sie unterschiedliche Items auf Basis einer Literaturrecherche. Anschließend ließen sie diese Items von Expertenteams bewerten und entwickelten eine 17-Punkte-Skala. Die einzelnen Items wurden den Bereichen „human“, „status“ und „scientific“ zugeordnet. Beschriebene Items sind z.B. „Dentistry is a profession that is highly respected by society“ (status), „Dentistry is a profession where the dentist has an individual interaction with the patient“ (human) oder „Dentistry is a profession that is directly related to technology and open technological innovations“ (science).

Im Rahmen ihrer Dissertationsschrift entwickelte Kathleen Ashton (2001) das Instrument „Attitudes Toward Psychologists Inventory“. Die finale Datei setzt sich aus 26 Items zusammen, welche auf Basis unterschiedlicher Verfahren sowie Literaturbezügen hergestellt wurde. Beispielitems sind: „Psychologists are honest“, „Psychologists are professional“, „Psychologists provide valuable services to community“. Wie anhand der Beispielitems ersichtlich, zeichnen sich die Instrumente durch eine hohe Variabilität ihrer integrierten Korrelate aus und weisen eine hohe Berufsgruppenspezifität auf. Es existieren allerdings laut Literatur unterschiedliche Korrelate, welche berufsgruppenunspezifisch einen Einfluss auf das Image haben. Der Begriff „Korrelate“ wird hierbei bewusst verwendet, da von einer Wechselwirkung der Dimensionen auszugehen ist. Aus der

Literatur ist beispielsweise bereits bekannt, dass „harte“ Merkmale wie der Bildungsstand oder das Einkommen beträchtlich zur gesellschaftlichen Berufsbewertung beitragen. Die Fremdwahrnehmung eines Berufes entsteht allerdings nicht ausschließlich über objektive, messbare (und somit gewissermaßen „harte“) Parameter. Vielmehr haben auch „weiche“ individuelle Faktoren, wie etwa auf eine bestimmte Berufsgruppe bezogene Vorstellungen, Wahrnehmungen, Assoziationen und Erwartungen, Einfluss auf die Bewertung eines Berufes. Aus diesem Grund werden in der folgenden Beschreibung sowohl „harte“ als auch „weiche“ Parameter beschrieben, die als Korrelate des Berufsimages gelten. Da die Begrifflichkeiten „Image“, „Prestige“ und „Ansehen“ im Rahmen der Literatur trotz ihrer unterschiedlichen definitorischen Bedeutung häufig eine synonyme Verwendung finden, werden auch wissenschaftliche Erkenntnisse und Theorien hinzugezogen, die sich auf die vorangegangenen Begriffe beziehen, um ein besseres Verständnis des Konstruktes zu erlangen.

2.2 Korrelate des Berufsimages

2.2.1 Dimensionen der Arbeit

Die unterschiedlichen Arbeitsbedingungen eines Berufs können das Bild einer Berufsgruppe in der Gesellschaft deutlich beeinflussen. Laut Europäischer Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound, 2016) kann das Konstrukt „Arbeit“ mittels folgender Dimensionen abgebildet werden: physisches Umfeld, Arbeitsintensität, Arbeitszeitqualität, soziales Umfeld, Perspektiven, Kompetenzen, Entscheidungsfreiheit und Verdienst. Diese Klassifizierung wird im Folgenden unter anderem genutzt, um den Einfluss der Dimensionen auf die Imagebildung aufzuzeigen.

Die erste Dimension „physisches Umfeld“ lässt sich in folgende drei Arten körperlicher Risiken einteilen:

- a) repetitive Bewegungen und Heben von Personen
- b) Lärm, Vibrationen, extreme Temperaturen
- c) Rauch, toxische Dämpfe, infektiöses Material

Die Ergebnisse einer aktuellen Studie von Abrassart & Wolter (2019) legen nahe, dass Berufe, deren Aufgabenerfüllung mit körperlicher Stärke (physische Aspekte) verbunden ist, mit einem geringeren Prestige einhergehen. Aufgaben, die hingegen mit Geschicklichkeit gelöst werden müssen, erhöhen das Prestige. Berufe, die eines höheren Niveaus an Informationsverarbeitungsfähigkeiten bedürfen, genießen ein gesteigertes Prestige. Im Rahmen ihrer Studie wählten die genannten Autoren insgesamt zehn Berufe (fünf Berufe mit akademischer Ausbildung und fünf Berufe mit einer nicht-akademischen Ausbildung). Auf Basis der Werte des Berichts „Leben und Arbeiten in Europa“ des Eurofound (2016) und der „Fünften Europäischen Erhebung über die Arbeitsbedingungen“

des Eurofound (2010). wurden den Berufen numerische Werte zu den folgenden Bereichen zugeschrieben: Kraftaufgaben, Geschicklichkeit, Informationsverarbeitung, Problemlösung sowie die durchschnittliche Dauer in Jahren der Berufsausbildung. Das Prestige-Ranking wurde Veröffentlichungen des Swiss Leading House of Economics of Education (2015) entnommen.

Der Bereich „Arbeitsintensität“ zeichnet sich durch Merkmale wie Arbeitstempo und emotionale Anforderungen aus. Hierzu gehören laut Europäischer Erhebung über die Arbeitsbedingungen des Eurofound (2010) auch Unterbrechungen der Arbeit. Diese Dimensionen decken sich auch mit Inhalten von unterschiedlichen Instrumenten. Beispielsweise beinhaltet der Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ, 2000) zum Themenblock „Anforderungen“ folgende Bereiche: Emotionale Anforderungen, Verbergen von Emotionen und Work-Privacy-Konflikt. Innerhalb der Skala „Effort-Reward-Imbalance“ (ERI) von Siegrist (1996) können Items wie z.B. „Zeitdruck“ verzeichnet werden, die genau auf diese Dimension abzielen. Der Bereich „Arbeitszeitqualität“ setzt sich zusammen aus der Dauer und der Organisation der Zeit am Arbeitsplatz (Eurofound, 2016). Als lange Arbeitszeiten gelten solche über 48 Stunden in der Woche; kurze Arbeitszeiten hingegen als jene mit ≤ 20 Stunden pro Woche (Eurofound, 2016). Zur Arbeitszeitqualität gehört auch das Arbeiten an Wochenenden und Feiertagen sowie die Arbeit im Schichtdienst. Zum „sozialen Umfeld“ gehört die Zusammenarbeit zwischen den Kollegen, der Geschäftsführung und möglichen Kunden (Eurofound, 2016). Negatives Sozialverhalten äußert sich durch Beleidigungen, unerwünschte Annäherungsversuche, erniedrigende Behandlungen, Bedrohungen, körperliche Gewalt, Mobbing oder Belästigung (Eurofound, 2016). Gute Perspektiven eröffnen hingegen die Bereiche berufliches Fortkommen und Arbeitsplatzsicherheit. Es existieren keine Studien, die den Einfluss dieser Variablen auf das Image von Berufsgruppen spezifisch untersuchen. Es gibt allerdings Hinweise darauf, dass subjektive Bewertungen von Arbeitsbedingungen von großer Bedeutung sein können (Ciesinger, Goesmann, Klatt, Lisakowski, 2011). Ergebnisse aus dem Verbundprojekt "Berufe im Schatten" des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF, 2011) zeigen, dass die Variablen „Arbeitsbedingungen“, „Verdienstmöglichkeiten“ und „Aufstiegsmöglichkeiten“ im Pflegeberuf von Schülern schlecht bewertet wurden und diese einen erheblichen Einfluss auf die Einschätzung des Ansehens hatten (Ciesinger, Fischbach, Klatt & Neuendorff, 2011). Auch der Lehrerberuf wird von Lehramtsstudenten selbst mit Eigenschaften wie „stressig“, „schlecht bezahlt“ und mit schlechten Arbeitsbedingungen verbunden, was für das geringe Ansehen als ursächlich angenommen wird (Carrington & Tomlin, 2000).

Unter Kompetenzen und Entscheidungsfreiheit gehören laut Eurofound (2016) folgende Aspekte: Entscheidungen treffen, in die Verbesserung der Arbeitsorganisation eingebunden sein sowie Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten. Die Autonomie und der Entscheidungsspielraum sind auch im Fokus des Job-Demand-Control-Modells nach

Karasek (1979). Karasek (1979) unterstellt, dass hohe Arbeitsanforderungen zur Freisetzung von Handlungsenergien führen. Besitzt eine Person ein nur geringes Maß an Autonomie, um Anforderungen gerecht werden zu können, so verwandelt sich die freigesetzte Energie in Stresssymptome. Laut der bereits erwähnten Studie von Abrassart & Wolter (2019) werden Berufe, die von Supervision geprägt sind, mit einem geringeren Prestige in Verbindung gesetzt.

Darüber hinaus erinnern die zuvor beschriebenen Dimensionen der Arbeitsbedingungen an die Differenzierung zwischen dem so genannten „white collar worker“ und dem „blue collar worker“. Die oberflächliche Differenzierung von beiden Arbeitertypen, sinnfällig unterschieden durch ihre farbige Arbeitskleidung, beschränkt sich auf mentale bzw. manuelle Aktivitäten (Mason, 1965). Erstere mit „weißen Hemden“ führen laut dieser Differenzierung tendenziell mentale Aktivitäten durch, wohingegen die „Blaumäntel“ zumeist manuelle Arbeiten ausführen. „White collar worker“ haben in der Regel einen höheren Bildungsabschluss und eine exklusive und langjährige Ausbildung (Mason, 1965). Im Gegensatz dazu verfügen die „blue collar worker“ nur über ein geringes Maß an Autonomie bezogen auf ihre Arbeitstätigkeiten (Toppinen-Tanner, Kalimo & Mutanen, 2002), deren Aufgabenvielfalt deutlich begrenzt ist. Daran orientierend haben die „white collar worker“ allgemein ein besseres Image als die „blue collar worker“ (Swan & Adkins, 1981; Busch & Wilson, 1976).

Laut Eurofound (2016) stellen die Berufsausbildung und die Verdienstmöglichkeiten weitere Dimensionen der Arbeit dar. Laut Abrassart & Wolter (2019) besitzen Berufe, die eine akademische Ausbildung voraussetzen ein höheres Prestige als Ausbildungsberufe.

Neben den beschriebenen Parametern kann weiterhin davon ausgegangen werden, dass Aspekte wie Bedeutung und Verantwortung der Berufsgruppe eine Rolle spielen. Innerhalb der Literatur existieren zwar keine spezifischen Studien, die Zusammenhänge zwischen der gesellschaftlichen Bedeutung und Verantwortung und dem Image von Berufen untersuchen, allerdings liefern unterschiedliche Theorien Hinweise darauf, dass die beiden Dimensionen verknüpft sind.

Davis und Moore (1945) erklären beispielsweise mittels ihrer funktionalistischen Schichtungstheorie, warum verschiedenen Berufen ein unterschiedlicher Grad an Prestige zugeschrieben wird. Sie beschreiben, dass Positionen, die mit einer erhöhten gesellschaftlichen Bedeutung einhergehen und eine aufwendige Ausbildung oder bestimmte Talente erfordern, die höchste Belohnung in Form eines hohen Rangs bzw. Prestiges erhalten. Diese Form der höchsten Belohnung sei, den beiden Autoren zufolge, unabdingbar, um Personen dazu zu motivieren, die Position einzunehmen und die damit einhergehenden Pflichten zu erfüllen. Sie unterstreichen in diesem Rahmen allerdings, dass Positionen mit hoher Bedeutung, auch wenn sie „nur“ mit einer einfachen Ausbildung zu erreichen oder ohne spezifische Talente zu erfüllen sind, keiner hohen immateriellen Entlohnung in Form eines hohen Prestiges bedürfen: „If a position is easily filled, it need

not to be heavily rewarded, even though important. On the other hand, if it is important but hard to fill, the reward must be high enough to get it filled anyway" (S.243). Die gesellschaftliche Bedeutung ist demnach eine notwendige, aber alleine keine ausreichende Variable, um ein hohes Prestige zu genießen.

Die vorangegangenen Beschreibungen legen nahe, dass die jeweiligen Arbeits- und Rahmenbedingungen eines Berufes Einfluss auf das Image haben können. Umgekehrt existieren allerdings auch Hinweise darauf, dass ein positives Image einer Berufsgruppe die Arbeitsbedingungen indirekt beeinflusst.

Gemäß der Anerkennungstheorie von Honneth (2007) gehen positive Anerkennungsreaktionen der Gesellschaft auf die Arbeitsleistung ein. Durch den gegenseitigen Austausch von Anerkennung werden Individuen laut Honneth (2007) dazu motiviert freiwillig Aufgaben zu übernehmen, welche für die Gesellschaft von Nutzen sind. Sie fördern demnach eine positive Identitätsbildung und führen automatisch dazu, dass Individuen sich gesellschaftskonform verhalten. Indirekt steigt durch diese freiwilligen Verhaltensweisen, die einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag leisten, möglicherweise auch die wahrgenommene Bedeutung und Verantwortung der Berufsgruppe. Ein Transfer auf weitere Dimensionen der Arbeit ist darauf basierend ableitbar.

2.2.2 Erscheinungsbild

Laut semiotischem Ansatz können Objekte als Referenz für Bedeutungen fungieren. In Bezug auf das Image von Berufsgruppen ist das äußere Erscheinungsbild zeichentheoretisch zu interpretieren. Hall (1997) verweist exemplarisch auf die Funktion von Kleidung bei der Übermittlung von Bedeutungen: „Clothes for example, may have a simple physical function-to cover the body and protect it from the weather. But clothes also double up as signs. They construct a meaning and carry a message" (Hall, 1997, S.37). Im Rahmen unterschiedlicher Studien wurde der Einfluss von Kleidung auf die Wahrnehmung bzw. die Zuschreibung von Kompetenzen und Eigenschaften von Personen bereits ausführlich untersucht. Beispielweise wird Athletinnen in Uniformen auf Bildern eine höhere Professionalität, ein ausgeprägter Teamgeist, eine bessere Koordination etc. zugeschrieben als ohne Uniform (Harris et al., 1974). Auch Lehrer schreiben Schülern in Uniformen eine höhere Kompetenz, Disziplin und Intelligenz als Schülern ohne Uniform zu (Behling, 1994). Aus einer qualitativen Studie von Johnson, Schofield & Yurchisin (2002) konnte gezeigt werden, dass eine große Bandbreite an Merkmalen des äußeren Erscheinungsbildes hinzugezogen werden, um Informationen über Personen zu erhalten und diese zu bewerten. Im Rahmen der hierfür durchgeführten Interviews äußerten die Teilnehmer, dass sie auf folgende Merkmale achten, um Informationen zu gewinnen: Aspekte des Körpers (z.B. Körperform, Gesicht etc.), Körperoberfläche (Hautfarbe, Textur etc.), Körperbewegung (Haltung etc.), Kleidungsdetails (Schuhe, Schmuck etc.), Farbe und Zusammenpassen der Kleidungsstücke, modische Trends, Angemessenheit der Kleidung

u.a.. Anhand dessen filterten die Teilnehmer unter anderem Informationen zu den Bereichen Einstellungen, Gefühle, Verhaltensweisen, Sauberkeit, Gesundheit, demografische Aspekte, Gruppenzugehörigkeit etc. der Personen heraus.

Farbtheoretiker wie Elliot et al. (2007) gehen sogar so weit, dass sie Farben als Bedeutungsträger ansehen. Die Farbe „schwarz“ wird in der Literatur diesbezüglich am dominantesten diskutiert. Vrij (1999) ließ Studierende mehrere Straftäter im Rahmen einer Interaktion in einer Bar mittels eines Videoclips hinsichtlich ihres aggressiven Eindrucks vergleichen. Die Straftäter trugen schwarze oder helle Kleidung. Die schwarz Gekleideten wurden als aggressiver, beängstigender und unehrlicher beurteilt. Im Rahmen einer Untersuchung zum Einfluss des äußeren Erscheinungsbildes von Ärzten konnten Rowland et al. (2005) feststellen, dass unterschiedliche Untersuchungsteilnehmer (Studenten, Chirurgen, ältere Personen) ein bestimmtes Erscheinungsbild von Ärzten auf Dias präferieren, welches sie mit Eigenschaften wie intellektuell, kompetent und erfahren assoziieren. Im Rahmen der Studie waren es ein weißes Shirt, eine Anzugshose, Krawatte, Lederschuhe mit Schnürsenkeln und ein Laborkittel. Auch Studien in Bezug auf den Pflegebereich geben Aufschluss darüber, dass das äußere Erscheinungsbild Patienten, Kollegen und die Gesellschaft beeinflusst (Loveday et al., 2007). In einer älteren Studie von Magnum et al., (1991) wurden 100 Patienten dazu aufgefordert, mithilfe folgender Attribute der „Nursing Image Scale“ (NIS) auf unterschiedlichen Fotos ihren Eindruck über Pflegekräfte in verschiedenen Uniformen festzuhalten: kompetent, effizient, zuversichtlich, aufmerksam, zugänglich, einfühlsam, professionell, zuverlässig, kooperativ und empathisch. Die höchsten Werte erzielte insgesamt die abgebildete Pflegekraft in einer weißen Uniform und einer weißen Haube. Sechs Jahre später wurde die Studie von Magnum et al. (1997) repliziert: Diesmal erzielten Personen in einer weißen Hosenumform in Kombination mit einem Stethoskop-Set die höchsten Werte. Straßenkleidung hingegen mit einem weißen Kittel gingen mit den niedrigsten Werten einher. In einer Studie von Albert et al. (2008) wurden die Präferenzen der Uniformen bei Pflegekräften untersucht: 499 Untersuchungsteilnehmern (Patienten, Besucher, Kinder) wurden Fotos einer Pflegekraft in acht unterschiedlichen Uniformen vorgelegt. Außerdem sollten sie eine modifizierte Version der NIS ausfüllen. Hauptergebnis der Studie war, dass die höchsten Scores bei Teilnehmern ≥ 45 Jahren der NIS mit weißen Uniformen einhergingen. Die Scores von Kindern und Jugendlichen < 18 Jahren und Teilnehmern zwischen 18 und 44 wiesen keine signifikanten Unterschiede der Scores hinsichtlich der verschiedenen Uniformen auf.

Bezüglich der Berufsgruppe der Polizisten existieren verschiedene Studien zur Wirkung ihrer Uniform. Singer & Singer (1985) untersuchten, inwiefern das Tragen einer Uniform Einfluss auf unterschiedliche Persönlichkeitszuschreibungen hat. Hierbei wurden 75 College-Studentinnen Fotos von Polizisten in Alltagskleidung oder Uniform sowie ausschließliche Gesichtsporträts gezeigt. Die Teilnehmerinnen sollten dann die Personen auf den Fotos bezüglich der folgenden Eigenschaften eines semantischen Differentials

bewerten: kind-unkind, intelligent-unintelligent, tense-relaxed, competent-incompetent, unreliable-reliable, helpful-unhelpful, aggressive-unaggressive. Uniformierte Polizisten wurden als signifikant kompetenter, verlässlicher, intelligenter und hilfsbereiter eingeschätzt als solche in Alltagskleidung sowie auch in Form des Porträts. Zudem wurden die Polizisten in Uniform als signifikant weniger aggressiv wahrgenommen als die Polizisten auf dem Gesichtsporträt. Folglich kommen Singer & Singer (1985) zu dem Schluss, dass das Tragen einer Uniform und damit das nach Nach-außen-Tragen bzw. die Präsentation mehrerer Informationen für den Rezipienten zu einer wohlwollenderen Einschätzung führt. Polizisten in Uniformen führen auch laut Studien dazu, dass Personen mehr Sicherheit verspüren. Im Rahmen einer Studie von Balkin & Houlden (1983) sollten Studenten nachts durch eine dreckige Straße einer Innenstadt gehen. Dabei zeigte sich, dass uniformierte Angestellte der Stadt (Feuerwehr, Postbote) die wahrgenommene Angst vor kriminellen Übergriffen der Studierenden reduzierte. Die größte Reduktion erfolgte durch die Anwesenheit eines uniformierten Polizisten.

Aber nicht nur das Gefühl von Sicherheit kann durch das Erscheinungsbild beeinflusst werden. Lawrence & Watson (1991) konnten aufzeigen, dass die Bereitschaft von Studierenden, für Wohltätigkeitsorganisation zu spenden, am höchsten war, wenn der Sprecher in einem Werbevideo ein uniformierter Polizist war. Welche Details der Uniform am signifikantesten wirken, dazu existieren ambivalente Ergebnisse. In einer aktuellen Studie von Johnson et al. (2015) konnte keinen Unterschied in der Wahrnehmung von Polizisten mit bzw. ohne Hut und Krawatte hinsichtlich der antonymischen Eigenschaften good-bad, nice-mean, warmhearted-coldhearted, gentle-forceful, friendly-unfriendly, honest-dishonest und den Aussagen „Uniform looked professional“ und „Dressed appropriately for officer“ festgestellt werden. Eine Studie von O’Neill et al. (2018) untersuchte, inwiefern die Accessoires an Westen von Polizisten Einfluss auf die Wahrnehmung von Untersuchungsteilnehmern bezüglich der Zuschreibungen Vertrauen, Zugänglichkeit, Militarisierung, Einschüchterung, Erkennbarkeit als Ordnungshüter und professionelles Erscheinungsbild haben und welchem Attribut eine höhere Bedeutung zukommt. Darin konnte gezeigt werden, dass dem Vertrauen, das über die Westen evoziert wird, die größte Bedeutung zugeschrieben wird, gefolgt von der Erkennbarkeit, Zugänglichkeit und dem professionellen Erscheinungsbild. Komplexere Westen (mit drei oder fünf Accessoires) wurden als stärker militaristisch, einschüchternd und weniger zugänglich gewertet. Zugleich wurden diese auch als professioneller und erkennbarer beschrieben.

Das äußere Erscheinungsbild bzw. das Tragen von Uniformen kann folglich als entscheidende Einflussgröße für das Image angesehen werden. Anhand der Kleidung leiten Betrachter unterschiedliche Eigenschaften ab und bewerten Kompetenzen von Personen. Daneben ist allerdings auch denkbar, dass das Image die Wahl des Kleidungsstils beeinflusst. Hierzu existieren zwar keine systematischen Studien, allerdings lässt sich dies

theoretisch ableiten. Eine Berufsgruppe, welche sich mit einer einheitlichen Uniform präsentiert, strahlt Gruppenidentität aus (Robert & Vasquez, 2004). Genießt die Berufsgruppe ein positives Image, so tendieren die einzelnen Individuen möglicherweise deutlich mehr dazu sich mit der Gruppe zu identifizieren und passen ihr Kleidungsstil bzw. ihr Erscheinungsbild dessen an. Das äußere Erscheinungsbild kann folglich zum einen das Image bedingen und zum anderen durch das Image beeinflusst sein.

2.2.3 Informationsquelle

Bei der Entstehung von Images wird auf unterschiedliche Informationsquellen zurückgegriffen. Buss und Fink-Heuberger (2000) unterscheiden zum Beispiel zwischen dem „Nah-“ und dem „Fernimage“. Als Nahimage werden Imagebilder angesehen, die auf persönliche Erfahrungen bzw. Nähe zurückzuführen sind. Fernbilder hingegen sind Images, die durch „Hörensagen“ durch die Vermittlung über Dritte oder Medien entstehen. Engesser (2005) beschreibt hierzu drei Arten von Informationsquellen zur Imagebildung von Journalisten: die direkte, indirekte und imaginäre Quelle. Unter die direkte Quelle fasst Engesser (2005) persönliche Kontakte zur Berufsgruppe, z.B. durch Freundschaften, Verwandtschaften oder lose Bekanntschaften. Hierzu gehören auch persönliche Begegnungen bei Veranstaltungen. Indirekte Informationsquellen sind laut Engesser (2005) Mediendarstellungen, (Auto-)Biografien oder fiktionale Darstellungen. Imaginäre Quellen seien hingegen Annahmen, Vorurteile sowie Erwartungen. Es ist bisher nicht bekannt, welchen Einfluss die unterschiedlichen Informationsquellen auf das Image der Linienbusfahrer haben. Die nachfolgenden Beschreibungen erlauben allerdings eine Feststellung von Tendenzen.

Aus der Literatur ist bekannt, dass Personen, welche bereits mit der jeweiligen Berufsgruppe in Kontakt getreten sind, in der Regel eine positivere Wahrnehmung ihnen gegenüber besitzen. Sander (1998) und Syndow, Henning & Reimer (1998) kommen in ihren Studien zu dem Schluss, dass Personen, die bereits in Kontakt mit Psychotherapeuten getreten sind, ein positiveres Bild von Ihnen besitzen als Personen ohne jegliche Verbindung. Dies zeigen auch Murstein & Fontaine (1993) sowie Pallak und Killberg (1986). Diese gehen davon aus, dass Personen, die Erfahrungen mit der Berufsgruppe Psychotherapeuten besitzen, eine geringere Tendenz zur Stereotypiebildung aufweisen. Rhodes und Parker (2008) unterstellen, dass Medien wie Fernsehen, Radio, Musik, Kino sowie Printmedien die Darstellung und Vorstellung des Arbeitslebens unterschiedlicher Berufe deutlich prägen. Cebula (1988) überprüfte in einer Langzeitstudie von 1976-1983, ob sich zwischen bestehender Anwaltswerbung und dem Image des Berufes ein Zusammenhang konstatieren lässt. Seine Analyse zeigt, dass Anwaltswerbung keinerlei Auswirkungen auf das Image des Berufsstandes hat. Nach Christensen (2001) hingegen hat Werbung für Zahnärzte einen negativen Einfluss auf deren soziale Wahrnehmung. Vor allem gilt dies, wenn Zahnärzte in Zeitschriften mit ihrem Gehalt prahlen (Christensen,

2001), wenn ästhetische Eingriffe angeboten (Maio, 2009) und wenn hohe Erwartungen durch überzogene Versprechen bei den Patienten geweckt werden (Yamalik & Turkey 2005). Thibodeau & Mentasti (2007) beschreiben in Ihrem Artikel die Rolle des Zahnarztes im Kinderfilm „Findet Nemo“. Sie gehen davon aus, dass die skrupellose Darstellung des Zahnarztes und die Schmerzen, welche Patienten offensichtlich während der Behandlung haben, einen deutlichen Einfluss auf das Image und die Wahrnehmung von Zahnärzten und vom Zahnarztbesuch an sich besitzt.

Es liegen bereits unterschiedliche Studien zur Darstellung der Berufsgruppe in Medien vor: Kalisch & Kalisch führten verschiedene Untersuchungen zum Image von Pflegekräften in Medien wie Fernsehen (Kalisch & Kalisch, 1982a), Spielfilmen (Kalisch & Kalisch, 1982b), Romanen (Kalisch & Kalisch, 1982c) und Zeitungen (Kalisch & Kalisch, 1981) durch. Sie konnten verschiedene Stereotypen identifizieren, wie z.B. das polare Bild von Pflegerinnen als Engel der Barmherzigkeit oder als Sexobjekt. Eine Studie von Kelly, Fealy & Watson (2012) zur Darstellung von Pflegekräften in Youtube-Videos bestätigte das weibliche Stereotyp „Pflegekräfte als Sexobjekt“ und identifizierte zudem den generellen Imagetyp „Pflegekräfte als inkompetente Individuen“. Eine Studie von Gharaibeh (2005) zeigt, dass Psychotherapeuten im Rahmen von amerikanischen Filmen in der Regel als männlich und mittleren Alters dargestellt werden. In 47,5% der Fälle treten sie als inkompetent auf und in 44,9% überschritten sie in der Videofiktion sogar ihre professionellen Grenzen und nahmen sexuelle Beziehungen zu ihren Patienten auf.

Im Rahmen einer Studie von Byrne & Willis (2005) berichten die Autoren von Studentenbeschreibungen hinsichtlich des Berufes des Buchhalters. Die Beschreibungen gehen deutlich mit Portraits in Filmen sowie Fernsehserien einher.

Die dargestellten Studien liefern zusammenfassend deutliche Hinweise darauf, dass die Darstellung von Berufsgruppen einen Einfluss auf die Imagebildung haben. Vor allem bieten Sie einen fruchtbaren Boden für Stereotypen. Im Umkehrschluss ist deshalb ableitbar, dass die Informationsquelle die Sicht auf mediale Darstellungen bestimmt. Besitzt eine Person bereits ein Bild einer Berufsgruppe, das z.B. auf echten konkreten Erfahrungen beruht, so wird sie die in den Medien präsentierten Bilder mit dem Nah-Image abgleichen können. Fußt das Bild hingegen ausschließlich auf sekundären Quellen wie Medien, so wird dieses abgespeichert. Dieses starre, oftmals nicht der Realität entsprechende Bild birgt Gefahren für Stereotypen und Vorurteile.

2.2.4 Geschlecht

Hinsichtlich des Einflusses des Geschlechts auf die Wahrnehmung von Images bzw. des Prestiges existieren ambivalente Ergebnisse. In einer älteren Studie kommen Bose & Rossi (1983) zu dem Schluss, dass von den 110 zu bewertenden Berufen weiblich-dominierte Berufe durchschnittlich mit einem geringeren Prestige einhergehen. Oswald (2003) fand in einer Studie heraus, dass Berufe mit einem männlichen Berufstitel mit einem höheren

Prestige einhergehen. Andere Studien hingegen fanden keinen Zusammenhang zwischen Prestige und Geschlecht. England (1979) fand zum Beispiel keinen signifikanten Unterschied zwischen dem prozentualen Anteil weiblicher Beschäftigten in einem Beruf und dem zugeschriebenen Prestige anhand der Prestige-Skala von Hodge et al. (1964). Sowohl England (1979) als auch Treimann & Terrell (1975) konnten allerdings einen Unterschied zwischen dem Gehalt von Frauen und Männern in demselben Beruf konstatieren. Trotz gleichen Prestiges erhielten Frauen durchschnittlich ein geringeres Gehalt. Folglich ist davon auszugehen, dass Frauen zwar ein der Arbeitskomplexität und den Berufsvoraussetzungen äquivalentes Prestige zugeschrieben genießen, was allerdings nicht mit einem entsprechenden Gehalt einhergeht. Da Prestige unmittelbar auch mit dem Gehalt zusammenhängt, ist möglich, dass Prestigeskalen nicht zielführend sind, um Genderungleichgewichte aufzuweisen, weil irreführende Ergebnisse daraus resultieren (England, 1979). Auch in einer aktuellen Studie von Magnusson (2009) konnte kein linearer Zusammenhang zwischen dem Prestige und der Geschlechterzusammensetzung gefunden werden. Aber auch Magnusson (2009) konnte Unterschiede hinsichtlich der Entlohnung der beiden Geschlechter finden; ihm zufolge besitzen Berufe mit einer gemischten Geschlechterverteilung das höchste Prestige. Ein deutlich geringes Prestige ist hingegen mit sozialen Berufen und solchen aus der Dienstleistungsbranche verbunden.

Berufsangehörigen unterschiedlichen Geschlechts werden allerdings abweichende Eigenschaften zugeschrieben. Beispielsweise wird der Pflegeberuf laut Öhlén & Segesten (1998) mehrheitlich als Frauenberuf wahrgenommen. Er wird vordergründig mit einem geringen Status und mit Eigenschaften wie „caring“ verknüpft. Zudem werden Pflegekräfte als „nur“ helfende bzw. untergeordnete Hand des Arztes angesehen; ihre Tätigkeiten gelten als vom Arzt delegierte. Sie seien gewissermaßen nur der Schatten des männlichen Arztes und hätten nur eine geringe eigene Entscheidungsmacht. Diese Ergebnisse bestätigen Studien wie Liu (2010) in China, wie von Dahlborg-Lyckhage & Pilhammar-Anderson (2009) in Schweden oder De Araujo Sartorio & Pavone Zoboli (2010) in Spanien.

2.2.5 Selbstbild/Identität

Innerhalb der Literatur existieren Hinweise darauf, dass ein negatives Selbstbild auch das Image von Berufsgruppen beeinflusst. In einer Studie konnte Tzeng (2006) dieses Phänomen in Bezug auf die Berufsgruppe der Pfleger nachweisen. Demgegenüber ist anzunehmen, dass sich ein als gut wahrgenommenes Image positiv auf das Selbstbewusstsein bzw. das Selbstwertgefühl auswirkt (Roberts & Vasquez, 2004). In Studien von Öhlén & Segesten (1998) sowie Takase et al. (2002) konnte gezeigt werden, dass Pflegekräfte, die ihr Image als negativ wahrnehmen, auch ein geringeres Selbstwertgefühl aufweisen. Dies bestätigen zudem unterschiedliche Theorien. Honneth (2001, 2004) geht zum Beispiel davon aus, dass die Entwicklung von Selbstidentität stets in Abgleich mit (Anerkennungs-)Reaktionen der Gesellschaft erfolgt. Seiner Meinung nach

ist es nicht das Schaffen sozialer Gleichheit, sondern vielmehr das Schenken von Anerkennung, das die Entwicklung bestimmter Fähigkeiten und Eigenschaften begünstigt. Das Fehlen von Anerkennungsreaktionen hingegen hat negative Folgen auf die Herausbildung einer stabilen Identität. Demnach sei die Qualität sozialer Anerkennung von beträchtlicher Relevanz. Auch Bröckling (2007) beschreibt in seiner Monographie „Das unternehmerische Selbst - Soziologie einer Subjektivierungsform“, dass Subjektivierung, d.h. der Formungsprozess, der Menschen zu Subjekten macht, durch Reflexion des Selbst durch äußere Referenzen stattfindet. Dadurch könne sich das Selbst erkennen und formen. Es besteht laut Bröckling (2007) folglich ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen Individuum und Gesellschaft.

Laut der Social Identity Theory von Tajfel und Turner (1986) gehören Individuen einer Gruppe an, wenn sie sich selbst als gruppzugehörig definieren und auch von anderen als dazugehörend bestimmt werden. Dies kann z.B. auf Basis des sozialen Status, emotionaler Aspekte oder auch aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit erfolgen. Diese Gruppzugehörigkeit (in-group) dient der Selbstreferenz bzw. der Selbstidentifikation, denn über die Gruppe entwickeln Individuen ihre Identität. Jedes Individuum strebt laut Tajfel und Turner (1986) eine positive soziale Identität an, welche unmittelbar und stets durch Vergleiche der „in-group“ und mit „out-groups“ erfolgt.

Die Stereotype-Threat-Theorie von Steele (1997) geht sogar so weit, dass Stereotypisierungen der Gesellschaft das Verhalten sowie die Arbeitsleistung von Personengruppen durch Ängste negativ beeinflussen. Er definiert den Begriff „stereotype threat“ folgendermaßen: „It is the social-psychological threat that arises when one is in a situation or doing something for which a negative stereotype about one's group applies“ (S.614). Die Bezeichnung beschreibt also eine Angst vor negativen Zuschreibungen, Urteilen oder sogar Behandlungsformen, die aus der zugrundeliegenden Stereotypisierung resultieren. Diese Ängste und negativen Gefühle bewirken laut Steele (1997), dass Gruppenmitglieder schlechter in Testsituationen abschneiden. Vordergründig basiert seine Theorie auf Forschungsergebnissen zu mathematischen Leistungen von Mädchen und Jungen (Stereotyp: Mädchen haben schlechtere mathematische Fähigkeiten) oder allgemein schulischen Leistungen von Afroamerikanern und Weißen (Stereotyp: Afroamerikaner weisen schlechtere schulische Leistungen auf). Auch aktuelle Forschungsergebnisse von unterschiedlichen Studien zu mathematischen Fähigkeiten von Mädchen unterstützen diese Theorie (so z.B. Huguet & Régener (2007); Ihme & Mauch, 2007; Keller, 2007). Einige ältere Autoren, wie z.B. Bettelheim (1943), gehen sogar davon aus, dass eine dauerhafte Konfrontation mit negativen Stereotypen zu einer Verinnerlichung derselben führen könne und als Teil der Persönlichkeit aufgenommen würden. Andere Studien gehen davon aus, dass auf Dauer eine Art „Disidentification“ mit der Gruppe erfolgt und ein anderer Beruf gewählt wird, um sich von der Gruppe und den damit verbundenen Stereotypen abzuheben (Woodcock et al., 2012). Aktuelle Studien wie

Keller (2007) oder Osborne & Walker (2006) unterstützen Steeles Annahme einer Angst vor Stereotypen, die mehrheitlich Individuen betrifft, welche ein hohes Potential aufweisen sich mit der stereotypisierten Gruppe zu identifizieren (z.B. Mädchen mit guten mathematischen Fähigkeiten).

Negative Stereotypen existieren auch bezogen auf unterschiedliche Berufe, folglich ist davon auszugehen, dass „stereotype threat“ auch im beruflichen Kontext eine Rolle spielt (Ihme & Möller, 2014). Da der Beruf in der Regel aus freiwillig und idealerweise aus Neigung gewählt wird und damit auch die entsprechende Gruppenzugehörigkeit, besteht diesbezüglich eine geringere Bindung bzw. Identifikation, da der Beruf wieder verlassen werden kann (Ihme & Möller, 2014). Andererseits kann aber gerade die freie Wahl bzw. die bewusste Identifikation mit dem Beruf dazu führen, dass die Berufstätigen anfällig für „stereotype threat“ macht (Fisher & Andrews, 1976).

Im Rahmen einer aktuellen Studie von Ihme & Möller (2014) wurde das Phänomen des „stereotype threat“ hinsichtlich des Lehrerberufes untersucht. Im Rahmen von drei aufeinander aufbauenden Studien sollte untersucht werden, ob ein Stereotyp des Lehrerberufs besteht und ob durch Konfrontation mit diesem Stereotyp auch tatsächlich schlechtere Leistungen einhergehen. In der Studie wurde festgestellt, dass Lehrern geringe Kompetenzen und geringe intellektuelle Fähigkeiten, aber dafür eine hohe Soziabilität zugeschrieben wird. Lehrer, die mit dem bestehenden Stereotypen konfrontiert wurden, schnitten innerhalb eines Intelligenztests signifikant schlechter ab. Es wird davon ausgegangen, dass sich „stereotype threat“ sowohl aufgrund unfreiwillig gewählter Gruppenzugehörigkeiten (z.B. ethnische Zugehörigkeit) entwickelt als auch bei freier Wahl der Gruppenzugehörigkeit (z.B. Berufswahl). Im Rahmen der Literatur wird davon ausgegangen, dass ein hoher Grad an Identifikation mit der Gruppe die Wahrscheinlichkeit einer Wirkung des „stereotype threats“ erhöht (Nguyen & Ryan, 2008).

Daneben existieren allerdings auch Studienergebnisse, die von einem dem „stereotype threat“ entgegengesetzten Effekt ausgehen, dem „stereotype reactance effect“. Diesen zufolge kommt es bei Konfrontation mit einem bestimmten Stereotyp zu einem konträren Verhalten (Kray, Thompson & Galinsky 2001). In dieser Studie wurde dieser Effekt in Bezug auf das Verhandlungsgeschick und Geschlechterstereotypen untersucht. Hier zeigte sich eine Leistungssteigerung der weiblichen Teilnehmer im Vergleich zu Männern, wenn impliziert wurde, dass Männer bei der bestehenden Aufgabe in der Regel besser abschneiden als Frauen.

2.2.6 Gesundheit/Wohlbefinden

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen (ERI) von Siegrist (1996) beschäftigt sich mit dem Verhältnis zwischen arbeitsbezogener Verausgabung und der erhaltenen Entlohnung. Entlohnung wird in diesem Fall nicht ausschließlich über das Gehalt definiert. Vielmehr nehmen die Dimensionen „berufliche Aufstiegschancen“, „Arbeitsplatzsicherheit“ sowie die

erhaltene „Anerkennung“ eine entscheidende Rolle ein. Der Fragebogen zur Messung beruflicher Gratifikationskrisen enthält Items, die gezielt die Anerkennung seitens des Arbeitgebers sowie Kollegen erfragte. Siegrist (1996) geht davon aus, dass ein Ungleichgewicht zwischen der Dimension Verausgabung und Entlohnung zu sogenannten Gratifikationskrisen führt. Ein dauerhaft bestehendes Ungleichgewicht zwischen beiden Dimensionen führt laut seinem Modell automatisch zu gesundheitlichen Risiken, im Speziellen zu Herz-Kreislauf-Problemen (Gilbert-Ouimet, Trudel, Brisson, Milot & Vezina, 2013) sowie zu Beeinträchtigungen des Muskelapparats (Koch, Schablon, Latza & Nienhaus, 2014).

Unterschiedliche Studien zeigen deutlich, dass Berufsangehörige, die sich von der Gesellschaft als hoch geschätzt ansehen und hohes Prestige genießen, ein höheres Niveau an Arbeitszufriedenheit sowie ein erhöhtes Engagement und gleichzeitig ein geringeres Bedürfnis, den Beruf zu wechseln bzw. verlassen, aufweisen. Im Umkehrschluss geht ein schlechtes Image mit Unzufriedenheit und Frustration (Nikbakht-Nasrabadi, Lipson & Emami, 2004) einher und der Tendenz den Beruf zu verlassen (Monjamed et al., 2005). Dies ist als berufsgruppenunspezifisch zu werten und wurde z.B. bei Polizisten (Lim, Teo & See, 2000), Pflegekräften (Takase, Maude & Manias, 2006; Lim & Yuen, 1998) und Verkaufspersonal (Wotruba, 1990) gezeigt. In unterschiedlichen Studien wurde zudem gezeigt, dass eine Diskrepanz zwischen dem Selbstbild und dem wahrgenommenen Image („perceived public image“) die Arbeitszufriedenheit beeinflusst. Je höher die Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdbild ist, desto geringer ist dagegen die Arbeitszufriedenheit der Berufsangehörigen ausgeprägt (Takase, 2001). Ein schlechtes Image führt zu Frustration, Empfinden von Stress und letztendlich zu Arbeitsunzufriedenheit (Zarea et al, 2009).

3 Berufsgruppe der Busfahrer

3.1 Definition und Klassifikation

Gemäß § 1 Abs. 1 des Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetzes (BKrFQG) gehören Fahrer und Fahrerinnen, welche die Beförderung im Personenverkehr auf öffentlichen Straßen mit Kraftfahrzeugen durchführen, der Berufssparte Berufskraftfahrer an. Demzufolge findet das BKrFQG für die Berufsgruppe der Busfahrer Anwendung.

Für die Grundqualifikation ist der Besitz eines Führerscheins Klasse D notwendig. Darüber hinaus gibt es seit 2008 unterschiedliche Möglichkeiten des Qualifikationserwerbs: Zum einen kann laut § 4 Abs. 1 eine Berufsausbildung in den Ausbildungsberufen "Berufskraftfahrer/Berufskraftfahrerin", "Fachkraft im Fahrbetrieb" oder einem staatlich anerkannten Ausbildungsberuf erfolgen. Sie erstreckt sich in der Regel über einen Zeitraum von 3 Jahren. Zum anderen kann eine 7,5-stündige theoretische und praktische Prüfung bei einer Industrie- und Handelskammer abgelegt werden (TÜV-NORD, 2020). Alternativ besteht nach § 4 Abs. 2 eine beschleunigte Grundqualifikation, die durch Teilnahme am Unterricht bei einer anerkannten Ausbildungsstätte und die erfolgreiche Ablegung einer theoretischen Prüfung bei einer Industrie- und Handelskammer erworben wird. Laut TÜV-Nord (2020) besteht diese aus 140 Stunden Unterricht und einer anschließenden 90-minütigen schriftlichen Prüfung. Letztere setzt gemäß § 2 Abs. 2 allerdings ein Mindestalter von 21 Jahren voraus, wohingegen die Grundqualifikation bereits mit 18 Jahren erworben werden kann.

Laut Klassifikation der Berufe (KldB, 2010) fällt der Beruf des Busfahrers unter den Berufsbereich „Verkehr, Logistik, Schutz und Sicherheit“ (5), der Berufshauptgruppe „Führer/innen von Fahrzeug- und Transportgeräten“ (52), der Berufsgruppe „Fahrzeugführung im Straßenverkehr“ (521), der Berufsuntergruppe „Bus- und Straßenbahnfahrerin (5213) und entspricht damit der Berufsgattung „Bus- und Straßenbahnfahrer/innen - fachlich ausgerichtete Tätigkeiten“. Der Beruf entspricht letztlich dem Code 52132. Laut Internationaler Standardklassifikation der Berufe aus dem Jahre 2008 (ISCO-08) fällt der Busfahrer unter die Berufshauptgruppe Anlagen- und Maschinenbediener sowie Montierer (OC8), der Berufsgruppe „Fahrzeugführer und Bediener mobiler Anlagen“ (OC83), der Berufsuntergruppe „Fahrer schwerer Lastkraftwagen und Busse“ (OC833) sowie der Berufsgattung „Busfahrer und Straßenbahnfahrer“ (OC8331).

Laut Statistischem Bundesamt waren im Jahr 2019 lediglich 13,7% aller Anlagen- und Maschinenbediener, worunter laut ISCO-08 auch Busfahrer fallen, Frauen.

3.2 Leistungsspektrum

Busfahrer sind beim Busunternehmen angestellt und agieren als sogenannte Erfüllungsgehilfen nach § 278 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), d.h. sie werden als

Betriebspersonal dazu eingesetzt die im Beförderungsvertrag gegenüber dem Fahrgast versprochenen Leistungen für das jeweilige Unternehmen zu erfüllen. Als Erfüllungsgehilfe und Arbeitnehmer des Busunternehmens hat der Busfahrer arbeitsvertragliche Verpflichtungen. Zudem erlässt das Busunternehmen Dienstanweisungen, wonach es gemäß § 106 Gewerbeordnung (GewO) berechtigt ist. Die Dienstanweisungen für den Fahrdienst mit Bussen (DFBus) sind aufgrund der Verordnung über den Betrieb von Kraftunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) erlassen worden und gelten für alle Mitarbeiter, die Tätigkeiten im Fahrdienst ausüben und folglich auch für den Busfahrer. Im Sinne von § 13 Abs.1 BOKraft ist das Unternehmen sowie das eingesetzte Betriebspersonal nach Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) dazu verpflichtet, die sichere und ordnungsgemäße Beförderung von Personen durchzuführen. Neben der zu erfüllenden Beförderungsleistung integrieren die Anweisungen weitere Bestimmungen über den Aufgabenbereich, die Verantwortlichkeit und das Verhalten von Fahr- und Betriebspersonal nach § 3 Abs. 3 BOKraft. Es wird beispielsweise auf Verhaltensregeln hingewiesen: Das im Fahrdienst eingesetzte Betriebspersonal hat die besondere Sorgfalt anzuwenden, die sich daraus ergibt, dass ihm Personen zur Beförderung anvertraut sind. Das Personal, das zur Bedienung von Fahrgästen eingesetzt wird, hat sich rücksichtsvoll und besonnen zu verhalten (§ 8 Abs. 1 BOKraft). Zudem werden bestimmte Serviceleistungen angesprochen:

- Die nächste Haltestelle ist rechtzeitig anzukünden (§ 8 Abs. 2 BOKraft)
- Der Fahrer repräsentiert das Unternehmen und ist der direkte Ansprechpartner für den Kunden (§2, Abs. 3 BOKraft)
- Durch angemessenes Lüften und Heizen ist in den Bussen eine angenehmeRaumatmosphäre zu schaffen (§3, Abs.3 BOKraft)

Diese Dienstanweisungen sind als rechtsverbindliche Weisung des Arbeitgebers an die Mitarbeiter zu werten. Folglich haben Mitarbeiter diese zu befolgen, andernfalls kann mit arbeitsrechtlichen Schritten gerechnet werden.

Die Anweisungen des Arbeitgebers müssen klar von den dem Fahrgast versprochenen Leistungen unterschieden werden. In dem Moment, indem der Fahrgast in den Bus einsteigt, kommt durch schlüssiges Verhalten ein Werkvertrag zwischen dem Busunternehmen und dem Fahrgast in Form eines Beförderungsvertrages zu Stande. Von seiner Rechtsnatur stellt der Beförderungsvertrag einen atypischen Vertrag dar. Atypische Verträge sind solche, die nicht ausdrücklich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt sind, sondern sich aus mehreren im BGB ausdrücklich geregelten Vertragsarttypen zusammensetzen. Als Schwerpunkt wird der Beförderungsvertrag als Werkvertrag im Sinne des §§ 631 ff. BGB behandelt. Ein Werk ist eine Unterkategorie der Dienstleistungen. Im Falle des Beförderungsvertrages stellt das **Werk** i.S.d. § 631 BGB nach § 3

Berufsordnung für Kraftfahrer (BOKraft) die sichere und ordnungsgemäße Beförderung des Fahrgastes zum vereinbarten Ziel und Zeitpunkt dar.³ Dies aber nicht ausnahmslos, gemäß §22 Personenbeförderungsgesetz (PBefG), wenn beispielsweise Bedingungen nicht erfüllt sind oder nicht gegeben sind. Der Beförderungsunternehmer ist von der Beförderungspflicht befreit, wenn die Beförderungsbedingungen vom Fahrgast nicht eingehalten werden oder Umstände eintreten, die der Unternehmer nicht abwenden und denen er auch nicht abhelfen kann oder die Beförderung mit den regelmäßig eingesetzten Beförderungsmitteln nicht möglich ist. Die Zahlung des Preises seitens des Fahrgastes wird hingegen als Werklohn, Vergütung, definiert. Dies sind die Hauptleistungspflichten des zugrundeliegenden Vertrages, welche im Personenbeförderungsgesetz (PBefG) geregelt sind. Die weiteren Pflichten aus dem Beförderungsvertrag ergeben sich hier aber nicht ausdrücklich aus dem PBefG.

Die Sicherheit spielt eine entscheidende Rolle für die Erbringung des Werkes. Dies insbesondere, da sogar nach § 22 Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) die Mitnahme einer behinderten Person verweigert werden kann, wenn Mobilitätshilfen, wie Rollstuhl, Krücken, Kinderwagen etc. eine Gefahr für das Fahrzeug oder die anderen Fahrgäste darstellen, insbesondere wenn die Mobilitätshilfe die zulässige Maximallast der Rampe überschreitet oder die Mobilitätshilfe mit Benzin oder Gas betrieben wird. Die Einhaltung der Sicherheit und der Ausschluss von Gefahren für Mitreisende geht sogar so weit, dass theoretisch abwogen werden muss, ob ein behinderter Mensch die mitgeführte Mobilitätshilfe tatsächlich als solche verwenden muss oder aber nicht als notwendige, komforterhöhende Gerätschaft genutzt wird. Liegt letzteres vor, muss die Mitnahme zu verweigern, wenn anderen Fahrgäste, die nicht auf eine Mobilitätshilfe angewiesen sind, eine solche Mitnahme verweigert werden würde.

Ebenfalls sind beförderungsspezifische Auskünfte und Informationen- d.h. Auskünfte, die speziell auf die konkrete Beförderung (Fahrt) bezogen sind- von der Erbringung des Werkes umfasst. Ausdrücklich gilt dies nur für die konkrete Beförderung, nicht generell oder immer für die Zukunft. Eine Aufklärungspflicht besteht nach § 8 Abs. 2 BOKraft in Bezug auf die Ankündigung der nächsten Haltestelle, die überwiegend über Lautsprecher oder mittlerweile über im Bus angebrachte Screens erfolgen darf. Eine solche Pflicht zur Aufklärung ergibt sich auch bei unvorhergesehenen Ereignissen, beispielsweise Streckensperrungen, über die die Möglichkeit und Zumutbarkeit der Informationsweitergabe bestand.

Der Beförderungsvertrag beinhaltet darüber hinaus weitere Pflichten u.a. Aspekte des Dienstvertrages. Diese ergeben sich aber nicht ausdrücklich aus dem PBefG. Der Fahrgast

³ Diese Herleitung basiert primär auf der Entscheidung des Bundesgerichtshof vom 18.12.1952, VI ZR 54/52, welche sich mit Schadensersatzansprüchen eines Fahrgastes gegenüber dem Beförderungsunternehmen auseinandergesetzt hat und hierbei Pflichten aus dem Beförderungsvertrag erörtert wurden. Ergänzt wird dies durch die weitergehende Rechtsprechung (z.B. Oberlandesgericht Karlsruhe, Urteil vom 25.05.2009, 1 U 261/08) und die gesetzlichen Regelungen.

profitiert allerdings davon, da das Unternehmen anderweitig beispielsweise gegenüber Behörden dazu verpflichtet ist. So hat das Busunternehmen gem. der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (Richtlinie zur Stärkung der Fahrgastrechte im Busverkehr) als europäische Richtlinie, welche von den einzelnen Mitgliedsstaaten in nationales Recht umzusetzen ist, dafür Sorge zu tragen, dass „Beförderer“ u.a. Mitarbeiter „einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen“ eine Schulung und Instruktionen erhalten. Hierbei betreffen diese Schulungen insbesondere die Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Passagieren mit Behinderungen, einschließlich der Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eingeschränkt ist. Weiter schuldet der Busunternehmer Schulungen der Mitarbeiter, um Hindernisse, denen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen sowie anerkannte Begleithunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleithundes zu erkennen. Weiterhin sollen Schulungen zu sozialer Kompetenz und Möglichkeiten der Kommunikation mit Schwerhörigen und Gehörlosen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen absolviert werden sowie der sorgfältige Umgang mit Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen.

Fahrgästen gegenüber schuldet das Unternehmen bezüglich letzterer Bedingungen allerdings keinen Leistungserfolg, denn diese Bedingungen gelten nur im Innenverhältnis zwischen Busunternehmen und Busfahrer, allerdings nicht als vertraglicher Anspruch des Fahrgastes gegenüber dem Busunternehmen. Die zuvor gelisteten Aspekte gelten als **Serviceleistungen**. In Abgrenzung zum Werk steht hierbei lediglich das Bemühen zur Erlangung des Arbeitsergebnisses im Vordergrund. Ein rechtlicher Anspruch besteht hier nicht.

3.3 Arbeits- und Rahmenbedingungen

Bezüglich des physischen Umfeldes bestätigen unterschiedliche Studien, dass Busfahrer Dauervibrationen ausgesetzt sind und repetitive Bewegungen durchführen (Chen et al. 2010; Duffy & McGoldrick, 2007; Taylor & Dorn 2005). Laut einer Untersuchung von Zhou et al. (2014) stellen zudem Temperaturschwankungen innerhalb des Busses aus Sicht der befragten Busfahrer eine gesundheitsbelastende Einflussgröße dar. Auch laut Kloimüller et al. (2000) und Pimenta & Assunção (2015) stellen die Temperaturbedingungen einen Stressfaktor dar. Das lange Sitzen während der Fahrtätigkeit ist zudem als Belastung anzusehen (Dunstan, Howard, Healy, & Owen., 2012; Van Uffelen et al., 2010).

Hinsichtlich der Arbeitsintensität liefern Ergebnisse einer Studie unter Verwendung der ERI scale nach Siegrist (1996) Hinweise. Innerhalb der ERI existieren Items, welche den Bereich Arbeitsintensität in puncto Zeitdruck und Unterbrechungen überprüfen. Eine Studie von Peter, Geißler & Siegrist (1998) bei Mitarbeitern des ÖPNVs offenbarte einen ERI-Index von >1 bei 45,9% der untersuchten Teilnehmer. Folglich nahmen fast die Hälfte aller

Befragten eine zu geringe Belohnung für die persönliche Verausgabung wahr. Unter die Dimension der „Belohnung“ fällt unter anderem auch das Gehalt der Berufsgruppe, das laut Statistischem Bundesamt (2006) für Kraftfahrzeugführer bei 2400€ im Monat liegt. Arbeitsanforderungen des Busfahrerberufes sind vor allem emotionaler Natur und beziehen sich besonders auf den Fahrgastkontakt. Innerhalb der Studie von Goodboy, Martin & Brown (2016) wurden 117 Schulbusfahrer über das Verhalten von Schülern im Bus befragt. Diese berichteten von unterschiedlichen Mobbing-situationen. Glasø, Bele, Nielsen & Einarsen (2011) stellten diesbezüglich fest, dass Mobbing von Busfahrern nicht selten vorkommt. 70% der in dieser Studie befragten Busfahrer gaben an, in den letzten sechs Monaten mindestens einmal während ihrer Arbeitstätigkeit schikaniert worden zu sein. Laut einer Studie von Gonçalves Filho et al. (2015) stimmten 97% der Teilnehmer der Aussage „Ich habe Angst vor Gewalt bei der Arbeit“ zu. Aus dem Bericht des Eurofound (2016) geht hervor, dass Arbeitnehmer im Transportgewerbe weniger physischer Gewalt, sondern vielmehr verbaler bzw. psychischer Gewalt ausgesetzt sind.

Laut Eurofound (2016) werden lange Arbeitszeiten definiert als solche über 48h pro Woche, wohingegen kurze Arbeitszeiten einer Spanne von ≤ 20 Stunden entsprechen. Die durchschnittliche Wochenarbeitszeit in Europa betrug für Busfahrer im Jahr 2015 insgesamt 36 Stunden (Eurofound, 2016). Die Arbeitszeiten von Busfahrern sind daran orientierend als durchschnittlich zu werten. Aus unterschiedlichen Studien ist bekannt, dass Busfahrer im Schichtdienst arbeiten und dies einen negativen Einfluss auf ihren Gesundheitszustand hat (Chien et al. (2010); Chung & Wong (2011). Laut Duffy & McGoldrick (2007) sehen Busfahrer das mentale Sich-Einstellen-Müssen auf den jeweiligen Schichtdienst als Stressfaktor an.

Das Tragen bzw. Nichttragen von Arbeitskleidung sowie die Art und Weise der Arbeitskleidung von Busfahrern wird unternehmensintern geregelt. Nach § 6 Abs. 2 der Dienstanweisung für den Fahrdienst mit Bussen der Deutschen Bahn (Ostfalen-Lippe-Bus; Rheinlandbus; Westfalenbus) zum Beispiel regelt, dass die betrieblich vorgeschriebene Dienstkleidung während des Dienstes zu tragen ist. Seit 2018 besteht diese Arbeitskleidung von Busfahrern aus einem weißen Hemd, einer lilafarbenen Krawatte sowie einem Pullover, einer Hose und einer Jacke in Dunkelblau. Der Website der Hanauer Straßenbahn GmbH kann entnommen werden, dass die Uniform ihrer Busfahrer aus einem hellblauen Hemd, einer rotweißen Krawatte und einer dunkelblauen Jacke besteht. Es ist also ersichtlich, dass für Busfahrer Uniformen existieren, sich diese allerdings hinsichtlich ihrer ästhetischen Merkmale im Detail voneinander unterscheiden. Über den Einfluss der Uniform von Busfahrern auf das Bild der Gesellschaft existieren zum aktuellen Zeitpunkt keine Studien. Im Jahr 2019 nutzten rund 10,4 Milliarden Personen den öffentlichen Personennahverkehr (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, 2019). Aus aktueller Sicht sind der Linienbetrieb und damit seine Busfahrer und ihre fahrerische Leistung als notwendig zu erachten, um Mobilität zu ermöglichen, da zurzeit keine vollautonom fahrenden Busse im

Linienverkehr existieren. Eine Studie von Haas et al. (2017) verweist darauf, dass Senioren mithilfe der Busbeförderung alltägliche Ziele wie Ärzte, Apotheken, Einkaufszentren usw. erreichen. Zudem ermöglicht bzw. unterstützt die Berufsgruppe durch die Beförderung des Schüler- und Auszubildendenverkehrs das Erreichen von Bildungseinrichtungen. Die hohe gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung der Berufsgruppe ist also evident und objektiv nachweisbar.

3.4 Zur Präsenz in Informationsmedien und Filmen

Studien zum Einfluss von Informationsmedien in Bezug auf die Berufsgruppe der Busfahrer existieren nicht. Die Berufsgruppe der Busfahrer weist allerdings innerhalb der Medien eine hohe Präsenz auf. Die folgende Beschreibung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll vielmehr einen Überblick verschaffen. Allein im Jahr 2018 erschienen zum Beispiel in der Süddeutschen Zeitung insgesamt 14 Artikel zum Thema Busverkehr bzw. Busfahrer. Im Zentrum der Berichterstattung standen dabei eher allgemeine Themen zur Berufsgruppe der Busfahrer; im Speziellen wurden aber auch über den Fachkräftemangel, über Gehaltsforderungen der Berufsgruppe und damit in Verbindung stehenden Streiks sowie über Unfälle/Verletzungen in Bussen und Alkohol/Drogen am Steuer berichtet. Laut einer Konjunkturumfrage des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) aus den Jahren 2019/2020 stellt der Busfahrermangel für mehr als 70% der befragten Unternehmen in der Transportbranche eine der größten Herausforderungen dar. Vor allem der Fahrermangel im Liniennahverkehr galt für 74% der Unternehmen als das größte Problem. Dieser bestehende Fachkräftemangel wird von unterschiedlichen Medien seit mehreren Jahren bis heute häufig thematisiert und aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet. Der Donaukurier veröffentlichte im Februar (2020) beispielsweise einen Artikel mit dem Titel „Busfahrermangel gefährdet Mobilitätswende“, der den Fachkräftemangel hinsichtlich des Klimaschutzes diskutiert. In die Schlagzeilen kamen auch Streiks von Busfahrern, die ihre Arbeit zum Erstreiten einer Erhöhung des Stundenlohns niedergelegt hatten, wie dies etwa im Dezember 2019 in Hessen geschehen war. Die Folge dieses für die Busfahrer erfolgreichen Streiks war sogar eine 29-prozentige Erhöhung ihres Stundenlohns.

Neben diesen Fakten existieren verzerrende, überzeichnende Darstellungen von Busfahrern in Fernsehserien und Cartoons. Ein Beispiel hierfür ist etwa der Busfahrer „Otto“ aus der US-amerikanischen Zeichentrickserie „Die Simpsons“. Otto ist Schulbusfahrer und hat lange dunkle Haare. Er hört während seiner Arbeitszeit laute Musik über Kopfhörer und raucht. Er wird als wenig sozial verträglich, hilfsbereit und kommunikativ dargestellt. Ein weiteres Beispiel ist der Busfahrer im bekannten Hollywood-Film „Mrs. Doubtfire“. Der Busfahrer wird darin als ein eher älterer, korpulenter Mann mit Uniform dargestellt. Er befördert seine Fahrgäste während einer Nachtschicht und flirtet mit der einsteigenden „Mrs Doubtfire“.

Innerhalb des Videoportals „Youtube“ findet sich überdies eine Vielzahl an Videos über Busfahrer. Es werden hier unterschiedliche Busfahrertypen präsentiert: solche, die während der Fahrt singen oder mit den Fahrgästen scherzen sowie Busfahrer, die besonders schlecht fahren. Des Weiteren gibt es sowohl Werbe-Videos zur Gewinnung von Busfahrern als auch solche, die Einblicke in den Berufsalltag von Busfahrern gewähren.

3.5 Gesundheitszustand

Laut aktuellem Fehlzeitenreports des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WidO) wurden bei Bus- und Straßenbahnfahrern im Jahr 2020 insgesamt 28,3 Arbeitsunfähigkeitstage (AU-Tage) verzeichnet. Verglichen mit anderen Arbeitern, z.B. in der Konstruktion und im Gerätebau (AU-Tage=9,3), sind die Krankenstände im Transportgewerbe als hoch zu werten. Im Rahmen durchgeführter Studien zu der Berufsgruppe dominieren diejenigen, die unterschiedliche Umfeldfaktoren sowie Organisations- und Rahmenbedingungen untersuchen und Bezüge zu Gesundheitsparametern herstellen. Bovenzi & Zadini (1992) fanden zum Beispiel heraus, dass die Dauervibrationen Rückenschmerzen bei Busfahrern hervorrufen. In ihrer Studie beschreiben Chien et al. (2010) den Zusammenhang zwischen Schichtarbeit bei Busfahrern und dem Risiko an Arteriosklerose zu erkranken. Wang & Lin (2001) sehen Busfahrer als Risikogruppe für muskuläre Hypertonie und erhöhte Triglycerid-Werte. Okunribido et al. (2007) fanden heraus, dass 68,8% der Busfahrer innerhalb ihrer Studie Rückenbeschwerden aufgrund der Vibrationen und der langen Sitztätigkeit besitzen. In ihrem Review fassen Tse, Flin & Mearns (2006) Studienergebnisse über die physische Gesundheit von Busfahren zusammen. Sie stellen darin fest, dass es sich um eine Berufsgruppe mit einem insgesamt schlechten Gesundheitszustand handelt, was folgende Bereiche betrifft: Herz-Kreislauf, Magen-Darm, Muskel-Skelettsystem, Ermüden/Fatigue. Außer körperlichen Problemen leiden Busfahrer laut Tse, Flin & Mearns (2006) unter psychischen Problemen wie Stress und Ängste und weisen ein hohes Risiko für Burnout auf. Die Autoren konstatieren zudem, dass innerhalb der Berufsgruppe der Busfahrer eine hohe Anzahl an Personen existiert, die verfrüht in Rente gehen (<60 Jahre).

3.6 Skalen/Umfrageergebnisse

Es existieren unterschiedliche Instrumente, die mittels eines numerischen Wertes eine hierarchische Einordnung von Berufen hinsichtlich ihres Prestiges oder sozialen Status vornehmen. Anhand der Magnitude Prestige Skala (MPS) von Wegner (1988) werden insgesamt 50 Berufen numerische Werte zugeschrieben, welche eine Prestigeordnung erlauben. Die Prestigescores basieren auf subjektiven Einschätzungen des Ansehens, d.h. Teilnehmer wurden im Rahmen von Umfragen in Deutschland dazu aufgefordert das Ansehen der integrierten Berufe einzuschätzen. Hierfür wurden folglich Skalierungsleistungen der Befragten selbst genutzt, welche im Anschluss daran gemittelt wurden (Wegener, 1984). Die Scores des International Socio-Economic Index of

Occupational Status (ISEI) von Ganzeboom, De Graaf, Treiman & de Leeuw (1992) basieren hingegen auf berufstypischen Bildungsvoraussetzungen und Einkommensentlohnungen. Die Werte wurden demnach auf Grundlage von Informationen über das Einkommen und die Bildung konstruiert. Basis der Konstruktion ist, die Annahme, dass jede berufliche Tätigkeit einen gewissen Bildungsstand erfordert und dementsprechend entlohnt wird (Züll, 2015). Die Statuswerte für Deutschland wurden mithilfe der ZUMA Standarddemographie 1976-1980 berechnet (Schimpl-Neimanns, 2004).

Tabelle 1 listet beispielhaft die Werte aus der MPS (1988) und des ISEI (1993) im Zusammenhang mit dem Busfahrerberuf auf.

Tabelle 1: Busfahrerwerte der Verfahren SIOPS und MPS

Instrument	Autor und Jahr	Wert Busfahrer	Spanne
International Socio-Economic Index of Occupational Status (ISEI)	Ganzeboom, De Graaf & Treiman (1992)	30	16 - 90
Magnitude Prestige Skala (MPS)	Wegener (1984)	40,5	20- 186,1

Quelle: Eigene Darstellung. Werte entnommen aus Christoph et al. (2008): „Codebuch und Dokumentation des Panel Arbeitsmarkt und soziale Sicherung“

Laut ISEI (1992) liegt der Wert des Busfahrers unter der Mitte. Demzufolge ist der soziale Status von Busfahrern als unterdurchschnittlich zu werten. Nach MPS (1988) befindet sich der Wert im unteren Viertel. Das Prestige des Berufes ist verglichen dazu als deutlich schlechter zu bewerten. Anhand der Scores können neben einer Bewertung des Prestiges/Status auch Vergleiche zwischen den Berufen vorgenommen werden. Beispielweise besitzt der Busfahrer deutlich geringere Prestige- bzw. Statuswerte als ein Pilot (ISEI=57, MPS= 127,8), aber leicht höhere als ein Taxifahrer (ISEI=30, MPS=38,3). Des Weiteren veröffentlichen unterschiedliche Institute (z.B. IfD AllensbachGfK) in regelmäßigen Jahresabständen Ergebnisse zu Anerkennungs-, Prestige- und Vertrauensumfragen hinsichtlich unterschiedlicher Berufsgruppen. Innerhalb der Umfragen des IfD Allensbach taucht der Beruf des Busfahrers nicht unter den Top 20 bzw. Top 30 auf. Diese Ergebnisse lassen vermuten, dass der Busfahrer nicht zu den angesehensten Berufen in Deutschland gehört. Der Studie kann allerdings nicht entnommen werden, ob der Busfahrerberuf überhaupt zur Auswahl stand. Im Rahmen der Studie „Trust in Professions 2018“ des GfK landeten Busfahrer gemeinsam mit U-Bahn-, Lok- und Straßenbahnführern auf Platz 5. Da die vier Berufe als eine Einheit gewertet wurden, bleibt fraglich, ob das Vertrauen auch allein auf Busfahrer zu beziehen oder lediglich als eine Konsequenz des gemeinsamen Auflistens zu werten ist.

4 Forschungsdefizit, Zielsetzung und Fragestellungen

Das vorangegangene Kapitel ermöglicht es, aufgrund des bisher limitierten Wissens zum Image von Busfahrern, nur singuläre Hinweise diesbezüglich zu geben. Es existieren zum Beispiel subjektive Beschreibungen von Busfahrern zu negativem Verhalten von Fahrgästen (Gewalt, Mobbing). Von diesen subjektiven Beschreibungen Rückschlüsse auf das tatsächliche Image der Berufsgruppe zu ziehen, ist allerdings nicht möglich. Daneben zeigen bestehende Instrumente zur Messung des Status, dass der Beruf des Busfahrers einen niedrigen gesellschaftlichen Status besitzt, da sich die Werte im unteren Bereich der Wertespanne ansiedeln. Das Image einer Berufsgruppe wird allerdings neben Parametern wie Einkommen und Bildung durch viele weitere Dimensionen bestimmt, welche dabei nicht Berücksichtigung finden. Gleiches gilt für Ergebnisse aus Anerkennungs-, Prestige- und Vertrauensumfragen, die lediglich als hierarchische Verortung der Berufe im Hinblick auf das von Personen zugeschriebene Vertrauen, Prestige bzw. Ansehen von Berufsgruppen zu werten sind und demnach nur eine Facette des Konstruktes abbilden. Derzeit herrscht zudem ein großer Fachkräftemangel im Bereich der Personenbeförderung. Ben Natan & Becker (2010) konnten zeigen, dass das Image unter anderem die Wahl für oder gegen einen Beruf beeinflusst. Die Berufswahl wird allerdings auch durch weitere intrinsische sowie extrinsische Faktoren bestimmt. Die Berufswahl gemäß der Idee der „Identity Economics“ nach Akerlof & Kranton (2000) besagt zum Beispiel, dass sich Personen für einen solchen Beruf entscheiden, der mit dem Selbstbild konform geht: Man rechnet damit, dass bei Ausübung die eigene Identität bestätigt wird. Allein der Fachkräftemangel kann demnach nicht als entscheidendes Kriterium für die Bewertung des Images angesehen werden. Die beschriebenen Hinweise erlauben folglich keine Rückschlüsse auf das tatsächlich bestehende Bild der Gesellschaft über die Berufsgruppe der Busfahrer. Hierfür müssen alle weiteren Facetten des Images bzw. die hinsichtlich der Berufsgruppe entscheidenden Korrelate gezielt erfasst und dargestellt werden. Bisher wurden hierzu keine Studien durchgeführt. Aus diesem Grund verfolgt diese Untersuchung das Ziel, das Image der Berufsgruppe der Busfahrer aus Sicht von Personen systematisch zu erfassen und darzulegen. Da sich das Image unterschiedlicher Sparten einer Berufsgruppe, hier der Reise- und Linienbusfahrer, deutlich voneinander unterscheiden kann (Swan & Adkins, 1981), wurde im Rahmen der vorliegenden Studie der Fokus lediglich auf den Busfahrer im Linienbetrieb gelegt. Dies wurde auch vor dem Hintergrund vorgenommen, da Linienbusfahrer, im Vergleich zu Reisebusfahrern, eine größere gesellschaftliche Bedeutung besitzen (Haas et al., 2017).

Darauf basierend wurde zunächst folgende offene Leitfrage für die zugrundeliegende Studie definiert, welche den sich aus unterschiedlichen Dimensionen zusammensetzenden Begriff „Image“ bewusst zunächst nicht ausführlich differenziert, um die Fragestellung damit zielgerichteter zu gestalten:

Welches Image hat der Busfahrer (im Linienbetrieb) innerhalb der Gesellschaft?

Im Folgenden werden weitere untergeordnete Fragestellungen auf Basis der Imagedefinition nach Kleining (1962) gelistet, die das Imagekonstrukt in seiner Ganzheit berücksichtigen. Kleining (1961) versteht unter der Bezeichnung „Image“ „die Gesamtheit aller Wahrnehmungen, Vorstellungen, Ideen und Bewertungen, die ein Subjekt von einem Objekt besitzt“. Der Begriff „Objekt“ umfasst hiernach Gegenstände, Personen, Verhaltensweisen, Situationen und grundsätzlich alles, was physisch real sein kann. In der vorliegenden Arbeit stellt die Gesellschaft das wahrnehmende Subjekt und die Berufsgruppe der Busfahrer das wahrzunehmende Objekt dar. Sowohl Subjekt als auch Objekt setzen sich in diesem Fall aus verschiedenen Personen zusammen. Individuelle Bilder über Busfahrer (Einzelimages) stehen allerdings nicht im Zentrum des Erkenntnisinteresses dieser Arbeit, sondern vielmehr das aus diesen singulären Bildern entstehende Gesellschaftsimage (Kleining, 1961): Denn gesellschaftliche Images entstehen stets aus einer Vielzahl mentaler Bilder erkennender Subjekte, die verschiedene Personen – hier die Busfahrer – als Objekte ihrer Vorstellung repräsentieren. Ebenso wird die Berufsgruppe der Busfahrer im Linienbetrieb als Gesamtkonstrukt angesehen; bestimmte einzelne Merkmale von ihnen sind dabei irrelevant.

Basierend auf der Definition von Kleining (1961) wurden folgende untergeordnete Fragestellungen formuliert:

- a) Wie nehmen Personen die Berufsgruppe der Linienbusfahrer wahr?⁴
- b) Welche Vorstellungen haben Menschen von Linienbusfahrern?⁵
- c) Wie bewerten Personen die Berufsgruppe der Linienbusfahrer?⁶

⁴ Wahrnehmungen werden als Vorgang bzw. Prozess der Reizverarbeitung definiert (Klimke et al., 2020). Die Fragestellung fokussiert, wie die Art und Weise die Berufsgruppe der Busfahrer im Sinne einer subjektiven Repräsentation (unter Berücksichtigung soziopsychologischer Prozesse und der Informationsselektion) aufgenommen und verarbeitet wird. Wahrnehmung kann reale Objekte der Außenwelt voraussetzen, sodass die Fragestellung auch impliziert, wie reale Erfahrungen mit der Berufsgruppe verarbeitet werden. Bei der Wahrnehmung kann es sich allerdings auch auf Wahrnehmungen der Berufsgruppe aus den Medien oder durch Hörensagen beziehen, sodass auch dies darunterfällt.

⁵ Im weiten Sinne wird Vorstellung als jede Art von Bewusstseinsinhalt bzw. psychische Tätigkeit oder mentaler Zustand definiert (Prechtl & Burkard, 2008). Hierunter fallen Phantasiebilder, Gefühle, Wünsche, Neigungen etc. (Prechtl & Burkard, 2008). Es wird ersichtlich, dass Vorstellungen auf Erfahrungswerten fußen können, sie allerdings auch als abstrakte Form zum Vorschein treten. Kleining (1969) setzt im Rahmen seiner Überlegungen den Begriff „Idee“ mit dem der „Vorstellungen“ gleich, sodass unter Vorstellungen auch Ideen im Sinne von Gedanken gefasst werden. Es wird folglich auf eine untergeordnete Fragestellung, welche den Begriff „Idee“ integriert, bewusst verzichtet.

⁶ Als Bewertung wird der Akt der Beurteilung eines Sachverhalts anhand von Wertmaßstäben verstanden (Klimke et al., 2020). Die Fragestellung zielt demnach darauf ab, zu identifizieren, wie die Berufsgruppe bewertet wird z.B. als gut/schlecht etc.

Die rein inhaltliche Erfassung der Wahrnehmungen, Vorstellungen und ähnlichen Abstrakta ist für das Verstehen des Konstruktes als Basis anzusehen. Neben dem einfachen Inhalt ist es für ein umfassenderes Verständnis und der Schaffung eines Abbildes der Wirklichkeit von entscheidender Bedeutung, Strukturen, die das Image bedingen, zu identifizieren und im Gesamtzusammenhang zu betrachten. Demzufolge galt es, unter den Untersuchungsteilnehmern Gruppen zu identifizieren, welche auf Basis entscheidender Strukturen durch Unterschiede hinsichtlich des Konstruktes „Image“ erkennbar sind. Dies sollte unter folgender Fragestellung erfolgen:

- d) Welche Personengruppen unterscheiden sich auf Basis hervorstechender Strukturen hinsichtlich des Images von Busfahrern voneinander?

Im Anschluss daran war geplant, unter Einbezug bestehender Forschungsergebnisse Theorien zur Etablierung einer positiven Beeinflussung des Images von Linienbusfahrern zu entwickeln.

EMPIRISCHER TEIL

5 Qualitative Methoden und Ergebnisse

5.1 Datenerhebung

5.1.1 Theoretische und methodische Vorüberlegungen

Während des gesamten Forschungsvorhabens wurde eine zentrale Zielsetzung verfolgt: das Image der Berufsgruppe der Busfahrer im Linienbetrieb systematisch zu erheben und darzustellen. Das Themenfeld „Image von Linienbusfahrern“ ist bisher lediglich unscharf beschrieben. Es existieren singuläre Hinweise z.B. zum sozialen Status oder dem zugeschriebenen Ansehen. Es lassen sich daraus allerdings nur einzelne Facetten des Systems ableiten, welche es in seiner Ganzheit nicht ausreichend erfassen. Aufgrund dessen wurde bewusst ein stark explorierendes Vorgehen gewählt, um das Konstrukt zunächst zu verstehen. Zudem wurde ein Mixed-Method-Ansatz verfolgt, um durch eine größere und variationsreichere Bandbreite an Ergebnissen ein schärferes Bild des Phänomenbereichs zu erhalten und einen realitätsnahen Erkenntnisgewinn durch unterschiedliche Perspektiven zu erlangen (Flick, 2011). Die Vorgehensweise des vorliegenden Projektes lässt sich insgesamt in einen qualitativen und einen quantitativen Bereich unterteilen. Zunächst wurde eine qualitative Studie komplett durchgeführt und ausgewertet bevor in einem zweiten Schritt eine quantitative Studie nachgeschaltet wurde. Um erste Eindrücke zu sammeln und dieses unbekanntes Wissensgebiet zu erschließen, wurden zunächst explorative Experteninterviews geführt. Diese dienen in der Regel der explorativen Informationsgewinnung und eignen sich besonders in der Feldsondierungsphase (Kruse, 2014). Die Gegenstandsangemessenheit der gewählten Datenerhebungsmethode ist folglich gewährleistet (Steinke, 2015).

5.1.2 Auswahlkriterien der Untersuchungsteilnehmer

Die Frage, wer als Experte gilt, wird innerhalb der Sozialforschung ambivalent diskutiert. Einige Autoren plädieren für einen engen, andere für einen weiten Expertenbegriff. Für die vorliegende Studie ist vor allem der weite Expertenbegriff von Relevanz, welcher stark von Gläser & Laudel (2004) vertreten wird.⁷ Unter den weiten Definitionsbegriff fallen Personen, die ein besonderes Wissen über soziale Sachverhalte haben. Daran anknüpfend werden laut Gläser und Laudel (2004) alle Personen zu Experten, welche aufgrund ihrer Anteilnahme an sozialen Situationen oder Prozessen über besonderes Wissen verfügen. Dies entspricht auch dem Begriff „voluntaristischer Experte“, welchen Jan Kruse (2014) in

⁷ Auf die Definition des engen Expertenbegriffs wird aufgrund der fehlenden Relevanz für das zugrundeliegende Thema nicht weiter eingegangen. Dem interessierten Leser wird das Buch „Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen“ von Gläser & Laudel (2004) empfohlen.

seinem Werk aufgreift. Demnach sind alle Interviewteilnehmer Experten der Bedeutungsgehalte, welche erfragt werden, da sie als Träger relevanten Wissens für das jeweilige konkrete Forschungsprojekt gelten.

Ziel des vorliegenden Forschungsprojektes war es, das Image der Busfahrer im Linienbetrieb aus Sicht der Gesellschaft systematisch zu rekonstruieren. Das Konstrukt „Gesellschaft“ setzt sich aus einer Vielzahl einzelner Subjekte zusammen, welche (über-) individuelle mentale Bilder über die Berufsgruppe besitzen. Demzufolge wurde für das zugrundeliegende Forschungsprojekt festgelegt, dass jedes Subjekt der Gesellschaft als Experte für den Untersuchungsgegenstand galt. Als einzige Ausschlusskriterien für die Teilnahme galten folglich:

- 1) Unzureichende Deutschkenntnisse, da die Interviewfragen sowie Fragebogeninhalte angemessen verstanden und beantwortet werden mussten. Weil die Deutschkenntnisse der Passanten nicht vorab einzuschätzen waren, wurde das Interview bei aufkommenden Kommunikationsbarrieren abgebrochen und das jeweilige Interview nicht für die Datenauswertung genutzt.
- 2) Eine fehlende Bereitschaft zur Teilnahme, nachdem die Freiwilligkeit aus ethischen Gründen notwendig ist. Sofern der potenzielle Teilnehmer die Mitwirkung vor Durchführung sowie während der Interviewaufnahme verweigerte, wurde die Aufnahme nicht begonnen bzw. beendet und auch hier das unvollständige Interview nicht für die weitere Datenauswertung genutzt.

Neben der Arbeitsdefinition des Begriffs „Experte“ und der Festlegung der Ausschlusskriterien wurde weiterhin bestimmt, dass die Interviews bewusst ausschließlich mit zufällig gewählten Passanten in unterschiedlichen Städten durchgeführt werden sollten. Hiernach wurde unterstellt, dass sich das Konstrukt „Image von Busfahrern“ durch eine sehr große Bandbreite an Phänomenbereichen zeigt, welche wiederum von unterschiedlichen Einflussgrößen bestimmt werden. Da diese bis dato nicht ausreichend untersucht worden sind, galt es durch die Befragung von Passanten und damit einer gleichzeitig deutlich höheren Anzahl integrierter Personen die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass die wichtigsten Phänomenbereiche identifiziert werden. Zum anderen bieten sich Passanteninterviews für die vorliegende Studie deshalb an, da dadurch ad-hoc Assoziationen, Vorstellungen etc. mit der Berufsgruppe deutlich greifbarer sind als durch terminlich verabredete Interviews, welche in der Regel ein Informationsschreiben über die Studie voraussetzen, was zugleich zu Reflexionen über die Berufsgruppe führen könnte. In Bezug auf die Anzahl durchzuführender Interviews wurde vorab keine feststehende Anzahl bestimmt. Hinsichtlich der Größe der Stichprobe bei der Durchführung qualitativer Interviews wird in der Regel das Prinzip der Datensättigung hinzugezogen. Eine Datensättigung tritt laut Glaser & Strauss (2010) dann ein, wenn die Daten keine neuen

Erkenntnisse hinsichtlich der zugrundeliegenden Zielsetzung erlauben. Die Spanne reicht hierbei von lediglich sechs Interviews bis hin zu 120 (Helfferich (2009)). Aufgrund der Tatsache, dass die Interviews mit Passanten durchgeführt wurden, welche in der Regel begrenzte zeitliche Ressourcen zur Verfügung haben, wurde von einer tendenziell größeren Fallzahl ausgegangen, um eine Datensättigung zu erreichen.

Der Schwerpunkt der durchzuführenden Interviews lag auf Einzelgesprächen. Sofern sich jedoch ein Gruppeninterview anbot, beispielsweise durch das Ansprechen eines Paares, einer Jugendgruppe etc., so bestand Offenheit bezüglich der Erhebung in Form eines Gruppengesprächs, allerdings wurde das Interview auch dementsprechend gekennzeichnet. In die Tiefe gehende Gruppendiskussionen wurden bewusst nicht durchgeführt, da im Rahmen dieser in der Regel Bedeutungsmuster und kollektive Meinungsprozesse im Vordergrund stehen (Bohnsack 1999), was sich nicht mit der zugrundeliegenden Zielsetzung vereinbaren ließ. Die Gruppenbefragung wurde vielmehr als eine Einzelbefragung innerhalb einer Gruppe behandelt, was mit der Definition von „Gruppeninterview“ konform geht.

5.1.3 Konzeption des Interviewleitfadens

Kennzeichnend für das explorative Experteninterview ist neben dem explorierenden Charakter die Tatsache, dass die Untersuchungsteilnehmer als Experten für den zugrundeliegenden Forschungsgegenstand angesehen werden (Kruse, 2014). Demzufolge versetzt sich der Forschende in die Rolle des „wissbegierigen Unwissenden“ (Kruse, 2014, S.167) und der Interviewte wählt die Schwerpunktsetzung des Interviews. Im Gegensatz zum narrativen Interview zielt das explorative Interview nicht darauf ab, Erzählungen zu generieren. Vielmehr ist das Interview hörerorientiert und stark explikativ ausgerichtet (Kruse, 2014). Demzufolge dienen Leitfragen als Grundgerüst für die durchzuführenden Interviews. Die Leitfragen sollten hierbei lediglich einen rahmenleitenden Charakter und einen hohen Grad an Offenheit aufweisen. Für die Durchführung der Interviews wurde ein Katalog von Fragen zu bestimmten Themenkomplexen entwickelt und als Interviewleitfaden zusammengefasst. Die Entwicklung der Fragen wurde in mehreren Schritten vorgenommen. Zunächst wurden basierend auf theoretischen Erkenntnissen und im diskursiven Austausch mit dem Forschungsteam des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius alle mit dem Berufsbild in Verbindung stehende Bereiche notiert und in Relation zueinander betrachtet. Es wurde eine Art Priorisierung der wichtigsten Bereiche vorgenommen, mit dem Hintergrundwissen, dass die Interviews mit Passanten durchgeführt werden sollten. Dies ergab fünf Themenfelder (Assoziationen, Erfahrungen, Aufgaben, Fähigkeiten/Kompetenzen und Arbeitsbedingungen), die das grundlegende Image von Busfahrern im Linienbetrieb aus Sicht der Gesellschaft abbilden sollten. Im Anschluss daran wurden Fragen nach dem SPSS-Prinzip nach Helfferich (2009) generiert. Wie eine Art Brainstorming wurden zunächst

möglichst viele Fragen zum Themengebiet gesammelt (S=Sammeln) und notiert. Daraufhin wurden die Fragen dahingehend „bereinigt“, dass sie den Vorgaben qualitativer Fragestellungen⁸ entsprachen (P=Prüfen). Anschließend wurden die Fragen in eine für das Gespräch als sinnvoll erachtete Reihenfolge gebracht (S=Sortieren), sodass abschließend repräsentative Fragen generiert und die gesammelten Fragen diesen untergeordnet werden konnten (S=Subsummieren). Die dabei entstandene erste Version wurde dann mit drei Interviewteilnehmern getestet, angepasst und optimiert. Letztendlich bestand der Katalog aus fünf Leitfragen, wobei die erste als Leitfrage definiert wurde. Für alle weiteren wurden innerhalb des Leitfadens weiterführende und vertiefende Fragestellungen gelistet, um das Gespräch aufrecht zu erhalten und das Themengebiet mehr in der Tiefe zu erschließen. Zur Wahrung der Übersichtlichkeit werden im Folgenden lediglich die Leitfragen gelistet, allerdings kann der gesamte Interviewleitfaden Anhang 1 entnommen werden:

- *Was ist Ihr erster Gedanke, wenn Sie an Busfahrer denken?*
- Welche Erfahrungen haben Sie mit Busfahrern gesammelt?
- Welche Aufgaben haben Busfahrer aus Ihrer Sicht?
- Welche Fähigkeiten/Kompetenzen müssen Busfahrer mitbringen?
- Wie schätzen Sie die Arbeitsbedingungen von Busfahrern ein?

5.1.4 Feldzugang und Interviewdurchführung

Die Interviews wurden im Sinne einer Forscher-Triangulation von drei unterschiedlichen Forscherinnen durchgeführt, im Folgenden als Forscherin A, B und C benannt, um zum einen durch verschiedene Herangehensweisen während der Interviews mehr Variabilität zuzulassen und zum anderen Einseitigkeit und Verzerrungen zu vermeiden (Steinke, 2015). Forscherin A war die angehende Doktorandin, Forscherin B und C waren beide wissenschaftliche Mitarbeiterinnen des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius. Beide haben, wie auch die Doktorandin, einen Bachelor in Logopädie und einen Master in Therapiewissenschaft. Beide Mitarbeiterinnen wurden von der Doktorandin über die Vorgehensweise der Datenerhebung mündlich aufgeklärt. Die Aufklärung beinhaltete inhaltlich folgende Schwerpunkte:

- Forschungslücke, zugrundeliegende Theorie und Zielsetzung der Studie
- Auswahl, Aufklärung und Kontaktaufnahme mit Untersuchungsteilnehmern

⁸ Zur Wahrung der besseren Lesbarkeit werden Richtlinien für die korrekte Frageformulierung hier nicht explizit aufgegriffen. Eine detaillierte und übersichtliche Darstellung findet sich in Kruse (2014): „Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz“.

- Reihenfolge und sprachliche Abwandlungen der Fragestellungen, Umgang mit einem bestimmten Antwortverhalten der Teilnehmer
- Aufnahme der Gespräche, Protokollierung und Aufbewahrung der Daten

Im Anschluss daran wurden die Orte der Datenerhebung festgelegt. Die Forscherinnen A und B sollten den Erhebungsschwerpunkt auf große Städte in Hessen legen (z.B. Frankfurt, Fulda, Wiesbaden u.a.). Forscherin B hingegen sollte die Befragungen vorwiegend in ländlichen Gebieten im Landkreis Cochem-Zell in Rheinland-Pfalz übernehmen. Es wurde davon ausgegangen, dass durch die vorgenommene Variation der Städte das Themenfeld mit höherer Wahrscheinlichkeit eingegrenzt werden würde.

Die Interviewdurchführung lief in drei Schritten ab: Zunächst wurden Passanten aus der Fußgängerzone, am Bahnhof etc. angesprochen und darüber aufgeklärt, dass eine Studie des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius durchgeführt wird, welche per Audioaufnahme festgehalten wird. Der Linienbusfahrer wurde hierbei nicht erwähnt, um bereits erste Assoziationen vor Beginn des Interviews zu vermeiden. Die potenziellen Teilnehmer wurden außerdem darüber informiert, dass alle personenbezogenen Daten innerhalb der Audioaufnahme der Schweigepflicht unterliegen. Sie wurden anschließend danach gefragt, ob Sie Zeit hätten, ein paar Fragen zum Thema Linienbusfahrer zu beantworten. Bei Interesse bzw. Zustimmung der Teilnehmer wurde das Interview unmittelbar an Ort und Stelle durchgeführt. Während des begonnenen Interviews wurden dann die vorangegangenen Fragen gestellt. Diese hatten allerdings nicht eine starre Struktur im Sinne eines festen chronologischen Ablaufs. Die Fragen wurden vielmehr als Orientierung genutzt, damit ein natürlicher Gesprächsverlauf vonstattengehen konnte. Dies galt zum einen für die Reihenfolge als auch die sprachliche Gestaltung der Fragen. Beispielsweise konnten die Fragen zum Themenfeld „Assoziationen“ zur Berufsgruppe folgende sprachliche Variationen aufweisen: Was ist ihr erster Gedanke, wenn Sie an Busfahrer denken? Was sind Ihre ersten Assoziationen zur Berufsgruppe der Busfahrer? Was verbinden Sie unmittelbar mit Busfahrern? Etc.

Bei Unklarheiten, unerwarteten Antworten oder beim Anschneiden weiterer Themengebiete wurden vertiefende Fragestellungen herangezogen, um das zu untersuchende Konstrukt in seiner Tiefe zu erfassen und weitere Themenkomplexe zu integrieren. Zugelassen war somit eine große Bandbreite an möglichen Antworten und angepasste Nachfragen. Forscherseitig wurde Offenheit und ein konsequentes Zurückhalten der eigenen Meinungen stets gewahrt. Dadurch erhielten die Befragten die Möglichkeit, alle für sie relevanten Aspekte zum untersuchten Phänomen zu schildern (Hopf, 2015). Diese situative Flexibilität bei der Handhabung des Kataloges wurde trotz Einbußen bezüglich der Vergleichbarkeit bewusst gewählt, um subjektive Theorien und Annahmen der Teilnehmer zu rekonstruieren. Dies entspricht dem insgesamt explorativen Charakter der gesamten Datenerhebung. Hinsichtlich der Dauer der Interviews wurden vorab keine festen Vorgaben gemacht. Die Dauer der Interviews entsprachen einem natürlichen Verlauf und

variierten zeitlich je nach Mitteilungsbereitschaft der Untersuchungsteilnehmer. Am Ende des jeweiligen Kurzinterviews wurden die Passanten nach ihrem Alter, ihrer Nutzungsfrequenz, ihrem Wohnort und ihrem Berufsstatus gefragt und dann das Geschlecht notiert.

Die Interviews wurden im Zeitraum von Oktober 2016 bis Januar 2017 im Rahmen eines Projektes zwischen dem Institut für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius und einem kooperierenden Busunternehmen erhoben.

5.1.5 Stichprobe

Es wurden insgesamt 126 Interviews in 27 Städten in Hessen und Rheinland-Pfalz durchgeführt. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug 8 Minuten und 54 Sekunden (SD: 0,92). Es fanden 107 Einzelinterviews und 9 Gruppeninterviews (8x2er Gruppeninterviews und 1x3er Gruppeninterview) statt.

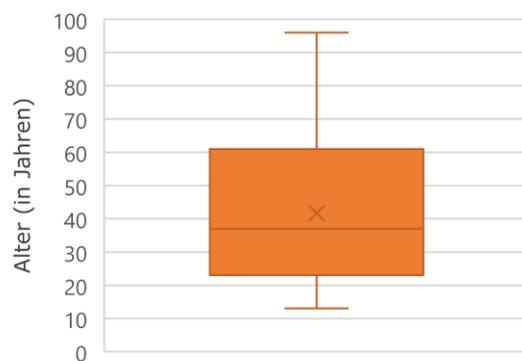


Abbildung 2: Durchschnittsalter qualitative Stichprobe

Das durchschnittliche Alter lag bei 41,72 Jahren. Die Spannweite des Alters liegt zwischen 14 und 96 Jahren. Insgesamt ist der Interquartilsabstand relativ groß mit einer recht großen Spannweite nach oben hin. Der Median liegt allerdings mit 37 deutlich darunter.

Anhand von Abbildung 3 wird ersichtlich, dass Personen mittleren Alters weniger stark vorhanden sind, wohingegen 16-35-jährige sowie über 65-jährige dominant sind.

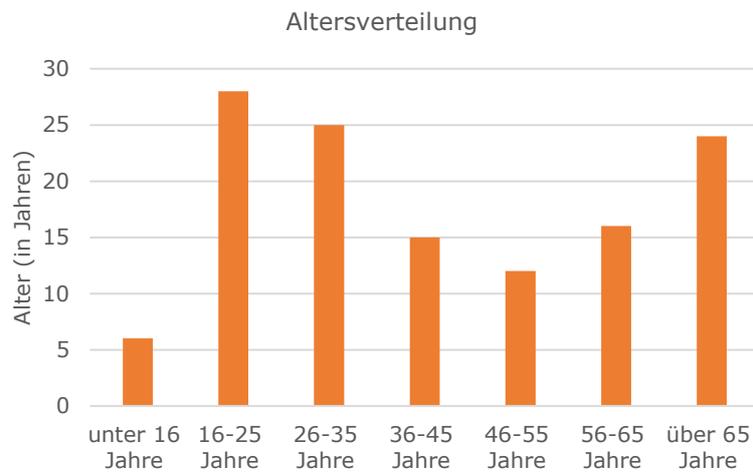


Abbildung 3: Altersverteilung qualitative Stichprobe

Tabelle 2 präsentiert die Häufigkeitsverteilung sowie die prozentualen Angaben der erhobenen demografischen Daten der Stichprobe. In Bezug auf einige Merkmale machten vereinzelte Interviewteilnehmer keine Angabe, sodass die Gesamtzahl der Bereiche von 126 abweicht.

Tabelle 2: Demografische Daten der qualitativen Stichprobe

Variable	N	%
<u>Geschlecht gesamt</u>	126	100
männlich	51	40,48
weiblich	75	59,52
<u>Busnutzung gesamt</u>	124	100
häufig	43	34,68
gelegentlich	20	16,13
selten	24	19,35
nie	37	29,84
<u>Wohnort gesamt</u>	126	100
städtisch	72	57,14
ländlich	54	42,86
<u>Berufsstatus gesamt</u>	120	100
berufstätig	64	53,33
Rentner	20	16,67
Schüler	20	16,67
Studierender/Auszubildender	16	13,33

Die Stichprobe erweist sich als tendenziell ausgeglichen. Hinsichtlich der Geschlechterverteilung lässt sich eine nur leichte Dominanz weiblicher Teilnehmer verzeichnen. Das Verhältnis zwischen Teilnehmern, welche über merkliche Erfahrungswerte verfügen (häufige und gelegentliche Nutzer) sowie Personen, die den Bus nur selten bzw. nie nutzen ist ebenso als ausgeglichen zu werten. Bezüglich der Verteilung des Wohnortes zeigt sich eine leichte Dominanz städtisch lebender Personen. In Bezug auf den Berufsstatus dominieren berufstätige Personen.

5.2 Datenauswertung

5.2.1 Interviewaufbereitung

Alle per Audioaufnahme aufgezeichneten Interviews wurden transkribiert. Die einzelnen Interviews wurden je nach Interviewleiterin mithilfe von numerischen Kürzeln gekennzeichnet (z.B. Forscherin A: A1, A2, A3), welche lediglich forschungsintern Rückschlüsse auf die Teilnehmer erlaubten.

Da der Fokus des Forschungsvorhabens auf den geäußerten Inhalten und nicht auf kommunikativen Prozessen zwischen Interviewer und Interviewtem lag, wurden Transkriptionsregeln angewandt, welche lediglich den Inhalt widerspiegeln. Transkriptionsregeln sind laut Steinke (2015) ein relevantes Kriterium zur Nachvollziehbarkeit qualitativer Studien.

Die Aufbereitung der Daten erfolgte zur Wahrung der Einheitlichkeit mittels des Transkriptionsregelsystems in Anlehnung an Kuckartz et al. (2008). Demnach wurden dialektale Färbungen, grammatikalische Fehler und sprachliche Abweichungen geglättet, um den Fokus auf den Inhalt des Gesprochenen zu legen und eine diesbezügliche Analyse zu erleichtern. Berücksichtigt wurden auch Lautäußerungen wie Lachen, Seufzen, Räuspern usw., die in Klammern angegeben wurden. Auch deutlich längere Pausen (Pause), deutlich betonte Begriffe (Unterstreichung) sowie unverständliche Wörter (unv.) wurden kenntlich gemacht. Störungen wurden unter Angabe der Ursache ebenfalls in Klammern angegeben. Alle personenbezogenen Daten innerhalb der Transkripte, welche eindeutige Rückschlüsse auf einzelnen Personen erlaubten, wurden gelöscht bzw. modifiziert z.B. durch die Angabe „Musterstadt“.

Für die folgende Zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) wurden alle Transkripte (N=126) hinzugezogen, da lediglich die geäußerten Inhalte im Fokus standen. Für die anschließende Typenbildung nach Kluge (2000) wurden insgesamt 110 interviewte Personen anhand ihrer Aussagen kategorisiert. 16 Interviews konnten hierbei nicht genutzt werden. Gründe waren unzureichende Aussagen innerhalb der Interviews (z.B. durch Interviewabbrüche oder eine zu kurze Dauer des Interviews) oder zu viele Aussagen, die auf Reisebusfahrer oder Busfahrer privater Busunternehmen abzielten und die Berufsgruppe der Linienbusfahrer im Grunde nicht betrafen.

5.2.2 Zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring (2010)

Laut Gläser & Laudel (2004) eignet sich die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse bei der Analyse von Experteninterviews. Daran anknüpfend und basierend auf der Tatsache, dass zunächst zentrale Inhalte der Interviews identifiziert werden sollten, erfolgte die inhaltliche Auswertung in ihren Grundzügen gemäß dem Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring (2010). Diese zielt darauf ab, einen Querschnitt durch das Material zu legen (Mayring, 2010).

Mayring (2010) zufolge besteht der erste Schritt in der Festlegung der Analyseeinheiten. Als Auswertungseinheit, d.h. als auszuwertender Text, wurde das jeweilige Transkript des Interviews festgelegt. Es wurden hierbei alle durchgeführten Interviews, d.h. 100% des bestehenden Materials gewählt. Für die Analyse wurden allerdings nur diejenigen Aussagen aus den Interviews hinzugezogen, welche unmittelbar mit dem Untersuchungsgegenstand in Verbindung standen. Aussagen, welche von der eigentlichen Thematik abwichen, wurden bewusst vernachlässigt.

Als kleinste Einheit, die kodiert werden durfte, wurden einzelne Wörter festgelegt, sofern sie eine bedeutungstragende Einheit darstellten. Als Kontexteinheit, der größten Einheit, die kodiert werden durfte, wurden mehrere Sätze festgelegt, sofern sie einen zusammenhängenden Inhalt darstellten. Im Mittelpunkt der zusammenfassenden Inhaltsanalyse steht die Entwicklung eines Kategoriensystems, welches auch als Kern der qualitativen Inhaltsanalyse und als Differenzierungsmerkmal von anderen qualitativen Verfahren gilt (Schreiber, 2014). Um wesentliche Inhalte der Interviews und Bedeutungsaspekte des Materials erfassen zu können, wurden die Kategorien ausschließlich induktiv, d.h. aus dem Material heraus entwickelt. Anschließend wurden die gewählten Textstellen paraphrasiert und auf einem höheren Abstraktionsniveau generalisiert. Das beschriebene Vorgehen wird in der folgenden Tabelle 3 mittels eines Zitates aus einem transkribierten Interview beispielhaft verdeutlicht.

Tabelle 3: Beispiel zusammenfassende Inhaltsanalyse

Analyseeinheit	<i>„Und der Fahrer hat ja immerhin auch so 40/50 Leute hinter sich sitzen und das ist mit einer gewissen Verantwortung verbunden.“</i>
Reduktion/Paraphrasierung	Der Fahrer hat Verantwortung, da er mehrere Fahrgäste befördert
Generalisierung	Verantwortung aufgrund Fahrgastbeförderung

Durch diese Herangehensweise konnten für die unterschiedlichen Textstellen sogenannte Codes bestehend aus einem oder mehreren prägnanten Wörtern gebildet werden. Dieses Vorgehen wurde mit allen Analyseeinheiten der Transkripte durchgeführt. Anschließend wurden diese Codes verglichen, irrelevante Einheiten gestrichen, ähnliche Codes zu

thematisch sich überschneidenden Kategorien gebündelt und dahingehend strukturiert, dass daraus ein Kategorienbaum mit Haupt- und Subkategorien erwuchs. Das fertige Kategoriensystem wurde abschließend mit dem Ausgangsmaterial, d.h. mit den Transkripten abgeglichen und feinanalytisch modifiziert. Das bis dato entwickelte Kategoriensystem konnte dann mittels der Software für Qualitative Datenanalyse MAXQDA (Version 2011) visuell dargestellt werden. Der Kategorienbaum wurde ausschließlich durch Forscherin A entwickelt. Seine visuelle Darstellung wurde genutzt, um Forscherin B den Baum vorzustellen, da diese im Sinne einer Forscher-Triangulation in die Datenauswertung miteinbezogen werden sollte. Jede einzelne Haupt- sowie Subkategorien wurde im Detail besprochen. Im Rahmen der Vorstellung standen folgende Themenschwerpunkte im Vordergrund:

- Klärung von Unklarheiten bezüglich der Struktur und Definition der Kategorien ggf. anhand von Ankerbeispielen
- Ergänzung von Notizen bzw. Anmerkungen innerhalb des Kategoriensystems durch MAXQDA (2011)
- Modifizierung bzw. Anpassung von Begrifflichkeiten zur höheren Verständlichkeit des Baumes
- Festlegung von allgemeinen Kodierregeln bezogen auf die Analyseeinheiten (z.B. doppelte Kodierung von Aussagen, Bestimmung der Auswertungseinheiten)

Das Programm MAXQDA (2011) ermöglicht, neben der Darstellung des Kategorienbaumes die einzelnen Textpassagen aus den Interviews den einzelnen Kategorien aus dem Baum zuzuordnen und numerisch darzustellen. Forscherin A und B wurden hierfür per Zufallsprinzip den zu kodierenden Transkripten zugeordnet. Analog zu der Empfehlung Mayrings (2000), die Kategorien nach 10%-50% des Materialdurchgangs zu überarbeiten, kodierten Forscherinnen A und B die Interviews schrittweise und passten Kategorien im diskursiven Austausch an, um eine höhere Einheitlichkeit zu erzielen. Für die Kodierbesprechungen wurden feste Zeitmarken bzw. eine feste Anzahl von zu kodierenden Interviews festgelegt; danach sollte ein diskursiver Austausch stattfinden. Durch diese Marken entwickelte sich eine Art Kodier-Feedback-System:

- Probekodierung (jeweils ein Interview) + anschließender diskursiver Austausch
- Kodierung von jeweils fünf Interviews + diskursiver Austausch
- Kodierung von jeweils zehn Interviews + diskursiver Austausch
- Kodierung von jeweils 20 Interviews + diskursiver Austausch
- Kodierung von jeweils 27 Interviews + diskursiver Austausch

Ebenso wie bei der Datenerhebung wurde kein Abbruchkriterium für die Kodierung festgelegt. Es galt, aufgrund der hohen Variabilität der Aussagen, alle Interviews zu kodieren.

Nach diesem ersten Materialdurchlauf bestand Konsens darüber, dass das Kategoriensystem alle im Rahmen der Interviews relevanten Dimensionen erfasste. Daraufhin wurden alle Kodierungen aus dem Baum entfernt und im Sinne eines erneuten Materialdurchlaufs (Mayring, 2000) alle Interviews endgültig in das Kategoriensystem eingepflegt. Forscherin A und B wurden hierfür jeweils 63 Interviews per Zufallsstichprobe zugeordnet.

5.2.3 Typenbildung nach Kluge (2000)

Neben der Analyse des Inhalts der einzelnen Interviews erfolgte im Anschluss daran eine spezifischere Betrachtung der Untersuchungsteilnehmer anhand ihrer getätigten Aussagen zum Busfahrer. Diese wurden auf Basis ihrer Aussagen mittels der empirisch begründeten Typenbildung nach Kluge (2000) gruppiert. Ziel dieses zweiten Schritts war es, Typen basierend auf Merkmalen mit einer hohen Differenzierungskraft darzustellen. Laut Schreier (2014) ergänzen sich die qualitative Inhaltsanalyse und die Fallorientierung optimal. Die Kombination bedeutender Merkmalsausprägungen zu Typen offenbart, wie die Ergebnisse der Inhaltsanalyse untereinander zusammenhängen. Durch Beschreibung der einzelnen Typen wird zudem ein Kontext geschaffen, in dessen Rahmen die Ergebnisse eingeordnet werden können.

Laut Kluge (2000) liegt jeder Typologie ein Merkmalsraum zugrunde, welcher sich durch eine Kombination gewählter Merkmale bzw. Dimensionen und deren Ausprägungen kennzeichnet. Ein in den Interviews hervorstechendes Merkmal war die Vorstellung bezüglich der Leistungen des Busfahrers. Hierzu konnten insgesamt 392 von insgesamt 2824 Textstellen als Vorstellungen bezüglich der Busfahrerleistungen festgelegt werden. Es zeigten sich angesichts verschiedener Vorstellungen über Verpflichtungen wie etwa „Busfahrer sollten...“, „Busfahrer sollen“, „Busfahrer müssen...“ oder „Busfahrer müssten“ merkbare Unterschiede. Es erschien folglich sinnvoll, diese Vorstellungen als relevant für eine durchzuführende Typenbildung zu definieren, denn einer Typologie liegt im Idealfall ein Merkmalsraum zugrunde, welcher es ermöglicht, dass die Typologie „auf der Ebene der Typen maximal ‚intern‘ homogen und auf Ebene der Typologie jedoch maximal ‚extern‘ heterogen [ist]“ (Kelle & Kluge 2010, S. 93).

Zur Einordnung der Vorstellungen über die Leistungen von Busfahrern aus Sicht der Teilnehmer wurden ihre getätigten Aussagen aus dem Kategoriensystem dem tatsächlichen Leistungsspektrum von Busfahrern gegenübergestellt. Rechtlich gesehen, kann das Leistungsspektrum des Busfahrers in zwei Kerndimensionen unterteilt werden:

- (1) **Leistungen** bezogen auf die **Beförderung** und beförderungsspezifische Aspekte
- (2) **Leistungen** bezüglich beförderungsunspezifischer **Serviceaspekte**

Auf erstere hat die Gesellschaft einen rechtlichen Anspruch, zweiteere gelten hingegen als zusätzliche, nicht verpflichtende Leistungen des Busfahrers den Busnutzern gegenüber (siehe Absatz 3.2). Diese beiden Kerndimensionen fanden sich, wenn auch anders kodiert, genauso in den Interviews wieder. Die Teilnehmer äußerten zum Beispiel, dass Busfahrer aus ihrer Sicht sicher und ordnungsgemäß fahren sollten (Beförderung) oder dass sie über Routen und Fahrplanzeiten informieren sollten (Service). Daran anknüpfend wurden für die durchzuführende Typologie zwei Merkmale festgelegt: „Vorstellung über die Beförderungsleistung“ und „Vorstellung über die Serviceleistungen“. Laut Kluge (2000) stellen die Ausprägungen der gewählten Merkmale die Basis für die Darstellung der Kombinationsmöglichkeiten und die Identifizierung der Typen dar. Zur Bestimmung der jeweiligen Merkmalsausprägungen im Sinne einer Dimensionalisierung wurden die beiden Merkmale zunächst anhand von Aussagen aus den Interviews sowie Literaturbezügen und rechtlichen Vorgaben mit passenden Begriffen versehen. Anhang 2 kann die endgültige Listung entnommen werden. In einem weiteren Schritt wurden die Begriffe für die beiden Merkmale unter drei Hauptaspekte subsumiert, welche eine Festlegung der Merkmalsausprägungen erlaubten.

Tabelle 4: Merkmale und Ausprägungen der Typenbildung

Merkmalsausprägung	Hauptaspekte	Merkmalsausprägung
Vorstellung über Beförderungsleistung	Zugänglichkeit/Zielerreichung Sicherheit/Pünktlichkeit Flexibilität/Kulanz	zielorientiert zuverlässig flexibel
Vorstellung über Serviceleistung	Freundlichkeit/Höflichkeit Hilfsbereitschaft/Kommunikation Tangibles Umfeld	formell interaktiv tangibel

Mithilfe der Merkmalsausprägungen konnte jedem Interview zugeordnet werden, welche Vorstellungen über die Beförderungs- bzw. Serviceleistungen existieren. Hierfür wurden die Aussagen, welche der Kategorie „Vorstellungen über das Leistungsspektrum“ des Kategorienbaums der qualitativen Inhaltsanalyse zugeordnet wurden für jeden Teilnehmer spezifisch betrachtet. Basierend auf folgenden Regeln, welche mit Ankerbeispielen versehen wurden, konnte die Zuordnung der Merkmalsausprägungen erfolgen.

Vorstellung einer zielorientierten Beförderungsleistung

Diese Merkmalsausprägung wird zugeordnet, wenn die Beförderungsleistung im Hinblick auf die Zugänglichkeit des Busses bzw. des Beförderns von A nach B thematisiert wird. Hierunter fallen zum Beispiel Aussagen, welche die Aufgabe des Busfahrers im Anfahren

der Haltestellen, in der Fahrgastmitnahme und in der Zielerreichung sehen. Hierzu werden auch Zitate gezählt, welche Kritik bezogen auf die Zielerreichung beinhalten, da im Umkehrschluss davon ausgegangen werden kann, dass Busfahrern diese Leistung/Aufgabe zugeschrieben wird.

Ankerbeispiel:

„Ja vor allen Dingen mal den Bus mit seinen Fahrgästen von A nach B fahren.“ (Interview C031)

Vorstellung einer zuverlässigen Beförderungsleistung

Zugeordnet wird diese Ausprägung, sofern Teilnehmer auf die Sicherheit und Pünktlichkeit der Beförderung eingehen. Sicherheit wird hierbei mit Unfallfreiheit und einer sicheren Fahrweise des Busfahrers im Sinne von Vermeidung abrupten Bremsens oder schnellen Anfahrens definiert. Unter Pünktlichkeit wird verstanden, dass Busfahrer die angegebenen Haltestellen zum festgelegten Zeitpunkt anfahren müssen. Ebenso werden negative Aussagen, welche die Unpünktlichkeit und die unsichere Fahrweise thematisieren unter diese Ausprägung gefasst, da sie Hinweise auf die erwarteten Leistungen geben.

Ankerbeispiel:

„Also er soll die Insassen sicher von A nach B transportieren.“ (Interview 002)

Vorstellung einer flexiblen Beförderungsleistung

Diese Ausprägung wird zugeschrieben, sofern Aussagen bestehen, aus denen hervorgeht, dass Busfahrer ein flexibles Umgehen mit den Haltestellen als Aufgabe besitzen, d.h. dass sie bei Bedarf Fahrgäste auch außerhalb der Haltestellen halten und aussteigen lassen müssen. Zudem besteht diese Ausprägung, wenn davon ausgegangen wird, dass er sich aus Kulanz über „Regeln“ hinwegsetzen und die Beförderung für Fahrgäste erleichtert bzw. effizienter gestalten muss. Auch hier wird eine negative Aussage stets inkludiert.

Ankerbeispiel:

„[...] lassen einen auch mal eine Runde mitfahren, die man eigentlich unnötig mitfährt, weil man sonst zum Beispiel stehen bleiben muss.“ (Interview 015)

Vorstellung einer formellen Serviceleistung

Diese Dimension umfasst Textstellen, die Auskunft darüber geben, dass dem Busfahrer Aufgaben wie Freundlichkeit oder Höflichkeit zugeschrieben werden. Die Aussagen beschränken sich hierbei auf rein formelle Aspekte der Interaktion. Ebenso wie bei den vorangegangenen Kategorien werden auch negative Textstellen umfasst.

Ankerbeispiel:

„Er sollte schon freundlich sein.“ (Interview 9)

Vorstellung einer interaktiven Serviceleistung

Unter diese Ausprägung fallen Aussagen, die Aufgaben wie Hilfsbereitschaft und Kommunikationsbereitschaft des Busfahrers thematisieren. Hierunter gehört unter anderem die Hilfsbereitschaft beim Ein- und Aussteigen vulnerabler Personen, das angemessene Informieren über Routen, Preise etc., die Ansprechbarkeit bei Problemen der Fahrgäste sowie das Eingreifen bei Schwierigkeiten und Konflikten im Bus. Auch hier wurden negative Textstellen stets integriert.

Ankerbeispiel:

„Aufmerksamkeit, Freundlichkeit, auch ein gewisses Maß an Hilfsbereitschaft. Ja. Das sind eigentlich die grundlegenden Sachen, die ein Busfahrer haben sollte.“ (Interview 0025)

Vorstellung über tangible Serviceleistung

Unter diese Merkmalsausprägung fallen Textstellen, welche Aufgaben des Busfahrers bezogen auf sein tangibles Umfeld beinhalten. Hierzu gehören die Uniform des Busfahrers sowie die Busausstattung (Sauberkeit, Funktionsfähigkeit). Dies gilt auch für negative Aussagen bezüglich der Leistungen des Busfahrers im Sinne einer Nichterfüllung.

Ankerbeispiel:

„Ja. Seinen Bus sauber halten muss er ja auch.“ (Interview 029)

Ausgeschlossen sind hierbei allerdings Empfehlungen, wie „Durch das Tragen einer Uniform steigt das Ansehen“. Dies wird als Verbesserungsvorschlag zur Imagesteigerung angesehen und nicht als Vorstellung über das eigentliche Leistungsspektrum.

Während des Zuordnungsprozesses der Merkmalsausprägungen zu den unterschiedlichen Untersuchungsteilnehmern wurde ersichtlich, dass sich die Ausprägungen wie eine Art Hierarchie verhalten, denn es existierte kein Teilnehmer, welcher sich z.B. eine formelle und zugleich umfeldbezogene Serviceleistung vorstellte, ohne eine Aussage zur Interaktivität des Busfahrers zu tätigen. Gleichzeitig existierte auch keine Person, welche sich eine zielorientierte und gleichzeitig flexible Beförderung vorstellte, ohne die Pünktlichkeit und Sicherheit anzusprechen.

Demzufolge wurden die Ausprägungen daran orientierend, wie Tabelle 5 zeigt, als Kombination in eine mehrdimensionale Kreuztabelle in Anlehnung an Kluge (2000) übertragen.

Tabelle 5: Kreuztabelle Typologie leer

Vorstellungen über Serviceleistungen	Vorstellungen über Beförderungsleistung		
	zielorientiert	zielorientiert zuverlässig	zielorientiert zuverlässig flexibel
formell			
formell interaktiv			
formell interaktiv tangibel			

Die Tafel diente der Einordnung der jeweiligen Teilnehmer zu einem Feld der Merkmalsmatrix.

5.3 Ergebnisse

5.3.1 Kategoriensystem

Aus den einzelnen Aussagen der Teilnehmer konnten mithilfe der inhaltsanalytischen Auswertung nach Mayring (2010) ein Kategorienbaum entwickelt werden, welcher die wichtigsten Inhalte der Interviews abbildet.

Die endgültige Auswertung der Interviews ergab das nachfolgend im Überblick dargestellte Kategoriensystem, welches sich aus fünf Hauptkategorien (HK) und vier bis elf Unterkategorien (UK) zusammensetzte. Im Rahmen der abgebildeten Tabelle 6 wurden zum Zweck einer besseren Lesbarkeit bzw. Übersichtlichkeit bewusst zunächst nur die HK und UK auf Ebene 1 dargestellt. Das gesamte Kategoriensystem inklusive aller UK bis auf Ebene 3 ist zur Wahrung der Vollständigkeit und Transparenz Anhang 3 zu entnehmen. Insgesamt beinhaltet das Kategoriensystem 3049 kodierte Textstellen. Tabelle 6 gibt rechts neben der jeweiligen Kategorie in Klammern die Anzahl der ihr zugeordneten Aussagen aus den Transkripten an. Im Rahmen des Kodierungsprozesses wurden Aussagen, die inhaltlich auf zwei oder mehrere Kategorien passten, auch mehrfach kodiert. Zudem wurden Aussagen innerhalb eines Interviews, welche inhaltlich deckungsgleich waren, mehrmals kodiert. Die numerische Angabe gibt folglich nur bedingt Aufschluss über die Gewichtung der einzelnen Kategorien. Sie wird in der folgenden Beschreibung als Tendenz hinzugezogen und ist nicht als feststehende Quantifizierung der Aussagen anzusehen.

Tabelle 6: Ausschnitt des Kategoriensystems

Erste Assoziationen (140) <ul style="list-style-type: none">• Busfahrerperson (82)• Berufsgruppe (34)• Busfahren (14)• Busverkehr (5)	Berufsgruppe (1748) <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbedingungen (475)• gesellschaftliche Bedeutung (332)• Gehalt (236)• Berufsvoraussetzungen (230)• Ansehen/Anerkennung (141)• Verantwortung (117)• Anforderungsvielfalt (76)• Empfindungen (63)• Verbesserungen (54)• Arbeitseinstellung (24)
Busfahrerperson (997) <ul style="list-style-type: none">• Servicequalität (615)• Persönlichkeit (255)• Bewertungen allgemein (81)• herausragende Busfahrer (46)	Busverkehr (101) <ul style="list-style-type: none">• Verbesserungen (34)• Infrastruktur (32)• Vergleiche (20)• Busnutzung (15)
Busfahren (63) <ul style="list-style-type: none">• Empfindungen (23)• Fahrgastverhalten (16)• Vergleiche (12)• Unfälle/Verletzungen (8)• Verbesserungen (4)	

Die vorangegangene Tabelle zeigt deutlich, dass der Schwerpunkt der Äußerungen im Bereich der HK „Berufsgruppe“ liegt. Um den Einstieg in die Ergebnisdarstellung zu erleichtern, wird allerdings im Folgenden die Beschreibung der HK „Erste Assoziationen“ vorgeschaltet, da sie generalisierende Assoziationen mit der Berufsgruppe beinhaltet. Im Anschluss daran erfolgt dann eine detaillierte Betrachtung der weiteren HK: Sie beginnt mit derjenigen der meisten Aussagen (HK: Berufsgruppe) und endet mit jener der geringsten Aussagen (HK: Busfahren). Die einzelnen HK werden durch die Nutzung von Ankerbeispielen (Zitaten) beschrieben. Innerhalb der Zitate werden die Aussagen der Interviewenden stets mit einem „I“ und diejenigen des Untersuchungsteilnehmers durch „U“ abgekürzt. Hinter dem jeweiligen Zitat wird das numerische Kürzel des Interviews in Klammern angegeben.

Hauptkategorie: Erste Assoziationen

Unter dieser HK wurden Aussagen der Interviewten kategorisiert, die erste gedankliche Verknüpfungen und Assoziationen zum Thema „Busfahrer“ darstellten. Hierbei wurde unterschieden, ob sich die Aussagen auf folgende UK bezogen: Busfahrerpersion, Berufsgruppe, Busfahren oder Busverkehrssystem. Von den insgesamt 140 Aussagen beziehen sich die meisten auf die Busfahrerpersion.

Erste Assoziationen zur Busfahrerpersion sind inhaltlich weit gestreut. Überwiegend betreffen die Äußerungen allerdings die Persönlichkeit sowie das Verhalten bzw. den Service von Busfahrern. Mehrheitlich werden Busfahrer als schlecht gelaunt, gereizt, genervt oder unhöflich beschrieben. Bei einigen Interviewpartnern hingegen bestehen eher positive Assoziationen, wenn sie an Busfahrer denken. Diese Beschreibungen beschränken sich mehrheitlich auf das Wort „nett“.

U: „An schlecht gelaunte Menschen.“
(Interview C031)

U: „Nett. (Lachen) Nette Leute. Ja.“
(Interview B0025)

Einige Personen haben Erinnerungen an die Schulzeit oder geben Informationen zum Geschlecht, Aussehen und/oder Alter preis. Erinnerungen an die Schulzeit sind hierbei eher negativ behaftet. Zudem werden Busfahrer mehrheitlich als männlich und älter eingestuft. Hinsichtlich des Aussehens besteht tendenziell das Bild eines übergewichtigen und ungepflegten Busfahrers. Hinsichtlich des Verhaltens existieren überwiegend negative Assoziationen. Es dominieren Aspekte wie Unpünktlichkeit, schlechte Serviceleistungen sowie eine geringe Hilfsbereitschaft der Busfahrer.

Erste Assoziationen zur Berufsgruppe betreffen mehrheitlich den Stress bzw. den Zeitdruck, dem Busfahrer ausgesetzt seien. Mit dem Arbeitsalltag der Busfahrer werden zudem eher unangenehme Bedingungen verknüpft.

U: „Viel Stress. Zeitdruck.“
(Interview C018)

U: „Das ist so, dass sie schlecht bezahlt werden. [...] Viel zu schlecht, keine Tarife, Arbeitsplätze und so weiter.“
(Interview B008)

Weiterhin wird die Verantwortung, die Busfahrer für die Fahrgäste haben, angesprochen sowie auch das geringe Gehalt der Berufsgruppe.

Erste Aussagen zum Busfahren und zum Busverkehr beziehen sich auf Themen wie Mobilität und Zielerreichung oder beschäftigen sich mit der Zielgruppe, die den Bus als Verkehrsmittel nutzt. Hauptsächlich werden hierbei ältere Personen, Schüler sowie mobilitätseingeschränkte Personen mit dem Busfahrer in Verbindung gebracht.

Hauptkategorie: Berufsgruppe

Dieser Kategorie wurden Aussagen zugeordnet, sofern sie sich auf berufsgruppenorientierte Inhalte bezogen. Hierbei gab es insgesamt elf UK: Arbeitsbedingungen, gesellschaftliche Bedeutung, Gehalt, Berufsvoraussetzungen, Ansehen, Anerkennung, Verantwortung, Anforderungsvielfalt, Empfindungen, Verbesserungen und Arbeitseinstellung. In der Kategorie zur Berufsgruppe der Busfahrer dominieren zahlenmäßig Aussagen zu den Arbeitsbedingungen, zur gesellschaftlichen Bedeutung, zum Gehalt und zu den Berufsvoraussetzungen.

Arbeitsbedingungen

Hinsichtlich der dominierenden Kategorie „Arbeitsbedingungen“ lässt sich eine deutliche bewertende Tendenz feststellen. Es existieren deutlich mehr Negativdarstellungen der Arbeitsbedingungen. Kritisiert wird vor allem der monotone Arbeitsalltag beim Fahren gleicher Strecken. Als Stressfaktor wird ein massiver Zeitdruck aufgrund eines oft hohen Verkehrsaufkommens geargwöhnt. Zudem wird der unbefriedigende Kundenkontakt und die schlechte Behandlung durch respektlose, unfreundliche Fahrgäste (betrunkene, drogenabhängige, gewalttätige Personen) sowie laute, provokante (Schul-) Kinder und Jugendliche hervorgehoben.

U: „Also negativ ist, denke ich, dieses stupide Hin- und Herfahren die ganze Zeit. Dass man immer sitzt, kann ich mir vorstellen, dass das auch anstrengend ist. Dass manche Fahrgäste vielleicht unfreundlich sind. Und dass man vielleicht nicht unbedingt etwas Neues erlebt. Also, dass es immer so das gleiche ist, der gleiche Trott.“
(Interview A13)

Darüber hinaus werden die Rahmen- und Vertragsbedingungen im Hinblick auf die Arbeitszeiten kritisiert, da das Arbeiten in Schichten, an Wochenenden und Feiertagen als Belastung angesehen wird. Zusätzlich wird in diesem Zusammenhang ein

unangemessenes, den Leistungen nicht entsprechendes Gehalt erwähnt. Dieses würde für einige Busfahrer nicht ausreichen, um beispielsweise ihre Familie zu ernähren. Die wenigen positiven Aussagen beziehen sich mehrheitlich auf die Annahme, dass der Busfahrerberuf bequem sei und abgesehen von einigen schwierigeren Situationen wie Stau, Unfällen oder schwierigen Fahrgästen entspannt verlaufe.

Weiterhin wird der Beruf mit einer hohen Arbeitsplatzsicherheit verknüpft und mit einem kontinuierlichen und sicheren Gehalt sowie regelmäßigen Arbeitszeiten in Verbindung gesetzt. Bei der Erwähnung positiver Aspekte des Berufes fallen zudem zwei Phänomene auf, die die zunächst positiv formulierten Aussagen wieder relativieren. Viele der interviewten Personen knüpfen die positiven Aspekte an eine Bedingung. Weiterhin zeigen sich auch Umkehrphänomene, indem positive Aspekte im selben Moment auch negativ ausgerichtet werden.

U: „Wenn man gerne Auto fährt, macht das vielleicht Spaß“
(Interview A12)

U: „Man sieht viele Menschen. Man hat viel Menschenkontakt, was wiederum auch negativ sein kann, weil nicht jeder kommt mit jedem klar.“
(Interview A3)

Einigen Personen fällt zudem überhaupt kein positiver Aspekt des Busfahrerberufs ein. Sie sind bezüglich der Strukturen unsicher oder können sich keine positiven Eigenschaften vorstellen. Verglichen werden die Arbeitsbedingungen des Linienbusfahrers überwiegend mit denen eines Taxi- oder Reisebusfahrers.

Gesellschaftliche Bedeutung:

Bezüglich der gesellschaftlichen Bedeutung des Busfahrers dominieren Aussagen zum Nutzen für die Gesellschaft. Die Bedeutung des Busfahrers wird dabei als sehr wichtig bzw. sogar als unerlässlich angesehen.

Die Wichtigkeit wird vor allem für Ältere, Schüler und Menschen ohne PKW oder Führerschein betont, die ein bestimmtes Ziel nur durch Nutzung des ÖPNV erreichen können. Bei genauerer Betrachtung der gesamten Zitate zur gesellschaftlichen Bedeutung wird allerdings deutlich, dass die Bedeutung mehrheitlich jedoch weniger der Busfahrerperson als Individuum zugeschrieben wird, sondern vielmehr dem eigentlichen ÖPNV-System. Erkennbar wird dies auch durch die Nutzung der Wörter „Bus“ oder „Busfahren“ in den Zitaten ohne Nennung des Busfahrers. Im Rahmen einiger Interviews wird allerdings auch die Person des Busfahrers spezifisch angesprochen. Diese Teilnehmer gehen wie selbstverständlich davon aus, dass eben nur durch die Beschäftigung von Busfahrern der ÖPNV systemisch funktioniert.

U: „Es ist extrem wichtig, weil einfach Busfahren dann ein Stück weit Mobilität bedeutet.“
(Interview B0043)

U: „Ja, ohne Busfahrer fahren keine Busse (Lachen) und dann gibt es keinen ÖPNV.“
(Interview C021)

Konsequenterweise würde das Fehlen des Busfahrers bzw. des Systems vielerlei Folgen nach sich ziehen: z.B. ein noch höheres Verkehrsaufkommen, verringerte Mobilität für einzelne Personen und höhere Kosten aufgrund der Nutzung von Alternativen (wie z.B. das Taxi). Nur vereinzelte Personen erachten den Beruf als unwichtig für die Gesellschaft. Hierbei werden Gedanken zum automatisierten Fahren und demnach die Austauschbarkeit des Busfahrers thematisiert. Andere Personen erachten den Busfahrer als unwichtig, da sie selbst nicht auf das System angewiesen sind.

Gehalt

Eine weitere große Kategorie in der Hauptdimension „Berufsgruppe“ bezieht sich auf das Themenfeld „Gehalt“. Innerhalb dieser Kategorie befinden sich mehrheitlich Einschätzungen sowie Bewertungen des Gehaltes. Der Nettoverdienst eines Busfahrers wird mehrheitlich auf 1500,- bis 1999,- Euro geschätzt. Viele Personen gehen davon aus, dass Gehaltsauszahlungen zwischen 1000,- und 1499,- Euro liegen. Nur wenige Personen schätzen das Nettogehalt auf über 2000,- Euro ein. Ähnliche Tendenzen werden bei Einschätzungen des Bruttogehalts ersichtlich. Die meisten Vermutungen beziehen sich auf ein Gehalt von unter 2500,- Euro, sogar bis unter 2000,- Euro. Die Bezahlung wird also mehrheitlich als gering und unangemessen empfunden. Die meisten gehen von einem Ungleichgewicht zwischen der erbrachten Leistung und der erhaltenen Entlohnung aus. In einigen Aussagen wird sogar von einer unzureichenden familiären Einkommenssituation und somit von einem Lebensstandard am Existenzminimum ausgegangen. In diesem Rahmen werden auch Streiks von Busfahrern aufgeführt.

U: *„Also denen reicht es nicht, glaube ich, also als Familienvater, habe ich mal gehört. Deswegen haben die auch gestreikt und alles.“*

(Interview B0052)

Nur vereinzelt gehen Interviewpartner hingegen von einer angemessenen Zahlung aus. Sie setzen dabei voraus, dass es sich um einen Beruf des öffentlichen Dienstes mit entsprechend hoher tariflicher Entlohnung handelt. Andere wiederum beziehen Nachtzuschläge sowie Zuschläge für das Arbeiten an Wochenenden und Feiertagen in ihre Überlegungen mit ein und gehen demnach von einem höheren Gehalt aus. Für einige ist das Einkommen, verglichen mit anderen Berufen und vor allem in Relation zur Qualifikation, angemessen.

Berufsvoraussetzungen

Hinsichtlich der Voraussetzungen, die nötig sind, um den Busfahrerberuf ergreifen zu können, äußerten sich die Befragten zumeist zu Fertigkeiten bzw. Fähigkeiten und Kompetenzen. Des Weiteren wurden die Voraussetzungen bewertet und mit anderen Berufsgruppen verglichen. Interviewte listen diesbezüglich unterschiedliche Fähigkeiten

und Fertigkeiten wie etwa gute Fahrfähigkeiten, eine ausgeprägte Sozialkompetenz und/oder die Fähigkeit, auch in schwierigen Situationen Ruhe und Geduld zu bewahren, auf. Darüber hinaus werden die Konzentrations- und Reaktionsfähigkeit sowie das Verantwortungsbewusstsein, aber auch die physische und psychische Gesundheit als wichtig erachtet. Es wird allerdings davon ausgegangen, dass es sich hierbei nicht um besondere Talente handelt, sondern eher um Voraussetzungen, die eine große Anzahl an Personen aufweist.

U: *„Ja, der muss nicht viel können. Er braucht einen Führerschein für den Bus. Aber das kann man schnell lernen“*

(Interview A18)

Deutlich wird zudem, dass ein geringes Maß an kognitiven Fähigkeiten vorausgesetzt wird. Der Schwerpunkt der Voraussetzungen liegt eher bei dem Vorhandensein eines Führerscheins und der physischen/psychischen Belastbarkeit.

Vergleiche werden im Rahmen dieser Kategorie hauptsächlich mit Piloten vorgenommen. Die Qualifikationen und Zugangsvoraussetzungen für einen Busfahrer werden deutlich geringer eingeschätzt als diejenigen für einen Piloten.

Ansehen/Anerkennung

Die Kategorie „Ansehen/Anerkennung“ beinhaltet überwiegend Bewertungen der einzelnen Teilnehmer. Zudem wurden Zitate kodiert, welche Variablen beschreiben, die das Ansehen bzw. die Anerkennung beeinflussen sowie Vergleiche vornehmen. Die Berufsgruppe der Busfahrer genießt laut der interviewten Personen ein geringes gesellschaftliches Ansehen. Innerhalb der Aussagen, welche der Kategorie „Bewertung“ zugeordnet wurden, finden sich nur wenige positive Bewertungen.

Als Grund für das geringe Ansehen wird vor allem eine fehlende Reflexion bzw. Empathie seitens der Bevölkerung angenommen, die die Komplexität des Busfahrerberufs falsch einschätzt. Als weitere Gründe kommen aber auch negative Assoziationen sowohl zum Aussehen und zur Kleidung als auch zu den geringen Voraussetzungen und dem Gehalt zum Vorschein.

U: *„Für ein Image geht es immer um die Ausstrahlung nach außen. Wenn ich den Piloten sehe, der kommt da mit seinem kleinen Rollkoffer, der hat eine Uniform und der hat diese Anstecknadeln, der hat Sterne auf dem Wappen. [...] Die haben so ein gewisses Auftreten, die haben, da geht so eine gewisse Würde voraus. Wenn diese [dicken] Busfahrer da in ihrem T-Shirt ankommen, wo ich mir denke, mit diesen Leuten möchte ich nicht mal an einer Dönerbude sitzen. Was ist das? So kannst du kein positives Image vermitteln.“*

(Interview A15)

Das Ansehen des Busfahrers liegt laut der Einschätzung der Gesellschaft deutlich unter dem des Piloten oder Arztes und sei vergleichbar mit dem eines Taxifahrers oder Bauarbeiters.

Verantwortung

Bezüglich der Kategorie „Verantwortung“ dominieren Bewertungen der Verantwortung sowie Zitate bezogen auf den Verantwortungsbereich des Busfahrers. Aus Sicht der Gesellschaft trägt der Busfahrer durchweg eine hohe Verantwortung. Es findet sich im Rahmen der gesamten Interviews keine einzige Aussage, die eine geringe Verantwortung des Busfahrers behauptet.

U: *„Und der Fahrer hat ja immerhin auch so 40, 50 Leute hinter sich sitzen und das ist mit einer gewissen Verantwortung verbunden. Also das ist ein verantwortungsvoller Job.“* (Interview B0051)

Der Busfahrer sei vor allem für die Fahrgäste verantwortlich. Er trage allerdings auch die Verantwortung für Passanten, das Busfahrzeug, für sich selbst und das Busunternehmen. Zusätzlich müsse er stets den Verkehr beachten. Verglichen wird die Höhe seiner Verantwortung mit der eines Piloten, eines LKW-Fahrers oder Lokführers. Es finden sich aber auch Aussagen, die zum einen die Verantwortung des Piloten als deutlich höher ansehen als die eines Busfahrers, jedoch zum anderen diejenige des Busfahrers höher ansiedeln als die eines LKW-Fahrers.

Anforderungsvielfalt

Die Kategorie „Anforderungsvielfalt“ beinhaltet mit wenigen Ausnahmen durchweg Bewertungen der Anforderungen. Die Anforderungsvielfalt innerhalb des Busfahrerberufes sehen Interviewteilnehmer als eher gering an. Es wird von einem eher kleinen, überschaubaren Aufgabenbereich ausgegangen und an Tätigkeiten gedacht, die doch jeder übernehmen könne. Laut Aussagen der Teilnehmer ähnelt die Tätigkeit des Busfahrens der des Autofahrens und erfordert kein besonderes Talent.

Der Arbeitsalltag wird als einfach strukturierte Routinearbeit wahrgenommen; deshalb werden auch die abzuleistenden Aufgaben als einfach beschrieben. Aus den Aussagen wird deutlich, dass das eigentliche Fahren als triviale Aufgabe angesehen wird. Es ist leicht erlernbar, routiniert und einfach. Die fahrerische Leistung ist laut Gesellschaft folglich keine komplexe Aufgabe.

Vereinzelt wird zwar davon ausgegangen, dass es sich um einen anspruchsvollen Job handelt, allerdings bezieht sich dies hauptsächlich auf den belastenden Alltag der Busfahrer mit Stress und Zeitdruck.

U: „Wie ich vorhin schon gesagt habe, braucht man eine gewisse Übung, aber ich behaupte trotzdem, dass ich innerhalb von einer Woche halbwegs anständig einen Bus fahren kann.“
(Interview A15)

U: „Und ich glaube, gerade im Stadtverkehr, die haben Zeitdruck, die müssen sich an ihre Fahrpläne halten und gleichzeitig müssen sie aufpassen, dass irgendwie nichts passiert.“
(Interview B0043)

Im Rahmen dieser Kategorie finden sich Vergleiche der Anforderungsvielfalt des Busfahrers mit der des Piloten, wobei diejenige des Busfahrers deutlich unter der des Piloten angesiedelt wird.

Empfindungen

Bei den emotionalen Einschätzungen der Berufsgruppe ist eine leichte Dominanz negativer Empfindungen zu konstatieren, die hauptsächlich Abneigungen und Abwertungen der Berufsgruppe formulieren. Busfahrer werden als ungebildet, unattraktiv und ungepflegt beschrieben. Deren Tätigkeit wird allgemein als wenig anspruchsvoll charakterisiert, und dies wird mit eindeutig interpretierbaren Emotionen unterstrichen. Einige distanzieren sich auch deutlich von dem Beruf und können sich nicht vorstellen denselben auszuüben. Eltern äußerten diesbezüglich zum Beispiel den Wunsch, dass ihre Kinder den Beruf lieber nicht ausüben sollten.

U: „Also ich denke halt einfach, wir brauchen das alles. Aber jeder hat ja für sich einen gewissen Anspruch, oder? Was ist einem mehr wert? Also ich würde mir jetzt nicht wünschen, dass meine Kinder Busfahrer werden.“
(Interview M24)

Vereinzelt äußerten einige Teilnehmer auch, dass sie Mitleid mit Busfahrern hätten, da deren Alltag so negativ sei. Einige positive Stimmen äußerten wenigstens Respekt, Wertschätzung und Verständnis für die schwierige Lage der Busfahrer. Sie haben zum Beispiel Verständnis für Verspätungen und suchen dabei die Schuld nicht beim Busfahrer, sondern sind sich bewusst, dass der Verkehr und äußere Umstände mehrheitlich dafür verantwortlich sind. Darüber hinaus können sie nachvollziehen, dass Busfahrer nach einem langen Tag und vielen unfreundlichen Fahrgästen müde und genervt seien. Andere wiederum haben Verständnis für Streiks und Frustration aufgrund schlechter Arbeitsbedingungen.

Arbeitseinstellung

Der Kategorie „Arbeitseinstellung“ wurden vorwiegend Zitate zugeordnet, die die Haltung von Busfahrern aus Sicht der Gesellschaft beschreiben. Insgesamt geht ein Großteil der Untersuchungsteilnehmer davon aus, dass Busfahrer selbst eine mehrheitlich negative Haltung gegenüber ihrem eigenen Beruf haben. Sie wirkten unzufrieden, was sich deutlich auf ihre Einstellung niederschlägt.

U: *„Vielen Busfahrer merkt man einfach an, dass sie unzufrieden sind und das hat schon etwas damit zu tun, wie viel sie bekommen und welche Arbeitsbedingungen sonst im Hintergrund sind.“*

(Interview A15)

Für die Teilnehmer ist allerdings entscheidend, dass sich Busfahrer bewusst für den Beruf entschieden haben und sie die damit einhergehenden Bedingungen folglich akzeptieren müssen. Sie sollten ihren Beruf mit Leidenschaft und Herzblut ausüben.

Hauptkategorie: Busfahrerperson

Diese Kategorie enthält alle Aussagen, die sich auf die Person des Busfahrers beziehen. Abzugrenzen sind davon Aussagen, die berufsspezifisch sind und folglich der zuvor beschriebenen Kategorie „Berufsgruppe“ zugeordnet wurden. Vielmehr handelt es sich um Zitate, die personenbezogene Aspekte von Busfahrern thematisieren. Hierbei gab es insgesamt vier UK: Leistungsspektrum, Persönlichkeit, Bewertungen, hervorstechende Busfahrer. Die meisten Aussagen konnten den Kategorien „Leistungsspektrum“ und „Persönlichkeit“ zugeordnet werden. Zunächst gilt es jedoch, einleitend einen kurzen Überblick darüber zu geben, wie die Gesellschaft Busfahrer pauschal bewertet. Die Beschreibung der Kategorie „Bewertung“ wird zur besseren Verständlichkeit, trotz der vergleichsweise wenigen Aussagen, im Folgenden vorgeschaltet.

Bewertungen

Pauschal werden Busfahrer, unabhängig von ihrer Persönlichkeit oder Serviceleistung, eher positiv bewertet. Nur wenige Personen bewerten Busfahrer pauschal als negativ.

U: *„Bis jetzt waren sie eigentlich immer freundlich. Also ich hatte jetzt noch kein Problem mit Busfahrern. Also noch keinen Stress, keine Auseinandersetzung. Also alles gut.“*

(Interview B0025)

Vereinzelte Interviewte wiesen darauf hin, dass sie keine Erfahrungen mit Busfahrern gesammelt haben oder sich unsicher fühlen, eine Bewertung vorzunehmen. Neben diesen pauschalen Bewertungen erwiesen sich differenziertere Aussagen bezüglich des Leistungsspektrums und der Persönlichkeit als deutlich negativer.

Leistungsspektrum

Bezüglich der Dimensionen „Leistungsspektrum“ und „Persönlichkeit“ war es stets möglich, die Aussagen nach den Vorstellungen über das Leistungsspektrum/die Persönlichkeit des Busfahrers und der Bewertung seiner tatsächlichen Leistungen/seiner Persönlichkeit (IST-Zustand) differenziert zu betrachten. Das heißt sowohl, wie die Busfahrerperson aktuell von seitens der Gesellschaft wahrgenommen wird, als auch, wie sich die Gesellschaft die Leistungen eines Busfahrers vorstellt. Diese Unterscheidung wird in der folgenden Beschreibung berücksichtigt. Die größte UK in der Dimension „Busfahrerperson“ ist das Leistungsspektrum.

Die meisten Zitate bezüglich der Kategorie „Leistungsspektrum“ lassen sich eindeutig dem Bereich der Vorstellungen über das Leistungsspektrum zuzuordnen. Hierunter wurden sowohl Aussagen kodiert, welche ganz klar die Leistungen des Busfahrers im Sinne von Verpflichtungen „Busfahrer müssen...“ oder aber auch im Sinne von Aufforderungen, Anweisungen „Busfahrer sollen“ oder sogar Wünsche „Busfahrer sollten...“ bestimmen. Erwartet wird vor allem die Zuverlässigkeit, womit die pünktliche und fahrplangerechte Beförderung sowie die Strecken- und Fahrplankenntnis gemeint sind. Außer der pünktlichen Beförderung fordern befragte Personen Sicherheit. Busfahrer müssten Personen sicher befördern, dies bezieht sich hauptsächlich auf die Verkehrssicherheit, schließt allerdings auch die interne Kontrolle und Ordnung im Bus ein sowie eine sichere Fahrweise des Busfahrers. Dazu zählt auch, dass der Busfahrer bei Konflikten und Problemen im Bus stets präsent und aktiv sei und in schwierigen Situationen eingreife.

U: *„Erst einmal Beförderung und dann auch so ein bisschen gucken, dass der seinen Bus so im Griff hat. Es gibt ja immer wieder so Vorkommnisse mit irgendwelchen Leuten, die irgendeinen Mist machen.“*

(Interview A15)

Ebenfalls wird von Busfahrern ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen erwartet. Hierzu zählt, dass er hilfsbereit sowie zuvorkommend sei und so beispielsweise Hilfsbedürftige beim Ein- und Ausstieg unterstütze.

Darüber hinaus gilt es für einen Busfahrer ansprechbar zu sein. Hierzu zählt neben einer Begrüßung und einem möglichen Smalltalk auch die Informationsweitergabe. Busfahrer sollten Fahrgäste im Bus durch eine freundliche Begrüßung willkommen heißen, ihre Routen kennen sowie über Tickets und Kosten kompetent informieren können.

Einige Personen erwarten zudem, dass der Busfahrer ein gepflegtes und ordentliches Erscheinungsbild aufweist. Neben dem Gesamterscheinungsbild wird vereinzelt auch ein modernes, sauberes und ansprechendes Busfahrzeug vorausgesetzt. Dafür sei der Busfahrer mitverantwortlich.

U: *„Naja, ich sage mal so, er sollte jetzt nicht unbedingt in seinem Jogginganzug da rumsitzen und ungepflegt aussehen.“*

(Interview C009)

Weiterhin werden unterschiedliche Tätigkeiten in Bezug auf die technische Kontrolle des Busses, das Abholen des Busses oder das Tanken des Busses aufgegriffen.

Ganz deutlich lässt sich eine Diskrepanz zwischen den beschriebenen Erwartungen an die Serviceleistung und die tatsächlich ausgeführten Tätigkeiten des Busfahrers verzeichnen. Alle beschriebenen Dimensionen werden als eher mangelhaft wahrgenommen. Es finden sich zwar positive Aussagen einiger Personen, allerdings überwiegen deutlich Negativbewertungen. Dies wird im Folgenden anhand unterschiedlicher Zitate verdeutlicht. Die mangelnde Zuverlässigkeit der Busfahrer wird vor allem aufgrund der Unpünktlichkeit und in Anbetracht dessen kritisiert, dass sie an einigen Bushaltestellen nicht anhalten würden. Auch die fehlende Orts- und Streckenkenntnis wird bemängelt, was für eine zuverlässige Beförderung eine entscheidende Rolle spiele.

U: *„Die sind manchmal relativ unhöflich und nicht wirklich pünktlich und dann verpasst man auch halt die S-Bahn.“*

(Interview A2)

Auch das Thema „Sicherheit“ als eine Dimension der Servicequalität wird aus gesellschaftlicher Perspektive als deutlich mangelhaft wahrgenommen. Busfahrer fahren zum Beispiel oftmals nicht angemessen. Die Fahrweise sei rasant und führe dazu, dass man im Bus stürze oder sich verletze, wenn man sich nicht festhalte.

Auch würden Busfahrer laut Aussagen der Interviewten mehrheitlich nicht eingreifen, wenn sich Fahrgäste schlecht benehmen oder wenn im Bus allgemein Unordnung herrscht und Konflikte offenkundig sind. Ebenso werden Erwartungen an das Einfühlungsvermögen eines Busfahrers werden aus Sicht der interviewten Personen mehrheitlich nicht erfüllt. Vorrangig wird das voreilige Schließen der Türen und unangenehme Anfahr- oder Bremsmanöver als negativ beschrieben.

U: *„Das heißt, der Busfahrer, der kommt schon gestresst an der Haltestelle an. Und das merkt man an der Fahrweise und das merkt man dann auch, wie schnell dann die Türen wieder geschlossen werden und abgelegt werden.“*

(Interview A26)

Weitere Aussagen zeigen differenziertere Bewertungen bezogen auf den IST-Zustand des Einfühlungsvermögens. Dies bezieht sich vorrangig auf die unterschiedlichen Persönlichkeiten bei Busfahrern, sodass man einerseits auf zuvorkommende und hilfsbereite Personen und andererseits auch auf mürrische, unhöfliche und abweisende Personen treffe.

Der IST-Zustand bezüglich der Dimension „Ansprechbarkeit“ wird unterschiedlich beschrieben. Viele Aussagen behaupten, dass Busfahrer nicht grüßen, insgesamt wenig gesprächig sind und wenige Informationen zu Routen oder Preisen der Fahrkarten liefern können. In den Aussagen, die eine positive oder neutrale Ausrichtung haben, werden vorzugsweise einzelne Busfahrer und deren Verhalten in gezielten Situationen beschrieben. Auch die Erwartungen an das Sachvermögen (Aussehen, Kleidung, Busfahrzeug) werden mit vielen negativ ausgerichteten Aussagen weitestgehend nicht erfüllt. Busfahrer seien körperlich wenig fit, eher übergewichtig und ungepflegt.

U: *„Ja. Aber ich glaube, beim Busfahrer ist es auch eine Sache der/ des/ also des Images. Weißt du? Der Busfahrer/ Viele sind einfach nur dick, spannungslos und schlecht gelaunt.“*

(Interview A15)

Viele Busse seien außerdem mehrheitlich nicht gepflegt und sauber. Es werden defekte Knöpfe, Müll und Dreck im Bus kritisiert sowie ganz allgemein eine dort herrschende Unordnung.

In Bezug auf Verbesserungsvorschläge werden unterschiedliche Bereiche der Servicequalität angesprochen. Viele Interviewte äußern den Wunsch nach mehr Zuverlässigkeit im Sinne einer pünktlichen Beförderung. Andere wiederum fokussieren soziale Gepflogenheiten.

In diesem Zusammenhang thematisieren Teilnehmer auch die Uniform des Busfahrers, die verbessert werden müsste, um das Ansehen der Berufsgruppe zu steigern bzw. ein insgesamt besseres Bild in die Öffentlichkeit zu tragen. Unter anderem befinden sich unter dieser Kategorie auch Aussagen, die sich auf die Busausstattung beziehen. Von der Servicequalität wird der Linienbusfahrer deutlich vom Reisebusfahrer unterschieden. Reisebusfahrer wiesen ein viel höheres Maß an Servicementalität auf und seien auch deutlich besser gekleidet. Auch unterscheidet sich der Busfahrer deutlich vom Piloten, der körperlich trainiert und attraktiv sei. Busfahrer seien eher eine Mischung aus LKW-Fahrern und Lokführern.

Persönlichkeit

Hinsichtlich der Kategorie „Persönlichkeit“ konnte zwischen Erwartungen und der Bewertung des IST-Zustandes unterschieden werden. Diese Kategorie wurde in Anlehnung an des BIG-5 von Rammstedt (2007) festgelegt. Auch bei Betrachtung der Kategorie „Persönlichkeit“ beziehen sich die meisten Aussagen auf Erwartungen hinsichtlich der

Busfahrerperson. Hierbei lässt sich ein sehr deutliches und stabiles Bild des Busfahrers konstatieren. Von einem Busfahrer wird ein möglichst extrovertiertes Verhalten erwartet. Das heißt, dass dieser weitestgehend gesellig, freundlich, bestimmt und höflich sein sollte. Vor allem die zweite Eigenschaft, nämlich Freundlichkeit, sei unabdingbar, so die gesellschaftliche Forderung.

U: *„Naja, man sollte schon nicht dissozial sein. Also, dass man in irgendeiner Weise schon mit den Leuten kommunizieren kann. Auf freundliche Art und Weise. Aber doch bestimmt sein kann, wenn man irgendwelche Störenfriede im Bus hat.“*

(Interview A20)

Viele Aussagen zeigen zudem, dass ein verantwortungsbewusstes und konzentriertes Arbeiten erwartet wird. Demzufolge sollten Busfahrer gewissenhaft und pflichtbewusst sein. Sie sollten stets vorausschauend handeln, aufmerksam den Verkehr beobachten und sich obendrein nicht ablenken lassen dürfen.

Zudem scheint es aus Sicht der Interviewten erforderlich, als Busfahrer eine ruhige, stressresistente und kontrollierte Person zu sein. Busfahrer müssten auch in stressigen Situationen Ruhe bewahren und eine stabile und ausgeglichene Persönlichkeit sein. Dafür bedürfe es an Durchhaltevermögen, um den stressigen Alltag mit Gelassenheit zu bewältigen.

Weitere Aussagen konnten mit den Persönlichkeitseigenschaften „kooperativ“, „entgegenkommend“, „rücksichtsvoll“ oder „hilfsbereit“ gleichgesetzt werden. Hierbei steht vor allem die Hilfsbereitschaft der Busfahrer im Vordergrund. Busfahrer sollten von der Persönlichkeit so beschaffen sein, dass sie Menschen gerne helfen, sei dies beim Ein- und Aussteigen in den Bus oder beim Informieren über Routen und Fahrkarten. Es wird davon ausgegangen, dass Busfahrer dem Kunden gegenüber stets zuvorkommend sind und das Anliegen der Fahrgäste stets im Blick haben.

Aufgrund der Tatsache, dass Busfahrer stets mit Menschen in Kontakt treten, sollte der Busfahrer von seiner Persönlichkeit eher offen und tolerant sein. Er muss mit unterschiedlichen Personengruppen auskommen, sich an unterschiedliche Situationen anpassen und dabei flexibel reagieren.

U: *„Er muss offen und für alles eben offen sein. Wenn eben zum Beispiel jemand jetzt ein Problem hat, dass er sich das anhört.“*

(Interview B004)

Aus Sicht der interviewten Personen sind Busfahrer positiv eingestellt und freundlich. Einige Aussagen weisen jedoch auch auf ein aktuell eher introvertiertes Verhalten hin. Busfahrer werden hierbei als eher ruhig, passiv und unauffällig beschrieben. Andere Interviewte legen sich hinsichtlich der Bewertung der Persönlichkeit, ebenso wie bei der Serviceleistung, nicht

auf eine positive oder negative Bewertung fest, sondern beschreiben Busfahrer differenziert.

U: „Es gibt welche, die machen schon so ein Gesicht, wenn man einsteigt, dann möchte man am besten gar nicht grüßen. Ja, und andere beginnen dann halt auch ein Gespräch während der Fahrt oder sind halt einfach höflich und einladend.“

(Interview B0023)

Die Bewertungen in Bezug auf die Gewissenhaftigkeit von Busfahrern sind nahezu ausgewogen. Einige Aussagen beschreiben fokussierte Busfahrer, andere weisen hingegen auf eher nachlässige und somit unorganisierte, leicht ablenkbare und unkonzentrierte Busfahrer hin. Auch hier sind viele Aussagen als eher differenziert zu erachten.

Die Erwartungen an die Belastbarkeit bzw. Resistenz hingegen werden scheinbar nicht erfüllt. Keiner der Teilnehmer beschreibt Busfahrer als belastbar, gelassen oder ausgeglichen. Hingegen finden sich sehr viele Aussagen, die sie als emotional sensibel, reizbar und unhöflich beschreiben. Busfahrer seien zudem eher misstrauisch, egozentrisch und aggressiv.

Analog zu den geäußerten Erwartungen der Gesellschaft an die Persönlichkeit des Busfahrers lassen sich bestimmte Wünsche und Verbesserungsvorschläge kategorisieren. Mehrheitlich wünschen sich die Interviewten einen extrovertierteren Busfahrer, der freundlich und offen ist. Weiterhin wünschen sich Personen einen Busfahrer, der kooperativer ist, d.h. dem Fahrgast gegenüber aufmerksamer ist und sich um sein Wohl kümmert. Wünschenswert sei auch ein höheres Maß an Gewissenhaftigkeit.

Hervorstechende Busfahrer

Beschreibungen von herausragenden Busfahrern, d.h. solchen, die besonders positiv oder negativ aufgefallen sind, sind, hinsichtlich positiver und negativer Zitate, als tendenziell ausgeglichen zu werten. Ganz deutlich unterstreichen Personen hierbei, dass es sich nicht um den typischen Busfahrer handelt, sondern vielmehr um Busfahrer, die durch ein unübliches Verhalten auffallen. Aus der Perspektive der Teilnehmer gibt es sowohl sehr gesprächige, humorvolle, genaue und rücksichtsvolle Busfahrer als auch diejenigen, die unfreundlich, unhöflich, verständnislos, aggressiv und nahezu unverschämt sind.

U: „Und dann der eine Fahrer, der fährt noch, ein älterer, der mich immer stehen lässt, bis alle drin sind, auch wenn es regnet oder so und dann macht er erst auf und dann muss ich in den vollen Bus mit meinem Rollator rein.“

(Interview A28)

U: „Ja, also ich habe auch Positives erlebt, da war ich auch sehr angetan. Habe dann den Fahrer auch dafür gelobt, weil er hat zum Beispiel angehalten, das fand ich doch bemerkenswert, das ist also nicht Routine, sondern das ist die Freundlichkeit eines Fahrers.“

(Interview A27)

Hauptkategorie: Busverkehr

Unter diesen Kategorien wurden Aussagen kodiert, welche das System „Busverkehr“ betrafen. Hierbei handelte es sich z.B. um die Infrastruktur oder Busnutzung. Zudem wurden Aussagen, welche Vergleiche oder Verbesserungsvorschläge enthielten, darunter kategorisiert. Die Kategorie „Verbesserungen“ ist hierbei als die dominanteste zu werten, gefolgt von Aussagen bezogen auf die Infrastruktur. Verbesserungen sollten aus Sicht der interviewten Personen vorrangig am Ausbau der Infrastruktur vorgenommen werden. In diesem Zusammenhang wird gewünscht, dass auch kleinere Dörfer angefahren werden oder die Fahrt in eine Stadt auch am Wochenende oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten möglich ist. Auch eine häufigere Frequenz der Busse und eine bedarfsgerechtere Taktung wurden hierbei Rahmen angesprochen.

U: *„Weil ich komme aus dem Saarland, da gibt es ganz viele ländliche Regionen, wo abends gar kein Bus mehr hinfährt. Das ist für junge Menschen schwierig, für ältere, die mal in die Stadt wollen, ein Bier trinken gehen.“*

(Interview B0048)

Unter die Kategorie „Infrastruktur“ befinden sich Bewertungen der Infrastruktur (Taktung, Haltestellen, Verbindungen) sowie der Busnutzung und -organisation (Größe, Fülle etc.). Zwar wird vereinzelt die Existenz des Systems als positiv bewertet, allerdings überwiegen eher Kritikpunkte hinsichtlich des gesamten Systems.

Busverbindungen auf dem Land seien zum Beispiel rar und in der Stadt würden zu kleine Busse eingesetzt werden. Zudem habe man Probleme, einen Bus in den Abend- oder Nachtstunden zu bekommen. Die Taktung, das heißt die Abstände zwischen den Fahrten, sei zu groß.

Wird das System mit anderen Transportsystemen verglichen, schneidet es besser als die Bahn ab. Der Busverkehr ermöglicht beispielsweise innerstädtisch eine flexiblere sowie schnellere Verbindung als beispielsweise die Bahn. Strecken könnten verändert und angepasst werden und insgesamt sei man schneller unterwegs.

Hauptkategorie: Busfahren

Einsortiert wurden hierbei alle Textstellen der Interviewten, welche sich auf das Busfahren als Tätigkeit bezogen. Hierbei wurde zwischen folgenden Merkmalen unterschieden: Fahrgastverhalten, Unfälle/Verletzungen, Vergleiche oder Empfindungen. Die bedeutsamste Dimension des Busfahrens ist die der „Empfindungen“. Hierunter wurden Zitate ausgemacht, die emotionale Aussagen zum Busfahren als Tätigkeit betreffen. Einige Teilnehmer beschreiben Angst und Unwohlsein, wenn sie an das Busfahren denken.

U: *„Die Angst ist da so groß, dass die Leute manchmal wie besessen, wie irre steigen sie aus und kommen sie rein, ganz ängstlich, du merkst die Angst im Gesicht, dass sie zerquetscht werden.“*

(Interview A25)

Andere empfinden das Busfahren als zu alltäglich und nebensächlich. Der Bus wird im Alltag genutzt, um Ziele wie den Arbeitsort oder Einkaufszentren zu erreichen, wonach Busfahren folglich mit Routine und unspektakulären Ereignissen assoziiert wird.

Im Vergleich zu Reise- bzw. Transportvorgängen des Fliegens oder des Bahnfahrens oder auch des Taxifahrens schneidet das Busfahren deutlich schlechter ab. Es wird insgesamt mit weniger Komfort in Zusammenhang gebracht. Das Fliegen beispielsweise ruft bei vielen ein schöneres Erlebnis in ihren Empfindungen bzw. Erinnerungen hervor.

Insgesamt wird die Klientel als negativ wahrgenommen. Mehrheitlich werden Fahrgäste als unverschämt und unhöflich empfunden. Im Rahmen von Interaktionen mit dem Busfahrer würden diese oftmals laut und insgesamt herrsche wenig Hilfsbereitschaft und Respekt untereinander im Bus.

Unterschiedliche Interviewpartner berichten auch von Unfällen beim Busfahren. Zum Beispiel wurde schon beobachtet, wie Personen in der Busfahrertür eingeklemmt worden oder Personen im Bus hingefallen seien und sich dabei verletzt hätten.

U: *„Du weißt ja wie die Busse sind. Wenn du nicht schnell genug bist, wirst du eingeklemmt. Ich wurde auch schon einmal mit dem Kinderwagen eingequetscht, einmal mit meinem Hund.“*

(Interview A25)

Verbesserungsvorschläge in Bezug auf diese Kategorie betreffen hauptsächlich die zuvor angesprochenen Kritikpunkte, beispielsweise im Sinne einer Verbesserung des Fahrgastverhaltens.

Nachdem die Inhalte der Transkripte aus den Interviews durch die vorangegangene Darstellung zusammenfassend betrachtet worden sind, zielt die folgende Beschreibung der Ergebnisse der Typenbildung nach Kluge (2000) auf gruppenspezifische Phänomene und Strukturen ab.

5.3.2 Typologie

Auf Grundlage der beiden Merkmale „Vorstellungen über Serviceleistungen“ und „Vorstellungen über Beförderungsleistungen“ und festgelegter Merkmalsausprägungen sollten Personengruppen identifiziert werden, welche sich hinsichtlich ihres Bildes über die Berufsgruppe der Busfahrer unterscheiden. Hierfür diene die im Methodenteil beschriebene aufgestellte Merkmalsmatrix und die dafür festgelegten Kodierregeln.

Die jeweiligen Untersuchungsteilnehmer, die anhand ihres numerischen Kürzels einer Ausprägungskombination zugeordnet werden konnten, wurden anschließend als Typ 1, Typ 2, Typ 3 etc. zusammengefasst und die Anzahl der Teilnehmer eines jeden Typus numerisch festgehalten. Die jeweiligen Untersuchungsteilnehmer inklusive ihres numerischen Kürzels können Anhang 4 entnommen werden.

Tabelle 7 integriert zur besseren Übersichtlichkeit lediglich die Anzahl der unter einen Typus fallenden Teilnehmer. Anhand der Kreuztabelle wird zunächst deutlich, dass nicht alle möglichen Ausprägungskombinationen der beiden Merkmale mittels der Untersuchungsteilnehmer abzubilden waren.

Tabelle 7: Kreuztabelle Typologie ausgefüllt

Vorstellungen über Serviceleistungen	Vorstellungen über Beförderungsleistung			Summe
	zielorientiert	zielorientiert zuverlässig	zielorientiert zuverlässig flexibel	
formell		48 Typ 1		48
formell interaktiv	9 Typ 2	26 Typ 3	17 Typ 5	52
formell interaktiv umfeldbezogen		10 Typ 4		10
Summe	9	84	17	110

Es existiert zum einen kein Teilnehmer, welcher von einer zielorientierten Beförderungsleistung (Zielerreichung) und zugleich von einer formellen Serviceleistung (Freundlichkeit/Höflichkeit) ausgeht. Diese Kombination, welche das minimalste Leistungsspektrum darstellt, ist folglich nicht vertreten.

Auch konnte keine Person der Ausprägungskombination „ziel-, zuverlässigkeitsorientierte, flexible Beförderungsleistung“ und „formelle Serviceleistung“ sowie umgekehrt „formelle, interaktive, umfeldbezogene Serviceleistung“ und „zielorientierte Beförderungsleistung“ zugeordnet werden. Das bedeutet, dass sofern hinsichtlich der Beförderung oder des Services ein breiteres Leistungsspektrum zugeschrieben wird, auch automatisch eine breitere Aufgabenzuschreibung hinsichtlich der anderen Dimension erfolgt. Genauso existiert kein Teilnehmer, welcher sowohl von einer „ziel-, zuverlässigkeitsorientierten und flexiblen Beförderungsleistung“ und einer „formellen, interaktiven und umfeldbezogenen Serviceleistung“ ausgeht. Die Teilnehmer setzen folglich den Schwerpunkt entweder mehr auf die Beförderung oder den Service.

Anhand der Tafel wird zudem ersichtlich, dass die Mehrheit der Teilnehmer (N=48) Typ 1 zuzuordnen ist. Diese Gruppe geht von einer „ziel- und zuverlässigkeitsorientierten Beförderungsleistung“ und einer „formellen Serviceleistung“ aus. Die kleinsten Gruppen mit N=9 bzw. N=10 schreiben dem Busfahrer entweder eine „zielorientierte Beförderungsleistung“ und gleichzeitig „formelle und interaktive Serviceleistungen“ (Typ 2) oder eine „zielorientierte und zuverlässige Beförderungsleistung“ und zugleich „formelle, interaktive und umfeldbezogene Serviceleistungen“ zu (Typ 4). Typ 3 sind Untersuchungsteilnehmer, welche von einer „ziel- und zuverlässigkeitsorientierten Beförderung“ und einer „formellen und interaktiven Serviceleistung“ ausgehen. Insgesamt 26 Teilnehmer konnten diesem Typus zugeordnet werden. Typ 5 mit insgesamt 17 Teilnehmern geht ebenso wie Typ 2 und Typ 3 von einer „formellen und interaktiven Serviceleistung“ zu, allerdings gehen sie von einer „zielorientierten, pünktlichen und flexiblen Beförderung“ aus.

Mithilfe der Mehrfeldertafel konnten die Teilnehmer hinsichtlich ihrer Vorstellungen über die Leistungen des Busfahrers in verschiedene Typen gruppiert werden, welche eine hohe interne Homogenität aufweisen und gleichzeitig von den anderen Typen differieren.

Laut Kluge (2000) eignet sich zur Schreibung der gebildeten Typen die Wahl eines „Repräsentanten“ oder „Prototypen“ für den jeweiligen Typus. Hierfür wurden die einzelnen Typen hinsichtlich ihrer Gesetzmäßigkeiten analysiert und ein Fall ausgewählt, welcher spezifisch charakterisiert und mit Ankerbeispielen versehen wurde. Jeweils im Anschluss daran erfolgt eine zusammenfassende Betrachtung der identifizierten Muster unter Einbezug sekundärer Informationen (demografische Daten). Bezüglich des Alters wurde hierbei bewusst stets der Median hinzugezogen. Dies erfolgte deshalb, da vermieden werden sollte, dass durch Ausreißer die zentrale Tendenz des jeweiligen Typus verzerrt wird. Beispielsweise befinden sich innerhalb von Typ 2 insgesamt sechs von neun Personen, die unter 30 Jahre alt sind. Bei Hinzuziehen des Mittelwertes von 34,88 wird dieses charakteristische Kennzeichen der Gruppe im Gegensatz zur Verwendung des Median von 29 aufgrund von drei Personen, welche deutlich über 50 bzw. 60 Jahre alt sind nicht deutlich genug. Der Median wird folglich in diesem Fall als aussagekräftiger gewertet. Im Folgenden wird die Interviewende stets mit einem „I“ abgekürzt und der Untersuchungsteilnehmer durch ein „U“ dargestellt. Synonym werden für die Interviewerin auch der Begriff „Forscherin“ sowie für den Untersuchungsteilnehmer Begrifflichkeiten wie „Interviewter“ oder „Teilnehmer“ genutzt.

Typ 1

Als sogenannter Repräsentant für Typ 1 wurde Interview A14 ausgewählt. Das Interview wurde mit einer weiblichen Person geführt, welche zum Zeitpunkt der Durchführung 26 Jahre alt war. Sie nutzte den Bus selten und wohnte städtisch. Als Berufsstatus gab sie „berufstätig“ an.

Die Teilnehmerin äußerte bereits zu Beginn des Interviews negativ besetzte Assoziationen mit der Berufsgruppe.

I: *„Fällt dir spontan [zu Busfahrern] irgendetwas ein?“*

U: *„Schlecht gelaunt. Immer!“*

Allein das Adjektiv „schlecht“ wird automatisch mit negativen Aspekten assoziiert. Die Adjektivkombination „schlecht gelaunt“ verweist dabei auf die als schlecht wahrgenommene Laune oder den Gemütszustand. Die Kombination liegt in positiver Vergleichsform, d.h. Grundform vor. Weitere sprachliche Möglichkeiten wären die komparative Form „schlechter gelaunt“ oder der Superlativ „am schlechtesten gelaunt“; beide setzen allerdings jeweils einen Vergleich voraus. Es ist folglich davon auszugehen, dass die Wahrnehmung unabhängig von anderen Personen oder Maßstäben zu werten ist. Der Adjektivkombination wird das Adverb „immer“ hinzugefügt. Dadurch wird betont, dass der schlechte Gemütszustand zu jedem Zeitpunkt, d.h. ohne Ausnahme, in Form einer zeitlichen Generalisierung stattfindet. Das Adverb „immer“ impliziert, dass voreilig eine pauschalisierende Haltung eingenommen wird. Die Aussage ist syntaktisch gesehen eine Alltags-Ellipse ohne Subjekt, Verb und Objekt. Aneinandergereiht werden lediglich drei Adjektive bzw. Adverbien. Der fehlende Verweis auf das Subjekt spiegelt trotz Nutzung des Busses und damit bestehender Nähe zur Berufsgruppe ein gewisses Maß an Distanz wider. Gleichzeitig wirkt die Aussage abwertend und offenbart eine fehlende Wertschätzung. Die Teilnehmerin nimmt die Berufsgruppe der Busfahrer als geschlossene Einheit wahr und bewertet sie generell als Personengruppe mit einem ähnlichen Gemütszustand. Diese Negativbewertung zeigt sich an anderen Stellen in Form einer herabsetzenden Haltung.

U: *„Ja, die gucken dich nicht richtig an, die reden nicht mit dir, die sagen kein „Hallo“. Da kommt nichts von denen.“*

Die Interviewte führt ihre Beschreibung der Busfahrer fort und verwendet statt der Formulierung „die Busfahrer“ oder „sie“, lediglich den bestimmten Artikel im Plural „die“. Das kann zum einen umgangssprachlich bedingt sein, andererseits kann das auch ein hinweisendes, demonstratives Signal („die da“) sein, mit dem man sich von der Berufsgruppe distanziert oder sogar auf sie herabschaut („mit dem Finger auf sie zeigt“). Die Interviewte erklärt in diesem Zusammenhang, was „die“ nicht tun, indem sie nur

verneinte Verben verwendet „nicht richtig anschauen“, „nicht mit dir reden“ und „sagen kein Hallo“. Alle drei Äußerungen beziehen sich auf die Komponente der Kommunikation, wobei das reine Anschauen, d.h. der Blickkontakt durch die Spezifikation „nicht richtig“ relativiert wird. Folglich geht die Teilnehmerin davon aus, dass zwar Blickkontakt, besteht, dieser aber möglicherweise nicht als non-verbale Kommunikation wahrgenommen wird, genauso wenig wie die einfachste Form des sozialen Kommunizierens, ein kurzes Begrüßen. Abschließend generalisiert sie ihre Aussage und betont, erneut durch eine Verneinung, dass „nichts“ von „denen“ komme. Auch hier wird wieder statt des neutralen Pronomens „von ihnen“ die sich distanzierende Äußerung „von denen“ verwendet. Hinsichtlich der Leistungen des Busfahrers reduziert die Teilnehmerin die Tätigkeiten der Berufsgruppe auf die Berufsbezeichnung.

I: *„Was du glaubst, was er so machen muss in seinem Alltag?“*

U: (Pause) *„Busfahren?“* (Lachen)

Nach einer kurzen Pause räumt die Teilnehmerin fragend ein „Busfahren?“ und fügt ein Lachen hinzu. Das anschließende Lachen kann als spottendes Gelächter gewertet werden, welches sich auch hinsichtlich der Fähigkeiten wiederfindet.

I: *„Was glaubst du denn, was für Fähigkeiten muss man denn mitbringen, um den Beruf auszuüben?“*

U: *„Einen Führerschein?“* (Lachen). *Ich glaube, blind sollte man vielleicht nicht sein. Nicht auf Drogen oder komische Medikamente. Aber ich glaube, das kann schon fast jeder machen, der fahren kann.“* (Lachen).

Die Untersuchungsteilnehmerin antwortet mit einem kurzen Satz bestehend aus einem unbestimmten Artikel und einem Substantiv „einen Führerschein“. Begleitet wird ihre Aussage durch ein Lachen. Die beiden vorangegangenen Aussagen legen nahe, dass neben der generalisierenden eine stark voreingenommene bzw. vorurteilsbesetzte Haltung besteht. Statt von weiteren Voraussetzungen zu sprechen, zählt die Interviewte Ausschlusskriterien auf, d.h. sie formuliert durch verneinte Sätze, was Busfahrer nicht sein sollten: „nicht blind und „nicht auf Drogen oder komische Medikamente“. Dies suggeriert den Eindruck, der Beruf des Busfahrers habe keine spezifischen Einschlusskriterien (außer dem Führerschein). Ihrer Meinung nach sind vielmehr bestimmte Personen von der Ausübung ausgeschlossen. Der Verweis auf Alkohol, Drogen oder „komische“ Medikamente, möglicherweise Sedativa oder ähnlich wie Drogen oder Alkohol wirkende Medikamente, die das Bewusstsein beeinflussen und demnach das sichere Fahren beeinträchtigen, ist erneut auf die eigentliche Fahrtätigkeit des Busfahrers zu beziehen. An anderer Stelle im Interview wird die Wichtigkeit des sicheren Fahrens diesbezüglich thematisiert. Sie führt ihre Überlegungen fort, indem sie klarstellt, dass „schon fast jeder“ den Beruf ausüben könne, „der fahren kann“. Die negative Konnotation wird hier also klar

verbalisiert und lässt die These, der Beruf wird mit geringen Voraussetzungen wahrgenommen, den fast jedermann ausüben könne, als sehr realistisch erscheinen. Erneut beendet die Teilnehmerin ihre Aussage mit einem Lachen. Die Reduktion der Tätigkeiten und die Formulierung von Ausschlusskriterien für die Ausübung des Berufes erwecken den Anschein, der Beruf wird vorurteilsbesetzt wahrgenommen. Es liegt demnach nahe, dass das Lachen als spöttisches bzw. verachtendes Lachen gewertet werden kann. Weiterhin lassen sich Transferphänomene konstatieren. Von den Berufsbedingungen wird auf Eigenschaften der Berufsgruppe geschlossen.

U: „Und ich glaube, das Arbeitsklima kann ich mir auch nicht so gut vorstellen, weil wenn du die Einzelpersonen immer so siehst oder so das Gefühl hast, der ist irgendwie voll mies drauf, dann glaube ich nicht, dass die Kollegen dann nicht genauso sind und dass das dann zwischen denen so harmoniert, dass die dann lustig sind. Und die haben auch nicht so viel Kontakt zueinander, wenn die die ganze Zeit in ihrem Bus sitzen.“

Das Arbeitsklima wird als „nicht so gut“ bewertet. Hierbei schließt die Interviewte von ihrem Gefühl über einzelne Busfahrer d.h. „Einzelpersonen“, die „voll mies drauf sind“, auf andere Kollegen. In diesem Rahmen wird deutlich, dass die Bewertung der Busfahrer von der Wahrnehmung einzelner Personen auf die gesamte Berufsgruppe generalisiert wird. Die doppelte Verneinung „ich glaube nicht“ und „dass die Kollegen dann nicht genauso sind“, unterstreicht hierbei ihre Überzeugung. Aufgrund dessen, dass sie davon ausgeht, Busfahrer seien grundsätzlich mies drauf, kann sie sich nicht vorstellen, dass es zwischen den Kollegen „harmoniert“, bzw. „dass die dann lustig sind“. Es erfolgt hierbei somit eine Kette an Transfers. Zum einen wird von einer als schlecht gelaunten Einzelperson auf die gesamte Kollegschaft geschlossen. Zum anderen wird die negative Laune als Ausschlusskriterium angesehen, um lustig zu sein oder ein harmonisches und kollegiales Verhältnis zu führen. Weiterhin verweist sie auf eine umweltbezogene Barriere Kontakt zu Kollegen zu haben, da Busfahrer „die ganze Zeit in ihrem Bus sitzen“. Hier wird die sitzende Tätigkeit erwähnt, welche eine negative Konnotation beinhaltet, nämlich die Trägheit, die Isolierung und die kommunikative Abschottung im Fahrzeug.

Bei Thematisierung der gesellschaftlichen Bedeutung von Busfahrern fällt das Zitat bereits im Gegensatz zu den vorangegangenen Aussagen durch seine Länge auf.

U: „Also ich glaube, dass es schon sehr wichtig ist, dass es sie gibt, aber sie werden nicht so geschätzt. Und dadurch ist wahrscheinlich auch dieser komische Kreislauf von wegen ja die fühlen sich dann auch nicht so geschätzt, dann sind sie halt mies drauf, weil sie Scheiße behandelt werden von dem Arbeitgeber als auch von den Fahrgästen, die dann natürlich auch von dieser schlechten Laune dann auch genervt sind und das dann wieder zurückgeben und das ist dann immer wieder dieser Kreislauf.“

Die Interviewte äußert die Vermutung, dass es „sehr wichtig“ sei, dass es Busfahrer gebe. Das verwendete Adverb „schon“ verstärkt dabei ihre Feststellung, sodass es den Anschein erweckt, diese Aussage entspreche tatsächlich ihrer Meinung. Sie räumt aber daraufhin ein, dass Busfahrer „nicht so geschätzt“ werden und geht damit ohne Erfragen seitens der Interviewenden auf das Ansehen bzw. die Wertschätzung der Berufsgruppe ein, indem sie Folgendes äußert: „aber sie werden halt nicht so geschätzt“. „Schon sehr wichtig“ und „nicht so geschätzt“ stehen hierbei in einem deutlichen Kontrast, was möglicherweise auch auf die wahrgenommene Diskrepanz zwischen Bedeutung und Wertschätzung zurück zu führen ist. Die Teilnehmerin beschreibt im Rahmen ihrer Aussage einen Kreislauf, welcher „wahrscheinlich“ dafür verantwortlich sei, dass „sie halt mies drauf sind“. Sie geht davon aus, dass Busfahrer die geringe Wertschätzung auch „fühlen“, aus diesem Grund schlechte Laune aufweisen, da sie „Scheiße behandelt werden“. Gleichzeitig sieht sie in der daraus resultierenden schlechten Laune des Busfahrers auch den Grund für das genervte Verhalten der Fahrgäste, das sie an den Busfahrer wieder „zurückgeben“ und beschreibt damit eine Art Teufelskreis: eine wiederkehrende fehlende Wertschätzung gegenüber Busfahrern trotz ihrer „schon sehr wichtigen“ Bedeutung. Dies erweckt den Anschein von Verständnis bzw. Erklärbarkeit des Verhaltens des Busfahrers. Es scheint so, als sei hier ein Reflexionsvorgang angestoßen worden.

Insgesamt lassen die Aussagen der Teilnehmerin deutlich darauf schließen, dass sie die Berufsgruppe der Busfahrer auf einem bestimmten Typus generalisiert. Sie assoziiert die Personengruppe der Busfahrer allgemein mit negativen Eigenschaften. Sie geht davon aus, dass Busfahrer schlecht gelaunt sind und eine geringe Kommunikationsfähigkeit aufweisen. Hinsichtlich ihres Leistungsspektrums geht sie von sehr geringen Aufgaben aus. Sie reduziert die Tätigkeiten des Busfahrers auf seine fahrerische Leistung und assoziiert den Beruf des Busfahrers mit geringen Voraussetzungen. Obwohl die Teilnehmerin offensichtlich Nähe zur Berufsgruppe beschreibt, da sie einzelne Busfahrer als „Quasselstrippen“ wahrnimmt, wird eine gewisse Distanz beschrieben, die der geringen Kommunikationsfähigkeit und dem geringen Interesse für einen kommunikativen Austausch geschuldet wird. Die negativ zugeschriebenen Eigenschaften der Berufsgruppe werden als starres Muster angesehen, und als Konsequenz wird über die Berufsgruppe wenig reflektiert und stets auf ein vorurteilsbesetztes Bild zurückgegriffen, das abwertende Züge aufweist. Die Analyse des Interviews wies allerdings einen Umschwung im Reflexionsverhalten der Teilnehmerin auf. Durch Reflexion über die gesellschaftliche Bedeutung des Busfahrers begann die Interviewte über diese nachzudenken und setzte ihre Reflexionen selbstständig fort. Sie verglich die als hoch bewertete Bedeutung mit dem geringen Ansehen und der geringen Anerkennung. Insgesamt vermittelte die Teilnehmerin dadurch den Eindruck, sie könne das Verhalten der Busfahrer nachvollziehen.

Zur weiteren Charakterisierung von Typ 1 werden die demografischen Daten der zugeordneten Fälle im Folgenden in die abschließende Betrachtung hinzugezogen.

Tabelle 8: Demografische Daten Typ 1

Median Alter	Geschlecht	Berufsstatus	Busnutzung	Wohnort
34	21 w 27 m	22 berufstätig 9 Schüler 9 Auszubildender/ Studierender 6 Rentner 1 keine Angabe 1 Elternzeit	8 gelegentlich 15 häufig 20 nie 5 selten	36 städtisch 12 ländlich

Aus Tabelle 8 wird deutlich, dass die Teilnehmer, welche Typ 1 zugeordnet wurden, den Bus in unterschiedlichem Maße nutzen. In der Gruppe finden sich sowohl häufige bzw. gelegentliche Nutzer als auch seltene Nutzer, aber auch solche Personen, die den Bus nie nutzen. Es ist folglich anzunehmen, dass das Bild des Busfahrers für diese Gruppe nicht an die aktuelle Nutzung gekoppelt ist. Auch die Geschlechterverteilung gibt keine Hinweise darauf, dass diese Merkmale entscheidend sind. Ebenso ist hinsichtlich des Berufsstatus von einer gleichmäßigen Verteilung auszugehen, allerdings sind mehr Berufstätige vorzufinden. Hinsichtlich des Alters kann von einem Einfluss ausgegangen werden, da der Median der Gruppe mit 34 unter dem Median der gesamten Stichprobe (37) liegt. Was weiterhin auffällt, ist die ungleichmäßige Verteilung des Wohnortes. Von den 48 Teilnehmern, wohnen 36 in städtischen und nur 12 in ländlichen Gebieten. Es liegt folglich nahe, dass die zuvor beschriebene latente Struktur mehrheitlich auf städtisch lebende Personen übertragbar ist. In der Stadt herrscht ein höheres Verkehrsaufkommen sowie eine höhere Anzahl den Bus nutzender Personen und somit ein höherer Stresspegel und erhöhter Zeitdruck für Busfahrer. Insgesamt lässt sich die geringe Leistungszuschreibung in Bezug auf die Beförderung (sicher und pünktlich) und auf den Service (freundlich und höflich) möglicherweise darauf zurückführen, dass Teilnehmer dieses Typus von eingeschränkten Ressourcen des Busfahrers ausgehen. Zum einen handelt es sich hierbei um personenbezogene Ressourcen wie ein geringer Bildungsstand, geringe Berufsvoraussetzungen sowie geringe Kompetenzen. Die Aussagen erwecken den Anschein Busfahrer werden als Personen mit niedrigem Bildungsstand, geringen Möglichkeiten und Kompetenzen stigmatisiert. Zum anderen wird berufsbedingt, aufgrund des hohen Stresspegels, davon ausgegangen, dass geringe Möglichkeiten existieren Bedarfen und Bedürfnissen der Fahrgäste gerecht zu werden. Der Beruf des Busfahrers wird mit insgesamt negativen Arbeitsbedingungen verbunden, was Mitleid, Verständnis und aber auch Spott hervorruft. Aus Sicht der Beteiligten ist es dem Busfahrer möglicherweise aufgrund seiner Begrenztheit bzw. der Ressourcenknappheit nicht möglich den Erwartungen gerecht zu werden. Es kann allerdings auch davon ausgegangen werden, dass Nutzern aufgrund der erhöhten Anzahl ein- und aussteigender Fahrgäste der Bezug zum

Busfahrer fehlt bzw. die Wahrnehmung der eigentlichen Person nur eingeschränkt möglich ist oder auch nur begrenzt gewollt ist.

Diesem Typus ist gemein, dass die Leistungen des Busfahrers unterschätzt bzw. entwertet werden und dass allgemein eine voreingenommenen bzw. vorurteilsbesetzten Sichtweise existiert. Die Vorstellungen über die Berufsgruppe bzw. die Rahmenbedingungen wirken starr und wenig hinterfragt. Es wird davon angegangen, dass Personen dieses Typus, trotz des bestehenden Kontakts zur Berufsgruppe, Busfahrer entweder mit einer stark „vorurteilsbesetzten Brille“ oder aufgrund der fest verankerten Vorurteile Busfahrer gar nicht erst wahrnehmen. Im Rahmen des Interviewsettings wird auf das starre, abgespeicherte Muster von Busfahrern zurückgegriffen. Insgesamt wird die Berufsgruppe dadurch negativ dargestellt und herabgesetzt. Folglich lässt sich **Typ 1** unter dem Begriff **„Die Degradierenden“** fassen. Kernmerkmale dieser Gruppe sind **starre und vorurteilsbesetzte Assoziationen** mit der Berufsgruppe, eine daraus resultierende **abwertende Haltung** sowie eine Dominanz **städtisch lebender und jüngerer Personen**.

Typ 2

Als sogenannter Repräsentant für Typ 2 wurde Interview B0055 ausgewählt. Dieses Interview wurde mit einer männlichen Person, die 17 Jahre alt ist, geführt. Der Teilnehmer gab an, den Bus zum aktuellen Zeitpunkt nur selten zu nutzen und städtisch zu leben. Bei Beschreibung seiner Assoziationen zur Berufsgruppe der Busfahrer nimmt der Teilnehmer Bezug zu bereits gesammelten Erfahrungen.

U: „Also, die ich gesehen habe, manche sind voll nett. Dann gibt es immer welche, die richtig streng und stur sind.“

Der Verweis auf die „die ich gesehen habe“, verdeutlicht allerdings, dass es sich bei den Erfahrungswerten eher um oberflächliche handelt. Die Personen wurden zwar gesichtet, allerdings scheint kein weiterer Austausch stattgefunden zu haben. Die Beschreibung der Personengruppe wird eingegrenzt und es erfolgt keine Bewertung der gesamten Gruppe, sondern lediglich derer, die gesehen wurden. „Manche“ werden als „voll nett“ und andere als „richtig streng“ und „stur“ beschrieben. Im Umkehrschluss kann darauf geschlossen werden, dass diejenigen, die nett sind als nachgiebig, locker, entspannt und unbesorgt erlebt werden. Die Adjektiv-Kombinationen „voll nett“ sowie „richtig stur“ deutet an, dass es zwei Typen gibt: Diejenigen, die einen äußerst positiven Eindruck vermitteln, und die anderen, die äußerst negativ wahrgenommen werden. Das Adverb „manche“ verweist allerdings darauf, dass nur einige als nett wahrgenommen werden. Auch die Aussage es

gebe „immer welche, die richtig streng und stur sind“, bezieht sich auf einen Teil der Personengruppe. Es bleibt offen, wie der andere Teil der Personengruppe wahrgenommen wird.

Als Schwerpunkt der Leistung des Busfahrers sieht der Teilnehmer „auf jeden Fall“, d.h. eindeutig „die Menschen“.

U: „Auf jeden Fall die Menschen halt, die müssen die ganzen Personen, die halt von A nach B kommen wollen, dort hinfahren und halt die Fahrkarten checken.“

I: „Okay, noch irgendwas dazu? Was sollten sie noch tun?“

U: „Eigentlich nichts.“

Zunächst wird bezüglich der „Menschen“ keine Aufgabe beschrieben, sondern einfach nur „die Menschen“ als Aufgabe angesehen. Möglicherweise soll damit zum Ausdruck gebracht werden, dass die Aufgaben des Busfahrers sehr personen- bzw. fahrgastbezogen sind. Im Anschluss daran spezifiziert der Teilnehmer, dass „die Menschen“ von „A nach B“ transportiert werden müssen. Zusätzlich sieht er es als Aufgabe an, die Fahrkarten der Personen zu kontrollieren. Für den Teilnehmer kommt „nichts“, d.h. keine weitere Aufgabe in Betracht. Er relativiert seine Aussage zwar, indem er sagt „eigentlich nichts“, allerdings äußert er daraufhin keine weitere Leistung des Busfahrers.

Bezüglich der Fähigkeiten, welche ein Busfahrer mitbringen muss, stellt der Teilnehmer einen Vergleich an.

U: „Gleiche Orientierung wie bei dem Navi oder so (unv.).“

Er vergleicht die notwendige Fähigkeit der Orientierung im Straßenverkehr mit der eines Navigationssystems. Er beendet seinen Satz mit „oder so“, was Spielraum für mögliche weitere Vergleiche lässt. Die Aussage lässt allerdings keine weiteren Interpretationen zu, da der Teilnehmer seine Aussage unverständlich beendet. Die Interviewende versucht das Thema durch drei weiterführende Fragen zu vertiefen.

I: „Ja, noch irgendwas? Was sollte er noch mitbringen?“

U: „Lustigkeit.“

I: „Okay, noch irgendwas?“

U: „Hilfsbereit.“

Beide Male äußert der Teilnehmer lediglich ein Wort in Form eines Substantivs und eines Adjektivs. Beide Wörter werden nicht spezifiziert, sodass offenbleibt, was der Teilnehmer unter „Lustigkeit“ und „Hilfsbereit“ versteht. Insgesamt vermitteln die Antworten in Bezug auf die Fähigkeiten des Busfahrers ein geringes Interesse, da die Äußerungen auf ein Wort begrenzt sind und nicht klar ausgedrückt werden.

Bezüglich der positiven bzw. negativen Aspekte des Busfahrerberufes äußert sich der Teilnehmer zunächst hinsichtlich der positiven Aspekte.

U: *„Gut ist halt, dass man halt meistens mobil ist und halt mit dem halt mitfahren kann.“*

Der Teilnehmer äußert einen positiven Aspekt, der allerdings nicht auf den Beruf des Busfahrers bezogen werden kann, sondern vielmehr auf die Mobilität, die der Bus für die Gesellschaft ermöglicht. „Gut ist“ aus Sicht des Teilnehmers, dass „man“, in diesem Falle schließt er sich möglicherweise mit ein „meistens mobil ist“. Hier grenzt er die Mobilität ein. Eventuell geht er davon aus, die Mobilität sei nicht immer gewährleistet. Fraglich bleibt hierbei, worauf er die fehlende Mobilität stützt. Die Mobilität assoziiert er dann mit dem Busfahrer, der den Bus fährt und mit dem man „halt mitfahren kann“. Die Aussage erweckt den Anschein, dem Busfahrer schreibe der Teilnehmer eine eher untergeordnete Rolle zu, eher so als sei es systembedingt so, dass er die Mitnahme der Fahrgäste gewährleiste. Insgesamt wirkt die Aussage interesselos. Die häufige Nutzung des Wortes „halt“ kann zwar zum einen umgangssprachlich bedingt sein, zum anderen vermittelt sie allerdings den Eindruck, es handle sich bei der Thematik um ein banales, offensichtliches und alltägliches Thema. Als „schlecht“ bewertet der Teilnehmer das „ganze Rumsitzen“.

U: *„Schlecht ist halt das ganze Rumsitzen.“*

Anhand der Aussage wird deutlich, dass er von einer langen Zeit des Sitzens ausgeht. Die Tätigkeit des Sitzens äußert er mittels eines substantivierten Verbs. Es ist folglich nicht der Busfahrer, der „rumsitzt“, sondern das „Rumsitzen“, wodurch der Sitztätigkeit eine größere Gewichtung zugeschrieben, so als sei es eine eigene Komponente, die unabhängig vom Busfahrer stattfindet bzw. welcher der Busfahrer passiv ausgesetzt sei.

Bei Thematisierung der gesellschaftlichen Bedeutung des Busfahrers spezifiziert der Teilnehmer, dass er den Busfahrer „für die Gesellschaft“ als „sehr wichtig“ erachtet.

U: *„Für die Gesellschaft ist er eigentlich sehr wichtig, sage ich mal. In Fulda diese Minderjährigen sind ja nicht mobil, wenn sie halt zur Schule fahren müssen. Deswegen sind sie ja angewiesen auf den Bus.“*

Er bezieht sich auf „Minderjährige“, die „ja nicht mobil“ seien und „zur Schule fahren müssen“. Betont wird somit die Angewiesenheit auf den Bus. Er bezieht sie sich hierbei mehr auf das System als die Person des Busfahrers.

In Bezug auf diesen Typus wird davon ausgegangen, dass ein oberflächlicher Kontakt zur Berufsgruppe besteht. Alle Sequenzen sind von einer hohen Oberflächlichkeit und einem geringen Interesse an der Thematik gekennzeichnet. Die Aussagen weisen viele generalisierende Bewertungen auf. Die Berufsgruppe wird als inaktiv wahrgenommen, da das lange Sitzen thematisiert wird. Anhand der Äußerungen ist zudem ableitbar, dass der

Beruf als wenig komplex und anstrengend wahrgenommen wird. Für weitere Schlüsse sind die getätigten Äußerungen allerdings zu vage formuliert. Es kann folglich nicht festgelegt werden, welche weiteren Eigenschaften mit der Berufsgruppe assoziiert bzw. welche Vorstellungen hinsichtlich der Berufsgruppe bestehen geschweige denn, wie sie bewertet wird. Deutlich wird allerdings, dass insgesamt eine geringe Erwartungshaltung gegenüber Busfahrern besteht. Außer der Zielerreichung und dem Helfen von Fahrgästen wird keine weitere Leistung thematisiert. Für den Interviewten stellt die Person des Busfahrers zum aktuellen Zeitpunkt keine wichtige Person dar. Er erachtet den Bus bzw. das System allerdings als wichtig für bestimmte Personengruppen. Überwiegend geht er von vulnerablen Gruppen aus, für die eine Busnutzung im Alltag unerlässlich ist. Aus diesem Grund ist für ihn die Hilfsbereitschaft des Busfahrers wichtig, weil sie diese täglich benötigen. Das Fahren an sich wird eher als Nebensächlichlichkeit angesehen. Im Vordergrund steht vielmehr die Unterstützung der Fahrgäste. Die Interviews dieses Typus erwecken den Anschein, dass die Gefragten eine eher distanzierte Haltung einnehmen. Der Busfahrer und die Berufsgruppe scheinen kaum Thema einer Reflexion gewesen zu sein, was sich entweder durch kurze oder oberflächliche Aussagen oder durch ein Abweichen vom Thema widerspiegelt. Die Aussagen sind sehr pauschal und lassen wenig Spielraum für Interpretationen zu. Vereinzelt wird eine Bewertung der Busfahrer vorgenommen. Es ist allerdings nicht ableitbar, ob ein mehrheitlich negatives oder positives Bild über die Berufsgruppe besteht, da die meisten Aussagen wertfrei sind. Es wird allerdings deutlich, dass die Berufsgruppe keine Relevanz für die Teilnehmer darstellt. Sie gehen eher davon aus, dass der Busfahrer für vulnerable Gruppen wie Kinder, ältere Menschen etc. eine Rolle spielt, weil diese darauf angewiesen sind. Die Bedeutung bzw. das Ansehen der Berufsgruppe ist für diesen Typus folglich unmittelbar an die Angewiesenheit und eine alternativlose Nutzung gekoppelt.

Für eine weitere kritische Beschreibung dieses Typus werden die demografischen Daten hinzugezogen.

Tabelle 9: Demografische Daten Typ 2

Median Alter	Geschlecht	Berufsstatus	Busnutzung	Wohnort
29	6 w 3 m	7 berufstätig 1 Schüler 1 Auszubildender/ Studierender	2 gelegentlich 1 häufig 2 nie 4 selten	3 städtisch 6 ländlich

Innerhalb von Typus 2 finden sich, wie Tabelle 9 zeigt, mit Ausnahme einer Person lediglich seltene bzw. gelegentliche Nutzer sowie Personen, die den Bus nie nutzen. Es zeigt sich ferner eine deutliche Dominanz ländlich lebender Personen in einem Verhältnis von 2:1. Zudem befinden sich in der Gruppe mehrheitlich berufstätige Personen, nur ein Schüler und eine Auszubildende/Studierende. Das durchschnittliche Alter liegt mit 29 deutlich unter dem Mittelwert der gesamten Stichprobe (37). Die demografischen Daten unterstreichen insgesamt die vermutete oberflächliche Auseinandersetzung mit der Thematik „Busfahrer“.

Diese Gruppe stellt zusammenfassend einen geringen Anspruch an die Beförderung. Demgegenüber wird seitens des Busfahrers Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft erwartet. Die Aussagen beziehen sich mehrheitlich auf vulnerable Gruppen, die aus Sicht der Teilnehmer den Bus nutzen. Durch den fehlenden persönlichen Bezug bzw. aufgrund der geringen Angewiesenheit auf den Bus, gehen die Teilnehmer möglicherweise davon aus, dass hauptsächlich vulnerable Gruppen den Bus nutzen. Für sie ist es folglich aus altruistischen Gründen wünschenswert, dass Busfahrer Hilfs- und Unterstützungsleistungen erbringen. Die eigentliche Beförderungsleistung gerät jedoch in den Hintergrund. Die gesamten Beschreibungen erfolgen folglich aus einer eher distanzierten Position, möglicherweise durch ein Betrachten aus der Perspektive der Nutzer heraus.

Typ 2 wird folglich als „**Die Distanzierten**“ bezeichnet, da die Teilnehmer eine eher distanzierte und oberflächliche Haltung gegenüber der Berufsgruppe besitzen. Als Kernmerkmale dieser Gruppe können folgende festgelegt werden: Es besteht insgesamt eine hohe **Interesselosigkeit** gegenüber der Berufsgruppe. Die **gesellschaftliche Bedeutung wird für vulnerable Gruppen** angenommen. In dieser Gruppe befinden sich mehrheitlich **ländlich lebende Personen, seltene Nutzer bzw. Nichtnutzer** sowie **junge Personen** des Systems.

Typ 3

Für Typ 3 wurde Interview C038 als Repräsentant gewählt. Die Teilnehmerin ist eine Frau, wohnt auf dem Land und ist 71 Jahre alt. Sie nutzt den Bus zum aktuellen Zeitpunkt nicht. Bereits anhand der ersten Aussage der Teilnehmerin wird deutlich, dass sie die Berufsgruppe der Busfahrer nicht pauschal bewertet.

U: „Ja gut, unterschiedlich. Es ist immer sehr personenabhängig, charakterabhängig.“

Die aufgelisteten Adjektive „unterschiedlich“, „personenabhängig“ und „charakterabhängig“ werden innerhalb der Aussage zur Berufsgruppe der Busfahrer immer spezifischer. Das Adjektiv „unterschiedlich“ impliziert zunächst nur, dass Differenzen bestehen. Das Adjektiv „personenabhängig“ spezifiziert, dass die Unterschiede von Person

zu Person bestehen. Das Wort „charakterabhängig“ rekuriert nicht allein auf oberflächliche Merkmale wie Alter oder Geschlecht unterscheidet, sondern differenzierter auf Charaktereigenschaften bzw. Persönlichkeitseigenschaften. Die Adverb-Dopplung „immer sehr“ verleiht der Variabilität Nachdruck, da damit unterstrichen wird, dass es stets und zu einem hohen Maße von der Person bzw. dem Charakter der Person abhängt. Als „es“ können Situationen gemeint sein wie das Verhalten, der Umgang mit Situationen, Interaktionen etc. Die Teilnehmerin möchte sich nicht auf eine pauschale Beschreibung der Personengruppe festlegen, sondern klar unterstreichen, dass dies aufgrund der individuellen Züge nicht möglich sei. Anhand ihrer Beschreibungen wird diese Differenzierung weiterhin deutlich.

U: *„Es gibt sehr hilfsbereite Busfahrer, die auch merken, man ist fremd, und dann irgendwie einem mit Rat und Tat zur Seite stehen. Und dann gibt es Muffel, die einen gar nicht wahrnehmen, die einfach so vor sich hingucken und ihren Job machen und ihr Gut, was sie da transportieren, eigentlich nicht so wichtig ist.“*

Sie differenziert zwischen „hilfsbereite[n] Busfahrer[n]“ und „Muffel[n]“. Erstere seien in der Lage wahrzunehmen, ob eine Person „fremd“ ist und Hilfe benötigt. Diese Art von Busfahrer stehe dann mit „Rat und Tat zur Seite“. Hiermit impliziert sie möglicherweise mit „Rat“, dass der Busfahrer informiert und verbal kommuniziert und mit „Tat“, dass er auch körperlich aktiv wird und eventuell auch aufsteht. Dabei wird folglich ein aktiver und kommunikativer Busfahrer beschrieben. Die zweite Kategorie hingegen nehme „einen“ nicht wahr. Die Interviewte beschreibt diese Busfahrer als diejenigen, „die einfach so vor sich hingucken und ihren Job machen“ würden. Damit räumt sie zum einen ein, dass diese zwar ihre Arbeit erledigen, zum anderen aber teilnahmslos und passiv wirken. Ferner behauptet sie, dass ihnen ihr ‚Transport-Gut‘ „eigentlich nicht so wichtig ist“, wobei sie die Fahrgäste mit einer Art Ware gleichsetzt. Damit unterstreicht sie, dass angeblich die Busfahrer ihre Fahrgäste als materielles Gut sehen und setzt sie gewissermaßen mit LKW-Fahrern im Güter-Transport gleich. Güter benötigen keine Zuwendung, keine Wahrnehmung und Aufmerksamkeit. Folglich geht sie davon aus, dass die „Muffel“ Fahrgästen keine Wichtigkeit zuschreiben. Die Teilnehmerin beschreibt das Leistungsspektrum des Busfahrers mit einer Art Hierarchie der Aufgaben.

U: *„In erster Linie würde ich schon sagen, seine Personen, die Fahrgäste sicher von A nach zu bringen. Und aber auch einfach ein bisschen umsichtig zu sein. Wenn da jemand Schwierigkeiten hat einzusteigen. Oder man merkt ja meistens, ist jemand Ortsunkundig. Man muss nicht auf die zugehen, aber offen sein, dass man einfach da positiv reagiert. Das würde ich mir schon wünschen. Aber natürlich sicheres Fahren und auch eine Ortskundigkeit, dass er weiß, wo er langfahren muss, und möglichst seinen Fahrplan einhält.“*

Sie äußert, dass Busfahrer „in erster Linie“ dafür zuständig seien, die Fahrgäste „sicher von A nach B zu bringen“. Sie fügt hinzu, dass es neben dieser Hauptaufgabe ihrer Meinung nach auch relevant sei, „ein bisschen umsichtig zu sein“. Letztere Aussage relativiert sie durch das Indefinitpronomen „ein bisschen“, was erneut betont, dass sie dies nicht als Hauptleistungspflicht ansieht. Sie erläutert im Anschluss daran ihre Vorstellung von „umsichtig“: „Wenn jemand Schwierigkeiten hat einzusteigen“ oder zu merken, ob jemand ortskundig ist oder nicht. Sie verlange zwar nicht von Busfahrern, dass diese gezielt auf Fahrgäste „zugehen“, äußert aber den Wunsch, dass Busfahrer „offen“ sein und „positiv reagier[en]“ sollten. Beide Adjektive gehen konform mit ihrer Beschreibung des in der Eingangssequenz aufgezeigten „hilfsbereiten Busfahrers“. Anschließend geht sie erneut auf die Hauptaufgabe und die Kompetenzen des Busfahrers ein: „sicheres Fahren“, „Ortskundigkeit“ und „seinen Fahrplan einh[alten]“. Die Pünktlichkeit des Busfahrers relativiert sie durch die Nutzung des Adverbs „möglichst“. Damit wird deutlich, dass sie mögliche Schwierigkeiten im Verkehrsaufkommen und Umweltfaktoren, welche die Pünktlichkeit einschränken könnten, miteinbezieht.

Die Teilnehmerin definiert die Berufsgruppe für die Gesellschaft als „sehr wichtig“.

U: *„Also für die Gesellschaft fände ich es sehr wichtig. Ich finde es katastrophal, wie der Verkehr zunimmt. Ich lasse oft das Auto stehen, ich wohne allerdings in der Stadtmitte, ich kann vieles zu Fuß machen. Und insofern finde ich, wenn das gebündelt ist, in einem Bus, finde ich das schon sehr wichtig [...].“*

Sie verwendet in diesem Rahmen allerdings eine Verbform im Konjunktiv II („fände“). Dieser so genannte Irrealis wird genutzt, um Wünsche, Hoffnungen oder eben irrealer Aussagen zu tätigen. Wieso sie diese Form nutzt, ist unklar. Möglicherweise möchte die Teilnehmerin damit zum Ausdruck bringen, dass Busfahrer derzeit nicht als wichtig wahrgenommen werden und es allerdings aus ihrer Sicht wünschenswert wäre. Weil der Straßenverkehr „katastrophal“ zunehme, nutze sie oft das Auto nicht und laufe lieber zu Fuß laufe, da sie in der Stadtmitte wohne. Anschließend beschreibt sie, dass es „schon sehr wichtig“ sei, dass „das“ in einem Bus „gebündelt“ sei. Es wird hierbei deutlich, dass die Wichtigkeit eher auf den Bus bzw. seine Systemgebundenheit bezogen wird, als auf die Person des Busfahrers.

Das gesamte Interview ist von sehr differenzierten Beschreibungen geprägt. Die Teilnehmerin unterscheidet zum Beispiel deutlich von der Hauptleistungspflicht des Busfahrers, der Beförderung und weiteren wünschenswerten Leistungen. Ihre Erwartungshaltung an eine sichere und pünktliche Beförderung ist für sie vordergründig, wohingegen die Serviceleistungen wie eine kompetente Beratung und ein aktives Helfen des Busfahrers als wünschenswerte Leistungen festgelegt werden. Die Interviewte differenziert darüber hinaus zwischen Busfahrertypen, denen sie verschiedene Eigenschaften und Verhaltensweisen zuschreibt. Die Vorstellungen der Teilnehmerin sind

klare, bis ins Detail genaue Beschreibungen. In Bezug auf die gesellschaftliche Bedeutung zeigt sich eine eindeutige und in sich schlüssige Argumentationsstruktur.

Dieser Typus erwartet sowohl Sicherheit und Pünktlichkeit vom Busfahrer als auch eine Unterstützung und eine aktive Teilnahme bei Schwierigkeiten bei der Busnutzung. Es besteht eine gewisse Differenziertheit: Es werden mehrheitlich Priorisierungen und Abwägungen vorgenommen. Zur Untermauerung dieser identifizierten Strukturen werden im Folgenden die demografischen Daten der Teilnehmer betrachtet.

Tabelle 10: Demografische Daten Typ 3

Median Alter	Geschlecht	Berufsstatus	Busnutzung	Wohnort
46	17 w	15 berufstätig	5 gelegentlich	14 städtisch
	9 m	6 Rentner	7 häufig	12 ländlich
		2 Schüler	10 nie	
		2 Auszubildender/ Studierender	4 selten	
		1 Hausfrau		

Die Gruppe ist, wie Tabelle 10 zeigt, dadurch gekennzeichnet, dass in Bezug auf die Merkmale Berufsstatus und Busnutzung ein annähernd ausgeglichenes Verhältnis vorliegt. Es folglich davon auszugehen, dass die zuvor identifizierte hohe Reflexionsbereitschaft sowie die differenzierte Argumentationsstruktur sich nicht mittels dieser demografischen Daten abbilden lassen. Auffällig ist allerdings der hohe Mittelwert bezogen auf das Alter der Personen dieser Gruppe. Das Durchschnittsalter dieser Gruppe liegt bei 46, was deutlich über dem Median von 37 der gesamten Stichprobe liegt. Auch befinden sich in dieser Gruppe mehr als doppelt so viele Frauen wie Männer. Inwiefern das Geschlecht sowie das Alter dafür verantwortlich sind, dass die Berufsgruppe der Busfahrer differenziert betrachtet wird, kann anhand der vorangegangenen Analyse nicht abschließend bestimmt werden. Es wird vermutet, dass ein erhöhtes Alter dazu führt, dass Fähigkeiten und Möglichkeiten begrenzt sind und deshalb bei Nutzung im Sinne einer erhöhten Hilfsbedürftigkeit ein stärkerer Fokus auf die Berufsgruppe gelegt wird. Demzufolge werden die Aufgaben und Tätigkeiten des Busfahrers im Detail beobachtet bzw. betrachtet. Möglicherweise befinden sich in der Gruppe auch mehrere ältere Frauen, welche auf den Bus angewiesen sind, da sie keinen PKW (mehr) nutzen. Worauf die detaillierten Reflexionen der Nichtnutzer basieren, ist anhand der Daten nicht festzustellen. Es wird vermutet, dass sie auf Erfahrungswerte aus der Vergangenheit basieren.

Da die Teilnehmer gemeinsam haben, dass sie über das Thema Busfahrer differenzierter nachdenken und eine gewisse Anspruchshaltung aufweisen, wird **Typ 3** als „**Die Fordernden**“ bezeichnet. Die Fordernden zeichnen sich zusammenfassend dadurch aus, dass sie die Aufgaben, die Möglichkeiten, den Alltag und die Kompetenzen des Busfahrers **differenziert betrachten**. Gleichzeitig besitzen sie allerdings eine **fordernde Haltung** gegenüber der Berufsgruppe, welche **beförderungsspezifische und auch personenbezogene Serviceleistungen** inkludiert. Für diesen Typus ist zudem ein **erhöhter Altersdurchschnitt** sowie die **Dominanz weiblicher Teilnehmer** charakteristisch.

Typ 4

Als Repräsentant für Typ 4 wurde Interview C029 ausgewählt. Es handelt sich hierbei um eine Frau, welche 48 Jahre ist, die auf dem Land lebt und den Bus selten nutzt. Die Teilnehmerin hat während der Interviewsituation Schwierigkeiten auf erste Assoziationen mit der Berufsgruppe der Busfahrer zurückzugreifen. Ihre Aussage zeichnet sich durch Unsicherheit und Verlegenheit aus.

U: „Ja, was soll ich da sagen? (Lachen). (Pause) Die Männer, die eine Verantwortung haben.“

Das Stellen einer Gegenfrage, die von einem Lachen begleitet wird, dient höchstwahrscheinlich dazu, ein Unsicherheitsgefühl zu kaschieren bzw. zu untermalen. Möglicherweise ist die Teilnehmerin auch peinlich berührt, da sie den Bus nutzt, allerdings zu Busfahrern keine Aussage tätigen kann.

Weiterhin wird generalisierend von der Berufsgruppe der Busfahrer ausgegangen, deren Mitglieder ausschließlich männlich sind. Diese trügen „eine“, also irgendeine Verantwortung. Die Nutzung des unbestimmten Artikels ist so etwas irreführend, die Äußerung müsste heißen: „Männer, die Verantwortung tragen“. Die Nutzung des Artikels erweckt den Anschein, Verantwortung sei etwas Singuläres und erinnert gleichzeitig an die Redewendung „ein Gewissen haben“ und somit einer moralischen Handlungsmaxime folgen. Die Aussage wirkt zudem sehr unspezifisch und sehr unpersönlich, so als habe sich die Teilnehmerin noch nie Gedanken über Busfahrer gemacht. Bestätigt wird dies durch eine weitere Passage innerhalb des Interviews.

U: „(Pause) Was soll ich da sagen? Was ich verbinde, kann ich eigentlich nichts sagen.“ (Lachen)

Die Teilnehmerin macht eine Pause nach der Frage der Interviewenden, bevor sie mit der Gegenfrage „Was soll ich da sagen?“ antwortet. Anschließend entgegnet sie, dass sie dazu „eigentlich nichts sagen“ kann. Die Aussage wird in diesem Rahmen erneut von einem Lachen begleitet. Die Teilnehmerin äußert folglich deutlich, dass sie nicht wisse, was sie

dazu sagen solle. Es liegt nahe, dass das Lachen als Konsequenz ihrer Unsicherheit bzw. ihrer Unkenntnis bezüglich der Berufsgruppe, über die er sich bisher nur wenig Gedanken gemacht hat, zu werten ist. Auf die Frage nach möglichen Aufgaben von Busfahrern antwortet die Teilnehmerin mit Leistungen bezogen auf das tangible Umfeld sowie die Hilfsbereitschaft und die sichere Fahrweise.

U: *„Seinen Bus sauber halten muss er. Dann den Schülern und älteren Leuten mit in den Bus helfen reinzukommen, wenn die nicht gut gehen können, dass der denen hilft. Und dass er vorsichtig fährt [...] und freundlich zu den Leuten sein.“*

Die Aufgabe des Busfahrers sei es, dass dieser „seinen“ Bus sauber halte. Dies ruft den Eindruck hervor, die Teilnehmerin gehe davon aus, der Bus gehöre dem Busfahrer, da sie ein Possessivpronomen verwendet. Zum anderen fällt auf, dass sie das Säubern des Busses als Zusatzaufgabe sieht: „muss er ja auch“. Sie nimmt folglich Bezug auf bereits geäußerte Aufgaben, die sie aber in keiner vorangegangenen Aussage erwähnt hat, sodass fraglich bleibt, auf welche sie sich bezieht. Erneut erweckt dies den Anschein einer lückenhaften Vorstellung bzw. Wahrnehmung der Berufsgruppe und einer fragmentarischen Reflexion. Es erscheint zudem etwas seltsam, dass sie als erste Aufgabe des Busfahrers das Säubern des Busses erwähnt. Eine Tätigkeit, welche von der eigentlichen Tätigkeit des Busfahrers, nämlich der Beförderung, als fernliegend zu erachten ist. Anschließend erwähnt die Interviewte die Hilfestellung, die der Busfahrer hinsichtlich Schüler und älterer Personen leisten müsse, die in den Bus einsteigen möchten.

Sie spezifiziert hierbei noch, dass Busfahrer vor allem dann helfen sollten, „wenn die nicht gut gehen können.“ Sie fügt außerdem hinzu, dass ein Busfahrer vorsichtig fahren sollte. Hier tritt zum ersten Mal die Hauptleistung des Busfahrers auf. Nach einer kurzen Pause geht sie noch auf die Freundlichkeit des Busfahrers ein.

Bezüglich der Bewertung der Arbeitsbedingungen von Busfahrern macht die Teilnehmerin zunächst eine kurze Reflexionspause und bezieht sich vorerst auf die positiven Aspekte.

U: *(Pause) „Ja, gute, wie ich schon gesagt habe. (Pause) Ja, aber negative – wenn sie vielleicht schon mal nicht gut drauf sind, es gibt ja auch Tage an denen sie nicht so gut drauf sind, dass sie dann vielleicht auch gegen die Leute ein wenig energischer werden oder wenn jetzt Leute im Bus, die Jugendlichen oder so Krawall, dann muss er ja auch schlichten können, aber sonst kann ich dazu nichts sagen, ich denke das das schon okay ist – da müssen Sie die Busfahrer fragen.“*

Aus ihrer Sicht hat sie diese bereits erwähnt: „Ja gute, wie ich schon gesagt habe“. Hierbei bleibt fraglich, welche Aspekte sie diesbezüglich meint, da im Rahmen der Interaktion keine Sequenz klare Hinweise dazu gibt. Die erneute Pause unterstreicht die Unsicherheit bzw. die fehlende Kontrolle über das Wissen. Die Teilnehmerin führt ihre Beschreibungen fort und geht auf die negativen Aspekte ein. Sie beschreibt dann, dass Busfahrer aus ihrer Sicht

auch an einigen Tagen „nicht so gut drauf sind“. Als Folge ihrer schlechten Laune, sei es möglich, dass Busfahrer gegenüber den Fahrgästen „energischer“ werden. Dieser negative Aspekt bezieht sich allerdings nicht auf den Alltag des Busfahrers. Vielmehr ist er als negative Konsequenz für die Fahrgäste zu werten. Hier wird erneut der fehlende Bezug zur Berufsgruppe deutlich, da die negativen Aspekte des Busfahrer-Daseins erfragt wurden und nicht die negativen Aspekte für die Fahrgäste. Als weiteren negativen Aspekt verweist sie auf das Verhalten der Fahrgäste, speziell der Jugendlichen im Bus und bezeichnet es als „Krawall“, d.h. laut Duden (2021) ein „äußerst lebhaftes oder erregtes Lärmen und Treiben“. Sie beschreibt in diesem Rahmen die Aufgaben des Busfahrers „schlichten zu können“. Auch hierbei handelt es sich weniger um negative Aspekte der Berufsgruppe, sondern vielmehr um die zu leistenden Tätigkeiten, welche erneut nicht auf die eigentliche Hauptleistungspflicht zu beziehen sind. Sie beendet ihre Beschreibungen durch die bereits mehrere Male verwendete Floskel „sonst kann ich dazu nichts sagen“, was erneut ihr fehlendes Wissen bzw. ihren fehlenden Bezug zur Berufsgruppe unterstreicht. Sie verwendet das Wort „okay“ innerhalb der Phrase „das ist schon okay“, welches eine neutrale Bewertung darstellt und beendet ihre Aussage mit dem Verweis, die Forscherin müsse „die Busfahrer fragen“ und setzt damit ein klares Zeichen. Sie geht davon aus, dass ein fundiertes Wissen und damit eine Bewertung der Bedingungen nur aus Sicht der Busfahrer erfolgen kann. Gleichzeitig rechtfertigt sie dadurch allerdings auch, dass sie wenig Stellung dazu nehmen kann.

In Bezug auf die Bewertung der gesellschaftlichen Bedeutung positioniert sich die Teilnehmerin hingegen ganz deutlich.

U: *„Wenn es ja keine Busfahrer gäbe, kämen die Leute ja nicht von A nach B.“*

Sie knüpft die Wichtigkeit an eine Bedingung. Ohne Busfahrer, hier bezieht sie sich klar auf Busfahrer als Personen und nicht auf das System des ÖPNV, könne nicht gewährleistet werden, dass Personen „von A nach B“ kommen. Die Tatsache, dass die Teilnehmerin sich hinsichtlich der Bedeutung der Berufsgruppe klar positioniert, spricht dafür, dass sie diesbezüglich im Gegensatz zu vorangegangenen Assoziationen zu der Berufsgruppe bereits vorgefertigte Reflexionen besitzt, auf die sie unmittelbar zugreifen kann. Andererseits ist auch denkbar, dass durch die im Rahmen des Interviews angestoßenen Reflexionen Assoziationen geweckt wurden und Gedanken strukturiert und geordnet wurden. Hinsichtlich der Bewertung der Anerkennung zeigen sich ebenso klare Tendenzen.

U: *„Ja, ob er so anerkannt ist, weiß ich nicht, aber ich denke schon bei den Leuten, die ihn brauchen.“*

I: *„Ja. Und was denken Sie bei den Leuten, die den Bus nicht brauchen?“*

U: *„Ja, die werden sich darüber keine Gedanken machen.“*

Die Teilnehmerin ist sich unsicher, ob die Berufsgruppe der Busfahrer „so“ anerkannt ist, und vermutet wohl, dass sie nicht „so sehr“ anerkannt sein dürfte. Sie räumt allerdings ein, dass ein Busfahrer bei den Fahrgästen, die den Busfahrer „brauchen“, „schon anerkannt“ sei. Damit stellt sie klar, dass die Anerkennung ihrer Meinung nach mit der Nutzung und dem Grad der Angewiesenheit in Verbindung steht. Auf die Frage, was Personen über den Busfahrer denken, die ihn nicht brauchen, äußert sie, dass diese „sich darüber keine Gedanken machen“.

Die Aussagen dieses Repräsentanten für Typ 4 deuten darauf hin, dass die Teilnehmerin die Berufsgruppe der Busfahrer bis zum Zeitpunkt des Interviews nicht oder kaum reflektiert hat und dies obwohl sie den Bus sporadisch nutzt.

Die Aussagen sind von einer deutlichen Oberflächlichkeit gekennzeichnet; kohärente Gedankengänge liegen nicht vor. Es ist folglich davon auszugehen, dass im Rahmen des Interviews Gefühle des Unbehagens bzw. der Unsicherheit aufkamen, da die gegebenen Antworten Ausdruck von fehlendem Wissen sind. Konträr zu den Sequenzen bezogen auf Assoziationen und Arbeitsbedingungen, welche von einer geringen Reflektionsfähigkeit geprägt ist, konnte vor allem hinsichtlich der Bedeutung eine deutlichere Auseinandersetzung mit der Thematik konstatiert werden. Die Aussagen waren klarer und die Teilnehmerin positionierte sich viel stärker, was ihre Sicherheit bezüglich der Aussagen unterstreicht.

Die Teilnehmerin schreibt dem Busfahrer eine Fülle an Leistungen zu, inklusive der Pflege des tangiblen Umfeldes. Mehr als von einer hohen, reflektierten Anspruchshaltung ist von einer nicht differenzierten, oberflächlichen Leistungszuschreibung auszugehen. Die Serviceleistungen im Sinne einer freundlichen Kommunikationsweise des Busfahrers und seine Hilfsbereitschaft sowie Pflege des tangiblen Umfeldes werden pauschal als berufszugehörig empfunden. Ohne sich Gedanken über die Berufsgruppe gemacht zu haben, werden Leistungen aufgelistet, was zum einen die eher kurzen und oberflächlichen Aussagen nahelegen; zum anderen verdeutlichen verschiedene Floskeln wie „weiß ich nicht“, dass keine vorangegangenen Reflexionen vorhanden sind.

Die folgende Listung zeigt die demografischen Daten der Teilnehmer aus Typus 4, welche weitere Hinweise zur Charakterisierung dieses Typus geben.

Tabelle 11: Demografische Daten Typ 4

Median Alter	Geschlecht	Berufsstatus	Busnutzung	Wohnort
32	7 w 3 m	6 berufstätig 2 Schüler 2 Rentner	5 häufig 2 nie 3 selten	1 städtisch 9 ländlich

Aus Tabelle 11 wird deutlich, dass von den insgesamt 10 Teilnehmern, die Hälfte den Bus häufig und die andere Hälfte nie oder selten nutzt. Die Teilnehmer, welche den Bus selten nutzen, können offensichtlich auf Erfahrungswerte zurückgreifen, sodass sie auch als Nutzer deklariert werden können. Zudem leben, mit Ausnahme einer Person, alle Personen auf dem Land und es zeigt sich eine deutliche Frauendominanz.

Der Mittelwert des Alters liegt mit 32 deutlich unterhalb des Mittelwertes der gesamten Stichprobe von 37. Dieser Typus weist insgesamt den geringsten Altersdurchschnitt auf. Die höhere Anzahl der Nutzer innerhalb dieser Gruppe zeigt zunächst, dass Bezug zur Berufsgruppe besteht. Ähnlich wie die Fordernden besteht hier eine hohe Anspruchshaltung bzw. die Vorstellung eines breiteren Leistungsspektrums. Auffällig ist hierbei die sehr hohe Anzahl ländlich lebender Personen. Es wird vermutet, dass die Pflege des tangiblen Umfeldes deshalb als berufszugehörig empfunden wird, da auf dem Land weniger Verkehrsaufkommen herrscht und folglich aus Sicht der Teilnehmer die Möglichkeit besteht, den Bus sauber zu halten. Die Zuschreibung dieser Aufgaben ist möglicherweise auch dem fehlenden Bezug zur Berufsgruppe geschuldet. Diese Gruppe zeichnet sich durch einen niedrigeren Altersdurchschnitt aus, sodass angenommen wird, dass Busfahrer als Person eine eher untergeordnete Rolle einnehmen. Möglicherweise fällt der Busfahrer im ländlichen Gebiet auch noch weniger auf. Es herrscht weniger Verkehrsaufkommen, weniger Probleme mit Fahrgästen, sodass der Busfahrer fast sogar unsichtbar scheint und weder visuell noch auditiv wahrnehmbar ist. Die wahrgenommene Aufgabenvielfalt ist folglich auch geringer, sodass ihm die Aufgabe des Säuberns pauschal zugeordnet wird, um eine Fülle an Leistungen zu nennen. Möglicherweise möchten die Teilnehmer auch nicht den Eindruck vermitteln, sie nutzen den Bus und wüssten allerdings gleichzeitig nicht, was Busfahrer machen müssten.

Es liegt folglich nahe, dass für diesen Typus zusammenfassend die einzelnen Busfahrer eine untergeordnete Rolle spielen. Zudem wird der Eindruck vermittelt, dass es sich bei der Vorstellung des Leistungsspektrums mehr um ad-hoc entstandene oberflächliche Assoziationen als eine tatsächlich hohe Anspruchshaltung handelt. Die zugeschriebenen Aufgaben sind zwar vielzählig, allerdings wirken die Aussagen und die Haltung trotz allem oberflächlich. Aufgrund dessen wird **Typ 4** als „**Die Oberflächlichen**“ zusammengefasst. Die Gruppe zeichnet sich insgesamt durch eine **oberflächliche Thematisierung des Leistungsspektrums** von Busfahrern aus. Zugleich wird allerdings ein **breites Leistungsspektrum** beschrieben, welches als berufszugehörig empfunden wird. Die Gruppe setzt sich mehrheitlich aus **ländlich lebenden Personen** und **Personen mit Nutzungserfahrungen** aus.

Typ 5

Repräsentativ für Typ 5 wurde Interview A2 ausgewählt. Bei diesem Transkript handelt es sich um ein Gruppeninterview mit zwei Personen (U1 und U2). Beide sind weiblich und 18 Jahre alt. Sie leben städtisch und sind berufstätig. Die Aussagen der beiden Teilnehmerinnen lassen deutlich darauf zurückschließen, dass diese auf Erfahrungswerte mit der Berufsgruppe zurückgreifen können.

U1: *„Die sind manchmal, also ich komme nicht von hier, sondern aus Musterstadt. Die sind manchmal relativ unhöflich und nicht wirklich pünktlich, und dann verpasst man auch halt die S-Bahn.“*

Die Aussage beginnt hierbei statt der Äußerung „Die Busfahrer“ oder „Sie“ mit der sprachlichen Form „Die“ als Stellvertreter. Die anschließende Beschreibung der Personengruppe „Die sind manchmal“ wird durch den Einschub „also ich komme nicht von hier, sondern aus Musterstadt“ unterbrochen. Dieser Einschub verweist darauf, dass keine pauschale Bewertung im Sinne von „überall sind Busfahrer unhöflich oder unpünktlich“ vorgenommen, sondern dass diese Bewertung nur auf die spezielle Situation bzw. die konkrete Ortschaft zu beziehen ist. Nach dem Einschub wird der begonnene Satz „Die sind manchmal“ erneut aufgegriffen, wiederholt und mit „relativ unhöflich“ fortgeführt. Das Adverb „manchmal“ weist daraufhin, dass auch hier keine Generalisierung stattfindet, sondern die Personengruppe nur gelegentlich unhöflich sei. Weiterhin wird die Aussage durch das Adjektiv „relativ“ abgeschwächt. Mithilfe der Kopula „und“ wird hinzugefügt, dass die Personengruppe „nicht wirklich pünktlich“ sei. Auch hier wird die fehlende Pünktlichkeit durch die Adverb-Adjektiv Kombination „nicht wirklich“ relativiert. Der Satz wird durch eine weitere Hinzufügung („und dann verpasst man auch halt die S-Bahn“) beendet. Letztere ist als Konsequenz der fehlenden Pünktlichkeit zu werten. In diesem Rahmen spricht das Wort „man“ dafür, dass die Verspätung nicht nur für die Teilnehmerin von Relevanz ist, sondern auch für weitere Personen, welche allerdings nicht spezifisch benannt werden. Die Teilnehmerin ist auf die Pünktlichkeit angewiesen, da diese notwendig ist, damit sie die S-Bahn erreicht. Es besteht folglich eine Art Abhängigkeitsverhältnis und ein Einfluss auf die Lebensqualität der Person. Möglicherweise kann durch das pünktliche Erreichen der S-Bahn das Ziel (z.B. der Heimatort, die Arbeitsstätte usw.) nicht pünktlich erreicht werden, und ein nicht pünktliches Erreichen wird mit Wartezeit verbunden.

Teilnehmerin U2 beginnt ihre Äußerung, konträr zu Teilnehmerin U1, welche die ihrige in der 3. Person Singular angefangen hatte, in der Ich-Perspektive: „Ich finde es manchmal nicht so nett“.

U2: *„Also, ich finde es manchmal nicht so nett, wenn sie, wenn du schon zum Bus rennst zum Beispiel, du kommst von der S-Bahn hoch und rennst zum Bus, und dann machen sie einfach die Tür vor deinen Augen zu und sagen so: „Sie können nicht, weil die Ampel gerade rot ist und du darfst nicht noch einmal einsteigen.“*

Dadurch schwächt sie ihre darauffolgende Bewertung etwas ab und spezifiziert, dass es sich um eine individuelle Empfindung handelt. Auch sie relativiert ihre Aussage mit den Adverbien „manchmal“ und „nicht so“, d.h. sie empfindet, dass die Berufsgruppe der Busfahrer gelegentlich nicht so nett sei. Daraufhin spezifiziert sie mittels eines Beispiels, was sie unter dem Adjektiv „nett“, das unterschiedliche subjektive Bewertungen haben kann, versteht. Als „nicht so nett“ empfindet sie, wenn sie von der Bahn kommend zum Bus rennt und Busfahrer „die Tür vor [den] Augen“ zumachen. Indem sie unterstreicht, dass sie „schon“ rennt, verdeutlicht sie, dass sie dem Busfahrer „schon“ entgegenkommt und Initiative zeigt, sobald sie aus der S-Bahn aussteigt. Busfahrer würden dann „einfach“ die Tür vor ihren Augen schließen. Sie impliziert dadurch, dass Busfahrer dies mit voller Absicht tun. Die Aussage „vor deinen Augen“ beschreibt, dass sich die Teilnehmerin praktisch in unmittelbarer Nähe befindet, d.h. das Verschließen der Tür auch in gewisser Weise ein gewünschtes, enges Vertrauensverhältnis verletze. Sie fügt ihrer Aussage eine Begründung aus Sicht des Busfahrers an, die sie in eine wörtliche Rede kleidet. Sie beginnt die Aussage des Busfahrers mit der Höflichkeitsform „Sie dürfen nicht“, d.h. der Busfahrer äußere ihrer Meinung nach hier ein Verbot, das er mit externen Bedingungen begründet („weil die Ampel gerade rot ist“). Sie führt die Rede fort und wechselt von der Sie-Form zur Du-Form („du darfst nicht noch einmal einsteigen“). Erneut beinhaltet die Aussage des Busfahrers ein Verbot. Durch den Wechsel vom höflichen „Sie“ auf das persönliche „Du“ wird die formelle Distanz zwischen Busfahrer und Fahrgast reduziert. Das Gesagte wird nicht mehr als offizielles Ordnungsgebot bzw. ordnungsrechtliche Vorgabe wahrgenommen, sondern als persönliches, auf die Person zugeschnittenes Verbot. Laut ihrer Meinung müsse der Busfahrer auf die Personen im Bus und außerhalb des Busses aufpassen.

U2: *„Er soll, er müsste schon so auf die Personen aufpassen, die in diesem Bus sind, aber auch draußen. Zum Beispiel, wenn ich jetzt nachts alleine irgendwo rumstehe an der Bushaltestelle, und dieser Busfahrer macht mir nicht auf und fährt einfach weiter, dann würde ich mir auch schon denken, mir kann alles Mögliche passieren vor allem, wenn ich alleine bin, nachts. Dann sollte er auch mal Rücksicht nehmen, dass ich auch noch mit rein kann, weil der Bus ist meistens nachts nicht so voll wie mittags oder nachmittags. Dann kann er mich auch noch einsteigen lassen.“*

Die Teilnehmerin beginnt ihren Satz mit „Er soll“, d.h. sie äußert eine Anweisung oder Aufforderung, bricht den Satz allerdings ab und führt mit „er müsste“ fort und verwandelt ihre Aufforderung in eine Pflicht. Diesen Zwang beschreibt sie anhand eines Beispiels. Sie schildert eine Nachtsituation, in der sie „alleine irgendwo rumstehend“ an einer Bushaltestelle sich aufhält. Die gewählten Begrifflichkeiten unterstreichen hierbei die Hilfsbedürftigkeit der Teilnehmerin. „Dieser“ Busfahrer, hier verwendet die Teilnehmerin ein Demonstrativpronomen, was einen hinweisenden und auch in gewisser Weise zurechtweisenden Charakter hat, macht dann nicht auf und fährt „einfach“, hier wird erneut

das Weiterfahren mit Willkür bzw. Absicht verbunden. Die Teilnehmerin eröffnet anschließend, welche Gedanken ihr durch den Kopf gehen, wenn so etwas vorkommt. „Mir kann alles Mögliche passieren“. Sie unterstreicht dies erneut durch die dramatisierenden Umstandsbestimmungen „alleine“ und „nachts“, um ihre Hilfsbedürftigkeit auch hier hervorzuheben. So formuliert sie den Wunsch, der Busfahrer sollte „auch mal“, so als könne er das ausnahmsweise doch mal tun, Rücksicht nehmen. In diesem Fall würde es bedeuten, dass die Teilnehmerin „noch mit rein kann“. Ihr erscheint das vor dem Hintergrund, dass der Bus nachts nicht so voll sei wie mittags oder nachmittags, auch naheliegend. Ihre Aussage schließt sie mit einer Wiederholung ab: „Dann kann er mich auch noch einsteigen lassen“. Die Interviewte eröffnet die Möglichkeit des Busfahrers dies zu tun und weist auf die Verantwortung des Busfahrers hin, die er für die mitgenommenen und nicht mitgenommenen Fahrgäste besitze. Teilnehmerin P1 verwendet ein weiteres Beispiel, um den „Umgang mit Menschen“ zu erläutern.

U1: *„Ja, keine Ahnung. Oder mal den anderen Leuten, sagen wir mal den alten Leuten oder den schwangeren Leuten zu helfen. Die sitzen ja dann einfach nur da und machen dann so ein Stück den Bus runter und dann gibt es da ja extra so Klappen und die helfen denen noch nicht mal. Da bleiben die einfach da sitzen und dann müssen irgendwelche Fahrgäste dann da helfen.“*

Sie verweist darauf, dass Busfahrer „anderen Leute“ helfen sollten und spezifiziert, dass es sich bei den Leuten um „schwängere“ und „ältere Leute“ handelt. Sie beschreibt, dass Busfahrer in diesen Fällen sitzen bleiben und die Absenkfunktion des Busses betätigen. Die Aussage „Die sitzen dann einfach nur da“ vermittelt den Eindruck, dass Busfahrer aus Sicht der Teilnehmerin passiv sind, es bevorzugen die technische Ausstattung zu nutzen, statt aufzustehen und die Klappen zu betätigen, die aus Sicht der Teilnehmer „extra“ dafür gemacht sind, um sie zu nutzen. Erneut wird die Wortart „einfach“ im Zusammenhang mit dem Sitzen genutzt, Busfahrer machen es sich in diesem Zusammenhang „einfach“. Dies wird erneut durch „die sitzen einfach da“ wiederholt. Zudem wird die Konsequenz der fehlenden Hilfsbereitschaft beschrieben, nämlich, dass dann „irgendwelche“ Fahrgäste helfen. Deutlich wird hierbei, durch das Adverb „irgendwelche“, dass es Personen ohne Bezug, ohne Befugnis und Pflicht sind, die helfen, statt des Busfahrers, der dies aus Sicht der Teilnehmerinnen erfüllen sollte. Daraufhin erfragt die Interviewte die Wichtigkeit des Busfahrers. Hinsichtlich der gesellschaftlichen Bedeutung positionieren sich die Teilnehmerinnen deutlich. Das folgende Zitat von Teilnehmerin U2 verdeutlicht dabei die Argumentationsstruktur.

U2: *„Busfahrer sind richtig, richtig wichtig. Auch für die, die keinen Führerschein haben, oder auch für die, wo abends dann mal was trinken wollen oder. Das ist halt sehr wichtig. Ich finde es auch nicht so gut, dass wir so wenige Nachtbusse haben. Also ich finde es nicht gut, dass wir so wenige haben.“*

Teilnehmerin U2 unterstreicht die wichtige Bedeutung von Busfahrern durch die Wortwiederholung „richtig, richtig wichtig“. Sie zählt daraufhin die Personengruppen auf, für die der Busfahrer wichtig sei: Personen ohne Führerschein und Personen, die Alkohol getrunken haben. Erneut betont sie die Wichtigkeit, allerdings verwendet sie den Artikel „das“ in einer verallgemeinernden Meinungsbekräftigung: „Das ist halt sehr wichtig“. Vermutlich verweist sie hier auf das System, das sie als wichtig erachtet, und nicht auf die Busfahrerperson selbst. Sie nimmt erneut Bezug auf die nächtliche Situation des Busverkehrs, kritisiert die geringe Verfügbarkeit von Nachtbussen und wiederholt die Kritik in einem zweiten, leicht abgeänderten Satz „Also ich finde es nicht gut, dass wir so wenige haben“.

Die unterschiedlichen Sequenzen verdeutlichen, dass die Teilnehmerinnen einen Wissensvorsprung im Gegensatz zu Nichtnutzern des Busses besitzen, da sie auf Erfahrungswerte zurückgreifen können. Die Aussagen, welche die beiden tätigen, vermitteln den Eindruck, Busfahrer seien unpünktlich, bequem und gestalten sich das Arbeiten einfach. Konträr zur Erwartungshaltung, die hinsichtlich der Beförderungsleistungen hoch zu bewerten ist (Anhalten aus Kulanz, Warten bei Verspätungen etc.) werden Busfahrer als nicht ausreichend einsichtig und verständnisvoll charakterisiert, allerdings nicht pauschalisierend. Es wird mehrmals betont, dass es einige Busfahrer gebe, die manchmal nicht den Erwartungen entsprächen. Möglicherweise besteht eine so hohe Erwartungshaltung an die Beförderungsleistungen des Busfahrers, da ein Abhängigkeitsverhältnis besteht. Die Teilnehmer nutzen den Bus, um Ziele zu erreichen, und verzichten bewusst oder aufgrund ihrer Alternativlosigkeit auf den PKW. Neben einer pünktlichen und sicheren Beförderung stehen folglich vor allem Leistungen des Busfahrers im Vordergrund, welche die Beförderung und die Zielerreichung erleichtern. Zusätzlich kann festgehalten werden, dass das negative Verhalten des Busfahrers als persönliche Beleidigung aufgefasst wird. Es wird zum Beispiel davon ausgegangen, dass Busfahrer die Tür bewusst nicht öffnen. Die Beziehung wird auf Augenhöhe angesehen und der Busfahrer als eine Art persönlicher Taxifahrer.

Im Folgenden werden die demografischen Daten der Teilnehmer aus Typ 5 gelistet und kritisch hinzugezogen.

Tabelle 12: Demografische Daten Typ 5

Median Alter	Geschlecht	Berufsstatus	Busnutzung	Wohnort
41	12 w 5 m	4 berufstätig 4 Schüler 2 Auszubildender/ Studierender 5 Rentner 2 Hausfrau/Elternzeit	2 gelegentlich 11 häufig 3 nie 1 selten	12 städtisch 5 ländlich

Bei Hinzuziehung der demografischen Daten der Teilnehmer aus Tabelle 12 fällt zunächst auf, dass von den 17 Teilnehmern lediglich drei Personen vorzufinden sind, die den Bus nie nutzen. Alle weiteren Teilnehmer sammeln regelmäßig Erfahrungen mit Busfahren. Vor allem die häufigen Nutzer (N=11) stechen hervor. Es ist folglich davon auszugehen, dass eine gewisse Abhängigkeit, möglicherweise auch Angewiesenheit in Verbindung mit der Zielerreichung mithilfe der Busbeförderung besteht. Weiterhin zeigt sich eine deutliche Dominanz städtisch wohnender Personen mit N=12. Wie aus Interview A2 deutlich geworden ist, ist es möglicherweise aufgrund des hohen Verkehrsaufkommens in der Stadt für viele Personen effizienter, den Bus zu nutzen, um z.B. zur Arbeitsstätte zu gelangen. Die demografischen Daten der Teilnehmerinnen unterstreichen diese Hypothese. Beide nutzen den Bus als Schüler häufig, um zur Schule oder Berufsschule zu gelangen. Der Busfahrer und seine beförderungsspezifischen Leistungen haben folglich deshalb eine so personenbezogene Bedeutung, da der Erhalt der Mobilitätskette und somit das Erreichen der Ziele von der Beförderungsleistung des Busfahrers abhängt. Es sind zudem mehrheitlich Frauen, u.a. zwei Hausfrauen bzw. Frauen in Elternzeit, in der Gruppe vorzufinden. Beim Busfahren mit Kindern und dem gleichzeitigen Mitführen von Kinderwägen oder Gepäck besteht für die betroffenen Personen – oft Frauen oder Familien - ein erhöhter Anspruch an die Beförderungsleistung, da eine gewisse Hilfsbedürftigkeit empfunden und Rücksichtnahme zurecht erwartet wird. Dies entspricht auch dem erhöhten Altersmittelwert von 41 welcher leicht über dem Mittelwert der gesamten Stichprobe von 37 liegt.

Dem Busfahrer wird insgesamt die Rolle des Beschützers oder des Sicherheitsbeauftragten zugeschrieben, und im Grunde wird er als ein persönlicher Taxifahrer beschrieben. Er soll eine pünktliche und zuverlässige Beförderung gewährleisten, indem er Rücksicht auf individuelle Bedürfnisse nimmt, nicht nur tagsüber, sondern auch nachts. Zudem – so wird gewünscht - diene er zur Erreichung der Bahn, ermögliche das vergünstigte Mitfahren oder das flexible Öffnen und Schließen der Türen, ganz nach Bedarf der Fahrgäste. Es werden Busfahrer wahrgenommen, die die Zielerreichung erschweren, dadurch dass sie keinen verständnisvollen und rücksichtsvollen Umgang an den Tag legen. Bei Berücksichtigung dieser Schlussfolgerung liegt es nahe, **Typ 5** mit der Bezeichnung „**Die Zielorientierten**“ zu versehen. Kernmerkmale dieses Typus sind das Zuschreiben eines „**zielorientierten Leistungsspektrums**“, die Betrachtung des Busfahrers als „**persönlichen Taxifahrer**“, die Dominanz **häufiger Nutzer** und **städtisch lebender Personen** sowie ein **erhöhter Altersdurchschnitt**.

5.4 Zusammenfassung qualitativer Teil

Der qualitative Teilbereich zielte darauf ab, erste Eindrücke über das noch unerforschte Berufsimago von Linienbusfahrern zu sammeln. Die zusammenfassende Inhaltsanalyse nach Mayring (2000) liefert erste Hinweise und Tendenzen bezüglich des untersuchten Konstruktes. Die Teilnehmer haben insgesamt ein mehrheitlich negativ behaftetes Bild vom Busfahrer: Sie assoziieren mit der Berufsgruppe einen als schlecht empfundenen Gemütszustand, gewissermaßen als Charakterzug vieler Busfahrer, sowie ein ungepflegtes Erscheinungsbild. Weiterhin werden mit dem Beruf mehrheitlich negative Bedingungen wie Zeitdruck und Arbeitsstress in Verbindung gebracht. Insgesamt stellen sich die Teilnehmer den Beruf des Busfahrers als anstrengend, monoton und reine Routinearbeit vor. Der Alltag sei durch den Umgang mit einer unfreundlichen und oft sogar unverschämten Klientel geprägt. Bei geringer Entlohnung durch den Arbeitgeber bestehe zudem keine ausreichende Anerkennung seitens der Gesellschaft. Die Anforderungen für die Berufsausübung werden als gering wahrgenommen, die Leistungen eines Busfahrers als wenig komplex und leicht erlernbar angesehen. Darüber hinaus werden die Voraussetzungen zur Ausübung des Berufes auch als gering angenommen. Für den Beruf seien nur niedrige kognitive Fähigkeiten notwendig, weshalb es einer Vielzahl an Personen ermöglihe, ihn zu ergreifen. Die gesellschaftliche Bedeutung hingegen wird als insgesamt hoch eingeschätzt. Angenommen wird auch eine große Verantwortung, die Busfahrer hätten.

Neben den beschriebenen zentralen Tendenzen konnten mittels einer Typisierung auf Basis der Vorstellungen über das Leistungsspektrum von Busfahrern unterschiedliche Personengruppen identifiziert werden, die sich hinsichtlich ihres Bildes über die Berufsgruppe unterscheiden.

Aus Tabelle 13 wird zunächst ersichtlich, dass die Typen anhand unterschiedlicher Kernmerkmale und auch ihrer Leistungszuschreibung deutlich voneinander unterschieden werden können. Sie weisen zudem eine charakteristische Verteilung der demografischen Werte auf.

Tabelle 13: Übersicht aller Typen

Typnummer	1	2	3	4	5
Bezeichnung	Die Degradierenden	Die Distanzierten	Die Fordernden	Die Oberflächlichen	Die Zielorientierten
Anspruch Beförderung	Pünktlichkeit/ Sicherheit	Zielerreichung	Pünktlichkeit/ Sicherheit	Pünktlichkeit/ Sicherheit	Kulanz/ Flexibilität
Anspruch Service	Freundlichkeit/ Höflichkeit	Hilfeleistung/ Kommunikation	Hilfeleistung/ Kommunikation	Tangibles Umfeld	Hilfeleistung/ Kommunikation
Kernmerkmale	- starke Vorurteile, Stereotypisierung - starre, unreflektierte Vorstellungen	- Interesselosigkeit - geringe Reflexionen	- detaillierte Beschreibungen - deutliche Reflexionen	- oberflächliche Auseinandersetzung - breites Leistungsspektrum	- Fokus auf effizienter, bedarfsgerechter Zielerreichung - Person des Busfahrers wird reflektiert
wichtige demografische Daten	- Dominanz städtisch lebender Personen - jüngere Personengruppe	- Dominanz ländlich lebender Personen - mehrheitlich seltene Nutzer/ Nichtnutzer des Busses - junge Personengruppe	- deutlich mehr Frauen als Männer - höherer Altersdurchschnitt	- mehrheitlich Nutzer des Busses - Dominanz ländlich lebender Personen	- Dominanz häufiger Nutzer des Busses - mehrheitlich städtisch lebender Personen - erhöhter Altersdurchschnitt

Bei Betrachtung der Ergebnisse auf höherem Abstraktionsniveau kann allerdings grob zwischen zwei nicht reflektierenden Gruppen (Die Degradierenden, die Bezuglosen) und drei reflektierenden Gruppen (die Fordernden, die Zielorientierten, die Oberflächlichen) unterschieden werden (siehe gelbe Markierung).

Erstere zeichnen sich durch oberflächliche Assoziationen mit der Berufsgruppe aus, welche entweder stark vorurteilsbesetzt (Die Degradierenden) oder sehr vage (Die Distanzierten) sind. Diese können aufgrund einer Nichtnutzung des Busses bestehen (Die Distanzierten), allerdings hängen sie nicht zwangsläufig mit einer Nichtnutzung zusammen, da sich auch Nutzer des Systems in diesen Gruppen befinden. Vielmehr sind sie Ergebnis eines fehlenden Bezugs bzw. Interesses/einer fehlenden Wahrnehmung sowie der Tendenz, Busfahrer mittels einer „vorurteilsbesetzten Brille“ zu betrachten. Dies wird vor allem bei Personen jüngeren Alters vermutet, da die beiden Gruppen einen deutlich geringeren Altersdurchschnitt aufweisen. Die geringe Einschätzung der eigentlichen Beförderungsleistung resultiert daraus, dass beide Gruppen die hohe Bedeutung und Verantwortung der Berufsgruppe offensichtlich verkennen.

Die zweite Gruppe hingegen kann auf Reflexionen über die Berufsgruppe zurückgreifen. Es besteht bei ihr ein deutlich differenzierteres und gleichzeitig positiveres Bild über die Berufsgruppe. Pauschalisierende Bewertungen der Berufsgruppe liegen bei ihr nicht vor. Allerdings führt bei ihr scheinbar ein hohes Maß an Reflexionen, welches mehrheitlich an die Wahrnehmung bzw. die Reflexion über die Berufsgruppe gebunden ist dazu, dass Busfahrern zu viele Leistungen zugesprochen werden. Dies hängt wohl wiederum mit der Angewiesenheit auf das Busfahren bzw. mit der Bedeutung des Individuums „Busfahrer“ zusammen. Der Busfahrer wird zum einen als persönlicher Taxifahrer empfunden, der die Zielerreichung der einzelnen Fahrgäste bestmöglich zu unterstützen habe und dabei auch auf individuelle Bedarfe eingehen müsse (Die Zielorientierten); zum anderen seien Busfahrer gleichsam Sicherheits- und Vertrauensperson, die für die persönliche Unterstützung der Fahrgäste zuständig sind, z.B. durch Hilfestellungen beim Ein- und Ausstieg, eine kompetente Beratung und eine allgemein hohe Kundenzentrierung (Die Fordernden). Sie werden sogar als Person angesehen, die selbst Tätigkeiten wie das Säubern des Busses übernehmen müssten (Die Oberflächlichen). Die Aufgabenzuschreibung der Gruppe „Die Oberflächlichen“ erfolgt zwar eher auf Basis einer oberflächlichen Auseinandersetzung mit der bzw. einer Reflexion über die Gruppe, allerdings wird das zugeschriebene Leistungsspektrum trotz allem als hoch bewertet. Mit Ausnahme der Gruppe „Die Oberflächlichen“ kennzeichnet die beiden anderen Gruppen ein erhöhter Altersdurchschnitt, was vermuten lässt, dass mit steigendem Alter das Individuum „Busfahrer“ als Fürsorgeperson in den Vordergrund rückt. .

Die Nichterfüllung vieler Ansprüche leistet dann einer großen Unzufriedenheit mit den Busfahrerleistungen Vorschub. „Die Zielorientierten“ sind mehrheitlich deshalb unzufrieden, da Busfahrer z.B. nicht auf verspätete Fahrgäste warten; und „Die Fordernden“ ebenso, da sie sich beispielsweise nicht ausreichend informiert fühlen. Diese Unzufriedenheit wird unmittelbar auf die Berufsgruppe übertragen und hat einen negativen Einfluss auf das Image. Insgesamt weisen diejenigen mit persönlichem Bezug und hohen Ansprüchen allerdings ein positiveres Bild über die Berufsgruppe auf.

Zusammenfassend lässt sich eine deutliche Tendenz identifizieren: Je mehr die Person des Busfahrers, d.h. das Individuum, für die jeweilige Person in den Vordergrund rückt, desto differenzierter fällt das Bild der Berufsgruppe aus. Besteht hingegen kein Bezug zur eigentlichen Person, so liegt der Fokus offensichtlich auf dem System „Busverkehr“ und die eigentliche Person wird entweder nicht oder ausschließlich vorurteilsbesetzt wahrgenommen.

6 Quantitative Methoden und Ergebnisse

6.1 Datenerhebung

6.1.1 Theoretische und methodische Vorüberlegungen

Auf Grundlage der ersten Ergebnisse, Hypothesen und Theorien aus dem qualitativen Teil des Forschungsprojektes wurde im Sinne einer Sekundäranalyse ein quantitativer Teil nachgeschaltet. Hierbei wurde auf Basis der qualitativen Ergebnisse ein Fragebogen konstruiert, welcher darauf abzielte, die qualitativ generierten Ergebnisse einzuordnen und das gesamte Konstrukt verstehbarer zu machen. Es wurde davon ausgegangen, dass allein durch das unterschiedliche Abfrage- und Antwortformat dieser beiden Methodenteile eine größere Bandbreite an Ergebnissen und Phänomenen identifiziert werden könnten, um das Konstrukt insgesamt besser beschreiben zu können. Da das Gegenstandsgebiet nicht ausreichend bekannt ist, wurde, wie auch im qualitativen Teil, ein exploratives Vorgehen bewusst gewählt. Der Fragebogen integriert zwar bereits bestehende Instrumente, allerdings wurden diese stark an das zugrundeliegende Konstrukt angepasst, sofern diese das zu untersuchende Phänomen nicht zielsetzungskonform darstellten. Die Modifikationen werden im Folgenden für jeden Fragebogenbereich detailliert beschrieben.

Die gesamte Fragebogenerhebung erstreckte sich von Februar 2017 bis Mai 2017.

6.1.2 Fragebogenzusammensetzung

Der gesamte Fragebogen bestand in seiner endgültigen Version aus folgenden acht Kernbereichen und wurde durch die Angabe zur Busnutzung eingeleitet (Wie häufig nutzen Sie den Bus?): (1) Berufsklassifizierung, (2) Gesellschaftliche Bedeutung und Ansehen, (3) Berufsvoraussetzungen, (4) Servicequalität und Wichtigkeitszuschreibung (5) Kernmerkmale, (6) Persönlichkeit, (7) Leistung und Anerkennung und (8) Angaben zur Person. Im Folgenden werden die einzelnen Bereiche in den wichtigsten Wesenszügen beschrieben. Der gesamte Fragebogen ist Anhang 5 zu entnehmen.

Der Fragebogen beinhaltete einleitend eine kurze Erklärung der Zielsetzung, der geschätzten Dauer der Fragebogenausfüllung sowie den Hinweis auf Anonymität und galt ansonsten als selbsterklärend.

Einleitendes Item: Angabe zur Busnutzung

Der Fragebogen beginnt mit der Frage an die Untersuchungsteilnehmer zu ihrer aktuellen Busnutzung. Die Nutzung wurde hierbei ordinal erfragt (sehr häufig, häufig, gelegentlich, selten, nie). Dieses Merkmal wurde bewusst zu Beginn der Fragebogenerhebung aufgelistet. Es wurde davon ausgegangen, dass nicht alle Teilnehmer Angaben über demografische Daten, welche zum Ende des Fragebogens erhoben wurden, machen wollen. Die Nutzung des Busverkehrs wurde allerdings als wichtiges Merkmal angenommen, sodass es schon zu Beginn erfragt wurde, separat von den persönlichen Daten. Die Festlegung der

Merkmalsausprägung basiert auf Aussagen der Untersuchungsteilnehmer aus den qualitativen Interviews.

Fragebogenbereich 1: Berufsqualifizierung

Der erste Bereich „Berufsklassifizierung“ besteht aus insgesamt sechs Items zur Berufsbezeichnung, zum Schulabschluss, zur Art der Berufsqualifikation, zur Dauer der Berufsqualifikation, zum Bruttoeinkommen sowie zum Berufsstatus. Die angegebenen Berufsbezeichnungen liegen auf Nominalskalenniveau vor: personenbezogener Dienstleister, Führer von Fahrzeugen und Bediener mobiler Anlagen sowie Hilfsarbeiter im Transportwesen und wurden in Anlehnung an die „Internationale Standardklassifikation der Berufe“ (ISCO-08, 1990) sowie an der „Klassifikation der Berufe“ (KldB, 2010) gewählt. Die ordinalen Items zum Schulabschluss basieren auf der „International Standard Classification of Education“ (ISCED) des UNESCO Institute for Statistics (2011). Die nominalen Items zum Berufsstatus (Arbeiter, Angestellter, Selbständiger, Beamter) orientieren sich an der Skala „Autonomie des beruflichen Handelns“ von Hoffmeyer-Zlotnik (1998).

Fragebogenbereich 2: Gesellschaftliche Bedeutung und Ansehen

Dieser Bereich setzte sich aus 26 Items zusammen. Im Rahmen dieses Abschnittes wurden die gesellschaftliche Bedeutung sowie das Ansehen zunächst mittels einer zehnstufigen Intervallskala (sehr gering/sehr hoch) eingeschätzt. Anschließend sollten die Teilnehmer ihre Zustimmung zu zwei Items in Bezug auf die gesellschaftliche Bedeutung (zukünftige Zunahme, Abnahme) mittels einer zehnstufigen Intervallskala (stimme gar nicht zu/stimme voll zu) angeben. Danach wurden die Dimensionen „Bedeutung“ und „Ansehen“ der Busfahrer im Vergleich zu unterschiedlichen Berufen dargestellt z.B. „Im Vergleich zu Polizisten sind Busfahrer...“ und mittels einer zehnstufigen Intervallskala (viel unwichtiger/viel wichtiger) angegeben. Die zu vergleichenden Berufe wurden hierbei in Anlehnung an die Inhalte der durchgeführten qualitativen Interviews gewählt und im diskursiven Austausch im Expertenteam festgelegt. Es wurden in Anlehnung an die KldB (2010) fünf Berufe aus dem Bereich „Verkehr, Logistik, Schutz & Sicherheit“ (Polizist, LKW-Fahrer, Taxifahrer, Lokführer, Fahrer im Behindertentransport), vier Berufe aus dem Bereich Gesundheit, Soziales & Lehre (Lehrer, Pfleger, Psychologe, Rettungsdienstfahrer) und ein Beruf aus dem Bereich „Unternehmensorganisation, Buchhaltung, Recht und Verwaltung“ gewählt (Manager). Insgesamt beinhaltete der Vergleich des Ansehens und der Bedeutung jeweils 11 Berufe.

Fragebogenbereich 3: Berufsvoraussetzungen

Der Bereich setzt sich aus 8 Items zusammen. Zur Bewertung der Berufsvoraussetzungen wurde zunächst mittels zweier Items einleitend die Schwierigkeit (sehr gering/ sehr hoch) und Dauer der Ausbildung (sehr kurz/sehr lang) mithilfe einer zehnstufigen Intervallskala erhoben. Anschließend wurden Zitate (fünf Items) aus den qualitativen Interviews formuliert (z.B. „Jeder kann Busfahrer werden“ oder „Wer nichts anderes kann, wird Busfahrer“)

und die Teilnehmer dazu aufgefordert, die Items zu bewerten (stimme gar nicht zu/stimme voll zu). Anschließend folgte eine Einschätzung der in der Eignungsprüfung überprüften Aspekte. Das Antwortformat war hierbei nominal. Es konnte insgesamt zwischen 16 Antwortmöglichkeiten gewählt werden, wobei mehrere Antworten angekreuzt werden durften. Diese wurden in Anlehnung an tatsächlich überprüfte Aspekte in Anlehnung an die vom TÜV-SÜD (2021) und laut Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) angegebenen Bereiche zur Eignungsprüfung für Busfahrer, LKW-Fahrer oder Taxifahrer sowie im Rahmen der qualitativen Interviews genannten Bereiche festgelegt.

Fragebogenbereich 4: Kernmerkmale

Diese Dimension beinhaltet insgesamt fünf Items. Es wurde zunächst die „Abwechslung“ der Arbeit des Busfahrers mittels einer zehnstufigen Intervallskala (keine Abwechslung/sehr viel Abwechslung) abgefragt. Genauso betraf dies die Aspekte Selbstständigkeit (keine Selbstständigkeit/sehr viel Selbstständigkeit), die Verantwortung (keine Verantwortung/sehr viel Verantwortung), die Arbeitszufriedenheit (sehr gering/sehr hoch) sowie die Höhe des Anspruchs (nicht anspruchsvoll/sehr anspruchsvoll). Die Kernmerkmale des Berufes wurden in Anlehnung an den „Job Diagnostic Survey“ (Hackman & Oldham 1974) sowie die Studie von Carrington & Tomlin (2000) zum Image von Lehrern gewählt. Diese sind ursprünglich zur Einschätzung der eigenen Arbeit konzipiert worden. Im Rahmen der Studie wurden diese für die Fremdwahrnehmung sprachlich angepasst.

Fragebogenbereich 5: Servicequalität und Wichtigkeitszuschreibung

Diese Dimension stellt die größte mit insgesamt 36 Items auf zehnstufiger Intervallskala dar. Dieser Fragebogenbereich setzt sich aus folgenden drei untergeordneten Kategorien zusammen, welche in Anlehnung an den qualitativen Bereich gewählt wurden: (1) Tangibles Umfeld, (2) Beförderungsleistung und (2) Serviceleistung. Die Zuordnung der Items zu den jeweiligen Kategorien erfolgte zum einen durch Hinzuziehen der Aussagen aus den qualitativen Interviews und zum anderen auf Basis bestehender Literatur, welche gezielt auf die Servicequalität im Verkehrssektor fokussiert wie Mazzulla & Eboli (2006), Maksimovic et al. (2017) und Bakti & Sumaedi (2015).

Da die Erhebung des Erwartungszustandes eine größere Informationsdichte und mehr Interpretationsspielraum bietet (Jain & Gupta, 2004), wurde innerhalb dieses Bereichs nicht nur die Servicequalität erfragt. Es allerdings vermutet wurde, dass durch eine Formulierung wie „Busse sollten gepflegt und sauber sein“ eine pauschale Erwartungshaltung der Teilnehmer evoziert werden würde, wurde stattdessen bewusst der Satz „Mir ist wichtig, dass Busse gepflegt und sauber sind“ verwendet. Damit wurde bezweckt, statt einer pauschalen Erwartungshaltung, eine Art persönliche Priorisierung der Bedeutung einzelner Aspekte hervorzurufen. Dies ging konform mit der Zielsetzung, die qualitative Typologie, welche auf Vorstellungen über die Leistungen des Busfahrers basierte, aus einem anderen Blickwinkel zu ergänzen.

Fragebogenbereich 6: Persönlichkeit

Zur Einschätzung der Busfahrerpersönlichkeit wurden die zehn Items aus der Kurzversion des BIG-5 von Rammstedt (2007) gewählt. Das Verfahren eignet sich ursprünglich für eine Selbsteinschätzung, wurde allerdings für die vorliegende Studie für eine Fremdeinschätzung des Busfahrers sprachlich angepasst. Da im Rahmen der Arbeit ein offenes, ergebnisorientiertes Vorgehen verfolgt wurde, wurde die Anpassung als unproblematisch gewertet. Zwei Items aus der eigentlichen Version des Big-5 (2007) wurden zudem modifiziert. In der Originalversion des Big-5 lautet das fünfte Item folgendermaßen: „Ich habe nur wenig künstlerisches Interesse“. Item 10 lautet hingegen: „Ich habe eine aktive Vorstellungskraft, bin fantasievoll.“ Beide Items setzen bei Fremdeinschätzung voraus, dass Personen die Kreativität einschätzen können. Dies wurde in Bezug auf die Berufsgruppe der Busfahrer als irreführend gewertet und folglich im diskursiven Austausch im Forschungsteam modifiziert. Da beide Items auf den Bereich „Offenheit“ laden, wurde dies bei der Modifizierung berücksichtigt. Item 5 lautete angepasst: „Busfahrer bevorzugen bekannte Abläufe und Routine“ sowie Item 10: „Busfahrer bevorzugen abwechslungsreiche Alltagsstrukturen, sind offen für Neues.“ Die Modifikation gilt auch deshalb als unproblematisch, da die Ergebnisse lediglich deskriptiv, im Sinne von Tendenzen betrachtet und die Dimensionen zur Einordnung der Persönlichkeit (Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit, Extraversion, Neurotizismus, Offenheit) nicht berücksichtigt wurden. Die Items lagen als zehnstufige Intervallskala vor.

Fragebogenbereich 7: Leistung und Anerkennung

Zur Bewertung der Leistung und Anerkennung des Busfahrerberufes wurde die Kurzversion der ERI von Siegrist (1996) bestehend aus zehn Items gewählt. Die ERI-Scale (1996) integriert drei Bereiche, welche die Faktoren „Effort“, „Reward“ und „Overcommitment“ am Arbeitsplatz überprüfen. Ursprünglich ist auch dieses Instrument für eine Selbsteinschätzung konzipiert worden. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit diente sie dazu, die Ergebnisse aus dem qualitativen Bereich zu quantifizieren und besser einordnen zu können, demnach wurde die Umformulierung als Fremdeinschätzung sowie die Anpassung und Ergänzung von Items als unproblematisch gewertet. Das erste Item zu dem Bereich „Overcommitment“: „Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich die ihnen entgegengebrachte Anerkennung für angemessen“ wurde als zu unspezifisch gewertet, da anhand dessen nicht klar wird, was als „angemessene Anerkennung“ verstanden wird. Einleitend mussten die Fragebogenteilnehmer folglich eine Bewertung der dem Busfahrer entgegengebrachten Anerkennung seitens der Gesellschaft, der Fahrgäste sowie des Arbeitgebers mittels einer zehnstufigen Intervallskala vornehmen (keine Anerkennung/sehr hohe Anerkennung). Dies erfolgt bei Nutzung der ERI-Scale in der Originalversion nicht. Die ERI-Scale wurde zudem für die Befragung durch zwei Items ergänzt, welche auf Basis der Aussagen aus den qualitativen Interviews gewählt und formuliert wurden.

Hierbei handelt es sich um Aussagen, welche den Frustabbau der Fahrgäste und das Zuschreiben von Verantwortlichkeiten auf den Busfahrer thematisieren.

Fragebogenbereich 8: Angaben zur Person

Der letzte Fragebogenbereich setzt sich aus insgesamt zehn Items zusammen. Hier variiert das Antwortformat zwischen nominal, ordinal und intervallskaliert. In diesem Rahmen wurde das Alter, das Geschlecht, der höchste erreichte Bildungsabschluss, der Berufsstatus, das aktuelle Bruttoeinkommen und der Wohnort erfragt. Am Ende des Fragebogens wurde die Möglichkeit eröffnet bei Bedarf wichtige Rückmeldungen im Sinne eines offenen Antwortformates zu geben.

6.1.3 Ein- und Ausschlusskriterien

Ziel der Fragebogenerhebung war es, die ersten Theorien aus dem qualitativen Teilbereich in Bezug auf das Bild des Busfahrers in der Gesellschaft zu quantifizieren, zu ergänzen bzw. zu vertiefen. Wie auch bei Durchführung der qualitativen Einzelinterviews sollten für ein besseres Verständnis des Imagekonstruktes keine Ausschlusskriterium formuliert werden. Es galt vielmehr eine große Bandbreite an Personen unterschiedlicher demografischer Daten zu integrieren, um dann durch die Auswertung und Analyse mögliche Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Imagebildung zu identifizieren. Als einziges Ausschlusskriterien für die Teilnahme galt die Berufsausübung „Busfahrer“. Der Fragebogen wurde zur Fremdeinschätzung entwickelt und erlaubte keine Einschätzung der Berufszugehörigen im Sinne einer Selbstbewertung.

6.1.4 Streuung und Verbreitung

Der Fragebogen wurde sowohl als Online- als auch als Papierversion konzipiert. Der Onlinefragebogen wurde mittels des Formulartools von Google entwickelt. Google ermöglicht hierbei das Strukturieren des Fragebogens anhand von Themenbereichen und die Wahl eines Antwortformats. Zudem wird nach Abschluss der Konzeption des Bogens ein URL-Link zur Verfügung gestellt unter welchem der Bogen abgerufen werden kann. Die Onlineversion wurde hiernach in ein Worddokument transferiert, welches als ausgedruckte Papierversion diente.

Der Onlinefragebogen wurde auf unterschiedliche Art und Weise gestreut. Zum einen wurden sogenannte Stakeholder von Unternehmen hinzugezogen, welche bei der Verteilung der Bögen unterstützen sollten. Hierbei wurde darauf geachtet, dass durch das Hinzuziehen unterschiedlicher Gatekeeper der Bogen sehr breit gestreut wurde.

Bezüglich der Onlineversion wurde der URL-Link mit einer Beschreibung des Anliegens per E-Mail verschickt, mit der Bitte um Weiterleitung. Weiterhin wurde der Bogen über E-Mail-Verteiler der Hochschule Fresenius im Gesundheitsbereich verteilt. Eine bestimmte Anzahl an Fragebögen als Papierversion wurde zudem in unterschiedlichen Institutionen verteilt.

Mittels des Schneeballsystems wurde der Online- und Papierfragebogen auch im Familien- und Freundeskreis verteilt. Mittels einer Pressemitteilung der Hochschule Fresenius sowie des kooperierenden Busunternehmens wurde zudem auf den Fragebogen verwiesen.

6.1.5 Stichprobe

Bezogen auf die Fragebogenerhebung lagen 574 vollständig ausgefüllte Fragebögen vor. Tabelle 14 verdeutlicht die Anzahl sowie die prozentualen Angaben der erhobenen personenbezogenen Daten der Untersuchungsteilnehmer.

Tabelle 14: Demografische Daten der quantitativen Stichprobe

Variable	N	%
<u>Geschlecht gesamt</u>	564	100
männlich	268	47,52
weiblich	296	52,48
<u>Busnutzung gesamt</u>	560	100
sehr häufig	152	27,14
häufig	103	18,39
gelegentlich	138	24,64
selten	134	23,93
nie	33	5,89
<u>Wohnort gesamt</u>	548	100
städtisch	352	64,23
ländlich	196	35,76
<u>Berufsstatus gesamt</u>	507	100
Angestellter	315	62,13
Student	100	19,72
Schüler	29	5,72
Selbstständiger	20	3,94
Rentner	25	4,93
Auszubildender	9	1,78
Arbeitssuchend	9	1,78
<u>Bildungsabschluss gesamt</u>	540	100
Hochschul- /Universitätsabschluss	180	33,33
Abitur/Hochschulreife	172	31,85
Realabschluss	142	26,3
Hauptabschluss	42	7,78
kein Abschluss	4	0,74
<u>Bruttoeinkommen</u>	484	100
bis zu 450€	65	13,43
450-985€	51	10,54
986-1310€	42	8,68
1311-1640€	40	8,26
1641-2460€	93	19,21
2461-4095€	142	29,34
mehr als 4095€	51	10,54

Die Stichprobe erweist sich mit Ausnahme des Bildungsstandes als tendenziell ausgeglichen. Hinsichtlich der Geschlechterverteilung lässt sich eine nur eine sehr leichte Dominanz weiblicher Teilnehmer verzeichnen. Das Verhältnis zwischen Teilnehmern, welche über merkliche Erfahrungswerte verfügen (häufige und gelegentliche Nutzer) sowie Personen, die den Bus nur selten bzw. nie nutzen ist ebenso als ausgeglichen zu werten. Bezüglich des Einkommens ist von einer relativ ausgeglichenen Verteilung auszugehen, wobei das Bruttoeinkommen von 2461-4095€ etwas häufiger vorkommt. Hinsichtlich der Verteilung des Wohnortes zeigt sich eine leichte Dominanz städtisch lebender Personen. In Bezug auf den Berufsstatus dominieren berufstätige Personen. In Bezug auf den Bildungsstand zeigt sich allerdings eine Dominanz von Personen mit einem höheren Abschluss. Eine ebenso stärkere Domianzz zeigt sich bezüglich des Alters.

Das durchschnittliche Alter der Teilnehmer liegt, wie aus Abbildung 4 ersichtlich, bei 35 Jahren. Die Spannweite des Alters liegt zwischen 11 und 84 Jahren. Insgesamt ist der Interquartilsabstand als gering zu werten mit einer recht großen Spannweite nach oben hin. Der Median von 29 weist zudem daraufhin, dass es eine linkssteile Verteilung vorliegt.

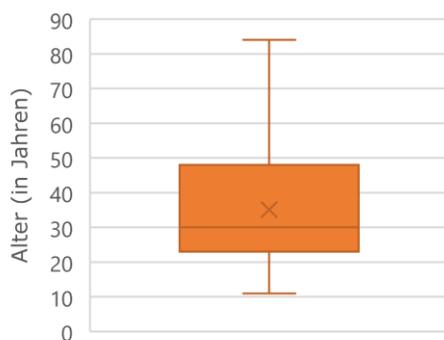


Abbildung 4:
Durchschnittsalter quantitative Stichprobe

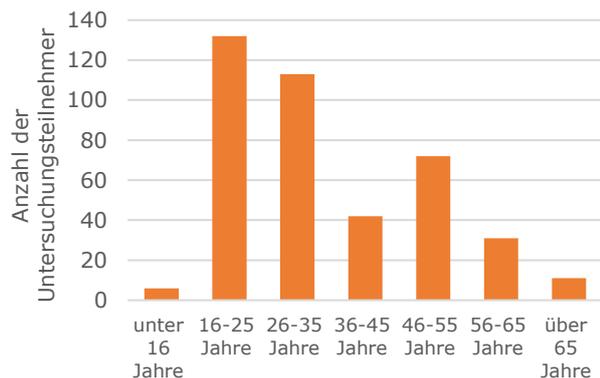


Abbildung 5:
Altersverteilung quantitative Stichprobe

Innerhalb der Stichprobe befinden sich, wie aus Abbildung 5 ersichtlich, insgesamt 6 Teilnehmer unter 16 Jahren, 132 zwischen 16-25 Jahren, 113 zwischen 26-35 Jahren und 42 Personen zwischen 36-45 Jahren, was den linkssteilen Verlauf erklärt. 72 Personen sind hingegen zwischen 46-55 Jahre alt, 31 zwischen 56-55 Jahre und 11 Teilnehmer über 65 Jahre alt.

Der Fragebogen wurde von Personen aus allen 16 Bundesländern Deutschlands mit einer Dominanz für Hessen (N=172), gefolgt von Nordrhein-Westfalen (N=125), Bayern (N=48) und Thüringen (N=41) etc. ausgefüllt.

6.1.6 Datenaufbereitung

Mittels des Googleformular-Tools wurden die online ausgefüllten Fragebögen automatisch gespeichert und tabellarisch gelistet. Alle gewonnenen Daten wurden zunächst mittels des Programms Microsoft Excel (2007) in eine Tabelle übertragen. Mittels des Online-Tools war es nicht möglich mehrere Antworten anzukreuzen. Mit Ausnahme der persönlichen Daten, welche freiwillig angegeben werden konnten, war es zudem nicht möglich Felder auszulassen, sodass alle online ausgefüllten Bögen automatisch vollständig waren. Die Werte aus den Papierversionen wurden dieser Tabelle manuell hinzugefügt. Fehlende Werte wurden durch den jeweiligen Mittelwert ergänzt. Wurden mehrere Antworten angekreuzt, wurde der Mittelwert der Werte gebildet.

Die anschließende Analyse erfolgte durch Excel und das statistische Programm IBM SPSS Statistics 22 (2013).

6.2 Datenauswertung

6.2.1 Deskriptive Datenanalyse

Die Auswertung des Fragebogens erfolgte zunächst deskriptiv, um einen Überblick über die einzelnen Fragebogenbereiche zu geben. Hierfür wurden die unterschiedlichen Bereiche des Fragebogens hinsichtlich ihrer zentralen Tendenzen sowie Häufigkeiten grafisch dargestellt und beschrieben.

6.2.2 Explorative Faktorenanalysen (EFA)

Mittels explorativer Faktorenanalysen wurden die Antworten der Untersuchungsteilnehmer ausgewählter Fragebogendimensionen dahingehend untersucht, ob sie sich auf wenige Faktoren reduzieren ließen. Dies diente als Basis für die anschließend durchzuführende Clusteranalyse zur Gruppierung der Untersuchungsteilnehmer und die daran anknüpfenden Signifikanztests zur Identifizierung von Unterschieden zwischen Gruppen (Cluster und Gruppen auf Basis demografischer Daten). Die EFA wurden vor allem deshalb durchgeführt, um nicht unzählig viele Items in die anschließenden Analysen zu integrieren, welche aufgrund einer ähnlichen Ladung auf einen Faktor zu Redundanzen führen würden. Es galt folglich zunächst zu ermitteln, welche Items aus den Fragebogenbereichen auf der gleichen logischen und hierarchischen Ebene liegen und somit zu Faktoren zusammengefasst werden können.

Die laut Literatur vorgegebenen Voraussetzungen zur Berechnung von EFA wurden hierfür beachtet: Es wurden lediglich Items hinzugezogen, welche ein Intervallskalenniveau aufwiesen. Die Skalen bestanden hierbei aus mehreren Items des Likert-Typs (Spanne zwischen 1 und 10). Bortz (1993) betont in diesem Zusammenhang, dass es dem Fragebogenteilnehmer überlassen bleibt, anzunehmen, dass zwischen den Zahlen gleiche Abstände liegen. Nach Bortz und Döring (2006) ist dies vor allem naheliegend, wenn die Abschnitte durch den Einsatz numerischer Marker gekennzeichnet sind. Die Voraussetzung,

dass intervallskalierte Werte für die Berechnung einer EFA vorliegen, ist darauf basierend gegeben. Zur Überprüfung der Stichprobeneignung wurde ein Kaiser-Meyer-Olkin-Wert von mindestens 0,6 festgelegt (Cleff, 2015; Hartas, 2010; Möhring & Schlütz, 2013) und der Bartlett-Test auf Sphärizität sollte für alle Items signifikant ($p < 0,5$) sein.

Die Fragebogenbereiche, welche in die Analyse integriert wurden, unterschieden sich teilweise aufgrund ihres Antwortformats. Die Wertebereiche waren zwar alle gleich (1-10), allerdings existierten zum Beispiel Items, welche das Antwortformat „stimme zu“ bzw. „stimme nicht zu“ oder „sehr hoch“ bzw. „sehr gering“ besaßen. Für die EFA wurden diese Items in dieselbe Analyse integriert, da sie eine einheitliche Orientierung in eine Richtung aufwiesen (niedrige Werte = „negativ“; hohe Werte = „positiv“) oder dahinehend umcodiert wurden. Allerdings wurde im Anschluss daran zur Darstellung des jeweiligen Faktors nur dann der Mittelwert gebildet, sofern die Items dasselbe Antwortformat besaßen. Andernfalls wurde eine Repräsentantenvariable gewählt, welche die höchste Ladung aufwies und folglich als Stellvertreter des Faktors gewertet werden konnte (Bortz & Schuster, 2010).

Für die EFA wurde die Hauptkomponentenmethode mit dem Rotationsverfahren „Varimax“ gewählt, da es das Ziel war, eine möglichst gute Einfachstruktur für die bedeutsamen Komponenten herzustellen. Laut Thurstone (1947) korrelieren die einzelnen Faktoren dadurch nur mit einer begrenzten Anzahl an Variablen, sodass eine allgemein bessere Interpretierbarkeit der Faktoren gewährleistet ist. Zur Identifizierung der Strukturen wurde stets die rotierte Komponentenmatrix hinzugezogen (Ausnahme: Extraktion eines Faktors). Zur Festlegung der optimalen Faktorenanzahl wurde das „Kaiser-Guttman-Kriterium“ hinzugezogen, nach welchem nur Faktoren mit einem Eigenwert größer 1,0 berücksichtigt werden (Guttman 1954, Kaiser & Dickman, 1959). Aufgrunddessen dass ein Fragebogenbereich (Servicequalität Wichtigkeitsbewertung) als Basis für eine anschließende Clusteranalyse und zusätzliche Signifikanztests diene, wurde zur Absicherung des Konstruktes bzw. zur Erhöhung der Stabilität der identifizierten Faktoren zusätzlich eine Faktorenanalyse basierend auf dem Rotationsverfahren „Oblimin“ durchgeführt.

Bezüglich der Variablenzugehörigkeit werden in der Literatur unterschiedliche Grenzwerte angegeben. Fromm (2012) schlägt bereits einen Wert von $>0,3$ als bedeutsam für die Interpretation eines Faktors vor. In der praktischen Anwendung werden in der Regel Ladungen $>0,5$ berücksichtigt. Bortz & Schuster (2010) geben an, dass die Ladungsgrenze von der Variablenanzahl abhängig ist: Vier Variablen pro Faktor mit einer Mindestladung von 0,6 oder zehn Variablen oberhalb 0,4 werden hierbei vorausgesetzt. Bei einer Stichprobengröße >300 kann ein Faktor allerdings auch interpretiert werden, wenn nur wenige Variablen auf den Faktor laden (Bortz 1993). Eine Ladung $>0,6$ ist hierbei allerdings als Voraussetzung anzusehen. Faktorladungen $>0,6$ finden insgesamt im Rahmen der Literatur breite Unterstützung (Bortz & Döring, 2006). Um möglichst diejenigen Variablen

zu integrieren, welche tatsächlich als zugehörig gewertet werden können, wurden folgende strenge Voraussetzungskriterien für die durchzuführende EFA festgelegt:

- mindestens zwei Variablen pro Faktor mit einer Mindestladung von 0,6

oder

- mindestens zehn Variablen mit einer Mindestladung von 0,4

und

- keine Nebenladung $>0,3$ auf einen anderen Faktor

Diese Kombination der Voraussetzungen wurde für alle Fragebogenbereiche konsequent berücksichtigt. Variablen, welche diesen Kriterien nicht entsprachen, wurden nicht in die Analyse integriert.

6.2.3 Clusteranalyse

Um die Ergebnisse aus der qualitativen Typisierung besser einordnen zu können, wurde eine Clusteranalyse durchgeführt. Ziel war es, durch den unterschiedlichen Zugang (qualitativ und quantitativ) das Themenfeld differenzierter betrachten zu können. Hierfür wurden die mittels EFA identifizierten Faktoren bezüglich der Wichtigkeitsbewertung von Busfahrerserviceleistungen („Mir ist wichtig, dass Busfahrer...“) genutzt.

Zwischen den Mittelwerten bestanden nur geringe Korrelationen $<0,5$. Als Proximitätsmaß wurde hier die „quadrierte Euklidische Distanz“ hinzugezogen. Laut Bortz und Lienert (2013) wird bei intervallskalierten Merkmalen für die Distanz zweier Objekte üblicherweise das euklidische Abstandsmaß verwendet. Da hierfür keine Startgruppierung der Objekte vorgenommen wurde, erfolgte eine Anwendung des hierarchisch agglomerativen Clusterverfahrens „Ward“, um die Objekte mit geringster Distanz zu vereinigen. Laut Backhaus, Erichson, Plinke & Weiber (2008) findet dieses Verfahren im Vergleich zu anderen Algorithmen sehr gute Partitionen und ordnet Elemente „richtig“ den Gruppen zu. Zur Festlegung der Anzahl der Cluster wurden unterschiedliche Verfahren angewandt: (1) Darstellung anhand eines Dendrogramms, (2) Screeplot-Darstellung und (3) Mittelwertvergleiche der Faktoren. Es wurden deshalb mehrere Verfahren angewandt, da stets sowohl eine Zwei- als auch eine Drei-Cluster-Lösung möglich war. Um folglich eine stabile Clusteranzahl festlegen zu können, wurden die Verfahren gegenübergestellt und abschließend die Clusteranzahl unter Berücksichtigung der Ergebnisse bestimmt.

6.2.4 Signifikanztests

Zum ergänzenden Verständnis der identifizierten Personengruppen mittels Clusteranalyse wurden die Cluster neben der drei für die Clusteranalyse verwendeten Faktoren, zum einen hinsichtlich ihrer demografischen Daten wie Einkommen, Bildungsstand, Berufsstatus etc. und zum anderen in Bezug auf ihr Antwortverhalten zu den im Fragebogen untersuchten Dimensionen zum Busfahrerberuf (z.B. Persönlichkeit, Berufsvoraussetzungen etc.)

hinsichtlich existierender Unterschiede analysiert.

Ebenso wurden zum besseren des Konstruktes „Image des Linienbusfahrers“, unabhängig von der Clusterung Unterschiede im Antwortverhalten der Teilnehmer auf Basis demografischer Daten wie Geschlecht, Wohnort etc. berechnet.

Hierfür wurden verschiedene statistische Tests durchgeführt, um eine Aussage über signifikante Unterschiede treffen zu können. Die Nullhypothese lautete stets: „Zwischen den Gruppen besteht kein Unterschied“. Für die ordinalskalierten Daten (Bildungsstand etc.) Daten wurde der Kruskal-Wallis-Test durchgeführt. Zur Lokalisation der Unterschiede zwischen den Gruppen diente der anschließende Dunn-Bonferroni-Test. Aufgrund dessen, dass die intervallskalierten Items laut Kolmogorov-Smirnoff-Test mehrheitlich nicht normalverteilt sind, wurde dies ebenso hier durchgeführt. Zur Vermeidung von Redundanzen wurden hierbei die Dimensionen, welche sich aus der vorangegangenen Faktorenanalyse ergaben, hinzugezogen (siehe Absatz 6.4.2). Bezüglich nominalskalierter Daten (Geschlecht, Berufsstatus etc.) wurde hingegen der Chi²-Unabhängigkeitstest mit anschließender Beschreibung mittels Kreuztabelle gewählt.

In Bezug auf eine Beurteilung der Signifikanz der Ergebnisse wird in der Regel eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5%, 1% oder 0,1% hinzugezogen (Bortz & Döring, 2006). Aussagen, die mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% behaftet (* $p \leq 0,05$) sind, werden im Folgenden als signifikant, diejenigen mit 1% (** $p \leq 0,01$) als hoch signifikant und diejenigen mit 0,1% (***) $p \leq 0,001$) als höchst signifikant angenommen. Daran orientierend wurden die Signifikanzen in Anlehnung an den p-Wert interpretiert.

6.3 Ergebnisse

6.3.1 Deskriptive Darstellung der Fragebogenbereiche

Die folgende deskriptive Darstellung orientiert sich an der tatsächlichen Reihenfolge der Bereiche aus dem Fragebogen, um eine bessere Nachvollziehbarkeit zu ermöglichen. Die unterschiedlichen Items des jeweiligen Bereichs werden allerdings bewusst, zur besseren Übersichtlichkeit, hinsichtlich ihrer Mittelwerte der Größe nach sortiert und entsprechen folglich nicht der Reihenfolge im Fragebogen.

Fragebogenbereich 1: Berufsklassifizierung

Hinsichtlich der Berufsbezeichnung, welche die Untersuchungsteilnehmer dem Busfahrer am ehesten zuordnen, zeigt Abbildung 6, dass die zwei Berufsbezeichnungen „Führer von Fahrzeugen und Bediener mobiler Anlagen“ und „personenbezogener Dienstleister“ mit deutlicher Dominanz vorliegen.

Hinsichtlich des Schulabschlusses geht, wie aus Abbildung 7 ersichtlich, die Mehrheit der befragten Personen davon aus, dass ein Hauptabschluss benötigt wird, um Busfahrer werden zu können. 139 Personen hingegen erwarten einen Realabschluss und 105 denken, dass kein Schulabschluss nötig ist. Die Antwortmöglichkeit „Fachhochschul- oder Hochschulreife“ liegt einmalig vor.

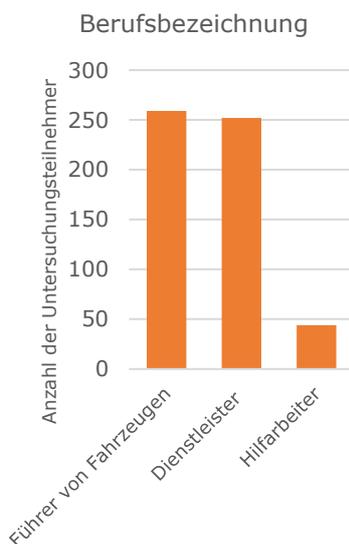


Abbildung 6: Verteilung der Berufsbezeichnung

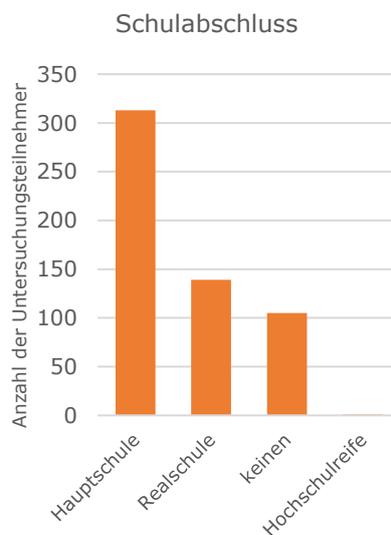


Abbildung 7: Verteilung des Schulabschlusses

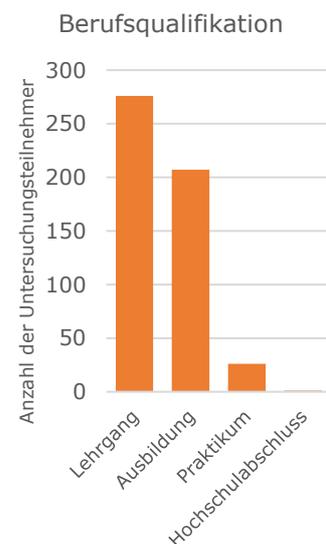


Abbildung 8: Verteilung der Berufsqualifikation

Hinsichtlich der Berufsqualifikation zeigt sich, wie aus Abbildung 8 ersichtlich, eine deutliche Tendenz der Einschätzung seitens der Teilnehmer. Mehrheitlich wird von einem Lehrgang/einer Schulung ausgegangen, gefolgt von einer Ausbildung/Lehre. 26 Personen vermuten, dass die Berufsqualifikation durch ein berufliches Praktikum erlangt wird. Eine Person geht von einem Hochschul- oder Universitätsabschluss aus.

Bezüglich der Dauer der Qualifikation liegen, wie Abbildung 9 zeigt, unterschiedliche Angaben vor. Die meisten erwarten eine Dauer von „einigen Monaten“ und die wenigsten gehen von „länger als 3 Jahre[n]“ aus. 132 Personen denken, dass sich die Dauer der Berufsqualifikation auf einen Zeitraum von 2-3 Jahren erstreckt, wohingegen 120 Personen von einem Jahr ausgehen. Insgesamt 73 Teilnehmer legen sich auf eine Dauer von einigen Wochen fest.

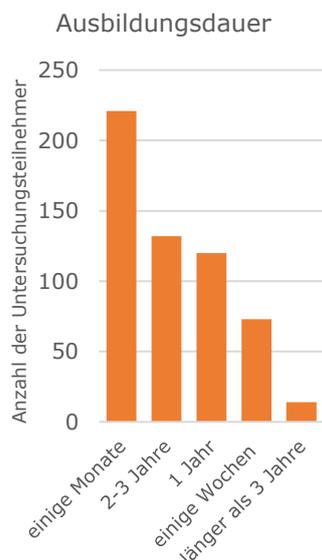


Abbildung 9: Verteilung der Ausbildungsdauer

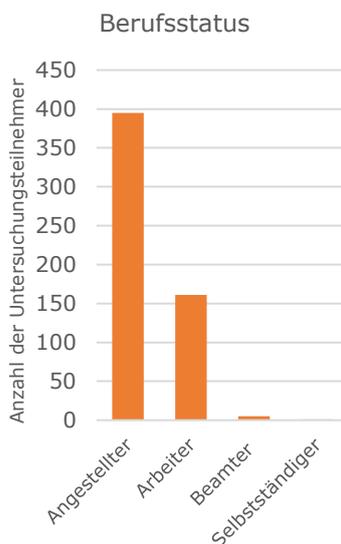


Abbildung 10: Verteilung des Berufsstatus

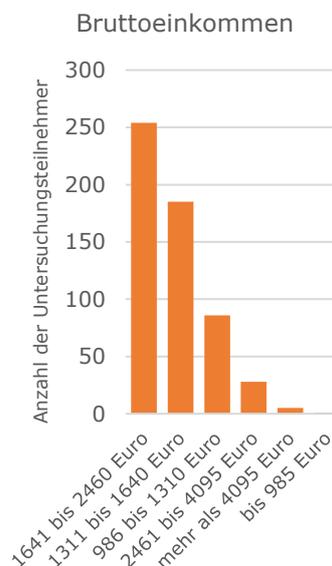


Abbildung 11: Verteilung des Bruttoeinkommens

Aus Abbildung 10 wird zudem deutlich, dass der Berufsstatus von Busfahrern mehrheitlich als „Angestellter“ angenommen wird. 161 Teilnehmer gehen vom Berufsstatus „Arbeiter“ aus. Fünf Personen denken, dass Busfahrer verbeamtet sind und eine Person vermutet, dass Busfahrer als Selbstständige tätig sind.

Hinsichtlich des monatlichen Bruttogehaltes eines Busfahrers bei Vollzeitbeschäftigung zeigen sich klare Tendenzen. Mehrheitlich verorten die Teilnehmer, wie Abbildung 11 zeigt, das Bruttogehalt eines Busfahrers zwischen 1641 und 2460 Euro. Viele schätzen das Gehalt jedoch auch geringer ein. Ein Gehalt über 2460€ beziehungsweise mehr als 4095€ wird von wenigen Personen angegeben.

Fragebogenbereich 2: Gesellschaftliche Bedeutung und Berufsansehen

Der Mittelwert zur Bewertung der Bedeutsamkeit des Busfahrerberufes liegt, wie Abbildung 12 zeigt, bei 7,74. Aus der Abbildung geht hervor, dass 50% der Werte zwischen sieben und neun liegen, d.h. die Untersuchungsteilnehmer gehen folglich davon aus, dass Busfahrer wichtig sind.

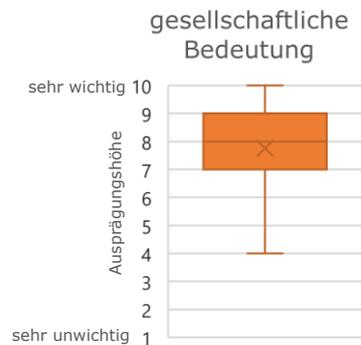


Abbildung 12:
Mittelwert
Bedeutung

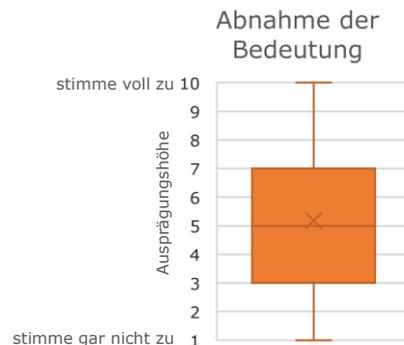


Abbildung 13:
Mittelwert
Bedeutungsabnahme

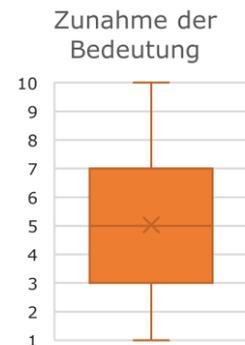


Abbildung 14:
Mittelwert
Bedeutungszunahme

Die Zu- bzw. Abnahme der gesellschaftlichen Bedeutung wurde anhand der Items „Die gesellschaftliche Bedeutung des Busfahrers wird künftig zunehmen“ bzw. „Die gesellschaftliche Bedeutung des Busfahrers wird künftig abnehmen“ erfragt. Die Untersuchungsteilnehmer konnten eine Bewertung zwischen 1 (=stimme gar nicht zu) und 10 (=stimme vollkommen zu) vornehmen. Hier liegen die Mittelwerte, wie Abbildungen 13 und 14 zeigen, bei 5,03 bzw. 5,17. Im Gegensatz zur Bewertung der gesellschaftlichen Bedeutung, besteht bezüglich der Bewertung der Zu- bzw. Abnahme der Bedeutung eine eher neutrale Haltung. Die Mittelwerte verweisen darauf, dass die Teilnehmer weder davon ausgehen, dass die Wichtigkeit zu- noch abnimmt. 50% der Werte liegen bezüglich dieser Items zwischen 3 und 7, sodass im Gegensatz zur Bewertung der Bedeutsamkeit von einem deutlich größeren Interquartilsabstand auszugehen ist. Hinsichtlich der Bewertung der Wichtigkeit des Busfahrerberufes besteht folglich eine größere Einigkeit als hinsichtlich der Bewertung der zukünftigen Bedeutungsveränderung.

Beim Vergleich der Bedeutung des Busfahrers mit der anderer Berufe, wurde jeweils das Item „Im Vergleich zu XY (z.B. Polizisten) sind Busfahrer...“ gewählt. Die Untersuchungsteilnehmer konnten zwischen 1 (viel unwichtiger) bis 10 (viel wichtiger) wählen. Ein Wert über 5 verweist folglich darauf, dass Busfahrer verglichen mit dem anderen Beruf wichtiger sind, wohingegen ein Wert unter fünf für eine vergleichsweise geringere Bedeutung des Busfahrers spricht.

Abbildung 15 zeigt zunächst, dass der höchste Wert beim Vergleich mit dem Taxifahrer (MW:6,8) vorliegt. Die Teilnehmer gehen folglich davon aus, dass Busfahrer im Gegensatz zu Taxifahrern tendenziell wichtiger sind. Die Werte des LKW-Fahrers und des Managers liegen beide noch über fünf, womit ihnen eine leicht höhere Bedeutung zukommt.

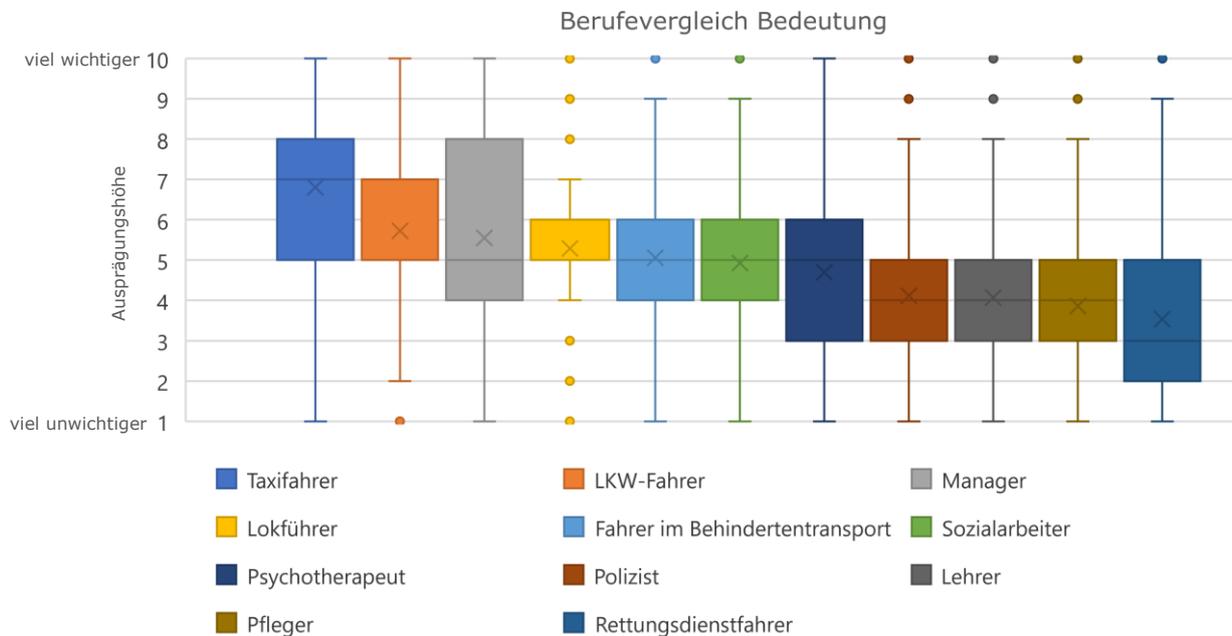


Abbildung 15: Berufevergleich Bedeutung

Die Werte des Lokführers, des Fahrers im Behindertentransport und des Sozialarbeiters liegen ungefähr um den Punktwert fünf, sodass unterstellt wird, dass diesen Berufen eine annähernd gleichwertige gesellschaftliche Bedeutung zugeschrieben wird. Busfahrer sind aus Sicht der Teilnehmer verglichen mit dem Beruf des Polizisten, Lehrers/Erziehers sowie Pflegers weniger wichtig, da sich die Werte um den Punktwert 4 ansiedeln. Der niedrigste Mittelwert liegt beim Vergleich mit dem Rettungsdienstfahrer. Der Wert liegt diesbezüglich bei 3,53. Zum einen verweist dieser darauf, dass Busfahrer als unwichtiger bewertet werden. Zum anderen zeigt der Wert allerdings auch, dass kein Beruf als deutlich unwichtiger bewertet wird z.B. bei einem Punktwert von eins oder zwei.

Den größten Interquartilsabstand weist der Vergleich mit dem Manager auf und den kleinsten der Vergleich mit dem Lokführer. Es ist folglich davon auszugehen, dass eine höhere Einheitlichkeit hinsichtlich des Vergleichs mit dem Lokführer und eine geringere bezüglich des Managers besteht. In Bezug auf den Lokführer liegen die Werte zudem lediglich zwischen 4 und 6, was erneut für den geringen Bewertungsspielraum spricht. Alle weiteren Berufe kennzeichnen sich durch deutlich größere Wertespannen und damit einem breiteren Meinungsspektrum der Teilnehmer.

Neben der gesellschaftlichen Bedeutung von Busfahrern wurde auch das Ansehen innerhalb

des Fragebogens erhoben. Dieses wurde hierbei systematisch doppelt erfragt. Die qualitativen Ergebnisse gaben Hinweise darauf, dass mit Reflexion über die Berufsgruppe der Busfahrer eine Ansehensminderung einherging, da den Teilnehmern die Diskrepanz zwischen der Bedeutung und dem Ansehen durch die angestoßene Reflexion deutlicher wurde.

Das erste Item wurde direkt im Anschluss an die Bewertung der Bedeutsamkeit angeschlossen. Das zweite Item zur Bewertung des Ansehens befand sich nach dem Berufsvergleich hinsichtlich der gesellschaftlichen Bedeutung. Die Items waren hierbei in Bezug auf ihre Formulierung identisch: „Wie bewerten Sie das Ansehen des Busfahrers?“. Der erste Mittelwert des Ansehens (Ansehen 1) liegt, wie Abbildung 16 zeigt, bei 4,4. Der zweite Wert (Ansehen 2) hingegen liegt bei 4,14. Die beiden Werte unterscheiden sich laut durchgeführtem Signifikanztest signifikant ($p=.05$) voneinander. Obwohl die Mittelwerte sich nicht deutlich voneinander unterscheiden, ist durch die Boxplot-Darstellung ersichtlich, dass der Interquartilsabstand hinsichtlich des ersten Items deutlich größer ist als beim zweiten. Zudem erstreckt sich die Spanne der Werte beim ersten Item zwischen eins und zehn, wohingegen beim zweiten Item eine Spanne von eins bis acht vorliegt.

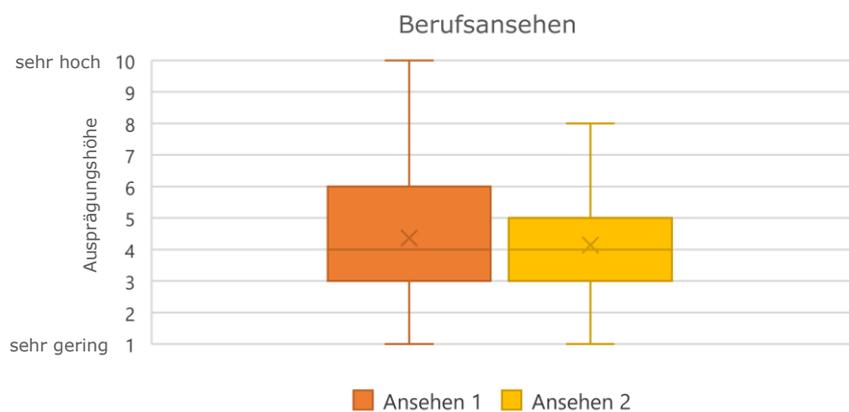


Abbildung 16: Vergleich Ansehensitems

Bezüglich der zweiten Ansehensbewertung besteht ein geringerer Variationsraum der Bewertungen und demnach mehr Einigkeit in Bezug auf das Ansehen der Berufsgruppe. Die Tatsache, dass die Teilnehmer nach erster Ansehensbewertung eine Evaluierung der gesellschaftlichen Bedeutung des Busfahrers verglichen mit anderen Berufen vornehmen mussten, wirkte sich insgesamt schmälernd auf die zweite Ansehensbewertung aus.

Auch hinsichtlich des Ansehens wurde ein Berufsvergleich vorgenommen. Genauso wie bei der Bedeutsamkeit des Berufes wurde dieselbe Itemformulierung verwendet: „Im Vergleich zu XY (z.B. Polizisten) sind Busfahrer...“. Die Untersuchungsteilnehmer konnten auch hierbei zwischen 1 (viel weniger angesehen) bis 10 (viel angesehener) wählen. Ein Punktwert über 5 bedeutet, dass Busfahrer als angesehener als der zu vergleichende Beruf angenommen werden, wohingegen ein Wert unter fünf für ein vergleichsweise geringeres Ansehen spricht.

Wird der Vergleich des Ansehens mit anderen Berufsgruppen und dem Bedeutungsvergleich gegenübergestellt, so wird aus Abbildung 17 zunächst deutlich, dass sich deutlich mehr Mittelwerte im Bereich der Punktwerte drei und vier befinden. Insgesamt schneiden Busfahrer hinsichtlich des Ansehens schlechter ab als beim Bedeutungsvergleich. Weiterhin sind die Interquartilsabstände kleiner, d.h. die Teilnehmer ähneln sich der Bewertung des Ansehens deutlich mehr als bezüglich der Einschätzung der gesellschaftlichen Bedeutung.

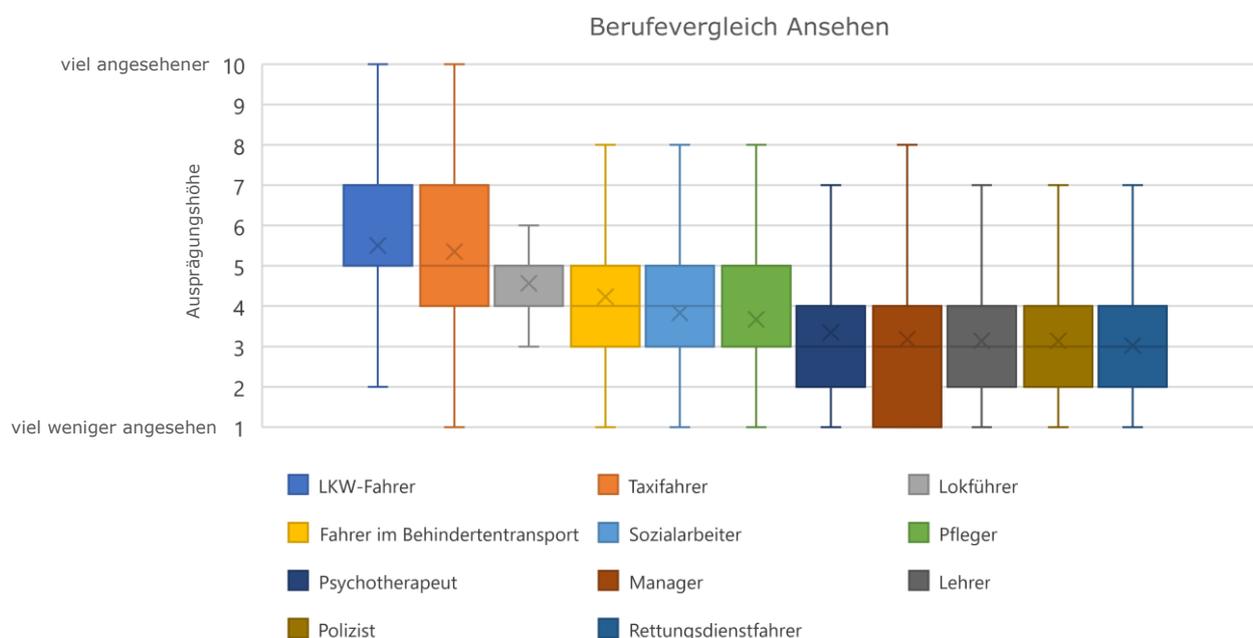


Abbildung 17: Berufevergleich Ansehen

Den niedrigsten Wert weisen die Vergleiche mit dem Rettungsdienstfahrer (3,02), dem Polizisten (3,14) sowie dem Lehrer/Erzieher (3,14) auf, d.h. die Teilnehmer gehen davon aus, dass Busfahrer gegenüber diesen Berufen deutlich weniger angesehen werden. Die Untersuchungsteilnehmer schätzten auch die gesellschaftliche Bedeutung des Busfahrers in Bezug auf diese drei Berufe deutlich geringer ein, d.h. in diesem Falle legen die Ergebnisse nahe, dass eine vergleichsweise geringere gesellschaftliche Bedeutung auch mit einem geringeren Ansehen einhergeht. Die höchsten Mittelwerte hingegen resultieren

aus dem Vergleich mit dem LKW-Fahrer (5,5) und dem Taxifahrer (5,35), woraus ein ähnliches Ansehen mit diesen beiden Berufen aus der Transportbranche resultiert. Auch hier bestehen erneut Parallelen zur gesellschaftlichen Bedeutung. LKW-Fahrer und Taxifahrer sind laut Teilnehmer weniger bedeutsam und gleichzeitig auch weniger angesehen als der Busfahrer. Erneut offenbaren die Ergebnisse, dass eine als höher zugeschriebene Bedeutung mit einem höheren Ansehen einhergeht. Auffällig ist erneut die Werteverteilung des Managers. 50% der Werte liegen in der Wertespanne zwischen eins und vier. Es besteht folglich der größte Bewertungsspielraum hinsichtlich des Ansehens des Managers. Die Bewertung des Ansehens des Managers liegt allerdings verglichen mit der gesellschaftlichen Bedeutung deutlich über der des Busfahrers. Hinsichtlich der Berufe Sozialarbeiter, Fahrer im Behindertentransport sowie Psychotherapeut offenbaren die zentralen Tendenzen, dass diesen eine ähnliche gesellschaftliche Bedeutung zugeschrieben wird, wie dem Busfahrer, dass dieser allerdings als weniger angesehen eingeschätzt wird. In diesem Fall geht die Höhe der zugeschriebenen gesellschaftlichen Bedeutung nicht mit einem höheren Ansehen einher.

Die Differenz insgesamt zwischen der Wichtigkeitszuschreibung (MW:7,74) und der Ansehensbewertung (MW:4,4) des Busfahrers weist einen großen Unterschied auf. Die Differenz liegt diesbezüglich bei 3,34 Punktwerten. Es ist folglich davon auszugehen, dass die Teilnehmer eine deutlich ambivalente Wahrnehmung der gesellschaftlichen Bedeutung auf der einen Seite und des Ansehens auf der anderen Seite besitzen.

Fragebogenbereich 3: Berufsvoraussetzungen

Dieser Fragebogenbereich beginnt mit der Erfragung der Schwierigkeit und Dauer der Ausbildung. Die Teilnehmer konnten bezüglich des ersten Items zwischen 1 (=sehr einfach) und 10 (=sehr schwer) sowie hinsichtlich des zweiten Items zwischen 1 (sehr kurz) und 10 (=sehr lang) entscheiden.

Der Mittelwert in Bezug auf die Schwierigkeit liegt, wie Abbildung 18 zeigt, bei 4,94. Der Wert der Dauer hingegen, wie aus Abbildung 19 ersichtlich, bei 4,29.

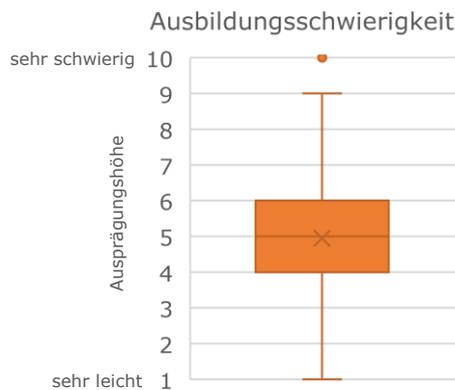


Abbildung 18: Mittelwert Ausbildungsschwierigkeit

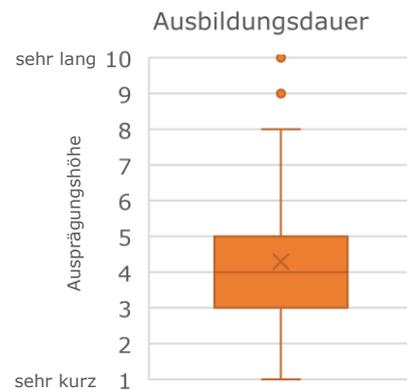


Abbildung 19: Mittelwert Ausbildungsdauer

Es besteht insgesamt eine hohe Einigkeit hinsichtlich der Bewertung dieser beiden Items, welche sich durch die eher kleinen Interquartilsabstände äußert. Die Schwierigkeit sowie die Dauer der Ausbildung werden eher niedrig eingeschätzt.

Dieser Fragebogenbereich besteht weiterhin aus der Erfragung der Zustimmung der Teilnehmer in Bezug auf fünf Aussagen zu Berufsvoraussetzungen von Busfahrern. Die höchste Zustimmung wird, wie Abbildung 20 zeigt, der Aussage „Bei Busfahrern werden die Berufsvoraussetzungen überprüft bzw. getestet“ zugesprochen.

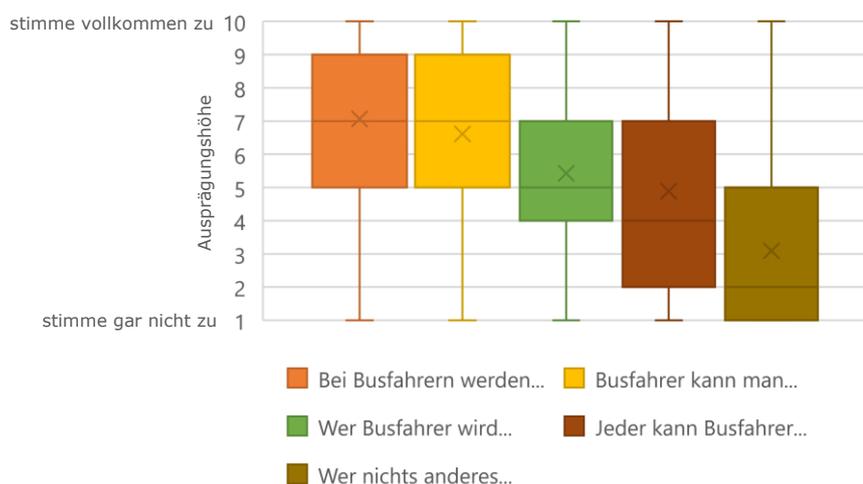


Abbildung 20: Mittelwerte Berufsvoraussetzungen

Bei einer Spanne von 1 bis 10 liegt der Mittelwert bei 7,06. Die Teilnehmer stimmen folglich tendenziell zu, dass Voraussetzungen überprüft werden.

Bezüglich der Aussage „Busfahrer kann man nur unter besonderen (körperlichen und personenbezogenen) Voraussetzungen werden“ besteht etwas weniger Zustimmung, allerdings ist sie trotzdem als eher hoch zu werten. Die deutlich geringste Zustimmung liegt bei der Aussage „Wer nichts anderes kann, wird Busfahrer“ vor. Hierbei beträgt der Wert 3,1. Demnach gehen Teilnehmer eher nicht davon aus, dass der Beruf des Busfahrers dann ausgewählt wird, wenn keine anderen Fähigkeiten bestehen. Ebenso im niedrigeren Bereich befindet sich der Mittelwert der Aussage „Jeder kann Busfahrer werden“, gefolgt von dem Item „Wer nichts anderes kann, wird Busfahrer“. Die Teilnehmer gehen folglich eher nicht davon aus, dass Busfahrer ein Beruf für „Jedermann“ darstellt. Im Gegensatz zu der Ausbildungsschwierigkeit und der -dauer zeigen sich deutlich größere Interquartilsabstände. Es besteht folglich mehr Uneinigkeit der Teilnehmer hinsichtlich dieser Items. Den größten Interquartilsabstand weist das Item „Jeder kann Busfahrer werden“ und den geringsten das Item „Wer Busfahrer wird, hat sich bewusst für den Beruf entschieden“ auf. Die Untersuchungsteilnehmer sind sich hinsichtlich der bewussten Entscheidung für den Beruf einiger als hinsichtlich der Ausübung durch „Jedermann“. Innerhalb dieses Fragebogenteils sollten die Untersuchungsteilnehmer weiterhin aus einer Liste von Bereichen diejenigen ankreuzen, welche ihrer Meinung nach im Rahmen der Eignungsprüfung beim Busfahrer getestet werden. Die Mehrheit der Befragten geht, wie aus Abbildung 21 ersichtlich, davon aus, dass die praktische sowie die theoretische Führerscheinprüfung Bestandteil der Eignungsprüfung darstellt.

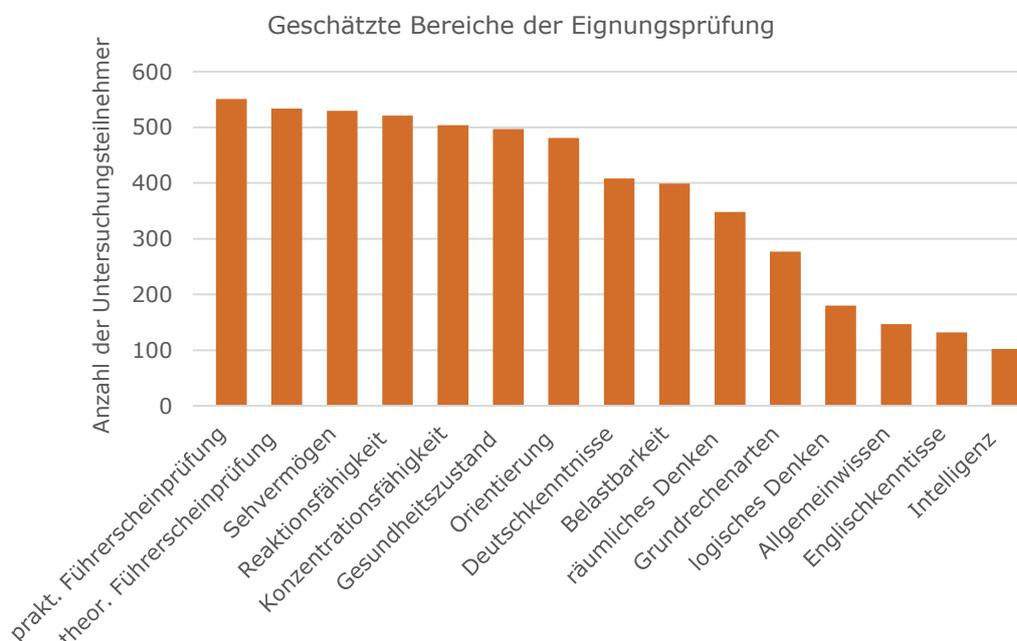


Abbildung 21: Häufigkeiten der geschätzten Eignungsprüfungsbereiche

Auch die Bereiche Sehvermögen, Reaktionsfähigkeit und Konzentrationsfähigkeit wurden von mehr als 500 Personen angekreuzt. Mehr als 400 Teilnehmer gehen davon aus, dass

der Gesundheitszustand, die Orientierung sowie die Deutschkenntnisse im Rahmen der Eignungsprüfung untersucht werden. Die Belastbarkeit sowie das räumliche Denken sind für mehr als 300 Personen Bestandteil der Prüfung. Hinsichtlich der Bereiche Grundrechenarten sowie vor allem in Bezug auf das logische Denken, das Allgemeinwissen, die Englischkenntnisse sowie die Intelligenz kann eine deutliche Abnahme der Nennungen verzeichnet werden. Daran orientierend wird deutlich, dass mit Ausnahme der Deutschkenntnisse, vor allem Voraussetzungen, welche unmittelbar die fahrerische Leistung betreffen aus Sicht der Teilnehmer getestet werden.

Fragebogenbereich 4: Kernmerkmale

In Bezug auf diesen Bereich des Fragebogens wurden folgende fünf Kernmerkmale des Busfahrerberufs erfragt: Abwechslung, Selbstständigkeit, Verantwortung, Anspruch, Arbeitszufriedenheit. Die Abwechslung („Wieviel Abwechslung beinhaltet die Arbeit des Busfahrers?“), die Selbstständigkeit („Wie viel Selbstständigkeit haben Busfahrer bei ihrer Arbeit?“) sowie die Verantwortung („Wie viel Verantwortung tragen Busfahrer bei ihrer Arbeit?“) konnten die Teilnehmer anhand einer zehnstufigen Skala bewerten, wobei 1 bedeutete: keine Abwechslung, keine Selbstständigkeit oder keine Verantwortung. Die Zahl 10 hingegen stand für: sehr viel Abwechslung, sehr viel Selbstständigkeit oder sehr viel Verantwortung. In Bezug auf den Anspruch der Busfahrererarbeit wurde folgendes Item in den Fragebogen integriert: *„Wie anspruchsvoll ist die Arbeit von Busfahrern?“* Die Teilnehmer hatten hierbei die Möglichkeit auf einer zehnstufigen Skala zwischen „kaum anspruchsvoll“ (=1) und „sehr anspruchsvoll“ (=10) zu wählen. Die Arbeitszufriedenheit wurde mittels des Items *„Wie schätzen Sie die Arbeitszufriedenheit von Busfahrern ein?“* überprüft, wobei die Teilnehmer zwischen 1 und 10 wählen konnten (1=sehr gering; 10=sehr hoch).

Abbildungen 22-24 verdeutlichen die Verteilung der Werte hinsichtlich der Dimensionen Abwechslung, Selbstständigkeit und Verantwortung. Hierbei sticht zunächst das Item zur Verantwortung hervor. Es weist mit einem Mittelwert von 8,96 die höchste Bewertung auf. Die Teilnehmer gehen folglich von einer sehr hohen Verantwortung der Berufsgruppe aus. 50% der Werte liegen zwischen 8 und 10, d.h. die Untersuchungsteilnehmer sind sich bezüglich dieses Items zu einem hohen Maß einig.

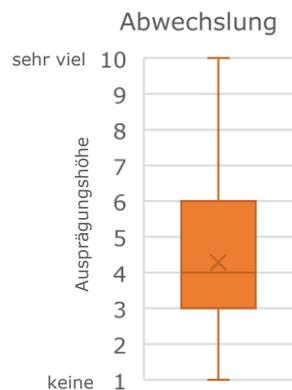


Abbildung 22:
Mittelwert
Abwechslung

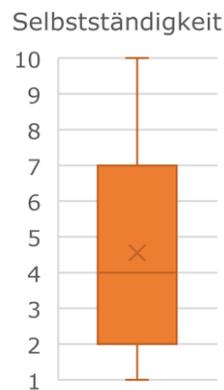


Abbildung 23:
Mittelwert
Selbstständigkeit

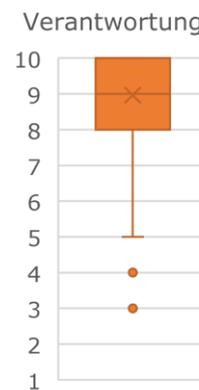


Abbildung 24:
Mittelwert
Verantwortung

Den deutlich größten Interquartilsabstand besitzt das Item zur Selbstständigkeit. 50% der Werte liegen zwischen 2 und 7, d.h. diesbezüglich besteht mehr Heterogenität im Antwortverhalten der Teilnehmer. Der Mittelwert des Items Selbstständigkeit siedelt sich zwischen Punktwert vier und fünf an. Die Teilnehmer gehen von einer tendenziell geringen Selbstständigkeit aus, allerdings herrscht diesbezüglich eine deutliche Uneinigkeit. Eine geringe Zustimmung findet auch das Item in Bezug auf die Abwechslung der Busfahrerarbeit. Es wird davon ausgegangen, dass der Beruf wenig abwechslungsreich ist.

Auch das Item zum Anspruch der Arbeit liegt, wie Abbildung 25 zeigt, im oberen Bereich der Wertspanne bei 6,79. Die Teilnehmer gehen folglich tendenziell davon aus, dass der Beruf des Busfahrers anspruchsvoll ist.

Die geringste Zustimmung lässt sich, wie aus Abbildung 26 ersichtlich, bezüglich der Arbeitszufriedenheit verzeichnen.

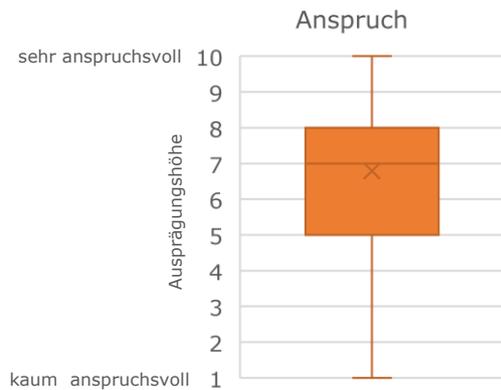


Abbildung 25:
Mittelwert Anspruch

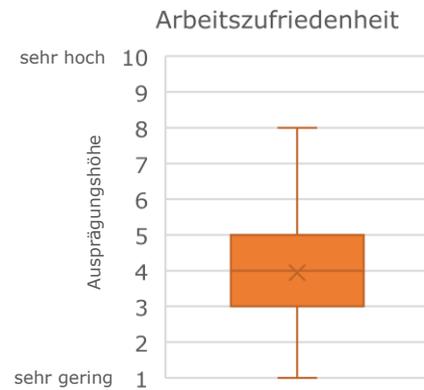


Abbildung 26:
Mittelwert Arbeitszufriedenheit

Die Teilnehmer gehen folglich davon aus, dass Busfahrer eher unzufrieden mit ihrem Beruf sind. Die Teilnehmer weisen diesbezüglich eine ähnlich geringere Variation in ihrem Antwortverhalten auf wie bei der Verantwortung.

Fragebogenbereich 5: Servicequalität und Wichtigkeitszuschreibung

In Bezug auf diesen Fragebogenbereich wurde sowohl die Wichtigkeit verschiedener Leistungsaspekte in Bezug auf den Busfahrer bzw. das Busfahrzeug als auch der IST-Zustand erhoben. Dieser Fragebogenbereich setzt sich aus folgenden drei untergeordneten Kategorien zusammen, welche in Anlehnung an den qualitativen Bereich gewählt wurden: (1) Tangibles Umfeld, (2) Beförderungsleistung und (2) Serviceleistung. Die Zuordnung der Items zu den jeweiligen Kategorien erfolgte zum einen durch Hinzuziehen der Aussagen aus den qualitativen Interviews und zum anderen auf Grundlage bestehender Literatur, welche gezielt auf die Servicequalität im Verkehrssektor fokussiert. Jede Dimension enthält eine unterschiedliche Anzahl an Items, die sich jeweils in die Ausprägung „IST-Zustand“ und „Wichtigkeit“ unterteilen lassen. Beispiel-Item der Dimension „Sicherheit“: „Busfahrer fahren angenehm und sicher“ [IST-Zustand]/ „Mir ist wichtig, dass Busfahrer sicher und angenehm fahren“ [Wichtigkeit].

Die Dimension „Tangibles Umfeld“ beinhaltet insgesamt fünf Aspekte: Modernität der Bausausstattung, Sauberkeit der Busse, Barrierefreiheit der Bausausstattung, Einheitlichkeit der Uniform sowie Pflege der Kleidung und setzt sich aus zehn Items zusammen.

Abbildung 27 verdeutlicht für jeden Aspekt des Sachvermögens die Verteilung der Werte im IST- und im Wichtigkeitszustand. Bei Betrachtung der Abbildung fällt zunächst auf, dass sich alle Wichtigkeitswerte mit Ausnahme des Items zur „Einheitlichkeit der Uniform“ über den IST-Zustands-Werten befinden.

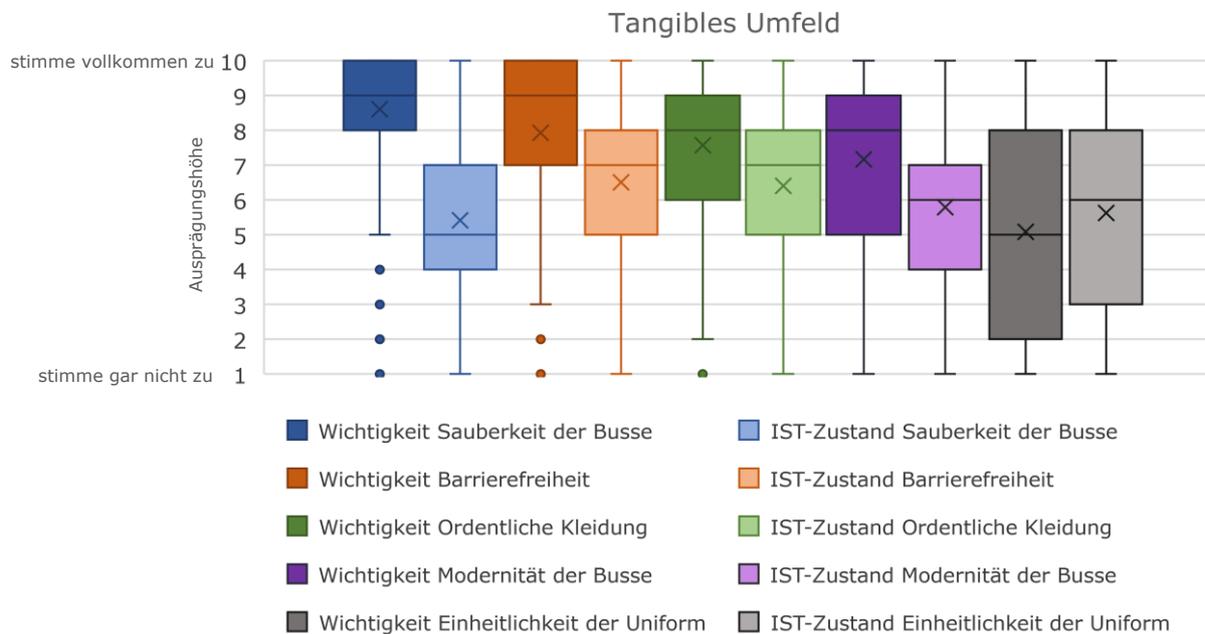


Abbildung 27: Mittelwerte Tangibles Umfeld

Der Wichtigkeits-Mittelwert der Uniform liegt mit 5,63 über dem IST-Zustand-Wert (5,08). Die Bewertung des IST-Zustandes ist hierbei eher schlecht, allerdings scheint Teilnehmern die Einheitlichkeit der Uniform nicht besonders wichtig zu sein. Hierbei liegen allerdings die größten Interquartilsabstände vor. Es besteht folglich hierbei eine breite Streuung der Daten und somit ein breit gefächertes Meinungsspektrum.

Für die Teilnehmer ist vor allem die Sauberkeit der Busse sehr wichtig, gefolgt von der Barrierefreiheit der Ausstattung. Gleichzeitig kommt die schlechteste Bewertung des IST-Zustandes der Sauberkeit des Busses zu. Der Wert liegt zwar noch über fünf, allerdings kann davon ausgegangen werden, dass Teilnehmer der Aussage „Busse sind sauber und gepflegt“ weniger zustimmen.

Auch die ordentliche Kleidung und die Modernität des Busses scheint tendenziell wichtig zu sein. Hierbei besteht eine leichte Zustimmung, da die Werte über sechs liegen.

Die zweite Dimension „Beförderungsleistung“ beinhaltet die vier folgenden Aspekte: „Haltestellenanfahrt“, „Fahrgastmitnahme“, „Einhaltung der Fahrplanzeiten“ sowie „sichere Fahrweise“ und setzt sich aus acht Items zusammen.

Zunächst fällt mittels Abbildung 28 auf, dass alle Wichtigkeitswerte einen Wert über 9 aufweisen, d.h. diese beförderungsbezogenen Leistungen sind für die Teilnehmer sehr wichtig. Verglichen mit den Items zum tangiblen Umfeld, sind diese Bereiche deutlich wichtiger.

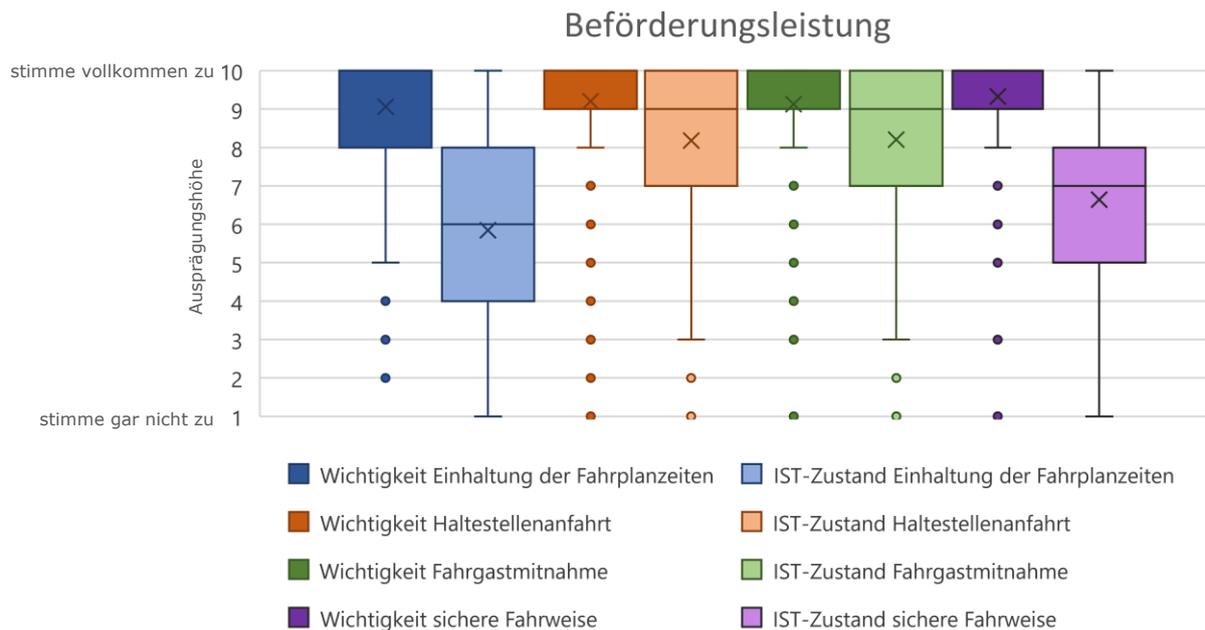


Abbildung 28: Mittelwerte Beförderungsleistung

Den höchsten Wert weist das Item zur sicheren Fahrweise auf. Die eher kleinen Interquartilsabstände, vor allem bezogen auf die Haltestellenanfahrt, die Fahrgastmitnahme und die sichere Fahrweise sprechen zudem dafür, dass eine hohe Einheitlichkeit diesbezüglich herrscht.

Die Mittelwerte hinsichtlich der Wichtigkeit liegen alle unter den Werten zum IST-Zustand. Deutlich hervor sticht das Item zur IST-Zustands-Bewertung der Pünktlichkeit, gefolgt vom Item zur Bewertung der sicheren Fahrweise. Die Werte liegen zwar über 5, d.h. die Teilnehmer stimmen zu, dass die Fahrplanzeiten eingehalten werden und dass Busfahrer sicher fahren, allerdings besteht diesbezüglich nur eine leichte Zustimmung.

Die IST-Zustands-Werte hinsichtlich der Haltestellenanfahrt und der Fahrgastmitnahme liegen deutlich über diesen beiden Werten. Es ist folglich davon auszugehen, dass Personen der Haltestellenanfahrt und der Fahrgastmitnahme stark zustimmen.

Die Dimension „Serviceleistung“ setzt sich aus insgesamt 18 Items zusammen, welche sich auf die Ansprechbarkeit, die Konfliktpräsenz, die Fragenbeantwortung, die Schutzvermittlung, die höfliche Kommunikation, die gleichberechtigten Behandlung, das Helfen, den freundlichen Eindruck und das Tür öffnen des Busfahrers beziehen.

Anhand der Boxplots aus Abbildung 29 ist erkennbar, dass die Werte bezogen auf die Wichtigkeit in Bezug auf alle Items stets höher ausfallen als die IST-Werte. Die Wichtigkeitswerte unterscheiden sich hierbei nur geringfügig voneinander. Mit Ausnahme der Items zum freundlichen Eindruck und zum Öffnen der Türen liegen alle Wichtigkeitswerte über acht. Die Teilnehmer bewerten die Items hinsichtlich der Serviceleistung folglich als mehrheitlich wichtig.

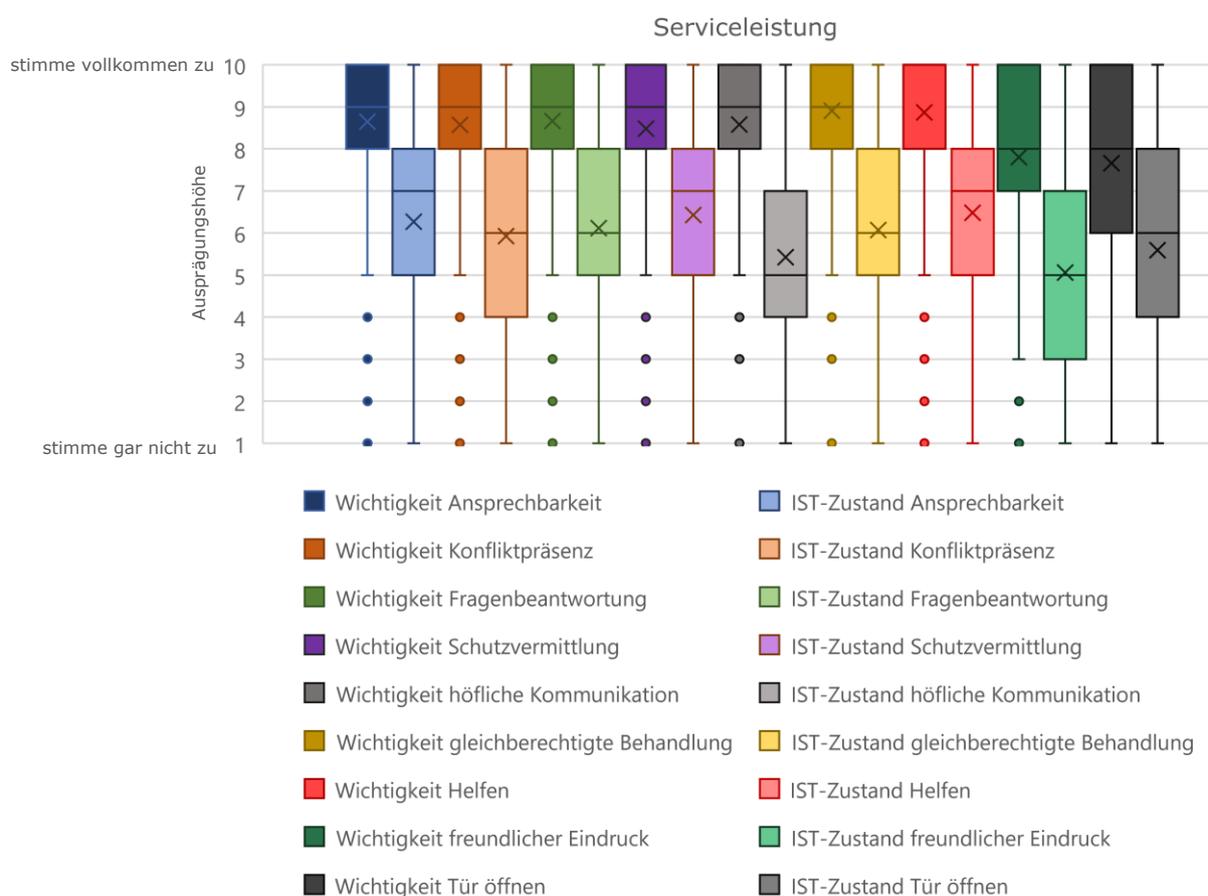


Abbildung 29: Mittelwerte Serviceleistung

Es ist folglich davon auszugehen, dass es Teilnehmern wichtig ist, dass Busfahrer ansprechbar sind, den Fahrgästen Schutz vermitteln, sie Fragen kompetent beantworten, bei Konflikten im Bus aktiv werden und, Fahrgästen helfen und sie gleichberechtigt und respektvoll behandeln. Verglichen mit den Werten zur Beförderungsleistung, welche über neun lagen, liegen diese Werte allerdings leicht darunter.

Weniger wichtig, allerdings trotz allem tendenziell wichtig, ist es, dass Busfahrer einen freundlichen Eindruck vermitteln und die Tür noch öffnen, wenn Fahrgäste auf den Bus zugerannt kommen. Diesbezüglich sind allerdings größere Interquartilsabstände zu verzeichnen, es liegt folglich ein breiteres Meinungsspektrum vor.

Ebenso wie bei den vorangegangenen Dimensionen liegen alle IST-Werte deutlich über den Wichtigkeitswerten. Zwar stimmen die Teilnehmer den Aussagen wie „Busfahrer sind bei Konflikten im Bus präsent und aktiv“ oder „Busfahrer vermitteln Schutz und Sicherheit“ zu, allerdings besteht, verglichen mit der Wichtigkeitsbewertung nur eine leichte Zustimmung. Der geringste Wert liegt bezüglich der Freundlichkeit des Busfahrers vor, gefolgt vom IST-Zustands-Wert der höflichen Kommunikation. Das Meinungsspektrum ist hinsichtlich der IST-Zustands-Bewertung etwas breiter, was sich durch die Interquartilsabstände zeigt.

Fragebogenbereich 6: Persönlichkeit

Um die Einschätzung der Persönlichkeit von Busfahrern durch die Teilnehmer zu ermitteln, wurden Items erstellt, welche auf der BIG5-Kurzversion von Rammstedt (2007) basieren. Die zehn darin enthaltenen Items wurden für die busfahrerbezogene Befragung dementsprechend modifiziert und Item 5 und 10 angepasst (Item 5: „routiniert“ und Item 10: „abwechslungsreich“). Die Items „Busfahrer bevorzugen bekannte Abläufe und Routine“ (routiniert) sowie „Busfahrer erledigen ihre Aufgaben sorgfältig“ (sorgfältig) weisen, wie Abbildung 30 zeigt, mit 6,57 und 6,73 die höchsten Mittelwerte auf.



Abbildung 30: Mittelwerte Persönlichkeit

Die geringsten Mittelwerte sind den beiden Items „*Busfahrer werden leicht nervös und unsicher*“ (nervös) mit 3,38, „*Busfahrer schenken anderen leicht Vertrauen und glauben an das Gute im Menschen*“ (vertrauensvoll) mit 4,32 und „*Busfahrer sind bequem, neigen zur Faulheit*“ (bequem) mit 4,32 zuzuschreiben. Die Items „*Busfahrer bevorzugen abwechslungsreiche Alltagsstrukturen, sind offen für Neues*“, „*Busfahrer gehen aus sich heraus und sind gesellig*“ (gesellig) und „*Busfahrer neigen dazu andere zu kritisieren*“ (kritisch) weisen einen Mittelwert von vier auf. Die Mittelwerte der Items „*Busfahrer sind eher zurückhaltend und reserviert*“ (reserviert), und „*Busfahrer sind entspannt und lassen sich durch Stress nicht aus der Ruhe bringen*“ (entspannt) liegen bei 5. Die Interquartilsabstände sowie die Wertespannen sind alle als ungefähr gleich groß zu werten. Es besteht insgesamt bezüglich der Items größerer Spielraum hinsichtlich ihrer Bewertung seitens der Teilnehmer. Innerhalb der Studie wurden die Items bewusst in Bezug auf die Busfahrerpersion angepasst, sodass keine Darstellung anhand der fünf Persönlichkeitseigenschaften erfolgt.

Insgesamt gehen Teilnehmer tendenziell davon aus, dass Busfahrer routiniert und sorgfältig arbeiten. Sie werden als wenig nervös wahrgenommen, allerdings gehen die Teilnehmer nicht davon aus, dass Busfahrer entspannt sind. Gleichzeitig sind Busfahrer aus Sicht der Teilnehmer wenig vertrauensvoll und eher introvertiert.

Fragebogenbereich 7: Leistung & Anerkennung

Innerhalb dieses Bereichs wurde die Kurzversion der ERI von Siegrist (1996) genutzt. Diese Scale beinhaltet Items, welche den Arbeitseinsatz erfassen sowie Aussagen, welche auf die Belohnung/Entlohnung seitens des Arbeitgebers und der Gesellschaft abzielen. Den dafür vorgesehenen Items wurden zunächst drei Items zur Bewertung der Anerkennung von Busfahrern seitens ihrer Vorgesetzten, der Fahrgäste und allgemein der Gesellschaft vorgeschaltet. Dies wurde deshalb vorgenommen, um das Item „*Busfahrer erhalten von ihrem Vorgesetzten bzw. einer entsprechend wichtigen Person, die Anerkennung, die sie sich wünschen/die sie verdienen*“ aus dem Bereich „Effort“ besser einordnen zu können.

Anhand der Boxplots aus Abbildung 31 wird deutlich, dass die Anerkennung insgesamt als gering eingeschätzt wird. Die Werte der Fahrgäste und des Vorgesetzten liegen mit 4,55 und 4,54 dicht beieinander liegen, wobei der Median der Vorgesetzten deutlich drüber liegt. Median und Mittelwert der Gesellschaft liegen etwas drunter. Die Unterschiede hinsichtlich der Anerkennungsbewertung sind allerdings als nicht beträchtlich anzusehen. Bezüglich der Gesellschaft sind die Teilnehmer mehr einer Meinung als hinsichtlich des Arbeitgebers und der Fahrgäste.

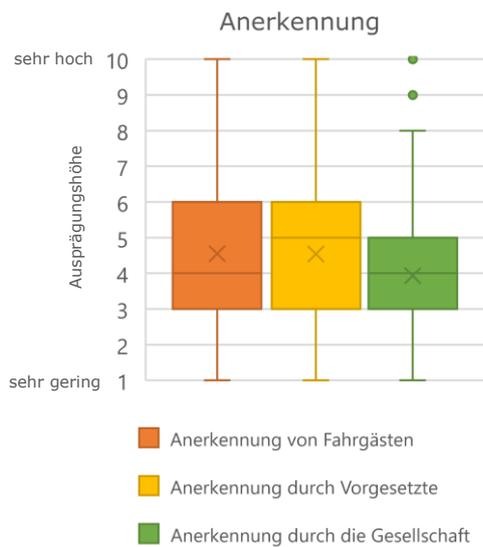


Abbildung 31: Mittelwerte Anerkennung

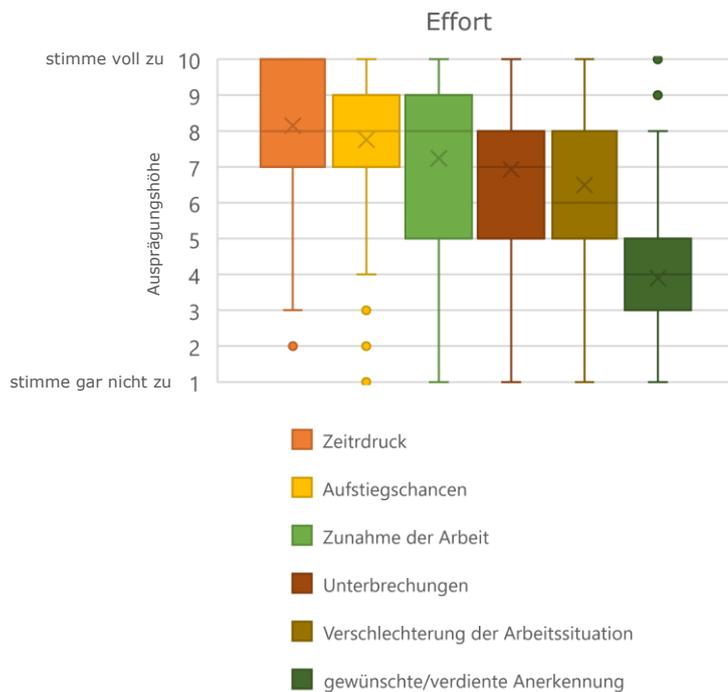


Abbildung 32: Mittelwerte Effort

Die Werte aus der ERI-Scale wurden in die beiden Bereiche „Effort“ und „Reward“ unterteilt. Unter den Bereich „Effort“ fallen folgende Items: „Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens herrscht bei Busfahrern häufig Zeitdruck“ (Zeitdruck), „Busfahrer werden bei ihrer Arbeit häufig unterbrochen oder gestört“ (Unterbrechungen), „Im Laufe der letzten Jahre ist die Arbeit eines Busfahrers immer mehr geworden“ (Zunahme der Arbeit), „Busfahrer erhalten von ihrem Vorgesetzten bzw. einer entsprechend wichtigen Person, die Anerkennung, die sie sich wünschen/die sie verdienen“ (Anerkennung Vorgesetzte), „Busfahrer erfahren oder erwarten eine Verschlechterung ihrer Arbeitssituation“ (Verschlechterung Arbeitssituation) und „Die Aufstiegschancen im Busfahrerberuf sind schlecht“ (Aufstiegschancen). Die Untersuchungsteilnehmer konnten ein Kreuz zwischen 1 und 10 setzen, wobei 1 für „stimme gar nicht zu“ und 10 für „stimme voll zu“ stand. Anhand von Abbildung 32 ist ersichtlich, dass die höchste Zustimmung bezogen auf das Item zum Zeitdruck besteht.

Der Mittelwert diesbezüglich liegt bei 8,15. Die geringste Zustimmung liegt hingegen in Bezug auf die gewünschte/verdiente Anerkennung seitens des Vorgesetzten mit 3,89 vor. Analog zur eingangs als gering empfundenen Anerkennung des Arbeitgebers kann folglich davon ausgegangen werden, dass die geringe Anerkennung des Arbeitgebers nicht derjenigen entspricht, welche Busfahrer aus Sicht der Teilnehmer verdienen. Die Untersuchungsteilnehmer gehen neben dem Zeitdruck davon aus, dass Busfahrer schlechte Aufstiegschancen besitzen sowie dass ihre Arbeit in den letzten Jahren zugenommen hat. Auch denken die Teilnehmer, dass Busfahrer tendenziell oft während ihrer Arbeit unterbrochen werden und sich ihre Arbeitssituation verschlechtern wird. Es liegen demnach mehrheitlich negative Vorstellungen über den Arbeitsaufwand von Busfahrern vor.

Die Dimension „reward“ integriert hingegen folgende Items: „Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich die ihnen entgegengebrachte Anerkennung für angemessen“ (Angemessenheit der Anerkennung), „Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich ihre Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen“ (Angemessenheit des beruflichen Fortkommens) und „Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich ihr Gehalt für angemessen“ (Angemessenheit des Gehalts). Anhand von Abbildung 33 wird deutlich, dass das Item zur Angemessenheit des Gehaltes deutlich hervorsticht, da eine im unteren Bereich der Wertespanne angesiedelte Streuung vorliegt. Es kann folglich davon ausgegangen werden, dass ein deutlich geringerer finanzieller Reward zugeschrieben wird. Verglichen zu dem Arbeitsaufwand gehen die Teilnehmer insgesamt von einer deutlich geringeren Entlohnung bzw. Belohnung aus.

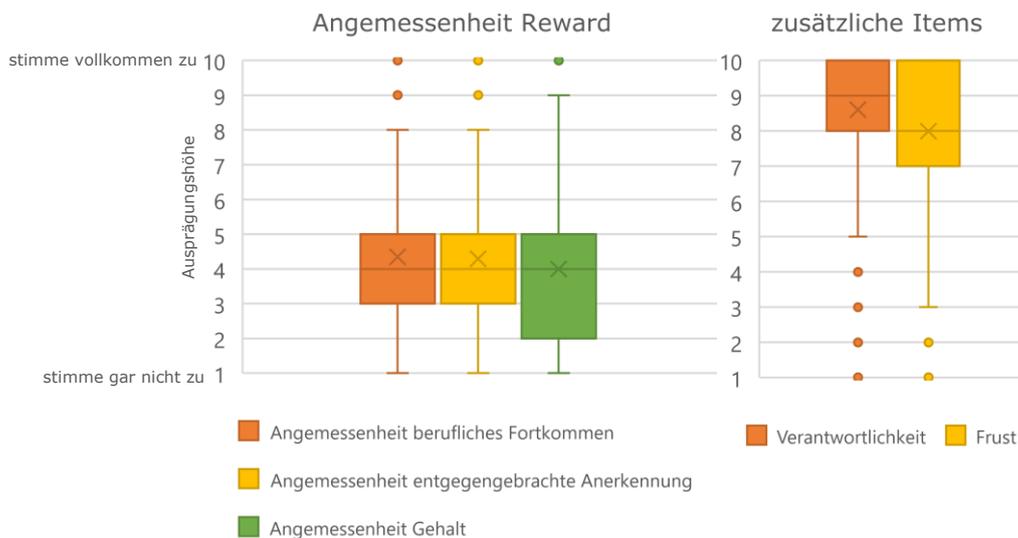


Abbildung 33: Mittelwerte Reward

Abbildung 34: Mittelwerte Zusatzitems Effort

Abbildung 34 zeigt die Mittelwerte bezüglich der Zusatzitems „Busfahrer bekommen von Fahrgästen viel Frustration ab“ (Frustration) und „Fahrgäste machen Busfahrer verantwortlich für“

Verspätungen, hohe Fahrpreise und/oder die Sauberkeit im Bus" (Verantwortlichkeit). Anhand der Boxplots wird deutlich, dass hinsichtlich beider Items hohe Werte vorliegen. Neben dem hohen Arbeitsaufwand sind Busfahrer aus Sicht der Teilnehmer demnach weiteren emotionalen Anforderungen ausgesetzt. Sie müssen mit dem Frust der Fahrgäste und der ihnen zugeschriebenen Verantwortlichkeit für Verspätungen etc. umgehen. Die Ergebnisse vermitteln insgesamt den Eindruck, dass der Beruf des Busfahrers als stressig angesehen wird.

Neben der deskriptiven Darstellung der zentralen Tendenzen war es von Interesse die bereits im qualitativen Teil gebildeten Typen mittels quantitativer Daten zu ergänzen und damit durch Nutzung eines anderen Zugangs den Phänomenbereich greifbarer zu machen. Hierfür wurden zunächst mehrere EFA durchgeführt, um Faktoren zu identifizieren, welche für die Clusteranalyse nutzbar waren.

6.3.2 Reduktion des Fragebogens

Ausgewählte Bereiche des Fragebogens wurden mittels EFA auf wenige Faktoren reduziert. Dies wurde deshalb vorgenommen, um nicht unzählig viele Items in die daran anknüpfenden Analysen zu integrieren, welche aufgrund einer ähnlichen Ladung auf einen Faktor zu Redundanzen führen würden. Hierfür wurden folgende vier Fragebogenbereiche integriert: Kernmerkmale, Qualität der Leistung und Wichtigkeitsbewertung, Persönlichkeit, Leistung und Anerkennung. Bei diesen Bereichen konnte unterstellt werden, dass es sich um klar differenzierbare Themenblocks handelt. Das wurde vor dem Hintergrund vorgenommen, dass diese Bereiche in Anlehnung an bereits bestehende Instrumente, wenn auch leicht modifiziert, entwickelt wurden.

Kernmerkmale

Dieser Fragebogenbereich setzt sich ursprünglich aus fünf Items zusammen. Die Items zur gesellschaftlichen Bedeutung und zum Ansehen des Busfahrers wurden innerhalb des Fragebogens aufgrund eines sinnhaften Aufbaus unter den Bereich „Gesellschaftliche Bedeutung und Ansehen“ subsummiert. Dies erfolgte vor allem, weil innerhalb dieses Bereichs Bedeutungs- und Ansehensvergleiche des Busfahrerberufes mit anderen Berufen vorgenommen wurde. Bei rein inhaltlicher Betrachtung gehören die beiden Items allerdings dem Bereich „Kernmerkmale“ an (siehe „Job Diagnostic Survey“ von Hackman & Oldham, 1974). Für die Fragebogenreduktion wurden diese beiden Items folglich integriert.

Die Items weisen unterschiedliche Antwortformate auf wie „keine Selbständigkeit/sehr viel Selbständigkeit“ oder bezüglich der Bedeutung „sehr gering/sehr hoch“. Sie weisen allerdings eine gleiche Orientierung in der Richtung und dieselbe Skalenbreite auf (1-10). Der Kaiser-Meyer-Olkin-Wert liegt für diese Dimension bei ,772 und der Bartlett-Test auf Sphärizität ist höchst signifikant ($p=.000$). Für diesen Bereich konnte keine rotierte Komponentenmatrix generiert werden, da die Items auf einen Faktor laden.

Dieser Bereich kann durch Faktor 1, welcher laut EFA einen Eigenwert >1 aufweist, abgebildet werden und erklärt laut akkumulierter Häufigkeit 51% der Gesamtvarianz. Tabelle 15 kann die jeweilige Ladung der Variablen auf den extrahierten Faktor entnommen werden.

Tabelle 15: Komponentenmatrix Kernmerkmale

	Faktoren
	1
Abwechslung	,677
Selbstständigkeit	,664
Verantwortung	,739
Anspruch	,815
Bedeutung	,662

Zusammengefasst werden die Items unter **Faktor 1** mit der ursprünglich gewählten Begrifflichkeit „**Kernmerkmale**“, welche als stets zielführend bewertet wird. Aufgrund des unterschiedlichen Antwortformats wird das Item zum Anspruch der Arbeit aufgrund der höchsten Ladung als Repräsentantenvariable für diesen Faktor angesehen.

Servicequalität und Wichtigkeitszuschreibung

Der Fragebogenbereich setzt sich aus insgesamt 26 Items zum Service des Busfahrers zusammen, wobei jedes Item in zweifacher Ausführung vorliegt. Einmal wurde das Item im Sinne einer Wichtigkeitsbewertung formuliert (Mir ist wichtig, dass Busfahrer XY sind.) und einmal als Bewertung des IST-Zustandes (Busfahrer sind XY.). Jedes Item ließ sich mit der Antwortoption „stimme vollkommen zu“ bzw. „stimme gar nicht zu“ beantworten. Für die im Anschluss durchzuführende Clusteranalyse sollten lediglich die Wichtigkeitsitems hinzugezogen werden. Aus diesem Grund wurden für die IST-Zustands- und die Wichtigkeitsbewertung zwei separate EFA durchgeführt. Der Kaiser-Meyer-Olkin-Wert liegt für die IST-Zustandsbewertung bei ,930 und für die Wichtigkeitsbewertung bei ,901. Der Bartlett-Test auf Sphärizität ist für beide Bereiche höchst signifikant ($p=.000$).

Die IST-Zustands-Items lassen sich, wie Tabelle 16 zeigt, durch drei Faktoren abbilden, welche einen Eigenwert >1 besitzen. Damit lässt sich 66,04% der Varianz erklären.

Auf **Faktor 1** laden insgesamt neun Items hoch. Auf **Faktor 2** hingegen laden insgesamt drei und auf **Faktor 3** insgesamt zwei Variablen.

Tabelle 16: rotierte Komponentenmatrix IST-Zustandsbewertung

	Faktoren		
	1	2	3
% der Varianz	48,04	9,85	8,16
Busse sind modern und ansprechend ausgestattet.	,175	,153	,820
Die Bausausstattung ist barrierefrei/behindertengerecht.	,232	,059	,824
Alle angegebenen Haltestellen werden angefahren.	,180	,855	,091
Alle an der Haltestelle wartenden Fahrgäste werden mitgenommen.	,207	,834	,121
Busfahrer sind bei Problemen der Fahrgäste ansprechbar.	,733	,146	,208
Busfahrer sind bei Konflikten im Bus präsent und aktiv.	,744	,147	,159
Busfahrer beantworten Fragen von Fahrgästen kompetent.	,789	,182	,116
Busfahrer vermitteln den Fahrgästen durch ihre Anwesenheit im Bus Schutz und Sicherheit.	,719	,123	,175
Busfahrer kommunizieren auf eine höfliche und zuvorkommende Art und Weise.	,863	,083	,105
Busfahrer behandeln Fahrgäste gleichberechtigt und respektvoll.	,789	,140	,139
Busfahrer nehmen sich Zeit, um beeinträchtigten Fahrgästen zu helfen.	,693	,166	,165
Busfahrer sind positiv gestimmt und machen einen freundlichen Eindruck.	,809	,078	,127
Busfahrer öffnen Fahrgästen, die auf den Bus zugerannt kommen, noch die Tür.	,680	,213	,136

Die Ladungen erlauben eine klare Begriffsfestlegung. Die ersten Items laden offensichtlich auf Serviceleistungen des Busfahrers, sodass **Faktor 1** als „kundenorientierte Serviceleistungen“ zusammengefasst wird. Die Variablen, welche hingegen auf **Faktor 2** laden, sind offensichtlich der Ausstattung im Bus zuzuordnen, woraus die Bezeichnung „gefällige Bausausstattung“ resultiert. **Faktor 3** integriert Items, welche die Leistungen des Busfahrers auf Beförderungsebene betreffen, was folglich unter „zuverlässige Beförderungsleistungen“ subsummiert wurde.

Hinsichtlich der Wichtigkeitszuschreibung der Leistungen resultieren insgesamt vier Faktoren mit einem Eigenwert >1. Die in Prozenten ausgedrückte akkumulierte Häufigkeit gibt an, dass die vier Faktoren insgesamt 61,56% der Varianz aller integrierten Variablen erklären.

Die rotierte Komponentenmatrix aus Tabelle 17 zeigt auf, dass auf Faktor 1 insgesamt sechs Variablen laden. Bezogen auf Faktor 2 zeigen sich insgesamt drei Variablen mit einer Ladung. Auf Faktor 3 laden hingegen 2 Variablen.

Tabelle 17: rotierte Komponentenmatrix Wichtigkeitsbewertung

	Faktoren		
	1	2	3
% der Varianz	39,06	12,77	9,73
Mir ist wichtig, dass Busse modern und ansprechend ausgestattet sind.	,166	,706	,109
Mir ist wichtig, dass Busfahrer eine einheitliche und ansprechende Uniform tragen.	,085	,803	-,022
Mir ist wichtig, dass die Busfahrer ordentlich gekleidet und gepflegt sind.	,266	,784	,072
Mir ist wichtig, dass die Fahrplanzeiten eingehalten werden.	,235	-,010	,712
Mir ist wichtig, dass alle angegebenen Haltestellen angefahren werden.	,075	,130	,832
Mir ist wichtig, dass Busfahrer bei Problemen der Fahrgäste ansprechbar sind.	,754	,136	,122
Mir ist wichtig, dass Busfahrer bei Konflikten im Bus präsent und aktiv sind	,738	,146	,154
Mir ist wichtig, dass Busfahrer sicher und angenehm fahren.	,690	,071	,241
Mir ist wichtig, dass Busfahrer Fragen von Fahrgästen kompetent beantworten.	,800	,118	,052
Mir ist wichtig, dass Busfahrer durch ihre Anwesenheit Schutz und Sicherheit vermitteln.	,739	,217	,051
Mir ist wichtig, dass Busfahrer auf eine höfliche und zuvorkommende Art und Weise kommunizieren.	,764	,196	,095

Faktor 1 kennzeichnet sich, mit Ausnahme des Items zur sicheren Fahrweise, dadurch, dass auf ihn sechs Items laden, welche offensichtlich Serviceleistungen des Busfahrers wie Information und Beratung integrieren. Demzufolge wird Faktor 1 die Bezeichnung „Wichtigkeit kundenorientierter Serviceleistungen“ zugeschrieben. Auf Faktor 2 laden lediglich Items, welche die Kleidung bzw. das Erscheinungsbild des Busfahrers sowie die Ausstattung des Busses betreffen. Da im Gegensatz zur Bewertung des IST-Zustandes hier auch das Erscheinungsbildes des Busfahrers thematisiert wird, wird Faktor 2 als „Wichtigkeit gefälliges tangibles Umfeld“ definiert. Faktor 3 integriert zwei Items, welche offensichtlich die Beförderung betreffen (Haltestellenanfahrt, Pünktlichkeit) und wird folglich als „Wichtigkeit zuverlässige Beförderungsleistung“ definiert.

Beide Teilbereiche zur Servicequalität identische Antwortoptionen besitzen, wird jeweils der Mittelwert der Items zur Repräsentation der Faktoren hinzugezogen.

Da auf diese Dimensionsreduzierung eine Clusteranalyse und Signifikanztests angeschlossen werden sollten, wurde zur Absicherung dieser Fragebogendimension neben einer EFA mit dem Rotationsverfahren „Varimax“ ebenso eine mit dem Verfahren „Oblimin“ durchgeführt. Anhang 6 ist hierbei zu entnehmen, dass sowohl die Anzahl der Faktoren als auch die darauf ladenden Items fast identisch sind. Lediglich das Item „Mir ist wichtig, dass Busfahrer auf eine höfliche und zuvorkommende Art und Weise kommunizieren“ lädt konträr zum Rotationsverfahren „Varimax“ auf den ersten Faktor. Dieser Faktor kann allerdings eindeutig als „Tangibles Umfeld“ definiert werden, sodass aufgrund dieser singulären Ladung nicht das gesamte Ergebnis mittels „Varimax“ in Frage gestellt wird.

Gleiches gilt auch für leicht erhöhte Nebenladungen. Zum Beispiel geht bezüglich des Items „Mir ist wichtig, dass die Fahrplanzeiten eingehalten werden“ aus der EFA mittels Varimax eine Nebenladung von ,235 einher und mittels Oblimin von ,332. Aufgrund der insgesamt geringen Unterschiede wurden diese für die nachfolgenden Analysen als nicht bedeutungstragend gewertet und die EFA mittels „Varimax“ als zielführend erachtet.

Insgesamt zeigt die Reduktion dieses Fragebogenbereichs, dass die Aufteilung in „Tangibles Umfeld“, „Beförderungsleistung“ und „Serviceleistung“ sowie sie innerhalb der qualitativen Auswertung festgelegt und auch in den Fragebogen integriert wurde zielführend war.

Fragebogenbereich 6: Persönlichkeit

Dieser Fragebogenbereich setzt sich aus zehn Items des Instruments „BIG-5“ zusammen (zwei Items in modifizierter Version). Die Items wurden alle mit der Antwortoption „stimme vollkommen zu“ bzw. „stimme gar nicht zu“ versehen. Da nicht alle Items eine einheitliche Orientierung in eine Richtung aufwiesen, wurden die Items „zurückhaltend“, „bequem“, „entspannt“, „routiniert“ und „kritisch“ nach Anleitung des Manuals des BIG-5 von Rammstedt (2007) für die Analyse umcodiert.

Der Kaiser-Meyer-Olkin-Wert liegt für diesen Bereich bei ,770 und der Bartlett-Test auf Sphärizität ist höchst signifikant ($p=.000$).

Der Bereich lässt sich laut EFA durch insgesamt drei Faktoren mit einem Eigenwert >1 abbilden. Die in Prozenten ausgedrückte akkumulierte Häufigkeit zeigt, dass die drei Faktoren insgesamt 63,07% der Varianz aller integrierten Variablen erklären.

Die rotierte Komponentenmatrix aus Tabelle 18 zeigt, dass auf Faktor 1 insgesamt drei Items hoch laden. Bezüglich Faktor 2 und Faktor 3 sind es hingegen zwei Items.

Tabelle 18: rotierte Komponentenmatrix Persönlichkeit

	Faktoren		
	1	2	3
% der Varianz	26,07	22,03	14,34
Busfahrer sind eher zurückhaltend und reserviert.	,054	-,015	,775
Busfahrer schenken anderen leicht Vertrauen und glauben an das Gute im Menschen.	,778	-,078	,170
Busfahrer bevorzugen bekannte Abläufe und Routine.	-,098	,204	,695
Busfahrer gehen aus sich heraus und sind gesellig.	,801	,077	-,013
Busfahrer neigen dazu andere zu kritisieren.	-,070	,806	,137
Busfahrer bevorzugen abwechslungsreiche Alltagsstrukturen, sind offen für Neues.	,746	-,048	-,236
Busfahrer werden leicht nervös und unsicher.	,041	,836	,040

Die Items, welche auf Faktor 1 laden, beziehen sich auf Eigenschaftszuschreibungen wie vertrauensvoll, gesellig und offen, sodass Faktor 1 als „hohe Aufgeschlossenheit“ definiert wird. Auf Faktor 2 laden hingegen Items, welche Adjektive wie kritisch und unsicher integrieren. Zusammengefasst wird Faktor 2 als „hohe emotionale Instabilität“. Faktor 3 beinhaltet Items, welche auf die reservierte und strukturierte Haltung von Busfahrern abzielt. Faktor 3 wird folglich unter den Begriff „geringe Offenheit“ zusammengefasst.

Aufgrund desselben Antwortformats wird jeweils der Mittelwert der Items zur Repräsentation des Faktors genutzt.

Fragebogenbereich 7: Leistung und Anerkennung

Diese Fragebogendimension setzt sich ursprünglich aus 15 Items zusammen. Zehn davon orientieren sich an der ERI-Skala (Siegrist, 1996). Sie besitzen das Antwortformat „stimme voll zu“ und „stimme gar nicht zu“. Zudem integriert dieser Bereich einleitend drei Items zur Bewertung der Anerkennung von Busfahrern seitens der Fahrgäste, des Arbeitgebers und der Gesellschaft allgemein. Diese wurden allerdings zur besseren Interpretierbarkeit der ERI-Items auf deskriptiver Ebene eingefügt und werden für die Analyse vernachlässigt. Dieser Fragebogenbereich wird mit zwei weiteren Items abgeschlossen, welche auf den Frustrabbau der Fahrgäste und das Zuschreiben von Verantwortlichkeiten abzielen. Das Antwortformat entspricht ebenso dem der ERI-Items (stimme voll zu/ stimme gar nicht zu). Diese beiden Items wurden hingegen aufgrund ihrer hohen Relevanz integriert.

Der Kaiser-Meyer-Olkin-Wert liegt für diese Dimension bei ,803 und der Bartlett-Test auf

Sphärizität ist höchst signifikant ($p=,000$)

Drei Faktoren dieses Bereichs weisen einen Eigenwert >1 auf und erklären dabei 55,83% der Gesamtvarianz. Auf **Faktor 1** laden, wie Tabelle 19 zeigt, fünf und auf **Faktor 2** insgesamt drei Variablen hoch. **Faktor 3** setzt sich ebenso aus drei Variablen zusammen.

Tabelle 19: rotierte Komponentenmatrix Leistung und Anerkennung

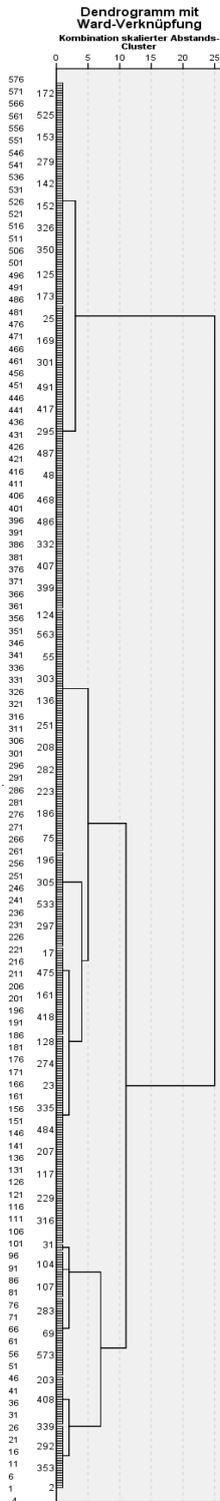
	Faktoren		
	1	2	3
% der Varianz	31,39	15,55	10,89
Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens herrscht bei Busfahrern häufig Zeitdruck."	,792	-,047	,053
Busfahrer werden bei ihrer Arbeit häufig unterbrochen oder gestört."	,786	-,121	,056
Im Laufe der letzten Jahre ist die Arbeit eines Busfahrers immer mehr geworden."	,761	-,225	,055
Busfahrer erfahren oder erwarten eine Verschlechterung ihrer Arbeitssituation."	,283	-,080	,707
Die Aufstiegschancen im Busfahrerberuf sind schlecht."	,106	-,088	,713
Als Busfahrer hat man keinen sicheren Arbeitsplatz."	-,004	-,011	,650
Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich die ihnen entgegengebrachte Anerkennung für angemessen.	-,045	,819	,001
Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich ihre Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen.	-,146	,810	,072
Wenn ich an die Leistungen und Anstrengungen der Busfahrer denke, halte ich ihr Gehalt für angemessen.	-,311	,676	-,096
Busfahrer bekommen von Fahrgästen viel Frust ab.	,696	-,166	,148
Fahrgäste machen Busfahrer verantwortlich für Verspätungen, hohe Fahrpreise und/oder die Sauberkeit im Bus.	,624	-,069	,165

Faktor 1 beinhaltet Items, welche stark auf die hohe Arbeitsbelastung abzielen, weswegen dieser Faktor dementsprechend auch „hohe Arbeitsbelastung“ benannt wird. Die Faktoren, welche auf **Faktor 2** laden, fallen laut ERI scale nach Siegrist (1996) unter „angemessener Reward“, sodass diese Bezeichnung für diesen Faktor festgelegt wird. **Faktor 3** beinhaltet eher Items, welche auf „schlechte Arbeitsrahmenbedingungen“ abzielen, sodass diese Begrifflichkeit als zielführend erachtet wird.

Die vorangegangene Reduktion der einzelnen Fragebogenbereiche auf wenige Faktoren diente der anschließenden Clusteranalyse sowie der danach durchzuführenden Signifikanztests.

6.3.3 Festlegung der Clusteranzahl

Unter Verwendung der Werte zur Wichtigkeitszuschreibung von Busfahrerleistungen („Mir ist wichtig, dass Busfahrer...“) aus dem Fragebogenbereich „Servicequalität und Wichtigkeitszuschreibung“ wurde eine Clusteranalyse zur Gruppierung der Teilnehmer durchgeführt.



Das folgende Dendrogramm aus Abbildung 35 zeigt die Clusterung aller Untersuchungsteilnehmer. Anhand dessen wird zunächst deutlich, dass daraus sowohl eine Zwei- als auch eine 3-Cluster-Lösung möglich ist.

Das oberste Cluster weist in diesem Zusammenhang eine größere Differenz zu den beiden anderen Clustern auf, was durch den höheren waagerechten Verbindungsarm deutlich wird. Das mittlere und das untere Cluster weisen ein höheres Maß an Homogenität auf, allerdings lassen sich die beiden Cluster auch deutlich als alleinstehende Cluster festlegen.

Abbildung 35: Dendrogramm Clusteranalyse

Um festzulegen, ob abschließend eine 2- oder eine 3-Cluster-Lösung als zielführend zu erachten ist, wurden ergänzend dazu weitere Analysen angeschlossen. Dies erfolgte deshalb, um eine deutlich stabilere Festlegung der Clusteranzahl zu ermöglichen.

Zunächst wurde die Zunahme der Fehlerquadratsumme in Bezug auf die Clusterungen betrachtet. Anhand von Abbildung 36 wird ersichtlich, dass ein „Elbow“ sowohl bei Cluster 2 als auch bei Cluster 3 und 4 zu erkennen ist. Die links neben dieser Knickstelle liegenden Werte sind 1, 2 bzw. 3, was demnach mit einer 1-Cluster-, 2-Cluster- oder 3-Cluster-Lösung einhergeht.

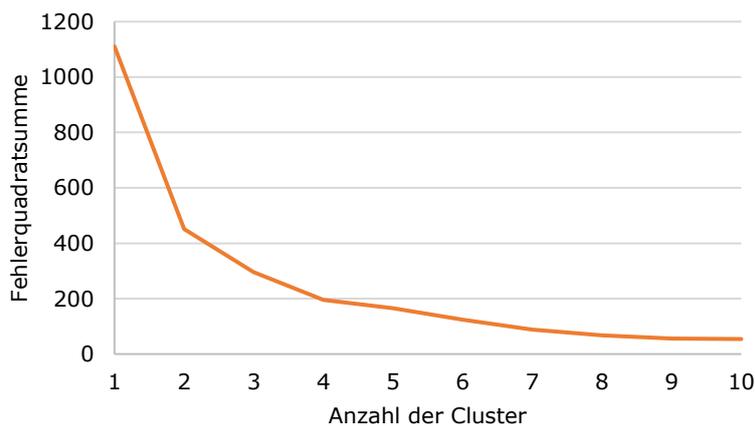


Abbildung 36: Fehlerquadratsumme/Anzahl der Cluster

Laut Backhausen (2008) liegt zwischen der 1- und der 2-Clusterlösung immer der größte Sprung vor, sodass daran anknüpfend lediglich eine 2- oder eine 3-Cluster-Lösung naheliegend ist.

Aufgrund dessen, dass unabhängig vom angewandten Verfahren eine 2- oder eine 3-Clusterlösung möglich ist, werden in einem letzten Schritt die Mittelwerte der integrierten Faktoren der jeweiligen Cluster betrachtet, um die Clusteranzahl inhaltlich festlegen zu können.

Die identifizierten Cluster weisen deutliche Unterschiede hinsichtlich der drei aus der EFA resultierten Faktoren „Tangibles Umfeld“, „Beförderungsleistung“ und „Serviceleistung“ in Bezug auf die Wichtigkeitsbewertung auf, d.h. die Teilnehmer unterscheiden sich dahingehend wie sehr sie Aussagen wie „Mir ist wichtig, dass Busfahrer ordentlich gekleidet sind“ (Tangibles Umfeld) oder „Mir ist wichtig, dass Busfahrer Fragen von Fahrgästen kompetent beantworten“ (Serviceleistung) zustimmen. Die drei identifizierten Dimensionen entsprechen jeweils dem Mittelwert aller auf diese Dimension ladende Items.

Die Mittelwerte aus Abbildung 37 verweisen darauf, dass Personen aus Cluster 1 dem tangiblen Umfeld mit einem Wert von 5,13 eine eher geringe Wichtigkeit zuschreiben bzw. diesbezüglich neutral gestimmt sind. Sie stimmen folglich Aussagen wie „Mir ist wichtig, dass Busfahrer eine ansprechende und einheitliche Uniform haben“ eher weniger zu. Eine gepflegte und einheitliche Kleidung bzw. Uniform des Busfahrers sowie ein moderner Bus ist für diese Personengruppe von untergeordneter Bedeutung. Der Mittelwert von 7,81 der Beförderungsleistung ist der höchste aller drei Werte bei Cluster 1. Das Anfahren aller Haltestellen zur angegebenen Fahrplanzeit ist für dieses Cluster von größter Bedeutung.

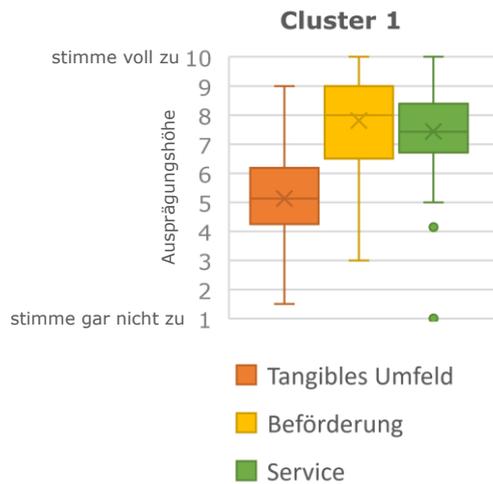


Abbildung 37: Mittelwerte Cluster 1 Wichtigkeit

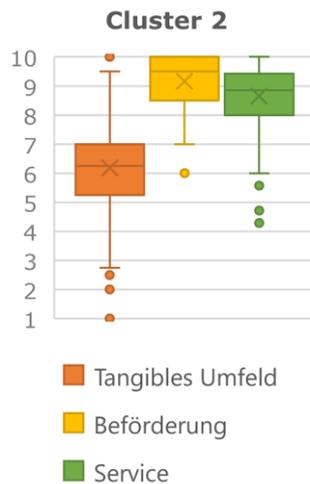


Abbildung 38: Mittelwerte Cluster 2 Wichtigkeit

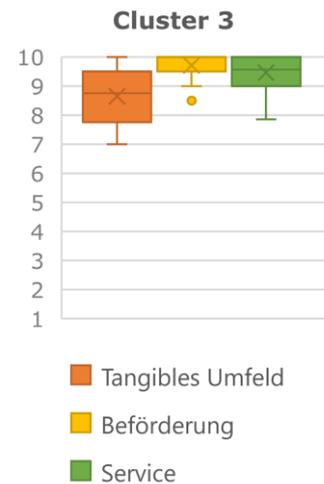


Abbildung 39: Mittelwerte Cluster 3 Wichtigkeit

Der Wert von 7,43 hinsichtlich der Serviceleistungen des Busfahrers liegt unter dem Beförderungswert, d.h. die Beförderung ist wichtiger als das kompetente Beantworten von Fragen, eine höfliche Kommunikationsweise, die Ansprechbarkeit und Aktivität des Busfahrers etc. Die beiden Werte hinsichtlich der Beförderungsleistung und der Serviceleistung sind insgesamt als tendenziell hoch zu werten.

Cluster 2 weist, wie aus Abbildung 38 deutlich wird, in Bezug auf die drei integrierten Variablen eine ähnliche Struktur auf. Der Mittelwert bezogen auf das tangible Umfeld mit 6,18 ist wie bei Cluster 1 der niedrigste Wert, gefolgt von dem Wert zur Serviceleistung mit 8,65 und der Beförderung mit 9,16. Es lässt sich folglich schlussfolgern, dass das tangible Umfeld für Cluster 2 zwar eine wichtigere Dimension darstellt als für Cluster 1, dass diese allerdings singulär betrachtet, weniger wichtig erscheint. Die Service- und vor allem die Beförderungsleistungen sind hingegen von deutlich hoher Bedeutung. Die Teilnehmer stimmen folglich fast vollkommen zu, dass das pünktliche Anfahren der Haltestellen sowie alle Serviceleistungen des Busfahrers wichtig sind.

Auch Cluster 3 weist, wie Abbildung 39 zeigt, hinsichtlich des tangiblen Umfeldes den geringsten Wert mit 8,65 auf, allerdings liegt der Wert verglichen mit Cluster 1 und Cluster

im deutlich höheren Bereich. Für Cluster 3 ist die Dimension des tangiblen Umfeldes als wichtig zu erachten. Die Teilnehmer stimmen folglich zu, dass z.B. die Sauberkeit des Busses sowie das Erscheinungsbildes des Busfahrers wichtig sind. Die beiden Werte in Bezug auf die Beförderung und die Serviceleistungen liegen bei 9,71 bzw. 9,46, d.h. fast beim Maximum der im Fragebogen integrierten Wertespanne. Es ist folglich davon auszugehen, dass für Cluster 3 die Beförderungs- und die Serviceleistung von sehr hoher Bedeutung ist. Sie stimmen den Aussagen, welche unter diese Dimensionen fallen vollkommen zu.

Aufgrund der Tatsache, dass sich Cluster 3 hinsichtlich der Wichtigkeitsbewertung des Sachvermögens von Cluster 2 deutlich unterscheidet, wird für die zugrundeliegende Zielsetzung eine 3-Cluster-Lösung festgelegt.

Cluster 3 setzt sich aus insgesamt 214 Personen, Cluster 2 aus 258 Personen und Cluster 1 aus insgesamt 102 Personen zusammen. Cluster 1 ist demnach als das kleinste Cluster zu werten, wohingegen Cluster 2 die meisten Teilnehmer integriert. Bevor die unterschiedlichen Cluster mit stellvertretenden Begriffen versehen werden, welche den jeweiligen Typus darstellen, werden im Folgenden zunächst die Ergebnisse der Signifikanztests dargestellt, um festzustellen, ob die drei Cluster weitere Unterschiede aufweisen, welche für die Charakterisierung der Typen von Relevanz ist.

6.3.4 Signifikanztests der Cluster

Zur Durchführung der Clusteranalyse wurden bereits drei Faktoren (Wichtigkeit des Tangibles Umfeldes, der Beförderungsleistung, der Serviceleistung) integriert, welche es ermöglichten darauf basierend Personengruppen zu identifizieren. Daneben sollte allerdings untersucht werden, ob sich die Cluster anhand weiterer personenbezogener Merkmale (z.B. Geschlecht, Bildungsstand) bzw. ihres Antwortverhaltens bezüglich anderer Fragebogenbereiche unterscheiden. Erst dadurch können die Personengruppen näher charakterisiert und definiert werden. Hierfür wurden die mittels EFA identifizierten Faktoren der weiteren Fragebogenbereiche hinzugezogen (siehe Absatz 6.4.2).

Laut durchgeführter Signifikanztests unterscheiden sich die Cluster zum einen hinsichtlich einiger demografischer Daten der Untersuchungsteilnehmer sowie zum anderen auch aufgrund ihres Antwortverhaltens in Bezug auf unterschiedliche Fragebogenbereiche. Zunächst werden die Unterschiede der personenbezogenen Daten beschrieben.

Es wurden Signifikanztests in Bezug auf folgende demografische Merkmale der Teilnehmer aus den drei Clustern durchgeführt: höchster erreichter Bildungsstand, Nutzungsfrequenz, Wohnort, Berufsstatus, aktuelles Bruttoeinkommen, Geschlecht und Alter. Die drei Cluster unterscheiden sich nicht signifikant hinsichtlich des erreichten Bildungsstandes, der aktuellen Nutzungsfrequenz sowie des Wohnortes. Sie unterscheiden sich allerdings signifikant hinsichtlich des Berufsstatus, des Bruttoeinkommens, des Geschlechts sowie der zugeordneten Altersgruppe.

In Bezug auf den Berufsstatus liegen signifikante Unterschiede zwischen Cluster 1 und 3 ($p=.001$) sowie auch Cluster 2 und 3 ($p=.001$) vor. Konform geht dies mit der Verteilung der Personen hinsichtlich ihres Berufsstatus, welche aus Tabelle 20 ersichtlich wird. Von Cluster 1 zu Cluster 3 ist zum einen ein deutlicher Anstieg der angestellten Personen zu verzeichnen.

Tabelle 20: Berufsstatus Cluster

		An- gestellter	Student	Schüler	Rentner	Aus- zubildender	Selbst- ständiger	Arbeitsloser/ Elternzeit
Cluster	1	47,25%	35,7%	7,35%	3,15%	3,15%	0%	3,15%
	2	52,8%	37,6%	6%	3,6%	1,6%	5,6%	3,2%
	3	65,28%	15,84%	3,36%	6,24%	0,96%	3,36%	4,32%

Zudem zeichnen sich Cluster 1 und 2 dadurch aus, dass verglichen mit Cluster 3 viel mehr Studenten und Schüler existieren. Hier befinden sich allerdings mehr Selbständige sowie doppelt so viele Rentner.

Die Cluster unterscheiden sich zudem anhand des Bruttoeinkommens voneinander. Post-Hoc verweist darauf, dass Cluster 1 und 3 ($p=,06$) sowie Cluster 2 und 3 ($p=.003$) sich höchst signifikant unterscheiden. Anhand von Tabelle 21 wird deutlich, dass dies darauf zurückzuführen ist, dass vor allem innerhalb von Cluster 1 sowie auch von Cluster 2 anteilig mehr Teilnehmer mit einem geringen Bruttoeinkommen bestehen, was möglicherweise auf die zuvor konstatierte höhere Anzahl an Schülern bzw. Studenten zurückzuführen ist.

Tabelle 21: Einkommen Cluster

		bis 450€	450- 985€	986- 1310€	1311- 1640€	1641- 2460€	2460- 4095€	über 4095€
Cluster	1	19,72%	16,24%	11,6%	1,16	16,24%	22,04%	12,76%
	2	14,98%	11,25%	9,45%	9,9%	17,1%	29,25%	7,65%
	3	8,58%	6,72%	6,16%	9,52%	22,96%	32,48%	12,88%

Cluster 2 und 3 haben viele einkommensstarke Teilnehmer. Ab dem Bruttoeinkommen von 1311-1640€ liegen deutlich mehr Personen bei Cluster 2 und 3 vor. Die größte Differenz lässt sich bezüglich des Einkommens von 2460-4095€ konstatieren.

Weiterhin unterscheiden sich die drei Cluster hinsichtlich des Alters höchst signifikant voneinander ($p=,000$). Anhand der Boxplot-Darstellung aus Abbildung X wird deutlich,

dass das Alter im Rahmen der Cluster stetig zunimmt.

Die Cluster unterscheiden sich laut Chi²-Unabhängigkeitstest weiterhin signifikant (p=.022) hinsichtlich ihrer Geschlechterverteilung. Tabelle 22 verdeutlicht hierbei die Verteilung.

Tabelle 22: Geschlecht Cluster

		Geschlecht	
		Weiblich	männlich
Cluster	1	52,04%	47,94%
	2	58,89%	40,56%
	3	46,66%	53,11%

In Cluster 1 und 2 liegt eine Dominanz an weiblichen Personen vor. Innerhalb von Cluster 3 befinden sich hingegen mehr Männer als Frauen.

Weiterhin unterscheiden sich die drei Cluster hinsichtlich des Alters höchst signifikant voneinander. Hierbei unterscheiden sich sowohl Cluster 1 und 2, 1 und 3 sowie 2 und 3 höchst signifikant voneinander (p=.000). Anhand der Boxplot-Darstellung aus Abbildung 40 wird deutlich, dass das Alter im Rahmen der Cluster stetig zunimmt.

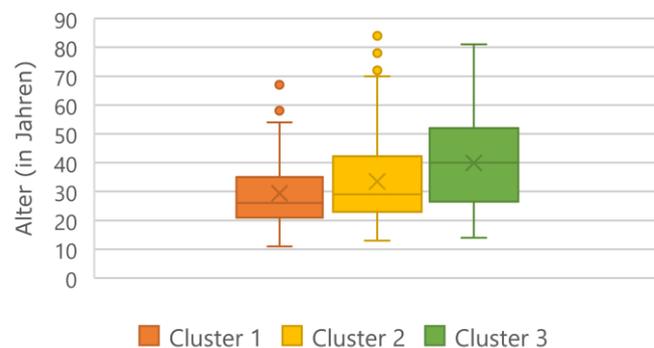


Abbildung 40: Mittelwerte Alter der Cluster

Innerhalb von Cluster 1 beträgt der Mittelwert des Alters 29,33, wohingegen der Mittelwert von Cluster 2 bei 33,48 und Cluster 3 bei 39,89 liegt. Weiterhin fällt auf, dass Cluster 1 einer recht jungen Altersgruppe zugeordnet werden kann, während Cluster 2 und vor allem Cluster 3 zwar mehr ältere Teilnehmer umfassen, aber insgesamt eine größere Bandbreite des Alters abbilden.

Im nächsten Schritt wurden die verschiedenen Cluster auf Unterschiede hinsichtlich ihrer Angaben zu unterschiedlichen Dimensionen des Fragebogens betrachtet.

Die drei Cluster unterscheiden sich hinsichtlich der zugeschriebenen „Berufsklassifizierung“, des „Schulabschlusses“ sowie der „Art der Berufsqualifikation“ von Busfahrern signifikant voneinander. Hierbei differieren Cluster 1 und 3 ($p=,003$) sowie auch Cluster 2 und 3 ($p=,005$) und Cluster 1 und 2 ($p=,006$) signifikant. Anhand der prozentualen Verteilung aus Tabelle 23 wird ersichtlich, dass die signifikanten Unterschiede darauf zurückzuführen sind, dass die Berufsbezeichnung „Dienstleister“ von Cluster 1 zu Cluster 3 stetig zunimmt, d.h. in Cluster 3 schreiben Personen Busfahrern diese Bezeichnung deutlich mehr zu.

Tabelle 23: Clusterunterschiede Berufsclassifizierung

		Dienstleister	Hilfsarbeiter	Bediener
Cluster	1	35,02%	15,45%	49,53%
	2	41,6%	8,4%	50%
	3	54,72%	4,32%	40,96%

Hinsichtlich der Berufsbezeichnungen „Hilfsarbeiter im Transportwesen“ und „Führer von Fahrzeugen und Bediener mobiler Anlagen“ ist hingegen eine Abnahme von Cluster 1 zu Cluster 3 zu verzeichnen, d.h. innerhalb von Cluster 1 und 2 werden diese Bezeichnungen deutlich häufiger zugeschrieben.

In Bezug auf die Variable „Schulabschluss“ unterscheiden sich laut Post-hoc Cluster 1 und 3 ($p=,004$) sowie auch Cluster 2 und 3 ($p=,004$) höchst signifikant voneinander. Anhand der prozentualen Angaben aus Tabelle 24 wird ersichtlich, dass Cluster 1 und 2 analog dazu fast identische Werte aufweisen. Cluster 3 hingegen unterscheidet sich dadurch, dass die Ausprägung „kein Abschluss“ weniger angekreuzt wurde sowie auch das Item „Hauptabschluss“. Cluster 3 hat insgesamt eine Verschiebung in Richtung höherer Abschluss.

Tabelle 24: Clusterunterschiede Schulabschluss

		Keinen	Hauptabschluss	Realabschluss	Abitur
Cluster	1	20,4%	58,14%	21,46%	0%
	2	20,8%	58,4%	20,8%	0%
	3	17%	55%	27,5%	0,5%

Bei Betrachtung der höchst signifikanten Unterschiede hinsichtlich der Ausbildungsart zwischen Cluster 1 und 2 ($p=,001$) sowie 1 und 3 ($p=,001$) wird aus Tabelle 25 ersichtlich, dass innerhalb von Cluster 1 die „Lehre/Schulung“ am häufigsten genannt wurde.

Tabelle 25: Clusterunterschiede Ausbildungsart

		Lehrgang/ Schulung	Berufliches Praktikum	Ausbildung/ Lehre
Cluster	1	64,98%	5,7%	29,64%
	2	52,46%	4,3%	43,43%
	3	51,41%	5,83%	42,76%

Das Item „Ausbildung/Lehre“ hingegen wurde nur geringer ausgewählt. Das Item „Berufliches Praktikum“ wurde von allen Clustern am geringsten angekreuzt.

Die drei Cluster unterscheiden sich signifikant in Bezug auf die Bewertung der Kernmerkmale. Hinsichtlich des Repräsentantenitems „Anspruch“, zeigt sich mittels Abbildung 41 eine stufenartige Verteilung, wobei Cluster 1 den geringsten Wert (5,96) und Cluster 3 den höchsten Wert (7,44) besitzt.

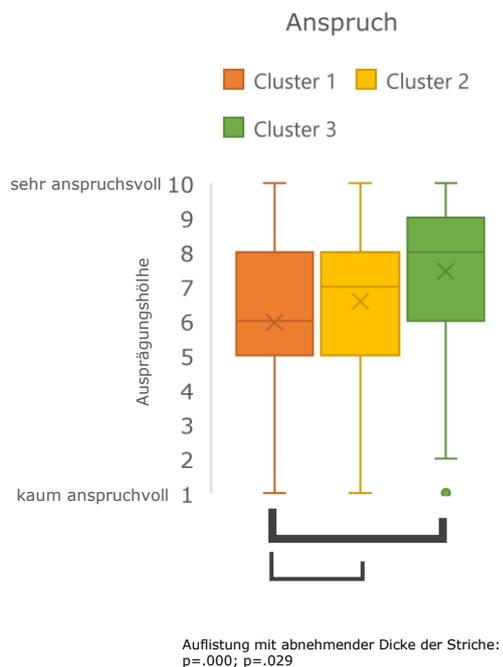


Abbildung 41: Mittelwerte Cluster Anspruch

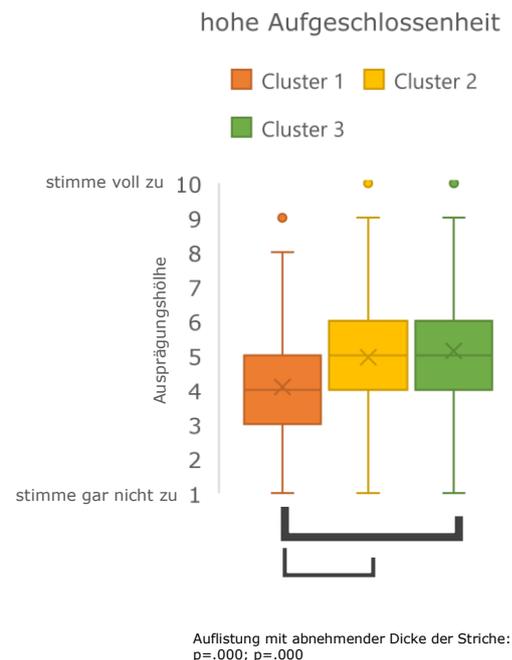


Abbildung 42: Mittelwerte Cluster Aufgeschlossenheit

Das Item steht stellvertretend für weitere Dimensionen wie Verantwortung, Selbstständigkeit etc.

Bezüglich der Persönlichkeitsbewertung unterscheiden sich die Cluster bei der Bewertung der Aufgeschlossenheit von Busfahrern, welche sich aus den Items „Busfahrer schenken anderen leicht Vertrauen und glauben an das Gute im Menschen“, "Busfahrer gehen aus sich heraus, sind gesellig", "Busfahrer bevorzugen abwechslungsreiche Strukturen, sind offen für Neues" zusammensetzt. Cluster 1 und 2 sowie Cluster 1 und 3 weisen höchst signifikante Unterschiede in Bezug auf die Aufgeschlossenheit auf. Erneut verweist Abbildung 42 darauf, dass Cluster 1 den geringsten Mittelwert besitzt (4,08).

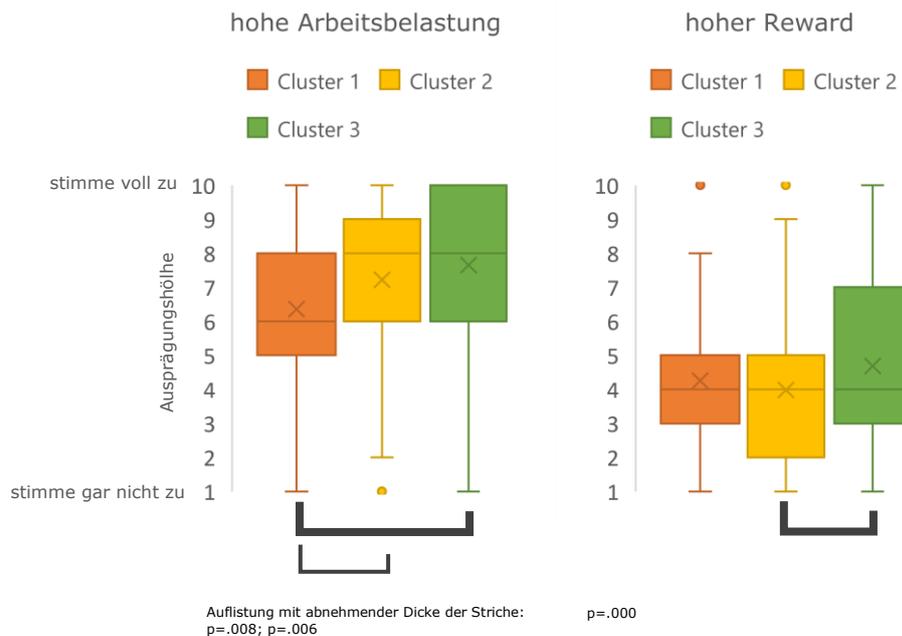


Abbildung 43: Mittelwerte Cluster Arbeitsbelastung

Abbildung 44: Mittelwerte Cluster Reward

Hinsichtlich der Bewertung der Leistung und Anerkennung unterscheiden sich die Cluster zum einen anhand des Faktors „hohe Arbeitsbelastung“, welcher Items zum Zeitdruck, zur Unterbrechung während der Arbeit und zur Zunahme der Arbeit in den letzten Jahren integriert. Hierbei unterscheiden sich Cluster 1 und 2 sowie Cluster 1 und 3 signifikant voneinander. Anhand von Abbildung 43 wird deutlich, dass Cluster 1 den geringsten Mittelwert mit 6,23 und Cluster 2 und 3 mit 7,01 den höchsten Wert bezüglich des ersten Items aufweisen. Hinsichtlich des Faktors „Reward“, welcher Items zur Angemessenheit des Gehalts, des beruflichen Fortkommens und der entgegengebrachten Anerkennung integriert, unterscheiden sich Cluster 2 und 3 höchst signifikant voneinander. Erstmals liegt, wie Abbildung 43 zeigt, der Wert bei Cluster 1 (4,25) über dem von Cluster 2 (3,98). Der Wert von Cluster 3 liegt mit 4,68 über beiden Werten.

Weiterhin unterscheiden sich die Cluster hinsichtlich der Bewertung der Busesstattung, der Beförderungsleistung und des Service signifikant voneinander.

Abbildungen 45-47 zeigen hierbei deutlich, dass bezüglich aller drei Bereiche Cluster 1 stets die schlechteste und Cluster 3 stets die beste Bewertung vornimmt, d.h. Cluster 1 stimmt nur leicht zu, dass das die Busesstattung, die Serviceleistung und die Beförderungsleistung von Busfahrern gefällig sind.

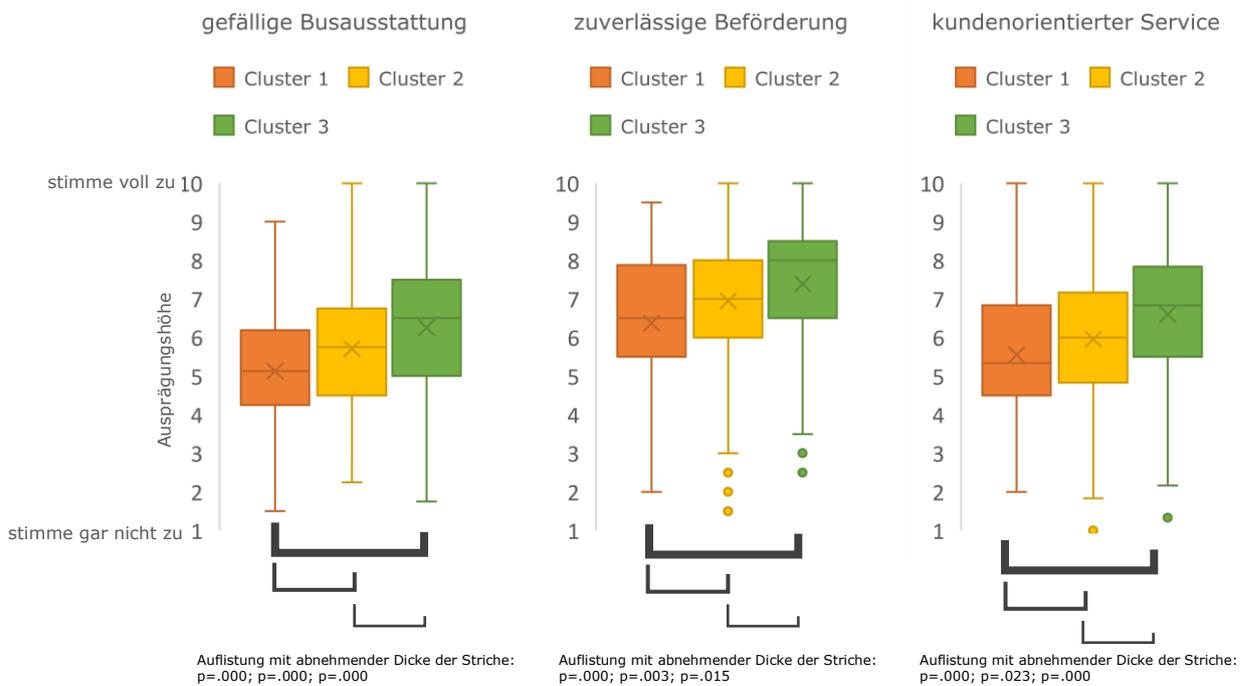


Abbildung 45: Mittelwerte Cluster 1 IST-Zustand

Abbildung 46: Mittelwerte Cluster 2 IST-Zustand

Abbildung 47: Mittelwerte Cluster 3 IST-Zustand

Cluster 3 hingegen stimmt den Aussagen, welche für eine gefällige Busesstattung, eine zuverlässige Beförderung und einen kundenorientierten Service stehen deutlich mehr zu. Cluster 2 nimmt stets Bewertungen vor, welche in der Mitte von Cluster 1 und 3 vorliegen. Es lässt sich folglich analog zur Höhe der Wichtigkeitsbewertung eine deutlich bessere Bewertung des IST-Zustandes der Dimensionen verzeichnen.

6.3.5 Begriffsbestimmung der Cluster

Zusammenfassend können folgende Tendenzen der Cluster festgehalten werden: Die Wichtigkeitsbewertung von Busfahrerleistungen steigt signifikant mit dem Alter. Analog dazu befinden sich in Cluster 1 und Cluster 2 deutlich mehr Schüler und Studenten sowie auch einkommensschwächere Personen, wohingegen in Cluster 3 mehr Rentner und mehr einkommensstarke Teilnehmer vorzufinden sind. Mit steigender Wichtigkeitsbewertung der Leistungen, v.a. der Serviceleistungen wird dem Busfahrer weniger die Bezeichnung

„Bediener mobiler Anlagen“ oder „Hilfsarbeiter im Transportwesen“, sondern mehr „Dienstleister“ zugeschrieben.

Ferner konnte festgestellt werden, dass die Einschätzung bzw. das Bild der Berufsgruppe mit der Wichtigkeit der Leistungen im Zusammenhang stehen. Je wichtiger die Leistungen des Busfahrers für die Teilnehmer sind, desto besser schätzen die Teilnehmer auch die Bedingungen und die Leistungen des Busfahrers ein und haben insgesamt ein besseres Bild von der Berufsgruppe (z.B. des Bildungsstandes, der Kernmerkmale etc.)

In Anlehnung an die Clusterung der Gruppen sowie die Ergebnisse der Signifikanztests werden folgende Begrifflichkeiten für die drei Cluster gewählt: **Cluster 1**, welches vergleichsweise geringere Wichtigkeitsbewertungen, das geringste durchschnittliche Alter aufweist, den Fokus klar auf die Beförderung legt und gleichzeitig mit dem Busfahrer in Verbindung stehende Dimensionen stets schlechter bewertet, wird als **„Die Zielorientierten“** zusammengefasst. Es wird davon ausgegangen, dass diese Personen mehrheitlich den Schwerpunkt auf die Beförderung legen und die Person des Busfahrers sowie das tangible Umfeld von untergeordneter Bedeutung ist. **Cluster 2**, welches den Schwerpunkt auf die Beförderungs- und die Serviceleistung legt, wird als **„Die Leistungsorientierten“** definiert. Dieses Cluster besitzt hohe Ansprüche an die Leistungen des Busfahrers (Beförderung und Service), wohingegen das tangible Umfeld vergleichsweise unwichtiger erscheint. Die Gruppe zeichnet sich durch ein höheres Alter als Cluster 1 aus und bewertet unterschiedliche Busfahrerdimensionen besser. **Cluster 3** schreibt sowohl dem tangiblen Umfeld als auch der Beförderungs- und Serviceleistung eine sehr hohe Wichtigkeit zu. Diese Personengruppe kennzeichnet sich durch das höchste durchschnittliche Alter und der gleichzeitig positivsten Bewertung der Berufsgruppe. Dieses Cluster wird mit der Begrifflichkeit **„Die Anspruchsvollen“** versehen.

6.3.6 Signifikanztests über demografische Daten

Zum ergänzenden Verständnis der identifizierten Strukturen und Muster hinsichtlich des Images von Busfahrern wurde das Antwortverhalten der Teilnehmer bezüglich ausgewählter Dimensionen des Fragebogens in Relation zu unterschiedlichen demografischen Daten betrachtet. Hierfür wurden die Dimensionen, welche sich aus den vorangegangenen Faktorenanalysen ergaben, hinzugezogen (siehe Absatz 6.4.2). Als Unterscheidungsmerkmale für die Berechnungen dienten folgende: das Geschlecht, der Wohnort, der höchste erreichte Bildungsstand, das aktuelle Bruttoeinkommen, die aktuelle Nutzungsfrequenz sowie die Zuordnung zu einer Altersgruppe.

Die Untersuchungsteilnehmer unterscheiden sich laut durchgeführter Signifikanztests in Bezug auf alle integrierten Merkmale signifikant voneinander. Im Folgenden werden die Unterschiede für jedes Merkmal grafisch dargestellt und beschrieben. Mehrheitlich ergab sich für die Unterschiede eine deutliche Struktur. Zur Wahrung der Übersichtlichkeit werden im Folgenden deshalb nur ausgewählte Dimensionen beschrieben, welche die identifizierte Struktur repräsentativ darstellen. Alle weiteren können Anhang 7 entnommen werden.

Geschlecht

Die beiden Teilstichproben „männlich“ und „weiblich“ setzen sich aus N=268 sowie N=296 Personen zusammen. Die Untersuchungsteilnehmer unterscheiden sich bezüglich ihres Antwortverhaltens aufgrund ihres Geschlechts. Dies betrifft die Bewertung der Kernmerkmale der Busfahrerarbeit, der Serviceleistung, der Busausstattung, der Arbeitsbelastung und des Reward. Zur Darstellung der Unterschiede werden exemplarisch die Dimensionen „Kernmerkmale“ und „Arbeitsbelastung“ hinzugezogen, da sich hinsichtlich des Geschlechts eine eindeutige Struktur erkennen lässt. Anhand von Abbildung 48 wird deutlich, dass Frauen die Kernmerkmale der Busfahrerarbeit signifikant höher einschätzen als Männer ($p=.05$). Da es sich bei dem Item „Anspruch“ um eine Repräsentantenvariable für weitere Kernmerkmale handelt (Selbstständigkeit, Verantwortung etc.), welche hoch auf denselben Faktor laden, kann davon ausgegangen werden, dass männliche Personen auch weitere Kernmerkmale schlechter bewerten.

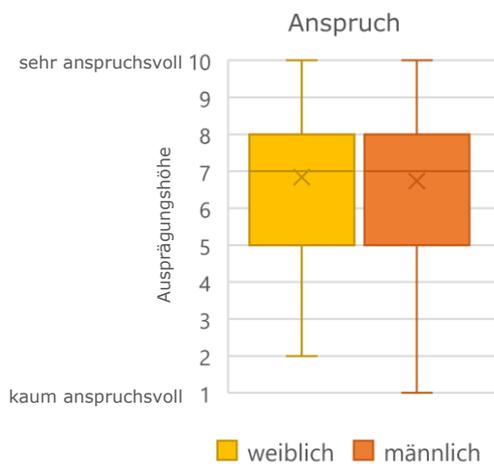


Abbildung 48: Mittelwerte
Geschlecht Anspruch

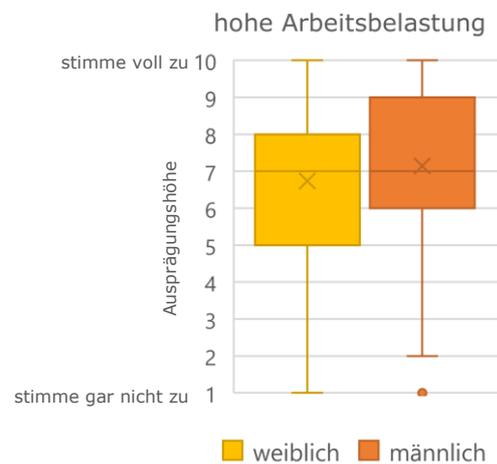


Abbildung 49: Mittelwerte
Geschlecht Arbeitsbelastung

Gleiches gilt für die Serviceleistung der Busfahrer ($p=.037$) und die Busausstattung ($p=.001$). Die Abbildungen können Anhang 7 entnommen werden. Diese Dimensionen umfassen unterschiedliche Items wie die Ansprechbarkeit, die Konfliktpräsenz, die Freundlichkeit des Busfahrers etc. sowie die Ausstattung des Busses. Weibliche Teilnehmerinnen bewerten die Serviceleistung ebenso wie die Busausstattung signifikant besser als männliche Personen.

Weiterhin bestehen, wie aus Abbildung 49 ersichtlich, signifikante Unterschiede hinsichtlich der Bewertung der Arbeitsbelastung ($p=.05$). Unter „hohe Arbeitsbelastung“ fallen Items wie Zeitdruck und Unterbrechungen der Arbeit. Weibliche Teilnehmerinnen gehen davon aus, dass Busfahrer einer geringeren Arbeitsbelastung ausgesetzt sind. In Bezug auf den Reward (Angemessenheit des Gehalts, der Anerkennung und des beruflichen Fortkommens

usw.) gehen weibliche Personen analog dazu von einer höheren Angemessenheit aus (siehe Anhang 7). Insgesamt kann folglich davon ausgegangen werden, dass weibliche Personen ein positiveres Bild über die Berufsgruppe der Busfahrer besitzen.

Wohnort

Die beiden Gruppen „Stadt“ und „Land“ setzen sich aus N=352 und N=196 Personen zusammen. Die Teilnehmer unterscheiden sich in Bezug auf ihr Antwortverhalten in Abhängigkeit zu ihrem Wohnort voneinander. Dies betrifft die Bewertung der Beförderungsleistung sowie der Arbeitsbelastung. Exemplarisch werden im Folgenden die Werte hinsichtlich der Arbeitsbelastung und der Beförderungsleistung dargestellt und beschrieben. Anhand der Abbildungen 50 und 51 wird deutlich, dass Teilnehmer, welche ländlich leben zum einen die Arbeitsbelastung geringer einschätzen ($p=.036$), d.h. von einem geringeren Zeitdruck, weniger Unterbrechungen etc. ausgehen und gleichzeitig die Beförderungsleistung d.h. die Pünktlichkeit sowie das zuverlässige Anfahren der Haltestellen besser bewerten ($p=.05$).

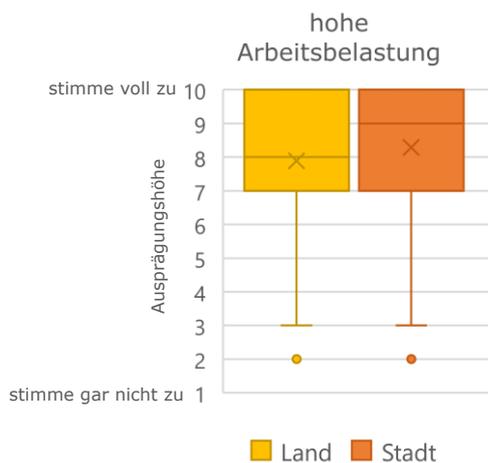


Abbildung 50: Mittelwerte Wohnort Arbeitsbelastung

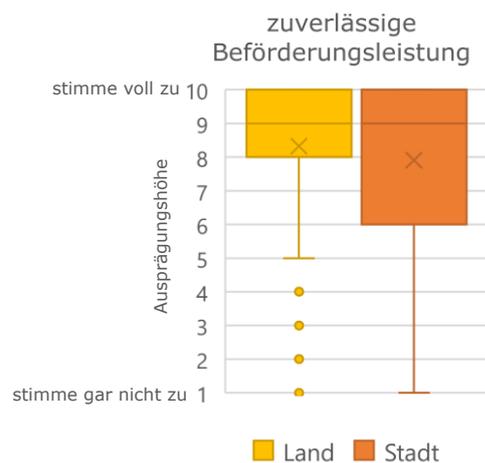


Abbildung 51: Mittelwerte Wohnort Beförderungsleistung

Ländlich lebende Personen gehen folglich von einem „angenehmeren“ Beruf und auch von einer besseren Beförderungsleistung des Busfahrers aus.

Höchster erreichter Bildungsstand

Hinsichtlich des Bildungsstandes können folgende Teilstichproben unterschieden werden: Hauptabschluss (N=42), Realabschluss (N=142), Abitur (N=172) und Universitätsabschluss (N=180). Die Ausprägung „kein Abschluss“ wurde aufgrund einer zu geringen Anzahl an Personen (N=4) bewusst vernachlässigt.

Die Untersuchungsteilnehmer unterscheiden sich bezüglich ihres Antwortverhaltens aufgrund ihres Bildungsstandes signifikant voneinander. Die Unterschiede beziehen sich auf die Aufgeschlossenheit von Busfahrern, die Kernmerkmale der Busfahrererarbeit, die

Serviceleistungen, die Arbeitsbelastung und den Reward. Zur Wahrung der Übersichtlichkeit werden lediglich die Dimensionen „Serviceleistung“ und „Arbeitsbelastung“ grafisch dargestellt und beschrieben.

Bezüglich der Serviceleistung lässt sich, wie Abbildung 52 zeigt, ein treppenartiger Verlauf der Werte verzeichnen. Je höher der Bildungsstand, desto schlechter ist die Bewertung der Dimension „Serviceleistung“, welche Items zur Ansprechbarkeit, Konfliktpresenz, Freundlichkeit etc. von Busfahrern integriert. Die Gruppen unterscheiden sich hierbei signifikant voneinander.

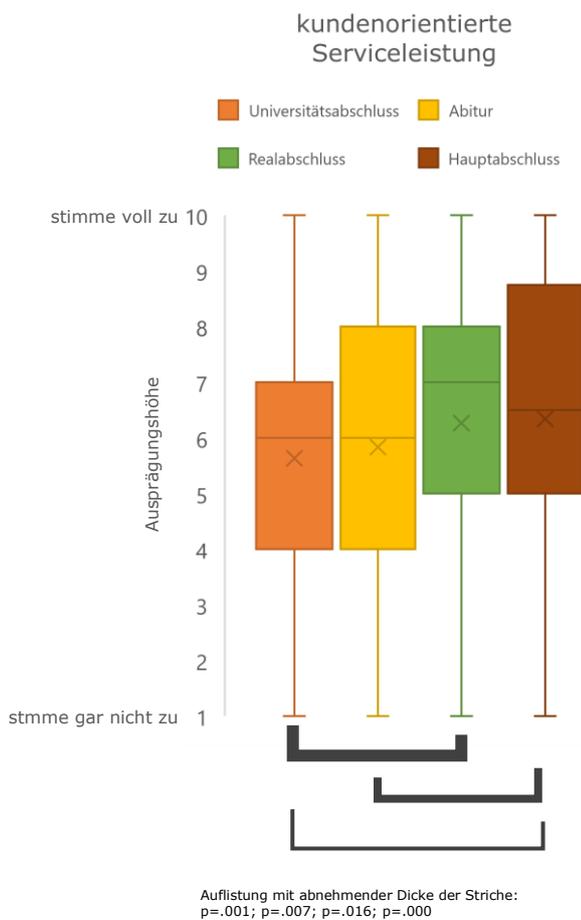


Abbildung 52: Mittelwerte Wohnort Serviceleistung

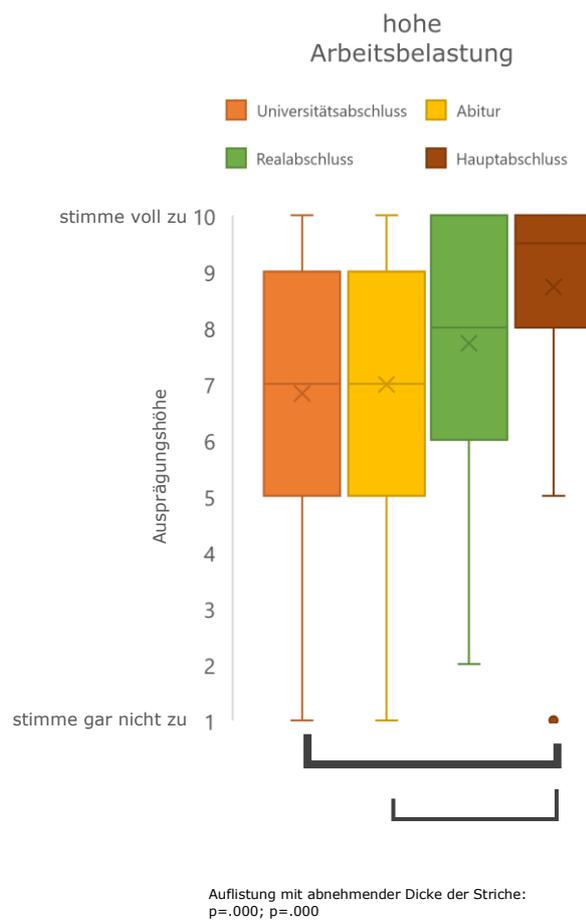


Abbildung 53: Mittelwerte Wohnort Arbeitsbelastung

Ebenso gilt dies für die Bewertung der Ausbildungsschwierigkeit, der Kernmerkmale des Berufes (Selbstständigkeit, Verantwortung, Anspruch, Abwechslung) sowie der Bewertung der Aufgeschlossenheit von Busfahrern (siehe Anhang 7). Mit steigendem Bildungsstand lässt sich auch hier eine schlechtere Bewertung konstatieren. Weiterhin gehen Personen mit höherem Bildungsstand, wie aus Abbildung 53 deutlich wird, von einer geringeren Arbeitsbelastung aus. Hierbei unterscheiden sich vor allem Personen mit geringerem und höherem Abschluss signifikant voneinander.

Gleichzeitig bewerten sie den Reward als angemessener (siehe Anhang 7)

Personen mit höherem Bildungsstand bewerten insgesamt den Beruf des Busfahrers schlechter als Personen mit niedrigerem Bildungsniveau. Dies gilt sowohl für die Leistungen des Busfahrers als auch für seine Aufgeschlossenheit und berufsbezogene Dimensionen. Gleichzeitig gehen sie von einer geringeren Arbeitsbelastung aus.

Aktuelles Bruttoeinkommen

In Bezug auf das aktuelle Bruttoeinkommen existieren folgende Teilgruppen: bis 450€ (N=65), 450€-985€ (N=51), 986€-1310€ (N=42), 1311€-1640€ (N=40), 1641€-2460€ (N=93), 2461-4095€ (N=142) und mehr als 4095€ (N=51).

Anhand dessen unterscheiden sich die Teilnehmer hinsichtlich ihres Antwortverhaltens. Dies betrifft folgende Dimensionen: Kernmerkmale, Aufgeschlossenheit, Arbeitsbelastung, Arbeitsrahmenbedingungen, Busausstattung und Reward.

Exemplarisch werden zur Beschreibung die Werte zu den Dimensionen „Kernmerkmale“, „Arbeitsbelastung“, „Arbeitsrahmenbedingungen“ sowie „Busausstattung“ hinzugezogen.

Anhand von Abbildung 54 fällt zunächst auf, dass Teilnehmer mit einem Gehalt bis zu 985€ die schlechteste Bewertung des Anspruchs und damit aller weiteren Kernmerkmale (Verantwortung, Selbstständigkeit etc.) vornehmen. Teilnehmer mit einem Gehalt zwischen 1640-2460€ hingegen die höchste.

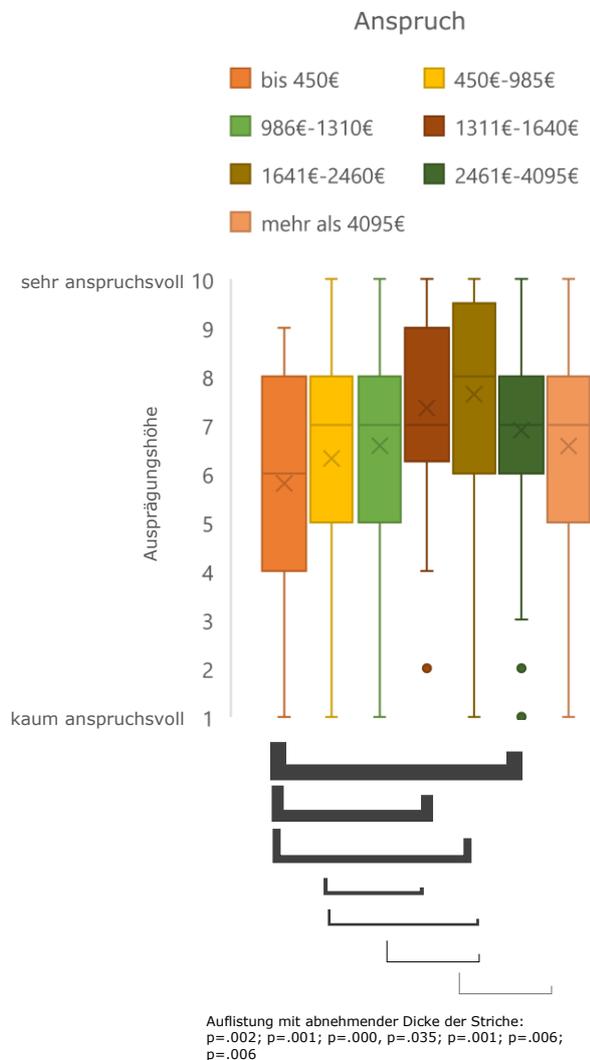


Abbildung 54: Mittelwerte
Einkommen Anspruch

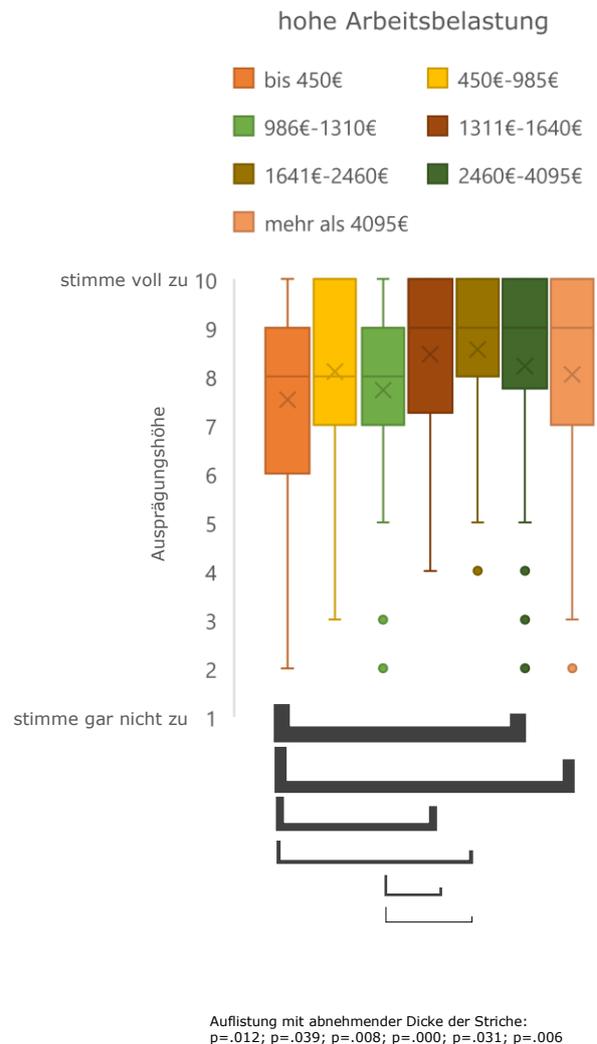


Abbildung 55: Mittelwerte
Einkommen Arbeitsbelastung

Personen mit einem Gehalt zwischen 2461-4095€ und mehr als 4096€ bewerten die drei Dimensionen etwas besser als die erste Gehaltsklasse, allerdings schlechter als die mittlere Gehaltsklasse. Analog dazu liegen signifikante Unterschiede mehrheitlich zwischen Personen geringerer und mittlerer sowie höherer Gehaltsklassen vor. Ähnliches gilt auch für die Aufgeschlossenheit von Busfahrern und (siehe Anhang 7).

Hinsichtlich der Arbeitsbelastung zeigt sich, wie Abbildung 55 zeigt, dass Teilnehmer mit dem geringsten Gehalt von einer niedrigeren Arbeitsbelastung ausgehen als alle weiteren Gehaltsklassen. Sie unterscheiden sich signifikant von Personen mittlerer sowie höherer

Gehaltsklasse. Personen mit einem Gehalt zwischen 1311€-1640€ bzw. 1641€-2460€ gehen von der höchsten Arbeitsbelastung aus. Analog dazu wird auch die Angemessenheit des Reward mit steigendem Gehalt als gering angenommen (siehe Anhang 7).

Dies gilt allerdings nicht für die Arbeitsrahmenbedingungen. Hier lässt sich, wie Abbildung 56 deutlich zeigt, mit steigendem Gehalt eine schlechtere Bewertung der Arbeitsrahmenbedingungen verzeichnen. Davon ausgenommen sind allerdings die Gehälter zwischen 450€-985€ und 2461€-4095€. Signifikante Unterschiede liegen mehrheitlich zwischen der geringen Gehaltsklasse und den höheren Gehältern vor.

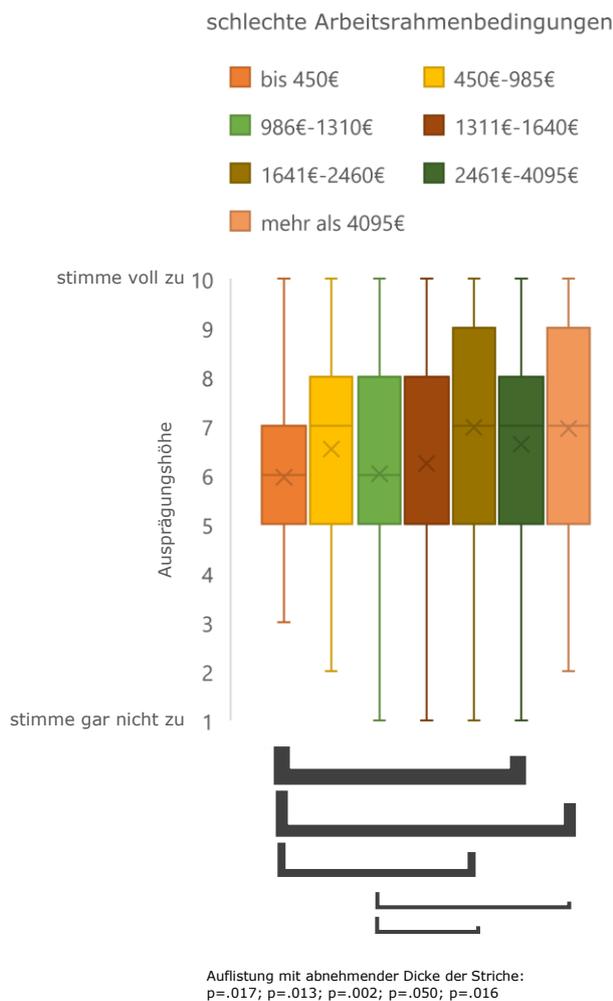


Abbildung 56: Mittelwerte
Einkommen Arbeitsrahmen

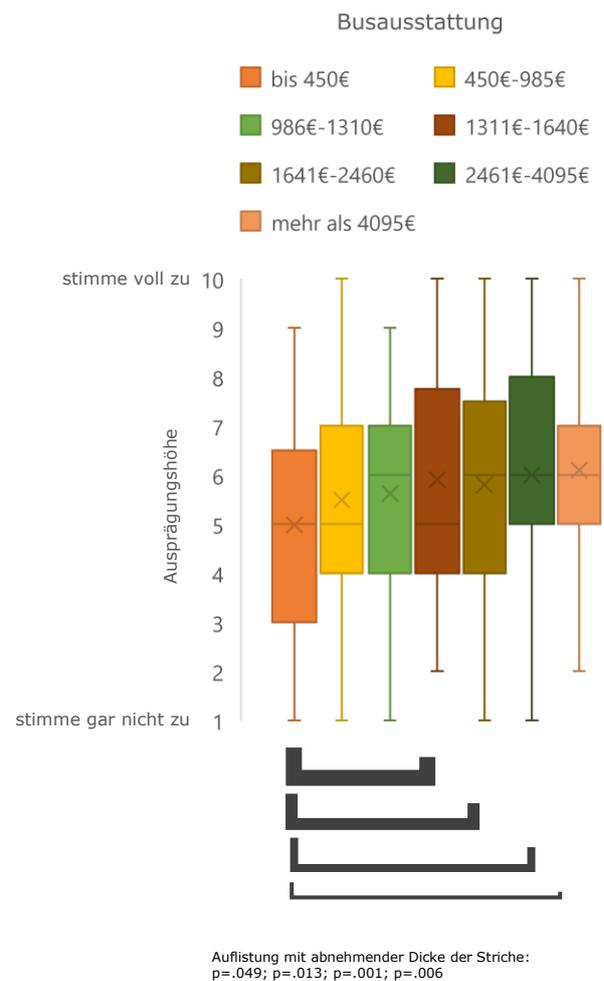


Abbildung 57: Mittelwerte
Einkommen Busausstattung

Ein ebenso treppenartiger Verlauf lässt sich, wie aus Abbildung 57 hervor geht, hinsichtlich der Busausstattung konstatieren. Allerdings geht hier eine bessere Bewertung mit steigendem Gehalt einher. Auch hier sind die Unterschiede mehrheitlich auf das geringe Gehalt und mittlere bzw. höhere Gehaltsklassen zurückzuführen.

Insgesamt besteht auf Basis des Einkommens, verglichen zu den Merkmalen „Geschlecht“,

„Wohnort“ oder „Bildungsstand“, eine nicht so klare Struktur.

Einerseits kann festgehalten werden, dass Teilnehmer mit einem geringen Gehalt, d.h. bis 1310€ mehrheitlich die schlechteste Bewertung vornehmen. Dies gilt für die Kernmerkmale des Berufes, die Arbeitsrahmenbedingungen sowie die Busausstattung. Gleichzeitig gehen sie allerdings von einer geringeren Arbeitsbelastung und einem angemesseneren Reward aus. Die Gehaltsklasse 1641€-2460€ sticht zudem mehrheitlich hervor, da sie positivere Bewertungen vornimmt, z.B. der Kernmerkmale des Berufes.

Nutzungsfrequenz

Die Teilnehmer können aufgrund ihres aktuellen Nutzungsverhaltens folgenden Teilstichproben zugeordnet werden: sehr häufig (N=152), häufig (N=103), gelegentlich (N=138), selten (N=134) und nie (N=33). Sie weisen signifikante Unterschiede hinsichtlich ihres Antwortverhaltens aufgrund ihrer Busnutzung auf. Dies betrifft folgende Dimensionen: Kernmerkmale, Arbeitsbelastung, Serviceleistung, Busausstattung, Aufgeschlossenheit und Beförderungsleistung. Die Unterschiede werden im Folgenden mittels zweier exemplarischer Dimensionen beschrieben.

Anhand von Abbildung 58 fällt auf, dass Nutzer des Busses (sehr häufig; häufig) das Repräsentantenitem „Anspruch“ am besten einschätzen.

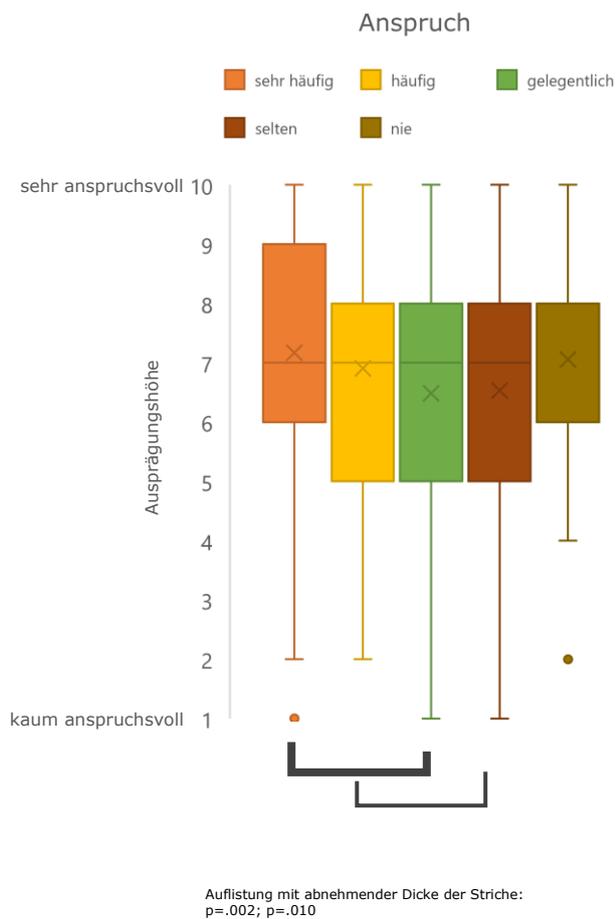


Abbildung 58: Mittelwerte Nutzung Anspruch

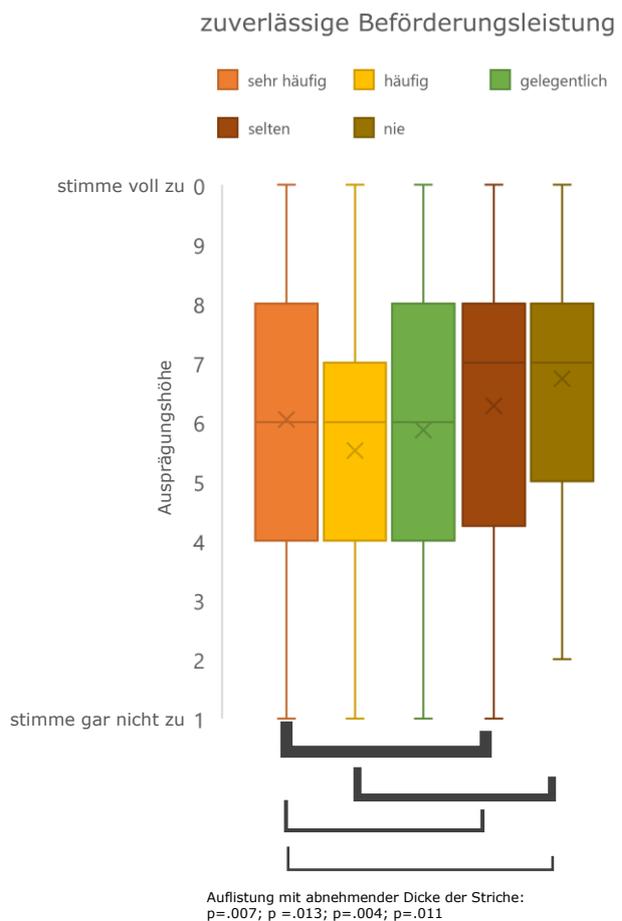


Abbildung 59: Mittelwerte Nutzung Beförderungsleistung

Folglich werden auch Dimensionen wie Verantwortung, Selbstständigkeit etc. besser eingeschätzt. Gleiches gilt auch für die Dimensionen „Busausstattung“, „Serviceleistung“ und „Aufgeschlossenheit“ (siehe Anhang 7). Häufige Nutzer des Busverkehrs gehen analog dazu von einem anspruchsvolleren Job aus, einer besseren Busausstattung, einer kundenorientierteren Serviceleistung von Busfahrern und einer insgesamt höheren Aufgeschlossenheit. Auffällig ist hierbei allerdings, dass aktuelle Nichtnutzer (nie) tendenziell eine bessere Bewertung als seltene Nutzer bzw. Gelegenheitsnutzer vornehmen. Die bessere Bewertung der häufigen Nutzer betrifft allerdings, wie Abbildung 59 zeigt, nicht die Beförderungsleistung. Häufige Nutzer schätzen die Beförderungsleistung schlechter ein als Gelegenheitsnutzer bzw. Personen, die den Bus selten nutzen. Die Unterschiede sind hier signifikant. Ähnliches gilt für die Arbeitsbelastung von Busfahrern (siehe Anhang 7). Häufige Nutzer von einer höheren Arbeitsbelastung aus. Es kann folglich festgehalten werden, dass eine häufige Nutzung des Busverkehrs dazu führt, dass einige Dimensionen deutlich besser eingeschätzt werden. Dies gilt auch für die Serviceleistung der Busfahrer, allerdings nicht für die Beförderung. Ebenso gilt dies nicht für die Arbeitsbelastung.

Altersgruppen

Die Untersuchungsteilnehmer können folgenden Teilstichproben zugeordnet werden: 16-25 Jahre N=132), 26-35 Jahre (N=113), 36-45 Jahre (N=42), 46-55 Jahre (N=72) und 56-65 Jahre (N=31). Die Ausprägungen „unter 16 Jahre“ und „über 65 Jahre“ wurden aufgrund einer zu geringen Anzahl an Personen bewusst vernachlässigt. Es konnten Unterschiede im Antwortverhalten der Teilnehmer konstatiert werden. Dies betrifft folgende Dimensionen: Aufgeschlossenheit, Arbeitsrahmenbedingungen, Service, Kernmerkmale, Busausstattung und Arbeitsbelastung. Beispielhaft werden im Folgenden die Dimensionen „Kernmerkmale“ und „Arbeitsrahmenbedingungen“ dargestellt und beschrieben.

Bezüglich des Items zum Anspruch der Arbeit, welches als Repräsentant für Items wie Verantwortung, Selbstständigkeit etc. gilt, zeigt sich aus Abbildung 60, dass Teilnehmer zwischen 46-55 Jahre die beste Bewertung vornehmen, gefolgt von der Altersklasse 56-65 Jahre.

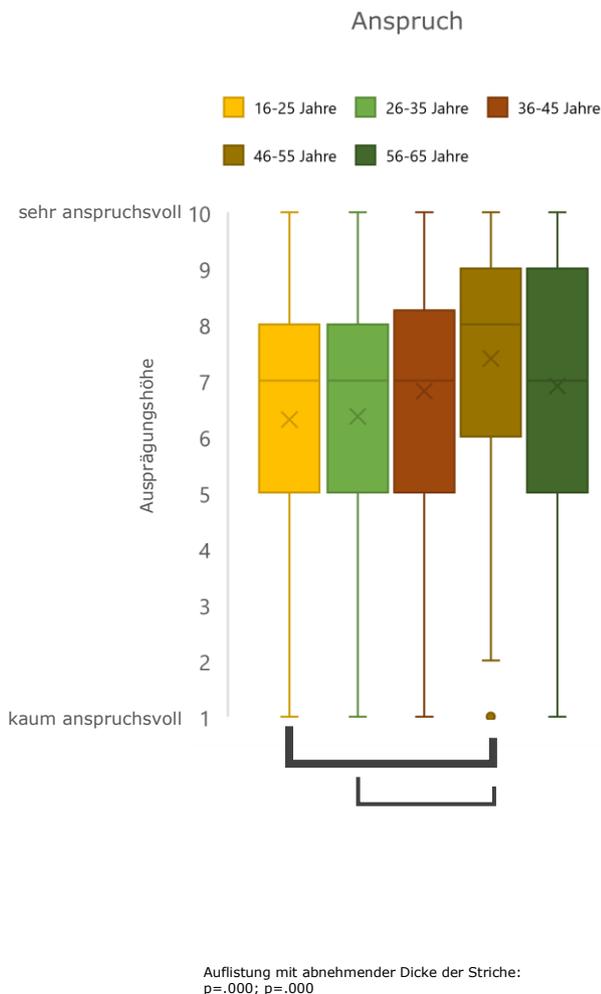


Abbildung 60: Mittelwerte Alter Anspruch

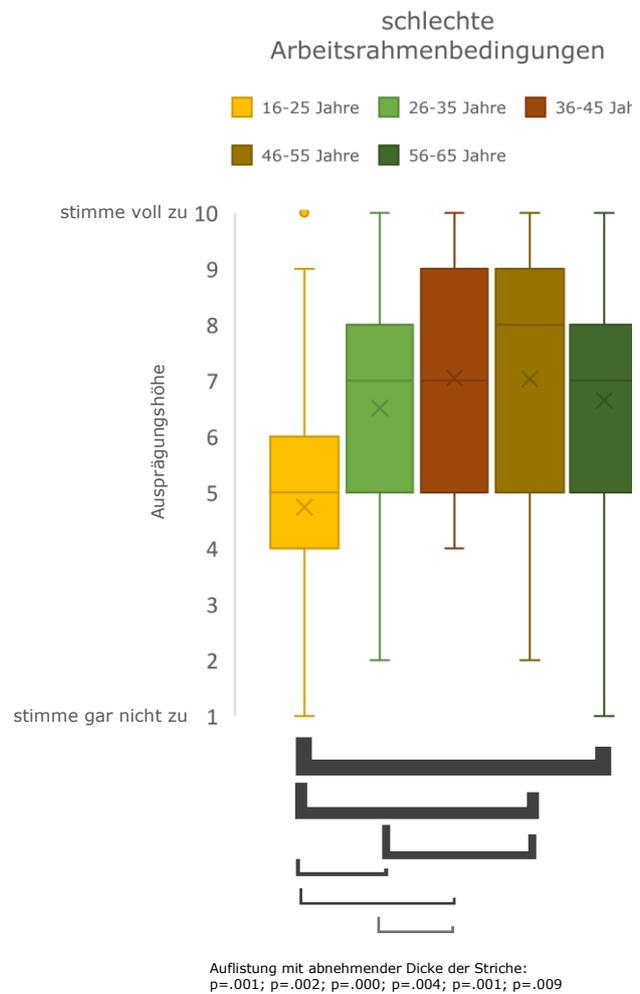


Abbildung 61: Mittelwerte Alter Arbeitsrahmenbedingung

Die jüngeren Altersklassen nehmen hingegen schlechtere Bewertungen vor, was signifikant ist. Ähnliches lässt sich ebenso hinsichtlich der Bewertung des Service, der Busausstattung und der Aufgeschlossenheit von Busfahrern feststellen (siehe Anhang 7).

Bei Betrachtung der Dimension „Arbeitsrahmenbedingungen“ aus Abbildung 61 sticht die Gruppe der 16-25-jährigen mit der positivsten Bewertung hervor, d.h. sie stimmen am geringsten zu, dass Busfahrer schlechte Arbeitsrahmenbedingungen besitzen. Die Unterschiede betreffen daran orientierend mehrheitlich die jüngere Altersklasse mit der mittleren und älteren Klasse. Ähnliches gilt auch für die Arbeitsbelastung (Anhang 7). Insgesamt besitzt die Altersgruppe zwischen 46-55 Jahre und 56-65 Jahre das positivste Bild über die Berufsgruppe. Jüngere Personen nehmen hingegen bezüglich der Berufsgruppe der Busfahrer bei Gesamtbetrachtung schlechtere Bewertungen vor.

6.4 Zusammenfassung quantitativer Teil

Mittels des nachgeschalteten quantitativen Bereichs des Projekts sollten die qualitativ generierten Ergebnisse eingeordnet und ergänzt werden, um das zugrundeliegende Konstrukt verständlicher zu machen.

Das im Rahmen der qualitativen Auswertung konstatierte schlechte Berufsimago der Berufsgruppe der Busfahrer konnte mittels der quantitativen Daten nur bestätigt werden. Die Ergebnisse zeigen, dass die Mehrheit der untersuchten Teilnehmer den Beruf des Busfahrers mit negativen Arbeitsbedingungen assoziiert. Es wird davon ausgegangen, dass Busfahrer dem Frust der Fahrgäste ausgesetzt seien, unter Zeitdruck stünden und im Gegensatz dazu eine geringe materielle und immaterielle Entlohnung erhielten: letztere nämlich in Form eines geringen Einkommens sowie auch einer geringen Anerkennung seitens der Gesellschaft, des Arbeitgebers und der Fahrgäste. Der Busfahrerberuf wird zudem mit einer geringen Selbstständigkeit und geringen Anforderungen verbunden, die Berufsvoraussetzungen werden als gering angenommen. Es wird zum einen davon ausgegangen, dass Busfahrer über einen geringen Bildungsstand verfügen und zum anderen, dass kognitiv-mentale Fähigkeiten für die Ausübung des Berufes eine untergeordnete Rolle spielen. Die gesellschaftliche Bedeutung sowie auch Verantwortung werden, genauso wie innerhalb der qualitativen Interviews, als insgesamt hoch eingeschätzt. Die durchschnittlichen Werte dieser beiden Variablen liegen im oberen Bereich der Bewertungsspanne.

Um die qualitative Typenbildung aus einer anderen Perspektive zu betrachten, wurde das zugrundeliegende Phänomen durch eine quantitative Vorgehensweise ergänzt. Mittels einer EFA wurde der Fragebogenbereich „Wichtigkeitszuschreibung von Busfahrerleistungen“, der Items wie „Mir ist wichtig, dass Busfahrer positiv gestimmt sind“, „Mir ist wichtig, dass Busfahrer ordentlich gekleidet und gepflegt sind“ oder „Mir ist wichtig, dass Busfahrer sicher und angenehm fahren“ auf drei Faktoren (Tangibles Umfeld, Beförderungsleistung, Serviceleistung) reduziert. Im Anschluss daran wurde anhand dieser Faktoren eine Clusteranalyse durchgeführt, die eine Drei-Cluster-Lösung offenbarte. Die drei Cluster unterscheiden sich deutlich in Bezug auf die Höhe der Wichtigkeitszuschreibung der integrierten Faktoren. Cluster 1 („Die Zielorientierten“) legt den Schwerpunkt mehrheitlich auf die Beförderungsleistung. Diese Personen empfinden sie als deutlich wichtig, wohingegen die Serviceleistung, aber vor allem das tangible Umfeld eine geringere Bedeutung für sie einnimmt. Für Cluster 2 („Die Leistungsorientierten“) ist sowohl die Beförderungs- als auch die Serviceleistung von hoher Wichtigkeit. Cluster 3 („Die Anspruchsvollen“) sieht sowohl in dem tangiblen Umfeld als auch in der Service- und Beförderungsleistung die größte Relevanz.

Die Cluster unterscheiden sich signifikant in Bezug auf unterschiedliche demografische Daten sowie auf die Bewertung weiterer busfahrerbezogener Dimensionen. Die empfundene Wichtigkeit der Leistungen des Busfahrers steigt zum einen signifikant mit

dem Alter. Es konnten demnach auch mehr Schüler und Studenten innerhalb der Gruppen mit geringeren Wichtigkeitswerten festgestellt werden sowie auch Personen mit einem geringeren Gehalt. Ferner konnte aufgezeigt werden, dass die Einschätzung bzw. das Bild der Berufsgruppe mit der Wichtigkeit der Leistungen im Zusammenhang steht. Je wichtiger die Leistungen des Busfahrers für die Teilnehmer sind, desto besser schätzen die Teilnehmer auch die Bedingungen und die Leistungen des Busfahrers ein.

Die drei Cluster unterscheiden sich nicht signifikant hinsichtlich des erreichten Bildungsstandes, der Nutzungsfrequenz sowie des Wohnortes.

Neben der auf der Clusteranalyse basierenden Unterschiedsberechnungen wurden auf Basis demografischer Daten weitere Signifikanztests durchgeführt, um das Konstrukt griffiger zu präsentieren. Die Tests offenbarten zum einen, dass unterschiedliche Dimensionen des Busfahrerberufes von weiblichen Teilnehmern und von ländlich lebenden Personen stets besser bewertet werden. Mit steigendem Bildungsstand hingegen werden die Dimensionen tendenziell schlechter bewertet. Hinsichtlich des Gehaltes sticht die Gruppe mit einem Gehalt bis zu 1310€ hervor, welche die deutlich schlechtesten Bewertungen des Busfahrerberufes vornimmt.

In Bezug auf die Nutzungsfrequenz schätzen Nutzer des Busverkehrs (sehr häufig/ häufig) verschiedene Dimensionen (Kernmerkmale, Busausstattung, Serviceleistung, Offenheit der Busfahrer) am besten ein. Dies betrifft allerdings nicht die Beförderungsleistung und die Arbeitsbelastung von Busfahrern. Hinsichtlich der Altersgruppen fällt auf, dass Teilnehmer ab einem Alter von 46 bis 65 Jahren mehrheitlich bessere Bewertungen vornehmen. Die schlechtesten Bewertungen nehmen jüngere Personen (v.a. in den Altersspannen zwischen 16-25 und auch 25-36 Jahren) vor.

Die Ergebnisse aus dem qualitativen und quantitativen Teilbereich werden im Folgenden zusammenfassend durch Einbezug von Forschungsergebnissen und bereits existierenden Theorien und Modellen aus der Literatur kritisch betrachtet.

7 Diskussion

Ziel der vorliegenden Studie war es, das Image der Berufsgruppe der Busfahrer im Linienbetrieb systematisch zu erfassen und darzustellen. Das Image wurde hierbei als Gesamtbild angesehen, das sich aus den Dimensionen „Wahrnehmungen“, „Vorstellungen“ und „Bewertungen“ zusammensetzt⁹. Die gesamte Datenerhebung und -auswertung erfolgte aus einer explorierenden Perspektive heraus. Aufgrund des begrenzten Wissens bezüglich des Konstruktes galt es vor allem, erste Tendenzen und Theorien zu identifizieren.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen insgesamt, dass der Beruf des Busfahrers im Linienbetrieb infolge von stereotypischen Vorstellungen und Bewertungen mehrheitlich negativ wahrgenommen wird. Personen haben gegenüber Busfahrern oft generelle Vorurteile. Dies ist vor allem auf Persönlichkeitseigenschaften und das Erscheinungsbild zu beziehen. Die Wahrnehmungen von den Teilnehmern werden auf die gesamte Berufsgruppe generalisiert, auch wenn nur einzelne Busfahrer in Erinnerung gerufen werden.

Hinsichtlich der Busfahrerpersion sind innerhalb der qualitativen Interviews Charakterisierungen wie „schlecht gelaunt“, „genervte Menschen“ oder „mürrische Haltung“ dominant. Auch die Ergebnisse der Fragebogenerhebung offenbaren, dass die Teilnehmer von eher wenig verträglichen und introvertierten Persönlichkeitseigenschaften ausgehen. Busfahrer seien hiernach kritisierend gegenüber Fahrgästen, wenig kommunikativ und eher verschlossen. Auch hinsichtlich des Aussehens scheint sich ein starres Bild des Busfahrers im Linienverkehr gefestigt zu haben: Busfahrer werden im Rahmen der Interviews mehrheitlich als ungepflegt, unsportlich und unattraktiv charakterisiert. Die Werte hinsichtlich der Uniform bzw. des gepflegten Kleidungsstils des Busfahrers liegen bei der Fragebogenerhebung stets im unteren Bereich der Bewertungsspanne.

Swan & Adkins (1981) gehen davon aus, dass Eigenschaften wie „vertrauenswürdig“, „kompetent“ und „altruistisch“ mit einem erhöhten Prestige einhergehen. Im Falle des Busfahrers zeigen allein die Attributionen aus den qualitativen Interviews, dass diese Merkmale aus Sicht der Teilnehmer nicht auf den Busfahrer übertragbar sind. Weiterhin wird ein gepflegtes Erscheinungsbild als deutliches Merkmal für Professionalität angesehen (Loveday et al., 2007; LaSala & Nelson. 2005). Eine Berufsgruppe, die sich mit einer einheitlichen Uniform präsentiert, strahlt Gruppenidentität aus (Robert & Vasquez, 2004). Die Uniformierung bzw. die Art und Weise der Kleidung wird mit bestimmten Persönlichkeitseigenschaften assoziiert, genauso wie auch mit Verhaltensweisen am Arbeitsplatz. Sie geben für den Betrachter Aufschluss über Kompetenz, Erfahrung sowie Intellekt (Rowland et al., 2005). Im Falle des Busfahrers scheint ein verfestigtes negatives

⁹ Die drei Begriffe werden unter Punkt 5 „Forschungsdefizit, Zielsetzung und Fragestellungen“ definitorisch voneinander abgegrenzt.

Bild diesbezüglich zu existieren.

Fraglich ist jedoch, worauf die Teilnehmer die Wahrnehmungen der Persönlichkeit und des Erscheinungsbildes gründen. Es wird zum einen unterstellt, dass die wenigsten Fahrgäste eine Beziehung zu Busfahrern aufgebaut haben, um die Persönlichkeit bewerten zu können. Zum anderen fehlen Nichtnutzern überhaupt reale Kontakte mit der Berufsgruppe, um diesbezüglich eine Aussage vornehmen zu können. Es liegt folglich nahe, dass die Beschreibungen der Persönlichkeitseigenschaften und des Erscheinungsbildes einen anderen Ursprung haben. Es können diesbezüglich lediglich Vermutungen angestellt werden. Es ist zum einen denkbar, dass die Wahrnehmungen aufgrund von Transferphänomenen stattfinden. Obwohl im Rahmen der Interviews der Fokus bewusst nur auf der Busfahrerperson sowie der Berufstätigkeit lag, äußerten sich die Befragten oft zu den Umgebungsfaktoren. Die Interviewteilnehmer machten hierbei Aussagen zum Busverkehr, zum Busfahrzeug und zum Busfahren aus Sicht der Fahrgäste. Die Infrastruktur und Busanbindungen wurden mehrheitlich kritisiert (z.B. Unpünktlichkeit). Auch das Busfahrzeug wurde eher mit negativen Eigenschaftswörtern beschrieben („unmodern“, „dreckig“, „kaputt“). Das Busfahren als Tätigkeit sei unspektakulär, alltäglich und diene der Zweckerfüllung. Es wird vorrangig mit sozial schwächeren, älteren und beeinträchtigten Personen, die keine Alternative zur Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln hätten, in Verbindung gebracht. Bei Reflexionen über die Berufsgruppe der Busfahrer wurden folglich unwillkürlich weitere Bereiche tangiert. Der Busfahrer wird demnach nicht unabhängig von seinem System bewertet, er wird vielmehr als einzelner Bestandteil des Systems angesehen. Die negativen Assoziationen mit Umgebungsfaktoren wie Verkehr, Fahrzeug und das Busfahren im Sinne von Transferphänomenen werden unmittelbar auf den Busfahrer übertragen. Als Folge davon kommt es aufgrund bestehender Negativassoziationen zu einer Abwertung der Busfahrerperson und damit der gesamten Berufsgruppe. Dieses Phänomen des Hinzuziehens der physikalischen Umgebung zur Beurteilung von Personen existiert zum Beispiel auch im medizinischen Bereich. Arneill & Devlin (2002) zeigten in ihrer Studie, dass die Qualitätseinschätzung der medizinischen Versorgung von der Beurteilung des Wartezimmers abhängig ist. Innerhalb ihrer Studie wurden den Untersuchungsteilnehmern unterschiedliche Fotos von Wartezimmern präsentiert. Im Anschluss daran sollten sie die Qualität der Versorgung seitens der Ärzte bewerten, die sie sich in Abhängigkeit von der Gestaltung des Wartezimmers vorstellten. Die Qualität wurde viel positiver bewertet, wenn das Wartezimmer hell, warm und mit Kunstwerken dekoriert war. Allein daran wird ersichtlich, dass das tangible Umfeld, ohne Kontakt zum eigentlichen medizinischen Personal, bereits Einfluss auf die Wahrnehmung der medizinischen Versorgung nehmen kann.

Hinsichtlich der Berufsgruppe der Busfahrer ist zu betonen, dass diese ihr berufliches Umfeld nicht aktiv gestalten oder personalisieren können. Selbstständige Praxisärzte können beispielsweise ihren Praxisräumen durch Dekoration mit Pflanzen und Bildern eine

persönliche Note geben und sie sauber und ordentlich halten. Dadurch nehmen sie einen für die Patienten unbewussten Einfluss auf deren positive Wahrnehmung von Arzt, medizinischen Personal und Praxis. Busfahrer hingegen agieren in einem ihnen vorgegebenen Umfeld. Die Ausstattung und insgesamt der Arbeitsrahmen sind fest vorgegeben, sodass sie keinen Einfluss auf die Wahrnehmung des Betrachters nehmen können. Sie sind dem Umfeld und damit verbundenen Assoziationen sowie Persönlichkeitszuschreibungen somit passiv ausgesetzt. Ähnliches lässt sich auch bezüglich der Berufsgruppe der Müllwerker feststellen. Zwar existieren dazu keine Studien, allerdings lässt sich vermuten, dass diese Berufsgruppe mit Müll und Dreck assoziiert wird und der Berufsgruppe demnach eine negative Konnotation zukommt.

Im Rahmen der qualitativen Analyse konnte zudem identifiziert werden, dass aufgrund der Tatsache, dass Busfahrer allein fahren und wenig Kontakt zu Kollegen besitzen, diese als nicht besonders kontaktfreudig angesehen werden. Diese Transferphänomene zeigen sich folglich nicht nur aufgrund der Umgebungsfaktoren, sondern sind ebenso auf Arbeits- und Rahmenbedingungen zurückzuführen.

Ähnliche Phänomene ergaben sich auch aus Bougen (1994) bezogen auf Buchhalter, welche als „stumpf“, „langweilig“, „einfalllos“ und „konservativ“ eingestuft wurden. Im Rahmen der Untersuchung von Byrne & Willis (2005) wurden diese auch als „langweilig“, „präzise“ und „bestimmt“ beschrieben. Die Adjektivzuschreibungen bestätigen auch hier die vorangegangene These. Der Beruf des Buchhalters bedarf einer hohen Präzision und einer Fähigkeit zur Auseinandersetzung mit Zahlen, was möglicherweise in den Transfer „stumpf“ und „präzise“ mündet. Die Wahrnehmungen „schlecht gelaunt“, „genervt“ oder „mürrisch“ sowie die Persönlichkeitseigenschaften „introvertiert“, „wenig verträglich“ und Ähnliches beim Busfahrer könnten möglicherweise auch auf den Einfluss der häufigen Fahrgastkontakte und der Arbeitsbedingungen zurückzuführen sein.

Weiterhin kann bei der Beschreibung der Berufsgruppe der soziopsychologische HALO-Effekt eine Rolle spielen: Dominante Eigenschaften der Berufsgruppe wirken sich auf ihre Gesamtwirkung aus. Beispielsweise ist denkbar, dass die als gering bewerteten Berufsvoraussetzungen und vor allem der geringe Bildungsstand, welcher häufig thematisiert wurde, dazu führen, dass die Berufsgruppe insgesamt negativ wahrgenommen wird. Innerhalb der Interviews konnten unterschiedliche Aussagen festgehalten werden, die deutlich dafürsprechen.

Denkbar ist ebenfalls, dass die stereotype- bzw. vorurteilsbesetzte Wahrnehmung der Berufsgruppe auf Medien basiert. Dies ist vor allem bei Personen denkbar, welche den Bus nicht nutzen und nur auf wenige Erfahrungswerte zurückgreifen können. Studien zur Berufsgruppe der Busfahrer sind dazu zwar nicht vorhanden, allerdings erlauben Studien zu anderen Berufsgruppen allgemeine Erklärungsansätze. Blömke (2005) untersuchte das Image von Lehrern in den Printmedien FOCUS und SPIEGEL im Zeitraum von 1990-2004. Resultat der Studie ist, dass mehrheitlich über die Themen „Unterricht“,

„Lehrerausbildung“, „Lehrerarbeitsmarkt“ und „Gewalt gegenüber Lehrkräften“ negativ berichtet wurde. Zudem skizziert der Autor ein Lehrerbild, dass die Lehrkräfte als „überfordert“, „zu alt“, „unmotiviert“, „intrigant“ und sogar „gewalttätig“ (Blömke, 2005, S.4ff.) präsentiert. Ferner kommt er zu dem Schluss, dass die genannten Printmedien suggerieren, dass sich mehrheitlich die falschen Personen für den Lehrerberuf entschieden hätten, vor allem zum Zweck beruflicher Absicherung. In einer anderen Studie aus dem Jahr 2019, ebenfalls zum Lehrerbild in den Medien FOCUS, SPIEGEL und DIE ZEIT von 2004-2014, kommen die Autoren Köller, Stuckert & Möller (2019) zu dem Schluss, dass aufgrund der Umweltfaktoren wie dem Schulsystem, dem Lehrkräftearbeitsmangel, den Arbeitsbedingungen sowie der Aus- und Weiterbildung negative Schlagzeilen dominieren. So ist stark anzunehmen, dass das in den Medien dargestellte Bild das gesellschaftliche Image von Lehrkräften beeinflusst. Negativ beschriebene Rahmenbedingungen werden so automatisch mit der Berufstätigkeit und sogar mit den tätigen Personen in Verbindung gesetzt, was die Transferphänomene unterstreicht.

Bei oberflächlicher Betrachtung hinsichtlich des Busfahrerberufs innerhalb der Medien fällt auf, dass auch bezüglich dieser Berufsgruppe Negativschlagzeilen dominieren. Allein im Jahr 2018 erschienen zum Beispiel in der Süddeutschen Zeitung insgesamt 14 Artikel zum Thema Busfahrer. Mehrheitlich wurde der Busfahrer hier mit Verkehrsunfällen, Alkohol/Drogen am Steuer, Gewalt am Busfahrer, geringem Gehalt und Streiks in Verbindung gebracht.

Auch die Wirkung von Cartoons, Filmen und Videos, die vor allem über das Internet rezipiert werden, können einen bedeutenden Beitrag leisten. Thibodeau & Mentasti (2007) setzen sich in Ihrem Artikel mit der Rolle des Zahnarztes im Kinderfilm „Findet Nemo“ auseinander. Im Behandlungszimmer des Zahnarztes schreien Patienten aufgrund starker Schmerzen während der Behandlung. Die Autoren gehen davon aus, dass die angsteinflößende Darstellung des Zahnarztes und seine skrupellosen Verhaltensweisen innerhalb dieses Kinderfilms dazu beitragen, dass Ängste mit dem Besuch des Zahnarztes assoziiert werden und gleichzeitig mit der Berufsgruppe in Verbindung gesetzt werden. In Filmen bzw. Fernsehserien werden Busfahrer auch mehrheitlich negativ dargestellt. Im Folgenden soll nur ein exemplarischer Einblick gegeben werden. In einem Interview beschrieb ein Teilnehmer, dass seine erste Assoziation mit Busfahrern „Otto“ innerhalb der Fernsehserie „Simpsons“ sei. Auch wenn eine solche Assoziation lediglich einmal innerhalb der Interviews genannt wurde, ist nicht ausgeschlossen, dass solche Einflüsse existieren. Otto ist Schulbusfahrer und hat lange dunkle Haare, trägt keine Uniform. Während der Fahrt hört er über Kopfhörer laut Musik und raucht. Er zeigt sich in seinem Berufsalltag wenig hilfsbereit und kooperativ, ist genervt von der Lautstärke der Schüler und weist eine geringe Frustrationstoleranz auf. Die Prüfung für die Busfahrerzulassung hat er nicht bestanden, weil seine Fahrweise unangemessen ist und er jegliche Gegenstände auf der Fahrbahn umfährt. Trotzdem darf Otto weiterhin Schulbus fahren. In dieser satirischen

Darstellung wird gezielt mit Vorurteilen gespielt, wodurch Lacheffekte entstehen. Es bleibt fraglich, ob diese satirische Darstellung von Busfahrern mitverantwortlich für die Vorurteilsbildung zu werten ist, da hierzu keine Forschungsergebnisse vorliegen. An einen Einfluss ist allerdings aus rein theoretischer Betrachtung zu denken.

Die Vorstellungen über die Berufsgruppe sind ähnlich wie die Wahrnehmungen mehrheitlich negativ besetzt. Die Untersuchungsteilnehmer gehen überwiegend von niedrigen Bildungsvoraussetzungen (kein Schulabschluss, Hauptabschluss) aus. Die Teilnehmer unterstellen ferner, dass die notwendigen Fähigkeiten und Kompetenzen, wie das Vorhandensein einer Fahrerlaubnis oder die physische/psychische Belastbarkeit, wenig spezifisch und von der Mehrheit der Menschen erfüllbar seien. Parallele Einschätzungen hierzu existieren zur Berufsgruppe der Altenpfleger. Aus einer Befragung von Ciesinger, Goesmann, Klatt, Lisakowski (2011) resultierte, dass die Teilnehmer der Aussage „Altenpflege ist eine Tätigkeit, die jeder durchführen kann“ zu 85,9% zustimmten. Es ist demnach davon auszugehen, dass die hohe Zugänglichkeit zum Beruf einen negativen Einfluss auf das Image besitzt. Die Einschätzungen zur Berufsqualifikation des Busfahrers entsprechen mehrheitlich den Tatsachen. Unterschiedliche Stellenausschreibungen geben einen guten Hauptabschluss als Mindestvoraussetzung an. Es kann demnach nicht davon ausgegangen werden, dass die Untersuchungsteilnehmer die Berufsvoraussetzungen des Berufes falsch einschätzen. Die Bewertungen sind vielmehr als Abbild von Tatsachen anzusehen. Im Rahmen der vorliegenden Studie mussten die Fragebogenteilnehmer allerdings nicht, wie z.B. bei Swan & Adkins (1981), einen Vergleich des beruflichen Werdegangs des Busfahrers mit derjenigen aus anderen Berufen vornehmen. Im Rahmen ihrer Studie, die das Image von Verkäufern untersuchte, siedelten die Teilnehmer die Ausbildung von Verkäufern unter der des Mechanikers/Technikers an. Die Autoren ziehen die Schlussfolgerung, dass die Untersuchungsteilnehmer den Bildungsstand unterschätzen. Eine solche Vorgehensweise wäre bezüglich der Berufsgruppe der Busfahrer ebenfalls von Interesse, um festzustellen, ob vergleichbare Phänomene vorzufinden sind. Möglicherweise sind die Bewertungen objektiv, allerdings schneiden andere Berufe mit gleichen Voraussetzungen besser oder schlechter ab. Das Fehlen dieser Vorgehensweise erlaubt keinerlei Rückschlüsse darauf und sollte im Falle einer erneuten Datenerhebung berücksichtigt werden.

Neben der als gering angenommenen Voraussetzungen werden eine Vielzahl weiterer berufsspezifischer Kerndimensionen tendenziell als schlecht eingeschätzt. Beispielsweise betrifft dies die als niedrig erachteten Anforderungen an eine Busfahrertätigkeit. Diese Berufstätigkeit erfordert aus Sicht der Befragten kaum körperliche und geistige Anstrengungen. Die Fahrtätigkeit an sich wird zwar als Belastung angesehen, da sie überwiegend in langem Sitzen erfolgt, allerdings argwöhnen die befragten Teilnehmer mehrheitlich, dass Busfahrer nur geringen Umwelteinflüssen ausgesetzt seien und keine Lasten tragen müssten. Busfahrer arbeiteten ferner in einem saubereren Umfeld und seien

wenig Lärm ausgesetzt. In der Realität sind Busfahrer allerdings Dauervibrationen ausgesetzt und führen repetitive Bewegungen durch (Chen et al. 2010; Duffy & McGoldrick, 2007; Taylor & Dorn 2005). Dimensionen, die laut Eurofound (2016) als umwelt- und haltungsbedingte Risiken für die Gesundheit eingeschätzt werden. Ganz im Kontrast zu der Beurteilung der Berufsvoraussetzungen haben die Teilnehmer also eine verfälschte Vorstellung von den Tätigkeiten. Die Analyse der Interviews wies zudem auf, dass das „lange Sitzen“ auch mit Bequemlichkeit, Einfachheit und Banalität in Verbindung gebracht wird. Die Tatsache, dass Dauervibrationen und repetitive Bewegungen eine körperliche Belastung darstellen, wird mehrheitlich außer Acht gelassen.

Die Busfahrtätigkeit bringe zudem aus Sicht der Teilnehmer ein geringes Maß an Selbstständigkeit und Aufgabenvielfalt mit sich. Die Zuschreibung dieser Merkmale erinnern an die Differenzierung zwischen „blue collar worker“ und „white collar worker“. Die oberflächliche Unterscheidung bezieht sich auf die Kleidung: „blue collar worker“ tragen den sogenannten „Blaumann“ und „white collar worker“ hingegen ein weißes Hemd. „White collar worker“ führen laut dieser Differenzierung tendenziell mentale Aktivitäten durch, wohingegen „blue collar worker“ hauptsächlich manuelle Arbeiten erledigen (Mason, 1965). „Blue collar worker“ haben verglichen mit „white collar workern“ ein geringeres Maß an Autonomie (Toppinen-Tanner et al., 2002) und sind mit einer deutlich geringeren Aufgabenvielfalt konfrontiert. „Blue collar worker“ sind aufgrund dieser charakteristischen Eigenschaften automatisch mit einem geringeren Prestige bzw. schlechteren Image versehen (Swan & Adkins, 1981; Busch & Wilson, 1976).

Des Weiteren geben die Ergebnisse Hinweise darauf, dass der hohe Klientelkontakt bezüglich des schlechten Images eine Rolle spielt. Innerhalb der Interviews wurde häufig der als negativ empfundene Kontakt mit zahlreichen Fahrgästen erwähnt, wobei besonders Beleidigungen, erniedrigende Behandlungen, körperliche Gewalt oder Mobbing gegenüber Busfahrern thematisiert werden. Das sind Aspekte, die laut Eurofound (2016) als negatives Sozialverhalten definiert werden und die Arbeitsqualität maßgeblich beeinflussen.

Bei der Studie von Goodboy et al. (2016) wurden 117 Schulbusfahrer über das Verhalten von Schülern im Bus befragt. Diese berichteten von unterschiedlichen Mobbing-situationen. Glasø et al. (2011) stellten fest, dass Mobbing von Busfahrern nicht selten vorkommt. 70% der im Rahmen der Studie befragten Busfahrer gaben an, in den letzten sechs Monaten mindestens einmal während ihrer Arbeitstätigkeit gemobbt worden zu sein. Eine Studie von Peter et al. (1998) bei Mitarbeitern des ÖPNV offenbarte einen Effort-Reward-Imbalance-Index von >1 bei 45,9% der untersuchten Teilnehmer. Folglich beklagte fast die Hälfte aller Befragten eine zu geringe Belohnung für die persönliche Verausgabung. Die Belohnung erfolgt laut dem Effort-Reward-Modell mitunter über die Anerkennung. Die Studienergebnisse legen folglich nahe, dass die Bewertungen der Gesellschaft hinsichtlich des negativen Menschenkontaktes keine Fehleinschätzungen darstellen, sondern mehrheitlich den Wahrnehmungen der Berufsgruppe entsprechen.

Überdies bestehen mehrheitlich Vorstellungen über eher geringe Verdienstmöglichkeiten für Busfahrer. Die Gesellschaft nimmt ein Bruttogehalt eines Busfahrers überwiegend im Bereich zwischen 1641,- und 2460,- Euro an. Diese Gehaltseinschätzungen entsprechen tendenziell dem tatsächlichen Einkommen. Laut statistischem Bundesamt (2006) verdienen Kraftfahrzeugführern 2400,- Euro brutto im Monat. Es bleibt offen, ob dies als entscheidendes Kriterium für das schlechte Image angenommen werden kann. Bei der Betrachtung des Berufsrankings des Instituts für Demoskopie Allensbach (IfD) aus dem Jahre 2013 fällt auf, dass der Beruf der Krankenschwester den zweiten Platz einnimmt und Bankangestellte und Fernsehmoderatoren trotz ihres hohen Gehaltes auf den letzten Plätzen zu finden sind. Krankenschwester bzw. Pfleger verdienen laut statistischem Bundesamt (2006) durchschnittlich 2523,- Euro brutto im Monat. Verglichen mit den Angaben zu Kraftfahrzeugführern fällt der Einkommensunterschied eher gering aus. Dies kann aber auch auf die Art und Weise der Befragung zurückzuführen sein. Das Institut gibt an, in regelmäßigen Abständen das Ansehen von Berufsgruppen zu erheben. Bei der Listung wird allerdings statt des Begriffs „Ansehen“ die Begrifflichkeit „Berufsprestige“ verwendet. Lamnek (1991) setzt den Prestigebegriff zwar dem sozialen Ansehen gleich, allerdings wird der Begriff ursprünglich mit Respekt und Wertschätzung in Verbindung gesetzt (Feldhoff, 1976), was auch mit der im Rahmen der Befragung des IfD (2014) genutzten Formulierung erkennbar ist: "Hier sind einige Berufe aufgeschrieben. Könnten Sie bitte die fünf davon herausuchen, die Sie am meisten schätzen, vor denen Sie am meisten Achtung haben?" Es ist demnach denkbar, dass die Untersuchungsteilnehmer mit den Begriffen „Wertschätzung“ und „Achtung“ nicht das Ansehen bzw. Image einer Berufsgruppe assoziieren und deshalb die Statusparameter nicht bedeutsam sind. Der Prestigebegriff hängt allerdings deutlich vom sozialen Status ab. In neueren soziologischen Veröffentlichungen wird Prestige als gesellschaftliches Ordnungsprinzip verstanden. Es geht mit sozialer Wertschätzung einher, der einer Person aufgrund ihres Status im Rahmen der gesellschaftlichen Hierarchie bzw. Wertesystems zukommt (Feldhoff, 1976). Status wird bedingt durch Vermögen, Reichtum, Besitz, Geschlecht, Rasse, Bildung etc. (Abels, 1976). Insgesamt wird davon ausgegangen, dass das Gehalt eine Rolle bezüglich des Images spielt, dass es allerdings beim Busfahrer keine dominante Variable darstellt, sondern weitere Phänomene entscheidend sind.

Mit Ausnahme der physischen Belastung scheinen die Vorstellungen mit der Berufsgruppe innerhalb der Gesellschaft nicht verzerrt oder verfälscht zu sein. Das schlechte Image der Berufsgruppe bildet sich folglich aus den tatsächlichen Arbeits- und Rahmenbedingungen aus. Anders als bezüglich der Wahrnehmung der Busfahrer scheinen diese Parameter weniger anfällig für Verzerrungen der Realität zu sein. Dieses Kontextwissen, d.h. das Wissen über die Rahmen- und Arbeitsbedingungen, kann das Image beträchtlich beeinflussen. Dieses Kontextwissen besitzen zum Beispiel Kinder nicht. Sie beurteilen Berufe demnach aus einer anderen Perspektive. Ähnliches ist auch bezüglich des

Lokführers und des Müllwerkers möglich. Das fehlende Kontextwissen und die fehlende Bewertung der Arbeitsbedingungen als „schlecht“ lassen andere Merkmale in den Vordergrund rücken, wie z.B. das Befördern eines großen Fahrzeuges. Es ist demnach naheliegend, dass die als schlecht empfundenen Rahmenbedingungen des Busfahrers das Image deutlich schmälern.

Auffällig ist in diesem Rahmen allerdings, dass die Dimensionen „gesellschaftliche Bedeutung“ und „Verantwortung“, welchen durchweg eine positive Bewertung zugeschrieben wird, in den Hintergrund geraten. Im Rahmen der durchgeführten Interviews beschrieben die Untersuchungsteilnehmer die hohe gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung des Busfahrers und verwendeten Ausdrücke wie „gesellschaftlich unabdingbar“ oder „Verantwortung für das Leben der Fahrgäste“. Mittels des Fragebogens konnten diese beiden Variablen numerisch festgehalten werden. Die durchschnittlichen Werte für die zugeschriebene gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung liegen im oberen Bereich des möglichen Bewertungsspielraums. Im Umkehrschluss könnte unterstellt werden, Busfahrer müssten aufgrund ihrer zugeschriebenen Verantwortung und Bedeutung innerhalb der Gesellschaft angesehen sein und über ein gutes Image verfügen. Der Vergleich des Ansehens und der gesellschaftlichen Bedeutung des Busfahrers mit weiteren zehn Berufen aus dem Fragebogen unterstreicht diese Unterstellung. Der Rettungsdienstfahrer sowie der Polizist sind laut Teilnehmer deutlich wichtiger und allerdings auch gleichzeitig angesehener als der Busfahrer. Genauso sind Taxifahrer und LKW-Fahrer weniger wichtig und damit auch weniger angesehen als Busfahrer. Es zeigen sich allerdings kontroverse Ergebnisse z.B. bezüglich des Managers oder des Psychotherapeuten, welche als weniger bedeutsam und allerdings angesehener bewertet werden. Der Rückschluss von der Bedeutung auf das Ansehen kann folglich nicht gänzlich gezogen werden. Im Falle des Busfahrerberufes im Linienbetrieb herrscht ein deutlich ambivalentes Bild hinsichtlich der Bewertung der Bedeutung, der Verantwortung und des Ansehens bzw. insgesamt des Images. In den Interviews schreiben die Teilnehmer der Berufsgruppe der Busfahrer ohne Ausnahme ein geringes Ansehen zu. Auch der numerische Wert im Rahmen der Fragebogenerhebung verweist auf ein geringes Ansehen und auf eine hohe Einigkeit hinsichtlich seiner Bewertung. Deutlich wird dies zusätzlich dadurch, dass der Busfahrerberuf im Gegensatz zu den zehn zu vergleichenden Berufen im Fragebogen nur vor dem des Taxifahrers und dem des LKW-Fahrers bei den Fragebogenteilnehmern genannt wird, also bei ihnen ein ziemlich geringeres Ansehen genießt.

Aus den qualitativen Interviews wurde angesichts einiger Aussagen deutlich, dass der ÖPNV als System an sich und eben nicht allein der individuelle Busfahrer als die bedeutungstragende Einheit gesehen wird. Allein die Existenz des öffentlichen Beförderungssystems ermöglicht es, dass Schüler, Rentner, mobilitätseingeschränkte Personen usw. mobil sein können. Busfahrer erlangen diese Bedeutung und Verantwortung

folglich systembedingt, ohne dass sie aus Sicht der Gesellschaft besondere Talente oder Fähigkeiten aufweisen oder Anstrengungen vollbringen, um sich diese zu „verdienen“. Ganz im Gegenteil, der Beruf des Busfahrers sei laut Angaben der Untersuchungsteilnehmer leicht erlernbar und wird mit einem geringen Bildungsstand und einer nicht anspruchsvollen und aufwendigen Ausbildung assoziiert. Dieser Befund geht mit der funktionalistischen Schichtungstheorie von Davis und Moore (1945) einher. Davis und Moore (1945) erklären, warum verschiedenen Berufspositionen ein unterschiedlicher Grad an Prestige zugeschrieben wird. Sie gehen davon aus, dass Positionen, welche mit einer erhöhten gesellschaftlichen Bedeutung einhergehen und eine aufwendige Ausbildung oder bestimmte Talente erfordern, die höchste Belohnung in Form eines hohen Rangs bzw. Prestige erhalten. Diese Belohnung ist laut Davis und Moore (1945) unabdingbar, um Personen dazu zu motivieren, die Position einzunehmen und die damit einhergehenden Pflichten zu erfüllen. Die Autoren betonen allerdings folgenden Aspekt: „If a position is easily filled, it need not to be heavily rewarded, even though important. On the other hand, if it is important but hard to fill, the reward must be high enough to get it filled anyway“ (S. 243). Diesbezüglich unterstreichen sie: „Functional importance is therefore a necessary but not a sufficient cause of high rank being assigned to a position“ (S. 244). Es ist folglich davon auszugehen, dass berufliche Positionen, die trotz ihrer hohen Bedeutung durch eine einfache Ausbildung und/oder ohne bestimmte Talente zu erreichen sind, mit keinem hohen Prestige einhergehen. Hinsichtlich des Busfahrerberufs lassen sich hierzu klare Bezüge herstellen, welche diese Theorie bestätigen. Demnach wirken sich die gesellschaftliche Bedeutung und die zugeschriebene Verantwortung der Berufsgruppe nicht ausreichend förderlich auf ihr Image aus. Daneben ist wie hinsichtlich der Wahrnehmung der Busfahrer denkbar, dass sich ein Großteil der Befragten erst zum Zeitpunkt des Interviews bzw. der Fragebogenerhebung erstmalig Gedanken über die Berufsgruppe gemacht hat und diese beiden Dimensionen deshalb in den Hintergrund geraten. Dieses Phänomen wird im weiteren Verlauf der Diskussion erneut spezifisch aufgegriffen.

Bezüglich der Bewertung des Busfahrerberufes ist an eine Kette negativ behafteter Assoziationen zu denken, welche sich gegenseitig bedingen. Im Sinne des Prinzips der Intersektionalität (Hirschauer, 2008) wird der Busfahrer zum Beispiel als Mann mit niedrigem sozialem Status, geringer Bildung und ungepflegtem Erscheinungsbild stigmatisiert, der einer stressigen Klientel unter insgesamt schlechten Arbeitsbedingungen ausgesetzt ist. Das Zusammenwirken und die Verwobenheit dieser Merkmale, welche bereits singulär negativ behaftet sind, führen dazu, dass Busfahrer eine große Diskriminierungsfläche bieten. Gleichzeitig wird vermutet, dass dadurch die Bedeutung und die Verantwortung in den Hintergrund rücken.

Weiterhin besteht eine insgesamt schlechte Bewertung seiner Serviceleistungen. Als ausschlaggebend hierfür werden vor allem die hohen Ansprüche bzw. die erwartungsvolle Haltung gegenüber Busfahrerleistungen angesehen. Die untersuchten Teilnehmer

unterscheiden sich zwar hinsichtlich der Höhe ihrer Erwartungshaltung, allerdings haben die Ansprüche bzw. die Vorstellungen darüber, was Busfahrer leisten müssen, eine Gemeinsamkeit: Sie fallen unter so genannte normative Erwartungen („normative expectations“). Khaled, Shockley & Abdul Rahim (2017) gehen davon aus, dass darunter gewissermaßen Forderungen zu verstehen sind, die Auskunft darüber geben, was Individuen oder Personengruppen aus Sicht anderer tun sollten. Diese Art der Erwartungen ist wiederum ausschlaggebend für die Zufriedenheit von Personen. Außer der Tatsache, dass die Erwartungshaltung gegenüber Linienbusfahrern in der Gesellschaft tendenziell als sehr hoch festzulegen ist, scheint diese auch unerfüllt zu sein. Sowohl aus den Interviews als auch der Fragebogenerhebung geht hervor, dass eine deutliche Unzufriedenheit und damit Diskrepanz zwischen den zu leistenden Aufgaben und den tatsächlich wahrgenommenen Tätigkeiten besteht. Ausgehend von den gesellschaftlichen Erwartungen, dass Busfahrer viele Serviceaspekte erfüllen müssten und demnach ihre Tätigkeit der Dienstleistungsbranche zuzuordnen sei, kommt gerade dieser Negativbewertung eine enorme Bedeutung zu. Der Dienstleistungssektor ist geprägt von Kundenkontakten. Dies bedeutet wiederum, dass Kundenverhalten, -interaktionen und -bewertungen positive oder negative Empfindungen/Emotionen der Beschäftigten hervorrufen. Laut der Gap-Analysis nach Brown & Bond (1995) führen Erwartungen, die unter den Wahrnehmungen/Erfahrungen der Personen liegen, automatisch zu Unzufriedenheit. Im Falle, dass Wahrnehmungen/Erfahrungen den Erwartungshaltungen entsprechen, sind Kunden zufrieden. Sofern die praktischen Erfahrungen die Erwartungen übertreffen, sind Kunden überwältigt („delighted“). Laut Tzeng (2006) ist die Zufriedenheit von Patienten, Kunden etc. ein Prädiktor für die Wahrnehmung bzw. das Image von Berufsgruppen. Alezra (2019) konnte im Rahmen ihrer Studie herausfinden, dass die Zufriedenheit von Eltern bezüglich der Lehrkräfte ihrer Kinder an Vorschulen und das wahrgenommene Image von Lehrkräften in einem positiven Zusammenhang steht. Folglich kann davon ausgegangen werden, dass die hohe Unzufriedenheit innerhalb der Gesellschaft einen Einfluss auf das Image der Berufsgruppe der Busfahrer hat. Problematisch erscheint hierbei, dass die Erwartungen der Gesellschaft nicht dem eigentlichen Leistungsspektrum des Busfahrers gehören. Bevor darauf im Detail eingegangen wird, erfolgt nachfolgend eine Beschreibung der Typenbildung, die auf dieser Erwartungshaltung bzw. der Vorstellung über die zu leistenden Aufgaben eines Busfahrers basiert. Es konnten unterschiedliche Gruppen identifiziert werden, die sich hinsichtlich ihres Bildes vom Busfahrer unterscheiden. Die Vorstellungen über die Busfahrerleistungen erwiesen sich als sehr gutes Differenzierungsmerkmal innerhalb der qualitativen Stichprobe. Hierbei kristallisierten sich folgende Typen heraus: „Die Degradierenden“, „Die Distanzierten“, „Die Fordernden“, „Die Oberflächlichen“ und „Die Zielorientierten“.

„Die Degradierenden“ und „Die Distanzierten“ zeichnen sich dadurch aus, dass sie dem Busfahrer ein geringeres Leistungsspektrum zuschreiben. Sie legen den Fokus eher auf die

Zielerreichung, was seiner eigentlichen Hauptleistung der Busfahrertätigkeit entspricht. Insgesamt machen sie mehr als die Hälfte der Teilnehmer aus. Diese angemessene Leistungszuschreibung erfolgt allerdings nicht, weil sich die Teilnehmer über die eigentlichen Pflichten des Busfahrers bewusst sind, sondern aufgrund anderer Phänomene. Der Typus „Die Degradierenden“ zum Beispiel geht von sehr geringen Voraussetzungen und sehr schlechten Arbeitsbedingungen aus. Dieser Typus entwickelt stark oberflächliche und vorurteilsbesetzte Assoziationen. Die Vorstellungen dieser Gruppe wirken starr und werden von den Teilnehmern nicht hinterfragt. Innerhalb der qualitativen Typisierung konnten die meisten Untersuchungsteilnehmer genau dieser Gruppe zugeordnet werden. Diese eher vorurteilsbesetzte Haltung gegenüber Busfahrern führt zur Schlussfolgerung, Busfahrer könnten aufgrund ihrer geringen Fähigkeiten und Ressourcen den Ansprüchen gar nicht erst gerecht werden, sodass deshalb eine geringe Aufgabenzuschreibung besteht. Die identifizierten Strukturen geben Hinweise darauf, dass Teilnehmer der Gruppe die schlechten Bedingungen als Barriere für hohe Leistungen ansehen. In dieser Gruppe befinden sich vergleichsweise viele in Städten lebende Personen. Die auf der Fragebogenerhebung basierenden Signifikanztests zeigen, dass diese Personen signifikant von einer höheren Arbeitsbelastung und insgesamt schlechteren Arbeitsrahmenbedingungen ausgehen. Das kann mehrere Gründe haben. Zum einen herrscht in der Stadt ein erhöhtes Verkehrsaufkommen und es gibt eine höhere Anzahl ein- und austiegender Personen. Der wahrgenommene Stresspegel des Busfahrers ist folglich weitaus höher. Es ist darüber hinaus denkbar, dass Busfahrer im ländlichen Bereich mehr die Rolle des persönlichen Busfahrers einnehmen, da aufgrund des geringeren Fahrgastaufkommens mehr Interaktionen mit Fahrgästen möglich sind. Der Busfahrer kann so die Wünsche des Fahrgastes eher erfüllen, was zu mehr Zufriedenheit und einer insgesamt besseren Bewertung führt. Innerhalb der Gruppe „Die Degradierenden“ befinden sich sowohl Nutzer als auch Nichtnutzer von Bussen. Theoretisch liegt nahe, dass eher Nichtnutzer auf Vorurteile und Stereotypen zurückgreifen, da sie keine realen Erfahrungswerte mit der Berufsgruppe besitzen, allerdings scheint die alleinige Nutzung des Busses und der Kontakt zu Busfahrern nicht auszureichen, um ein nicht pauschalisierendes Bild über diese zu besitzen. Das Institut für komplexe Systemforschung untersuchte im Jahre 2018 stichprobenartig, wie viele Fahrgäste, die vorne beim Busfahrer einsteigen, diesen überhaupt wahrnehmen. Von den 50 befragten Personen konnte weniger als die Hälfte auf die Frage „Was ist Ihnen vom Busfahrer in Erinnerung geblieben?“ antworten. Alle weiteren konnten sich an nichts erinnern (Haas et al.2018). Dieser Einblick zeigt offensichtlich, dass eine Nutzung nicht unbedingt zu einer Wahrnehmung der Berufsgruppe führt.

Der qualitative Typ „Die Distanzierten“ schreibt der Berufsgruppe der Busfahrer ebenso ein geringes Leistungsspektrum zu. Dieser Typus zeichnet sich durch geringe Reflexionen und Interesselosigkeit gegenüber der Berufsgruppe aus. Die Gruppe distanziert sich bewusst,

und es scheint, als wollen sich diese Personen mit der Thematik nicht auseinandersetzen, da der Bezug zur Berufsgruppe fehlt. Die geringe Leistungszuschreibung erfolgt demnach aufgrund eines fehlenden Bezuges und einer bewussten Distanzierung zur Berufsgruppe. Insgesamt zeichnen sich „Die Distanzierten“ durch ein sehr vages Bild über die Berufsgruppe aus. Es erfolgen kaum Bewertungen, es dominieren Unwissenheit und Unsicherheit hinsichtlich der Arbeits- und Rahmenbedingungen. Mehrheitlich befinden sich in dieser Gruppe Nichtnutzer des Busses. Die Person des Busfahrers bzw. das System ist für diese Gruppe von untergeordneter Bedeutung, da zum aktuellen Zeitpunkt kein Bedarf der Nutzung besteht. Vielmehr wird die Wichtigkeit der Berufsgruppe für vulnerable Gruppen betont. In dieser Gruppe befinden sich eher mehr in ländlichen Gebieten lebende Personen. Dies hängt offensichtlich damit zusammen, dass wegen der insgesamt schlechteren Bus-Anbindung auf dem Land der PKW deutlich öfter und regelmäßiger genutzt wird.

Beide Gruppen sind zudem dadurch gekennzeichnet, dass sie einen geringeren Altersdurchschnitt aufweisen. Es ist folglich anzunehmen, dass jüngere Personen eher dazu tendieren, Busfahrer als Person nicht wahrzunehmen bzw. ihnen eine geringere Bedeutung zuschreiben. Dies belegen auch die Signifikanztests, welche darauf verweisen, dass jüngere Personen ein insgesamt schlechteres Bild über die Berufsgruppe besitzen.

Die bis dato beschriebenen qualitativen Typen erlauben zunächst folgende Schlussfolgerung: Es kann davon ausgegangen werden, dass sich viele Teilnehmer, trotz Nutzung von Bussen, keine Gedanken über die Berufsgruppe gemacht haben und faktisch kein Bild über die Berufsgruppe besitzen. Dies hat zwar zum einen den Vorteil, dass keine zu hohen Ansprüche gegenüber der Berufsgruppe existieren und negative Bewertungen nicht im Vordergrund stehen; allerdings schwimmt dadurch automatisch auch die hohe gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung der Berufsgruppe. Goffman (1971) setzt den Begriff „Image“ mit dem Konzept „Gesicht“ gleich. Demzufolge assoziiert er ein fehlendes Image mit der körpermetaphorischen Formulierung „das Gesicht verlieren“. Können demnach mehrere Personen auf kein Bild über die Berufsgruppe der Busfahrer zurückgreifen, so ist das Selbstbild der Berufsgruppe dadurch gefährdet. Das Selbstbild kann als bedroht angesehen werden und Busfahrer fühlen sich gemäß Goffman (1971) minderwertig und beschämt. Hierbei ist sicherlich auch der dreistufige Prozess von Ricoeur (2006) als entscheidend anzusehen: „Erkennen, Wiedererkennen und Anerkennen“. Anerkennung setzt demgemäß das Erkennen, das Wahrnehmen voraus. Denn nur, wenn ein Individuum wahrgenommen wird, ist die Basis für eine nachfolgende Anerkennung geschaffen.

Die Anzahl der Personen, die „kein Bild“ über die Berufsgruppe besitzen, kann anhand der vorliegenden Arbeit nicht festgelegt werden. Allein die Frage danach, ob Personen Vorstellungen von der Berufsgruppe haben, hat bereits erste Reflexionen angestoßen. In der Literatur wird dieses Phänomen als „Non-Attitudes“ bezeichnet. Personen äußern

ihre Meinung zu einem Thema, obwohl sie sich darüber zuvor keine Gedanken gemacht haben. Anhand der Analyse der Interviews ist es möglich aufzuzeigen, welche Phänomene bzw. Muster sich bei „Aktivierung“ der Bilder über die Berufsgruppe ergeben. Die vorangegangene Beschreibung der Typen „Die Degradierenden“ und „Die Distanzierten“ erlaubt die These, dass eine fehlende Wahrnehmung der Berufsgruppe bzw. ein fehlender Bezug (auch bei aktueller Nutzung des Busses) zu einem starren bzw. vagen Bild der Berufsgruppe führen. Der geringe Altersdurchschnitt der beiden Gruppen legt nahe, dass ein jüngeres Alter die fehlende Wahrnehmung unterstützt. Möglicherweise erfolgt aufgrund einer fehlenden Angewiesenheit bzw. aufgrund des Fokus auf die reine Beförderung keine hohe Bedeutungszuschreibung des Individuums „Busfahrer.“

Was bei der qualitativen Analyse auffiel ist allerdings, dass durch die gestellten Fragen im Interviewsetting Reflexionsprozesse angestoßen wurden, welche dazu führten, dass sich diese zunächst abwertenden oder oberflächlichen Bewertungen zum Busfahrer zu etwas tiefgründigeren Reflexionen entwickelten, aus denen sich unter anderem die hohe Verantwortung und große gesellschaftliche Bedeutung herauskristallisierte. Im Rahmen der Interviewsituationen begannen die Teilnehmer durch die angestoßene Reflexion auch Verständnis für die Berufsgruppe zu erlangen und von ihrem eher degradierenden und pauschalen Abwertungsschemata abzuweichen. Diese Reflexion hatte demnach die bemerkenswerte Folge, dass dadurch eine erhöhte Wertschätzung und Anerkennung resultierte und den Teilnehmern bewusst wurde, dass Busfahrern eine nicht angemessene Anerkennung zukommt.

Dies wird auch durch Werte aus der Fragebogenerhebung unterstrichen. Im Rahmen des Fragebogens wurde das Ansehen der Berufsgruppe doppelt erfragt. Zunächst sollten die Teilnehmer zu Beginn des Fragebogens die gesellschaftliche Bedeutung und das Ansehen auf einer Skala von 1-10 bewerten. Nachdem sie dann die gesellschaftliche Bedeutung des Busfahrers in Bezug auf andere Berufe vergleichen sollten, wurde erneut das Item zum Ansehen überprüft. Die Mittelwerte unterschieden sich hierbei signifikant voneinander, obwohl beide Items identisch formuliert wurden und dieselbe Bewertungsskala aufwiesen. Der zweite Ansehenswert liegt unter dem ersten und zugleich lässt sich ein deutlich kleineres Meinungsspektrum verzeichnen. Die Teilnehmer sind sich deutlich einiger hinsichtlich der zweiten Ansehensbewertung. Es ist demzufolge davon auszugehen, dass durch eine bewusste Auseinandersetzung mit der Berufsgruppe (vor allem der Vergleich ihrer Bedeutung mit der von anderen Berufen) die Bedeutung und die Verantwortung in den Vordergrund gerückt wird und dies auch eine wertschätzende Wirkung erzielen kann, da deutlicher vor Augen geführt wird, dass Busfahrer trotz ihrer so hohen gesellschaftlichen Bedeutung ein zu geringes Ansehen genießen.

Neben Personen, welche nur ein vages Bild über die Berufsgruppe der Busfahrer besitzen, konnten auch diejenigen identifiziert werden, welche differenzierte Aussagen zur Berufsgruppe tätigten und über unterschiedliche Bedingungen und Situationen von

Busfahrern reflektierten. Diese Personengruppen („Die Oberflächlichen“, „Die Fordernden“, „Die Zielorientierten“), besaßen ein deutlich differenzierteres Bild über die Berufsgruppe, welches weniger starr und vorurteilsbesetzt wirkte.

Zunächst sind in diesem Rahmen Teilnehmer erwähnenswert, welche der Gruppe „Die Oberflächlichen“ zugeordnet wurden. Bei der Gruppe „Die Oberflächlichen“ wird davon ausgegangen, dass sie vor dem Interviewsetting nicht oder nur kaum über die Berufsgruppe reflektiert haben. Anders als „Die Degradierenden“ und „Die Distanzierten“ äußern sich die Teilnehmer der Gruppe „Die Oberflächlichen“ im Rahmen des Interviewsettings differenzierter, wenn auch eher pauschaler hinsichtlich des Leistungsspektrums. Obwohl sie zwar keine ausgeprägten Reflexionen erkennen lassen und sich die Interviewstrukturen von einer deutlichen Oberflächlichkeit geprägt sind, zählen die Teilnehmer immerhin unterschiedliche Leistungen des Busfahrers auf. Es ist folglich davon auszugehen, dass durch Reflexionsanstöße zumindest Assoziationen hervorgerufen wurden, welche verglichen mit den Gruppen „Die Degradierenden“ und „Die Distanzierten“ weniger starr und vorurteilsbesetzt wirken. Innerhalb des Typus „Die Oberflächlichen“ befinden sich viele Nutzer bzw. zumindest Personen, welche auf Erfahrungswerte aufgrund einer seltenen Nutzung zurückgreifen können. Ähnlich wie bei der Gruppe „Die Degradierenden“ wird hier davon ausgegangen, dass bei der Busnutzung keine oder kaum eine Wahrnehmung des Busfahrers stattfindet und deshalb kaum Reflexionen vorgenommen werden.

„Die Fordernden“ hingegen gehen davon aus, dass Busfahrer ein deutlich höheres Maß an Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Pünktlichkeit, Sicherheit etc. aufweisen müssen, schreiben ihm allerdings auch deutlich höhere und spezifischere Voraussetzungen zu sowie eine längere Ausbildungsdauer und Komplexität der Ausbildung. Es herrscht folglich ein deutlich positiveres Bild über die Berufsgruppe, welches allerdings an eine insgesamt höhere Anspruchshaltung an die zu leistenden Aufgaben des Busfahrers gekoppelt ist. In dieser Gruppe befinden sich mehr Frauen als Männer. Die durchgeführten Signifikanztests unterstützen diese identifizierte Struktur. Demnach besitzen Frauen ein deutlich positiveres Bild über die Berufsgruppe als männliche Teilnehmer. Dies betrifft sowohl die Bewertung der Arbeitsbedingungen als auch die Einschätzung der Servicequalität und der Persönlichkeit von Busfahrern.

Daneben ist auch das Merkmal „Alter“ als entscheidend anzunehmen. Die Gruppe „Die Fordernden“ weist einen hohen Altersdurchschnitt auf. Es befinden sich mehrheitlich berufstätige Personen in dieser Gruppe, allerdings gefolgt von einer hohen Anzahl an Rentnern. Die Signifikanztests zeigen, dass Personen ab einem Alter von 45 Jahren ein deutlich positiveres Bild von der Berufsgruppe besitzen. Sie bewerten alle mit der Berufsgruppe in Verbindung stehenden Faktoren deutlich positiver.

Die Vorstellungen eines größeren Leistungsspektrums sind möglicherweise der höheren Hilfsbedürftigkeit geschuldet, die vermutlich unmittelbar zu positiveren Assoziationen mit

der Berufsgruppe führen. „Die Fordernden“ erwarten neben Pünktlichkeit und sicherer Zielerreichung von Busfahrern mehrheitlich personenbezogene Leistungen, besonders eine hohe Kommunikationsfähigkeit zur adäquaten Informationsvermittlung, eine hilfsbereite Haltung des Busfahrers sowie Schutzaufgaben. Die Person des Busfahrers erlangt so für diese Personengruppe eine wichtige Bedeutung und ihr wird möglicherweise bei Nutzung des Busses ein größeres Maß an Aufmerksamkeit geschenkt. Der Umstand, dass sie stark auf die Busnutzung angewiesen sind, führt gleichzeitig zu einer stärkeren Wertschätzung der Busfahrerperson.

Interessanterweise inkludiert die Gruppe „Die Fordernden“ sowohl Nutzer als auch Nichtnutzer des Busses. Differenzierte Reflexionen über die Berufsgruppe müssen folglich nicht an die aktuelle Nutzung gekoppelt sein. Es ist denkbar, dass Nichtnutzer dieser Gruppe einer Nutzung des Busverkehrs offen gegenüberstehen. Aus der Studie von Haas et al. (2017) geht hervor, dass eine Personengruppe existiert, welche der Nutzung des Busses offen gegenübersteht und für die eine Umstellung vom PKW auf den ÖPNV theoretisch möglich ist; dies könnte den entscheidenden Grund für die bestehenden Reflexionen trotz angegebener Nichtnutzung darstellen. Die Studie weist ebenso nach, dass diese Offenheit daher rührt, dass in der Vergangenheit bereits Erfahrungen mit der Berufsgruppe gesammelt wurden. Es ist demnach davon auszugehen, dass bereits bestehende reale Erfahrungen eine zukünftige Busnutzung fördern und es ermöglichen, eine differenziertere Betrachtung der Berufsgruppe vorzunehmen. Aus unterschiedlichen Interviews wurde deutlich, dass Teilnehmer sich unter anderem auf Busfahrer aus ihrer Schulzeit beziehen oder auch auf singuläre Erfahrungen mit Busfahrern (z.B. während eines Kurzurlaubs). Möglicherweise führt die reale Konfrontation mit dem Busverkehrssystem und vor allem mit der Busfahrerperson zu einer deutlich differenzierteren Betrachtung, auch wenn die Erfahrungen in der Vergangenheit liegen oder keine Konstanz aufweisen.

Des Weiteren ist zu argwöhnen, dass sich Nichtnutzer während des Interviews in die Lage eines Nutzers versetzt haben und darauf gründende spekulative Erwartungen hergeleitet haben. Die Clusteranalyse offenbarte, dass eine Wichtigkeitsbewertung von Busfahrerleistungen stark altersabhängig, aber nicht nutzungsabhängig ist. Folglich ist davon auszugehen, dass unter den Personen, welche eine hohe Wichtigkeitsbewertung der Busfahrerleistung vorgenommen haben, auch diejenigen zu finden sind, welche durch Reflexionen und ein Sich-Hineinversetzen in die Nutzung des Busses eine hohe Wichtigkeitszuschreibung gewählt haben. Laut durchgeführter Signifikanztests sinkt die positive Bewertung der Serviceleistungen von Busfahrern mit steigender Nichtnutzung. Dies führt zum einen zu einer theoretischen Unzufriedenheit bzw. einer Stigmatisierung des Busfahrers als schlechten Dienstleister. Im Umkehrschluss bedeutet dies auch, dass, sofern sich diese Personen für die Busnutzung entscheiden, sie bereits mit einer erwartungsvollen Haltung in den Bus einsteigen und im Sinne einer selbstprophezeienden

Haltung das System unzufrieden verlassen und dies automatisch auf den Busfahrer übertragen.

Von höheren Leistungsspektrum vor allem bezüglich der Beförderung gehen „Die Zielorientierten“ aus. Diese Gruppe sieht den Busfahrer eher als persönlichen Taxifahrer an, der eine effiziente und zielorientierte Beförderung ermöglichen muss. Die Aussagen der Teilnehmer erwecken den Eindruck Busfahrer müssten die zielorientierten Bedarfe und Bedürfnisse der Fahrgäste stets im Vordergrund haben. Im Gegensatz zu der Gruppe „Die Fordernden“, stehen hier neben den Serviceleistungen vor allem auch beförderungsspezifische Leistungen im Fokus. Beispielweise wurde beschrieben, dass Busfahrer im Nachtdienst auf Fahrgäste warten müssten, wenn diese zu spät kämen, damit sie keiner nächtlichen Gefahr ausgesetzt seien. Weiterhin wird davon ausgegangen, dass Busfahrer auch auf verspätete Fahrgäste warten können, damit diese ihre Mobilitätskette aufrechterhalten können. Diese Gruppe weist ebenso wie „Die Fordernden“ einen höheren Altersdurchschnitt auf. Es befinden sich in dieser Gruppe allerdings ebenso wie einige Rentner auch mehrere Schüler und Studenten. Es ist davon auszugehen, dass die Forderungen in dieser Gruppe deshalb so hoch sind, da einerseits durch das erhöhte Alter eine größere Hilfsbedürftigkeit besteht und andererseits die Nutzung des Busverkehrs für Schüler und Studenten aufgrund einer hohen Alternativlosigkeit eine bedeutende Rolle einnimmt. Anders als bei den Fordernden, die den Fokus mehr auf die Person des Busfahrers legen, wird bei dem Typus „Die Zielorientierten“ davon ausgegangen, dass die Personen ausreichend mobil sind. Es wurden allerdings im Rahmen der zugrundeliegenden Studie keine Informationen hinsichtlich des Gesundheitszustandes erhoben, sodass diese lediglich als Hypothese formuliert werden kann. Mit höherer Sicherheit kann diese These allerdings für jüngere Teilnehmer unterstellt werden. Es ist anzunehmen, dass jüngere Personen den Bus aufgrund einer Alternativlosigkeit (sie haben keinen PKW, sie verfügen nur über geringe finanzielle Möglichkeiten etc.) nutzen, gesundheitlich fit sind und folglich den Schwerpunkt auf die Beförderungsleistung legen. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Angewiesenheit von Schülern und Studenten auf die Busnutzung sich von derjenigen von älteren Menschen unterscheidet. Dies unterstützen die Signifikanztests auf Basis demografischer Daten: Jüngere Personen bzw. Personen mit einem geringeren Gehalt haben über ein deutlich schlechteres Bild von der Berufsgruppe. So ist zu vermuten, dass die Unzufriedenheit mit dem System deutlich stärker auf die Berufsgruppe der Busfahrer übertragen wird, sofern die Person des Busfahrers an sich keine so bedeutende Rolle einnimmt, d.h. busfahrerbezogene Leistungen wie Helfen beim Ein- und Ausstieg nicht von Bedeutung sind. Wenn der Schwerpunkt stark auf der Beförderungsleistung liegt und Busfahrer als individuelle Person quasi transparent sind, wirkt sich dies negativer auf das Image aus. Die durchgeführten Signifikanztests unterstreichen diese Vermutung. Demnach schätzen sehr häufige bzw. häufige Nutzer die Beförderungsleistung von Busfahrern (Pünktlichkeit, Haltestellenanfahrt, Fahrgastmitnahme) deutlich schlechter ein als seltene

Nutzer bzw. Personen, die den Bus nie nutzen. Dies gilt allerdings nicht für Kernmerkmale wie die Verantwortung, die Selbstständigkeit, die Anforderungen und den Anspruch der Arbeit, ebenso wie die Serviceleistung und die Offenheit von Busfahrern. Der Beruf wird folglich insgesamt positiver wahrgenommen, allerdings herrscht eine größere Unzufriedenheit mit der Beförderungsleistung. Die Teilnehmer nehmen das Nichterfüllen seiner Leistungen als persönliche Beleidigung auf, was das Image insgesamt schädigt. Die drei zuvor beschriebenen qualitativen Gruppen erlauben eine weitere Annahme: Bestehen Reflexionen über die Berufsgruppe, unabhängig davon, ob sie aufgrund einer aktuellen Nutzung oder einer Nichtnutzung des Busses stattfinden, so herrscht ein insgesamt differenzierteres, weniger vorurteilsbesetztes Bild über die Berufsgruppe. Je wichtiger die Person des Busfahrers, im Sinne eines Individuums für die Busnutzer im Hinblick auf die Erfüllung personenbezogener oder zielorientierter Bedarfe ist, desto positiver ist das Bild über Busfahrer. Es wird vermutet, dass eine verstärkte Wahrnehmung dann stattfindet, wenn die Berufsgruppe eine entscheidende Bedeutung im Leben einnimmt. Beispielsweise ist dies vor allem aufgrund einer Hilfsbedürftigkeit bei älteren Menschen und durch ihre ökonomische Angewiesenheit bei Schülern und Studenten der Fall. Personen, welche die Berufsgruppe wahrnehmen, leiten die gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung unmittelbar ab und es besteht Wissen darüber, dass Busfahrer stressigen Arbeitsbedingungen ausgesetzt sind.

Dies führt allerdings dazu, dass gleichzeitig höhere Ansprüchen bestehen. Mit steigender Anspruchshaltung, vor allem bei hoher Angewiesenheit oder Hilfsbedürftigkeit, aber auch bei Reflexionen über die Berufsgruppe, steigt dann aufgrund unerfüllter Serviceansprüche auch die Unzufriedenheit, welche unmittelbar auf die Berufsgruppe der Busfahrer übertragen wird. Besteht hingegen kein Bezug zur eigentlichen Person, so liegt der Fokus offensichtlich auf dem System „Busverkehr“ und die eigentliche Person wird entweder nicht oder mehrheitlich vorurteilsbesetzt wahrgenommen.

Neben der hohen Leistungszuschreibung konnte mittels der durchgeführten Clusteranalyse identifiziert werden, dass die beschriebenen Leistungen von der Mehrheit der Teilnehmer als wichtig erachtet werden. Aus der Clusteranalyse resultierten drei Cluster: „Die Beförderungsorientierten“ (Cluster 1), „Die Leistungsorientierten“ (Cluster 2), „Die Anspruchsvollen“ (Cluster 3).

„Die Beförderungsorientierten“ setzen den Schwerpunkt mehrheitlich auf die Beförderungsleistung des Busfahrers. Diese empfinden sie als deutlich wichtig, wohingegen die Serviceleistung, aber vor allem das tangible Umfeld eine geringere Bedeutung einnimmt. Für „Die Leistungsorientierten“ ist sowohl die Busfahrer- als auch die Serviceleistung von großer Wichtigkeit. „Die Anspruchsvollen“ dagegen erachten sowohl das tangible Umfeld als auch die Service- und Beförderungsleistung als sehr wichtig. Hierbei darf allerdings nicht unerwähnt bleiben, dass innerhalb des Fragebogens die Items zum Tangiblen Umfeld nicht auf den Busfahrer bezogen wurden im Sinne von „Mir ist

wichtig, dass Busfahrer den Bus sauber machen.“ Dies wurde deshalb nicht vorgenommen, da durch die Fragebogenerhebung, welche bereits als Intervention zur Busfahrerwahrnehmung angesehen wurde, keine falschen Assoziationen mit der Berufsgruppe hervorgerufen werden sollten. Es kann folglich davon ausgegangen werden, dass die Ansprüche zwar an das tangible Umfeld geknüpft sind, allerdings nicht unmittelbar auf den Busfahrer übertragen werden. Die Ergebnisse aus der Typologie verweisen auch eher darauf, dass das tangible Umfeld eine eher untergeordnete Rolle bezüglich des Leistungsspektrums des Busfahrers spielt. Ebenso wie bei der qualitativen Typologie konnte das Alter bzw. der Berufsstatus als entscheidendes Merkmal für die Wichtigkeitszuschreibung angesehen werden. Mit steigendem Alter stieg auch die Wichtigkeitszuschreibung der Leistung. Ähnliches ergab sich auch aus der qualitativen Typisierung. Die Gruppen „Die Fordernden“ sowie „Die Zielorientierten“, welche dem Busfahrer ein deutlich größeres Leistungsspektrum zuschrieben, wiesen die höchsten Altersmittelwerte auf. Anders als bei der qualitativen Vorgehensweise, welche lediglich auf den Vorstellungen über die Leistungen basierte, erachteten ältere Personen bei der Fragebogenerhebung die Leistungen des Busfahrers als wichtig. Diese Wichtigkeitszuschreibung ist offensichtlich dem Alterungsprozess zu schulden. Es ist davon auszugehen, dass eine erhöhte Hilfsbedürftigkeit dazu führt, dass ebenso die Erwartungen höher ausfallen.

Gleichzeitig konnte mit zunehmender Wichtigkeitszuschreibung auch ein positiveres Bild der Berufsgruppe konstatiert werden. Ebenso wie bei der qualitativen Typenbildung wird auch hier vermutet, dass durch eine höhere Angewiesenheit bzw. eine größere Wichtigkeitszuschreibung der Busfahrerperson im Gegensatz zum eigentlichen System „Busverkehr“ zwar das Bild positiver ausfällt, die Anspruchshaltung allerdings zunimmt. Unterstrichen wird dies dadurch, dass Personen aus Cluster 1 Busfahrern deutlich mehr die Berufsbezeichnung „Führer von Fahrzeugen“ zugeschrieben haben und Teilnehmer aus Cluster 3 hingegen die Begrifflichkeit „personenbezogener Dienstleister“ stärker wählten. Daraus ist der hohe Personenbezug deutlich ableitbar.

Insgesamt weisen allerdings alle drei Gruppen eine hohe Wichtigkeitszuschreibung hinsichtlich der Beförderungsleistung und Serviceleistung des Busfahrers auf. Es besteht folglich ein indirekter Anspruch bzw. der Wunsch, dass diese Leistungen auch erfüllt werden. Hinsichtlich der Beförderungsleistungen ist diese Wunschhaltung auch als generell gerechtfertigt zu bewerten, da ein rechtlicher Anspruch besteht. Bezüglich der Leistungen, welche unter den Service fallen, besteht hingegen keine rechtliche Grundlage. Rein rechtlich gesehen muss hierbei zunächst spezifiziert werden, dass zwischen den Fahrgästen und dem Busfahrer keinerlei Vertrag vorliegt. Der Beförderungsvertrag wird zwischen dem Fahrgast und dem Busunternehmen geschlossen, sobald der Fahrgast in den Bus einsteigt. Durch schlüssiges Verhalten kommt ein Werkvertrag zwischen dem Busunternehmen und dem Fahrgast in Form eines Beförderungsvertrages zu Stande. Busfahrer sind beim

Busunternehmen angestellt und agieren als sogenannte Erfüllungsgehilfen nach § 278 BGB, d.h. sie werden als Betriebspersonal dazu eingesetzt die im Beförderungsvertrag gegenüber dem Fahrgast versprochenen Leistungen für das jeweilige Unternehmen zu erfüllen. Das Busunternehmen schuldet dem Fahrgast die ordnungsgemäße und sichere Beförderung, da der Schwerpunkt des Beförderungsvertrages die Beförderung als Werkleistung definiert wird. Dies aber nicht ausnahmslos. Der Beförderungsunternehmer ist von der Beförderungspflicht befreit, wenn die Beförderungsbedingungen vom Fahrgast nicht eingehalten werden oder Umstände eintreten, die der Unternehmer nicht abwenden und denen er auch nicht abhelfen kann (z.B. Verkehrsunfälle, Witterungsbedingungen). Alle weiteren beförderungsunspezifische Leistungen schuldet das Unternehmen Fahrgästen nicht, denn diese Bedingungen gelten nur im Innenverhältnis zwischen Busunternehmen und Busfahrer, allerdings nicht als vertraglichen Anspruch des Fahrgastes gegenüber dem Busunternehmen. Die Hauptaufgabe von Busfahrern ist es demnach, sich auf den Verkehr zu konzentrieren und eine ordnungsgemäße Beförderung zu ermöglichen. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen allerdings, dass aus Sicht der Teilnehmer, die internen Vorgaben zwischen Unternehmen und Busfahrer auf den Beförderungsvertrag durchschlagen. Es gilt folglich das Hauptaugenmerk der Gesellschaft auf die Hauptleistungspflicht des Busfahrers zu legen. Die stärkere Fokussierung der Beförderungsleistung des Busfahrers ist trotz des fortschreitenden Automatisierungsprozesses in der Automobilindustrie zu befürworten. Bis dato existieren für das vollautomatisierte Fahren, d.h. fahrerloses Fahren unter Umwelteinflüssen im Sinne des fünften Automatisierungslevels (Taeilhagh, 2018; Milakis, van Arem, & van Wee, 2017), noch viele juristische Risiken wie Haftung, Datenschutz und Cybersicherheit (Taeilhagh, 2018; Teichmann & Falke, 2020). Dies ist vor allem bei Bussen, welche im Linienverkehr eingesetzt werden, deutlich schwieriger umzusetzen, da im Stadtverkehr deutlich mehr Umwelteinflüsse wirken (z.B. Gegenstände auf der Fahrbahn, falsch parkende Autos etc.) Laut Fraunhofer-Institut (2019) für System- und Innovationsforschung (ISI) werden im Jahr 2050 von knapp 77% bestehenden Bussen mit Automatisierungstechnologien lediglich ca. 40% fahrerlos fahren. Beim teilautomatisierten Fahren müssen Busfahrer im Linienbetrieb den Verkehr stets im Blick haben. Auch in Zukunft wird die Hauptaufgabe des Busfahrers stets die Beförderung bleiben, selbst wenn der Automatisierungsgrad weiter voranschreitet. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie offenbaren, dass ein Großteil der befragten Personen davon ausgeht, dass Busfahrer Schutz und Sicherheit vermitteln sollten. Es ist kann mithin davon ausgegangen werden, dass die Person des Busfahrers vor allem für den Übergang zum autonomen Fahren von beträchtlicher Bedeutung ist, da er für eine Vielzahl an Personen Schutz und Sicherheit vermittelt. Busfahrerleistungen könnten somit für die Akzeptanz autonom fahrender Fahrzeuge von Bedeutung sein.

Problematisch ist hierbei, dass bereits zum aktuellen Zeitpunkt die fahrerische Leistung

des Busfahrers mehrheitlich in den Hintergrund gerät. Entweder wird der Busfahrer als Individuum, das die Beförderung übernimmt, gar nicht erst wahrgenommen oder der Fokus der Ansprüche der Fahrgäste wird mehr auf den Service als auf die Beförderung gelegt. Beide Sichtweisen führen dazu, dass die Beförderungsleistung nur als untergeordnete Größe wahrgenommen wird. Bei fortschreitender Automatisierung könnte das problematisch werden, denn bei Übernahme der fahrerischen Tätigkeit durch das Fahrzeug, auch wenn nur teilautonom, würde die Anspruchshaltung an den Service deutlich höher, die Wertschätzung der fahrerischen Leistung von Busfahrern gleichzeitig noch geringer ausfallen. Und das, obwohl Busfahrer trotz des fortschreitenden Automatisierungsprozesses weiterhin die volle Verantwortung für das Fahrzeug, die Fahrgäste und die sichere und ordnungsgemäße Beförderung besäßen. Es ist folglich als unabdingbar anzusehen, zum aktuellen Zeitpunkt bereits eine wertschätzende Haltung der fahrerischen Leistung von Busfahrern zu erzielen, um diese dann auch, bei Übernahme teilautonomer Funktionen, beizubehalten. Ähnliches lässt sich beim Flugverkehr konstatieren, wo die Beförderungsleistung des Piloten trotz der Funktion „Autopilot“ stets anerkannt wird. Eine fortschreitende Automatisierung schließt die Bedeutung der Beförderung demnach nicht aus. Dies ist vor allem deshalb wichtig, weil Busfahrer sich hauptsächlich mit ihrer fahrerischen Leistung identifizieren. Aus Ergebnissen von Haas et al. (2018) resultiert, dass der Fahrgastkontakt zwar wichtig für Busfahrer ist, allerdings das Fahren eines großen Fahrzeuges und das Meistern der Beförderung unter Umwelteinflüssen der ausschlaggebende Faktor für die Berufswahl darstellt. Es ist demnach auch aus Gesichtspunkten der Identifikation mit der Berufsgruppe unabdingbar, die fahrerische Leistung in den Vordergrund zu rücken und die Gewährleistung weiterer Serviceansprüche nicht auf die Busfahrer zu übertragen. Es ist lediglich denkbar, dass bei vollständiger Übernahme autonom fahrender Busse – was, wie bereits erwähnt, in absehbarer Zeit nicht erfolgen wird – eine andere Art Fahrpersonal mit einem veränderten Berufsprofil einhergeht. Eine Berufsgruppe wird dies sein, welche nicht mehr die Beförderungsleistung übernimmt, sondern sich darum bemüht, den Serviceansprüchen gerecht zu werden. Wie die Fokussierung auf die Beförderungsleistung des Busfahrers erfolgen und wie auf die derzeit hohen Serviceansprüche reagiert werden kann, wird unter Punkt „8 Fazit und Lösungsansätze“ ausführlich dargestellt.

Die hohen Ansprüche der Fahrgäste/Nutzer sind, wie sich in der vorangegangenen Darstellung zeigte, insgesamt als unangemessen zu werten. Einzig das Einfordern des sozialen Aktes der Begrüßung ist als angemessen einzuschätzen. Laut Oevermann (1999) ist der Begrüßungsakt als basales Element für Sozialität und Reziprozität anzusehen. Die Begrüßung ist unabdingbar zur Anbahnung einer positiven kommunikativen Beziehung. Ein bewusstes Nichtgrüßen produziert auch Sozialität, allerdings mit negativen Auswirkungen auf die Beziehungsgestaltung. Auch innerhalb des qualitativen Teils beschrieben mehrere Untersuchungsteilnehmer die Begrüßung beim Zustieg in den Bus als bedeutsam und

äußerten gleichzeitig diesbezüglich Kritik. Gleiches geht aus einer Studie von Haas et al. (2018) hervor, laut welcher auch Busfahrer den Begrüßungsakt als bedeutungsvoll ansehen und diesen Aspekt bei Fahrgästen stark bemängeln. In diesem Fall ist demnach schwierig festzulegen, welche Partei auf ein bewusstes Nichtgrüßen abzielt. Denkbar ist hierbei folgendes Szenario: Nach Grawe (1998) kann zwischen motivationalen Annäherungs- und Vermeidungszielen unterschieden werden: Erstere fördern eine Selbstverwirklichung beziehungsweise Selbstwerterhöhung wie Ruhm, Erfolg und Macht. Die Zweiten hingegen sollen Demütigung, Scham und Schmerz vermeiden. Werden Busfahrer von Fahrgästen dauerhaft nicht wahrgenommen, so resultiert daraus ein emotionaler Rückzug als Strategie des Selbstschutzes. Findet diese Strategie dauerhaft und unspezifisch im Busfahreralltag Anwendung, so hat dies auch indirekte Auswirkungen auf Fahrgäste, die den Busfahrer nun als Individuum wahrnehmen: Begrüßt ein einsteigender Fahrgast den Busfahrer freundlich, erhält aber danach keine entsprechende Erwiderng, wird dies vom Fahrgast negativ verbucht. Und das wiederum führt abermals zum Rückzug des Busfahrers selbst. Dies erinnert auch stark an die Imagedefinition von Goffman (1971). Er geht davon aus, dass jede Interaktion von einem gewissen Risiko gekennzeichnet ist, denn sie ermöglicht entweder eine Bestätigung oder aber eine Schädigung des Images. Goffmanns Annahmen (1971) zufolge versuchen Personen im Rahmen von Interaktionen mittels Vermeidungsprozessen ihr Image zu wahren. Sie nutzen Verhaltensstrategien, die ihr Image im Sinne einer Imagepflege nicht weiter beschädigt. Sie versuchen außerdem, Kontakte bzw. soziale Situationen zu vermeiden, welche mit hoher Wahrscheinlichkeit mit einer Bedrohung des Images einhergehen. Durch den Rückzug bestätigen Busfahrer allerdings die Vorurteile der Gesellschaft, welche das Image dann ebenfalls wieder bestätigen. Es entsteht somit eine mangelnde soziale Reziprozität, die einem Kreislaufsystem ähnelt. Reaktionen des Busfahrers und der Fahrgäste beeinflussen sich dabei gegenseitig. In einer Studie konnten Von dem Knesebeck & Siegrist (2004) zeigen, dass Belastungen durch mangelnde Reziprozität das Risiko für depressive Symptome deutlich erhöht, weshalb neben der Imageschädigung auch negative Einflüsse auf die Gesundheit bestehen. Der freundliche Begrüßungsakt kommt in sozialen Interaktionen mit Busfahrern eine bedeutende Rolle zu. Der Anspruch der Gesellschaft diesbezüglich ist folglich als eine Art Grundbedürfnis zu werten, dem Bedeutung geschenkt werden sollte, um beidseits eine Selbstwerterhöhung zu unterstützen. Diese Erwartungshaltung ist folglich keineswegs als überhöht oder unangemessen zu werten. Außer grundlegenden sozialen Aspekten wie Freundlichkeit und Höflichkeit werden allerdings eine Vielzahl von Ansprüchen festgestellt, die eigentlich nicht in den Zuständigkeitsbereich des Busfahrers fallen bzw. bei welchen lediglich das Bemühen zur Erlangung des Arbeitsergebnisses im Vordergrund steht. Das Unternehmen ist zwar angehalten, regelmäßige Schulungen der Busfahrer durchzuführen, um deren Eignung auch hinsichtlich des Fahrgastumgangs zu gewährleisten, allerdings existiert hierbei kein rechtlicher Anspruch seitens der Fahrgäste.

Neben der rein rechtlichen Betrachtung wird die Hauptleistungspflicht des Busfahrers auch anhand von unterschiedlichen Klassifikationen ersichtlich: Laut Klassifikation der Berufe, Ausgabe 2010 (KldB 2010), fällt der Beruf des Busfahrers unter den Berufsbereich „Verkehr, Logistik, Schutz und Sicherheit“, genauso wie der von Piloten und Triebfahrzeugführer. Gemäß ISCO-08 fällt der Busfahrerberuf unter die Berufshauptgruppe „Anlagen- und Maschinenbediener sowie Montierer“, worunter auch Lokomotivführer fallen. Er ist allerdings nicht im Bereich „Dienstleistungsberufe und Verkäufer“ zu finden, zu dem unter anderem Pflegeberufe und verwandte Berufe, Sicherheitsbeauftragte oder Dienstleistungsberufe im hauswirtschaftlichen Sektor und Berufe im Gaststättengewerbe (z.B. Köche oder Kellner) gehören. Anhand der beiden wichtigsten Klassifikationssysteme wird deutlich, dass der Beruf des Busfahrers nicht einem üblichen Dienstleistungsberufen zugeordnet werden kann. Dies ergibt sich eigentlich auch aus der reinen Berufsbezeichnung, welche sich aus den beiden Nomina „Bus“ und „Fahrer“ zusammensetzt. Allein diese Bezeichnung impliziert bereits, dass sich die Hauptaufgabe auf das Fahren des Busses bezieht.

Aus der subjektiven Sicht der Teilnehmer erinnert der Beruf des Busfahrers allerdings weniger an einen Beruf aus der Verkehrs- bzw. Transportbranche. Der Busfahrer gilt zwar als Führer eines Fahrzeuges, allerdings werden ihm zusätzlich Leistungen zugeschrieben, welche eher an einen Beruf aus der Sicherheits- und Überwachungsbranche oder an einen Verkaufsberuf erinnern, was sicherlich der hohen Zugänglichkeit und Präsenz geschuldet ist. Im Gegensatz zu Lokführern und Piloten ist der Busfahrer sichtbar und jederzeit ansprechbar. Er weist demnach eine solche Zugänglichkeit auf, wie sie für viele Berufe mit personenbezogenen Dienstleistungen typisch ist. Beispielsweise weisen auch andere Berufsgruppen wie Verkaufspersonal, Pflegepersonal oder auch Taxifahrer diese hohe Sichtbarkeit auf. Im Gegensatz zu Busfahrern verfügen diese allerdings über mehr Ressourcen, den individuellen Bedürfnissen ihrer Kundschaft nachzukommen. Auch hier wird allerdings vermutet, dass eine deutlich über das eigentliche Leistungsspektrum hinaus bestehende Anspruchshaltung dominiert. Es wird davon ausgegangen, dass Berufe mit einer hohen Sichtbarkeit und Zugänglichkeit ihrer Akteure das Risiko bergen, dass persönliche Bedürfnisse und Bedarfe stark in den Vordergrund rücken. Sofern Raum und Zeit existieren, diesen bedarfsgerecht entgegenzukommen, besteht eine hohe Zufriedenheit, welche sich unmittelbar positiv auf das Image der Berufsgruppe auswirkt. Umgekehrt wirkt sich die Unzufriedenheit sofort negativ auf das Bild der Berufsgruppe aus. Entscheidend ist hierbei, dass Busfahrer im Gegensatz zu den genannten Berufsgruppen eine sehr hohe gesellschaftliche Bedeutung aufweisen, vergleichbar mit einem Lokführer oder einem Müllwerker, welche allerdings nur bedingt zugänglich sind. Busfahrer besitzen also aufgrund ihrer hohen Zugänglichkeit und permanenten Sichtbarkeit Merkmale eines personenbezogenen Dienstleisters, obwohl sie im Grunde den Ansprüchen nicht gerecht werden können und müssen.

Neben der hohen Zugänglichkeit kann im Falle der Busfahrer auch von einer gestörten Reziprozität der Perspektiven ausgegangen werden. Den Begriff hat Theodor Litt (1926) zum ersten Mal eingeführt. Er definiert Reziprozität der Perspektiven als die Fähigkeit jedes Einzelnen, sich in die Rolle des anderen hineinzusetzen und die Situation emphatisch aus dessen Perspektive zu beurteilen. Dadurch sei es möglich, die eigene Reaktion auf den anderen zu kontrollieren. Basis dieser Reziprozitätsform stellen oftmals Typisierungen dar. Beispielweise ist es im Rahmen von Arzt-Patienten-Interaktionen in der Regel so, dass der Patient sich in die Rolle des Arztes hineinversetzen kann und er davon ausgeht, dass der Arzt einen Bericht benötigt bzw. eine Beschreibung des Anliegens, um eine Diagnose stellen zu können. Auch aus Sicht des Arztes besteht Wissen darüber, dass der Patient normalerweise über seine Beschwerden berichtet und sie zu beschreiben vermag. Durch diese Rollentypisierung sind die Erwartungen der anderen Partei zu erraten. Grundlage dieser positiven Perspektivenreziprozität ist allerdings das Wissen über die Rolle der jeweiligen Partei. Beispielsweise wird Handlungs- bzw. Kontextwissen vorausgesetzt, damit die Rollenperspektivität erfolgreich ablaufen kann. Im Falle der Busfahrer-Fahrgast-Reziprozität kann davon ausgegangen werden, dass hierbei ein deutlicher Wissensmangel herrscht, was dazu führt, dass Möglichkeiten, Ressourcen und Fähigkeiten des Busfahrers überschätzt werden. Das fehlende Wissen über das eigentliche Leistungsspektrum des Busfahrers kann als bedeutsam für das schlechte Image der Berufsgruppe gewertet werden, da sie unter anderem für die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Personen mit der Berufsgruppe bedeutend sind.

Die vorangegangenen Beschreibungen erlauben eine differenzierte Betrachtung des Images von Busfahrern. Darauf basierend werden im Folgenden Theorien zur Etablierung einer positiven Beeinflussung des Images der Linienbusfahrer entwickelt.

8 Fazit und Lösungsansätze

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie erlauben ein klares Fazit: Die Berufsgruppe der Busfahrer hat ein schlechtes Image innerhalb der Gesellschaft.

Die Wahrnehmungen sind deutlich starr und vorurteilsbesetzt. Die Berufsgruppe wird mit einem ungepflegten Erscheinungsbild und Persönlichkeitseigenschaften wie Introversion und Passivität assoziiert. Darüber hinaus werden die Berufsgruppe und deren Tätigkeit nicht unabhängig von ihren Umgebungsfaktoren wahrgenommen.

Die Vorstellungen über die Berufsgruppe sind ähnlich wie die Wahrnehmungen mehrheitlich negativ besetzt. Auch Teilnehmer ohne Bezug zur Berufsgruppe äußerten sich negativ hinsichtlich des Erscheinungsbildes sowie der Persönlichkeitseigenschaften. Gleichzeitig werden die Arbeitsbedingungen und die Berufsvoraussetzungen als schlecht angesehen. Die Teilnehmer stellen sich den Beruf des Busfahrers stressig und gleichzeitig monoton vor. Es herrscht die Auffassung, Busfahrer müssten sich mit unfreundlichen Fahrgästen auseinandersetzen, stünden unter starkem Zeitdruck und hätten kaum abwechslungsreiche und kognitiv fordernde Aufgaben zu erledigen. Die Vorstellungen über die Voraussetzungen begrenzten sich mehrheitlich auf die Fahrerlaubnis und einen geringen Bildungsstand. Im Gegensatz zu den Vorurteilen hinsichtlich der Persönlichkeit und des Erscheinungsbildes entsprechen die arbeitsbezogenen Vorstellungen mehrheitlich realen Bedingungen, d.h. hier besitzen Personen keine verzerrten oder verfälschten Vorstellungen.

Infolgedessen werden Busfahrer mehrheitlich als schlechte Dienstleister mit geringem Bildungsstand und unattraktivem Erscheinungsbild, die zudem in einem negativ behafteten System mit schlechten Arbeitsbedingungen tätig sind, stigmatisiert.

Neben diesen generellen Tendenzen hinsichtlich des Images von Busfahrern konnten Personengruppen identifiziert werden, die sich hinsichtlich ihres Bildes von Busfahrern voneinander unterscheiden. Zusammenfassend kann zwischen Personen unterschieden werden, welche auf eine bereits reflexive Auseinandersetzung mit der Berufsgruppe zurückgreifen können und diejenigen, die über Busfahrer und deren Tätigkeit kaum oder nie nachgedacht haben. Als Unterscheidungsmerkmal konnte hierfür allerdings nicht ausschließlich die aktuelle Nutzung des Busses und damit die Begegnung mit realen Busfahrern festgelegt werden. Es konnten mehrere Personen identifiziert werden, die den Bus nutzen und gleichzeitig eine voreingenommene und generalisierende Bewertung von Busfahrern vornahmen. Ebenso existierten aktuelle Nichtnutzer, welche die Berufsgruppe, deren Arbeitsbedingungen sowie die erwarteten Leistungen kritisch und differenziert betrachteten. Die Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass die eigentliche Nutzung eher sekundär ist. Eine erhöhte Hilfsbedürftigkeit (z.B. aufgrund des Alters), eine höhere Angewiesenheit auf das Busverkehrssystem (z.B. bei fehlendem Führerschein) sowie eine Reflexion über die Berufsgruppe führen dazu, dass die Berufsgruppe nicht starr

wahrgenommen wird. Entscheidend ist hierbei vor allem, ob Personen dem Individuum „Busfahrer“ eine Bedeutung beimessen: Je wichtiger die eigentliche Person des Busfahrers ist, desto differenzierter ist das Bild über die Berufsgruppe. Gleichzeitig werden die Arbeitsbedingungen und die mit dem Beruf in Verbindung stehenden Dimensionen wie Verantwortung, Anforderungen etc. deutlich positiver eingeschätzt.

Die erwarteten Leistungen an den Busfahrer sind insgesamt als inadäquat zu werten, da sie mehrheitlich mit seinem eigentlichen Leistungsspektrum einer sicheren und ordnungsgemäßen Beförderung des Fahrgastes zum vereinbarten Ziel und Zeitpunkt nicht übereinstimmen. Aufgrund unerfüllter Ansprüche herrscht insgesamt eine hohe Unzufriedenheit, welche unmittelbar auf die Berufsgruppe der Busfahrer übertragen wird und sich imageschädigend auf sie auswirkt.

Besteht hingegen kein oder kaum Bezug zur Berufsgruppe, so ist das Bild entweder vage oder deutlich vorurteilsbesetzter und insgesamt negativer. Die Ansprüche an die Leistungen des Busfahrers fallen allerdings deutlich geringer aus. Dies gilt auch, wenn der Bus genutzt wird, die Berufsgruppe allerdings aufgrund eines fehlenden Bezuges oder einer fehlenden Angewiesenheit nicht wahrgenommen wird. Für diese Personen steht lediglich das sich von A nach B bewegendes Fahrzeug im Vordergrund, die fahrende Person ist für sie irrelevant, quasi unsichtbar. Die Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass hier angestoßene Reflexionen über die Berufsgruppe zum einen eine wertschätzende Wirkung erzielen können, dass aber gleichzeitig die Ansprüche und Erwartungen an die Beförderungs- und Serviceleistung steigen.

Dieses Phänomen gleicht einem Dilemma, denn zum einen wirken sich Reflexionen positiv aus, zum anderen bieten sie eine größere Unzufriedenheitsfläche, welche wiederum einen negativen Einfluss haben kann. Es ist folglich unabdingbar, dieses Phänomen bei der Entwicklung von Strategien zur Verbesserung des Images zu berücksichtigen.

Basierend auf den Resultaten der Studie sind unterschiedliche Szenarien denkbar, welche zur Verbesserung des Images beitragen könnten. Bevor diese aufgezeigt werden, ist zunächst zu unterstreichen, dass für Imageveränderungsprozesse viel Zeit benötigt wird. Buss & Fink-Heuberger (2000) gehen davon aus, dass Image-Management langfristig in einem Zeitraum von mindestens fünf bis zehn Jahren geplant werden muss. Das Konstrukt „Berufsimago“ lässt sich durch das Zusammenwirken verschiedener Faktoren darstellen, welche übersummativ interagieren. Die Studienergebnisse liefern zwar keine eindeutigen und sicheren Hinweise darauf, welchen Faktoren eine größere bzw. geringere Gewichtung hinsichtlich des Berufsimagoes von Busfahrern zukommt, allerdings lassen sich Tendenzen identifizieren, die für die folgenden Lösungsansätze zur Imageverbesserung von Busfahrern genutzt werden können.

Zum einen erscheint es aufgrund des fehlenden Wissens bezüglich des Leistungsspektrums von Busfahrern und damit einhergehenden unangemessenen Erwartungen wichtig, auf diesen Bereich einzugehen. Dieser Zugangsweg der Aufklärung bzw. der

Informationsvermittlung des tatsächlichen Leistungsspektrums von Busfahrern konzentriert sich mehrheitlich auf Nutzer (häufige oder auch sporadische Nutzung) des Systems bzw. Personen, welche aktiv über die Berufsgruppe reflektieren.

Bei der inhaltlichen Gestaltung der Aufklärung ist entscheidend, dass die Hauptleistungspflicht des Busfahrers, d.h. das Befördern und die damit verbundenen beförderungsspezifischen Leistungen hervorgehoben werden. Hierbei ist zu unterstreichen, dass Umwelteinflüsse (z.B. Wetter, Verkehr) sowie auch ein Nichteinhalten von Pflichten der Fahrgäste davon ausgenommen sind. Des Weiteren muss transparent werden: Alle weiteren Serviceleistungen schuldet das Unternehmen dem Fahrgast rein rechtlich nicht, und es besteht diesbezüglich auch kein Schadensersatzanspruch. Diese sollten folglich auch nicht Inhalt des Aufklärungs- und Informationsprozesses sein. Die Fokussierung auf die Beförderung würde dazu führen, dass Erwartungen hinsichtlich der Busfahrerperson im Abgleich mit den zu leistenden Tätigkeiten stünden.

Bezüglich der formalen Ausgestaltung der Aufklärung besteht ein großer Spielraum. Zum einen besteht die Möglichkeit, Nutzer direkt auf die Hauptleistungspflicht des Busfahrers anzusprechen. Mit juristisch-dienstbezogenen Hinweisen wie „Rechtlich gesehen haben Busfahrer nur die Pflicht, Sie sicher und ordnungsgemäß an Ihr Ziel zu bringen“ oder „Die Aufgabe eines Busfahrers besteht darin, sicher Bus zu *fahren*“, könnten Nutzer beispielweise auf die eigentliche Beförderungsleistung aufmerksam gemacht werden. Diese könnten innerhalb des Fahrzeuges auf Bildschirmen angezeigt werden, auf Fahrkarten gedruckt werden etc. Es wird allerdings davon ausgegangen, dass lediglich „aktive Nutzer“, d.h. Nutzer, die im Bus aufmerksam sind und den Busfahrer wahrnehmen, dadurch berührt werden würden.

Ferner sind Szenarien denkbar, die das eigentliche Leistungsspektrum des Busfahrers ohne direkte Ansprache hervorheben, jedoch die weiteren Tätigkeiten in den Hintergrund rücken. Während des ersten Lockdowns der Corona-Pandemie (2020) musste in den Bussen der vordere Eingang komplett gesperrt werden, weshalb sich der Busfahrer voll auf seine fahrerische Leistung konzentrieren konnte. Der Fahrkartenverkauf fand nicht statt, der Busfahrer war während der Fahrt für Anliegen der Fahrgäste nicht ansprechbar, sodass er mehrheitlich mit seiner fahrerischen Leistung in Verbindung gebracht wurde. Dies führte zu einer Steigerung der Eigenverantwortung der Fahrgäste, ähnlich wie in den Berufen des Lokführers bzw. des Piloten. Beide Berufsgruppen sind vordergründig für die Beförderung ihrer Fahrgäste bzw. Passagiere verantwortlich. Weitere Serviceleistungen werden entweder von zusätzlichem Personal, z.B. dem Bordpersonal ausgeführt, oder aber die Fahrgäste kümmern sich selbstständig um wichtige Utensilien oder Aspekte, wie z.B. ihre Tickets, benötigte Informationen über Routen oder Ähnliches. Ein Transfer auf den Beruf des Busfahrers ist folglich denkbar und auch umsetzbar. In diesem Rahmen ist ein gemeinsames Projekt der Hanauer Straßenbahn GmbH, des Kommunalen Jobcenters und des Jobcenters des Main-Kinzig-Kreises erwähnenswert: Es betont gezielt die fahrerische

Leistung des Busfahrers und ermöglicht gleichzeitig vulnerablen Gruppen Hilfestellungen. Vordergründiges Ziel dieses Projekt ist es, Arbeitssuchende zu qualifizieren. Hierfür soll an zwei Schwerpunkt-Haltestellen in der Hanauer Innenstadt ein Serviceteam aufgebaut werden, welches Fahrgästen helfen und Busfahrer unterstützen soll. Seit November 2020 ist bereits eine Servicekraft aktiv in den Prozess eingebunden und hilft an Fahrkartenautomaten oder bei der Tarif- und Verbindungsauskunft. Weiterhin hilft der Servicemitarbeiter bei dem Ausklappen der Rampe an der hinteren Tür des Busses, beim Ein- und Ausstieg von Personen mit Rollstuhl oder Kinderwagen und er achtet auf die Richtigkeit und das Funktionieren des Anzeigendisplays sowie der Fahrkartenautomaten. Die Servicemitarbeiter werden als hilfsbereite „Kümmerer“ eingestuft, was in Anbetracht der zugrundeliegenden Ergebnisse der vorliegenden Studie als absolut zielführend erscheint. Die im Rahmen der Studie konstatierten Bedarfe, Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen der Gesellschaft wären dadurch ernst genommen, indem ein spezifisch dafür zuständiges Personal existiert, das sich eben darum „kümmert“. Das Projekt der Hanauer Straßenbahn GmbH erstreckt sich noch über weitere zwei Jahre; derzeit wird bereits ein weiterer Praktikant ausgebildet. Das Einbinden des beschriebenen Personals ist als stark imagefördernd für Busfahrer zu werten und geht gleichzeitig mit einer hohen Zufriedenheit der Fahrgäste einher. Dadurch wird der Busfahrer in seiner Beförderung unterstützt, und seine eigentliche Hauptleistung gewinnt an Gewichtung. Ähnliches ist auch durch den Einbezug von Reinigungskräften, die möglicherweise auch während der Fahrzeiten der Fahrgäste den Bus säubern, oder von Kontrolleuren, welche Fahrscheine kontrollieren und auf die Einhaltung der Richtlinien unter den Fahrgästen achten. Dies würde den Schwerpunkt auf die Beförderung richten und Fahrgästen das Gefühl vermitteln, Busfahrer erhalten in ihrer wichtigen Beförderungsaufgabe Unterstützung. Gleichzeitig würde damit das Umfeld des Busfahrers positiv beeinflusst werden. Da der Busfahrer nicht unabhängig von seinem System wahrgenommen wird, ist dies als förderlich anzusehen.

Anders als während des ersten Lockdowns darf jedoch die absolute Abschottung des Busfahrers nicht befürwortet werden. Der Zugang zu Busfahrern war hier absolut gesperrt. Trotz eines Hygiene-Konzeptes mit einem entsprechenden Busfahrerschutz ist darauf zu achten, dass stets der Bezug zu Fahrer möglich bleibt, damit der Bus nicht als fahrerlos empfunden wird. So ist zu verhindern, dass vorurteilsbesetzte Assoziationen mit der Berufsgruppe in den Vordergrund geraten. Ein fehlender Bezug gepaart mit einer hohen Unzufriedenheit wegen der als häufig empfundenen Unpünktlichkeit des Systems kann imageschädigende Konsequenzen haben. Gerade ein vorurteilsfreier, persönlicher Busfahrerbezug auf Grundlage einer sozialen Interaktion steigert die Wertschätzung gegenüber der Person des Busfahrers und ist ein entscheidendes Kriterium für ein positives Image. Es gilt also, die Bedeutung der eigentlichen Person in den Vordergrund zu rücken, ohne die das System derzeit nicht funktioniert. Illustrieren ließe sich das etwa durch einen Vergleich mit der Wahrnehmung des Paketboten: Sie ermöglichen es, dass der Kreislauf

des Paketzusendens und -empfangens aufrechterhalten wird. DHL organisierte im Juli 2021 im Rahmen der Corona-Hygienevorgaben eine Umstrukturierung der Paketübergabe. Die Paketboten klingeln ab dem Zeitpunkt nicht mehr, sondern legen die Pakete an einem festgelegten Abstellort ab, sofern nicht eine persönliche Zustellung gewünscht wird. Ebenso wie beim Busfahrer wird diese Modifizierung als unangemessen gewertet. Die eigentliche Bedeutung der individuellen Person, der stattfindende Begrüßungsakt, welchem eine hohe gesellschaftliche Bedeutung zukommt, würde somit wegfallen. Paketboten würden somit quasi „unsichtbar“ agieren, was deren Bedeutung schmälert. Busfahrer sollten demnach nicht ebenso „durchsichtig“ werden, sondern trotz des gebotenen Schutzes nicht komplett abgekapselt wirken, damit die Fahrgäste die Möglichkeit der Wahrnehmung der fahrenden Person behalten.

Bezogen auf die Busausstattung ist die Verwendung einer Art Scheibe zum Schutz der Busfahrer, wie dies aus hygienischen Gründen während der Corona-Krise (2020) der Fall war, allerdings zu befürworten. Der Gesellschaft wird dadurch vermittelt, dass die Berufsgruppe zwar trotz allem eine Zugänglichkeit aufweist, dass allerdings auch auf deren Schutz und Sicherheit geachtet wird. Die Busfahrer würden dadurch den Fahrgästen nicht vollkommen ausgesetzt, denn eine gewisse Sicherheitsdistanz bleibe bestehen. Außer an eine Scheibe ist auch an eine Art Fahrerkabine zu denken, welche durch eine Fensterscheibe zwar den Kontakt ermöglicht, allerdings den Busfahrer von den Fahrgästen separiert. Dadurch ist auch gewährleistet, dass den Fahrgästen nicht allzu viel Sicht auf das Fahrzeugapparat sowie die gesamte Person des Busfahrers ermöglicht wird. Das wird dahingehend befürwortet, da die Tätigkeiten des Busfahrers aufgrund ihrer hohen Sichtbarkeit als banal und einfach bewertet werden. Eine geringere Zugänglichkeit würde die Banalität der Fahrtätigkeit möglicherweise minimieren. Der Begrüßungsakt, dem eine hohe soziale Bedeutung zukommt, soll hierbei stets bestehen bleiben. Durch Minimierung und Fokussierung der Tätigkeiten des Busfahrers ist davon auszugehen, dass die Beförderungsleistung mehr in den Vordergrund rückt und für den Begrüßungsakt mehr Raum und Zeit geschaffen wird, was automatisch zu einem zufriedenstellenden sozialen Austausch führt. Busfahrer wären nicht mehr ähnlich einer „Zielscheibe“ den Fahrgästen ausgeliefert. Bei diesem Vorgehen ist allerdings darauf zu achten, dass der Gesellschaft stets vermittelt werden muss, dass Busfahrer allein schon durch die sichere und ordnungsgemäße Beförderung und anspruchsvolle Bedienung eines großen Fahrzeuges zum Zweck der damit einhergehenden Zielerreichung bereits eine anerkennungswürdige gesellschaftliche Aufgabe leisten. Durch die Corona-Pandemie hat es bereits die Einführung dieser Scheiben gegeben, welche folglich durch Beibehalten keinerlei Mehrkosten verursachen würden.

Hierbei ist weiterhin denkbar, dass der Einstieg der Fahrgäste stets im vorderen Bereich erfolgen muss, um die Möglichkeit der Wahrnehmung überhaupt erst zu schaffen. Zum aktuellen Zeitpunkt ist der Einstieg sowohl hinten als auch vorne möglich. Gleichzeitig kann

so der als wichtig erachtete Begrüßungsakt zwischen Fahrgast und Busfahrer erfolgen. Dies ist vor allem für Personen, welche den Bus zwar nutzen, den Busfahrer als agierenden Fahrer allerdings nicht wahrnehmen, als wichtiger sozialer Impuls zu werten.

Im Umkehrschluss sollten „Busverlängerungen“, d.h. Fahrzeuge, die an den eigentlichen Bus mit Fahrer angekoppelt werden, vermieden werden. Dadurch würde den Fahrgästen nicht stets bewusst sein, dass eigentlich eine reale Person den Bus befördert.

Zudem erscheint es sinnvoll, die Fahrgäste an den Fahrer zu „erinnern“, d.h. ihn darauf aufmerksam zu machen, dass der Bus nicht fahrerlos fährt, sondern nur durch die Beförderungsleistung einer dienstleistenden Person die Ziele erreicht werden. Um den Schwerpunkt auf der Beförderung zu belassen und trotz allem einen Bezug zur Busfahrerperson zu schaffen, ist denkbar, dass neben dem visuellen Reiz (Einstieg beim Fahrer) auch auditive Reize gegeben werden. Möglicherweise könnten Busfahrer, ähnlich wie Piloten oder Lokführer, beförderungsspezifische Informationen per Audio im Bus vermitteln. So wird den Fahrgästen stets vor Augen geführt, dass ein realer Fahrer existiert. Gekoppelt mit der Schwerpunktsetzung auf die Beförderungsleistung wird dieses Vorgehen als zielführend erachtet.

Es ist zwar denkbar, dass diese Veränderungen der Rahmenbedingungen Nichtnutzer auch über Kommunikationsinstrumente wie „Word of Mouth“ erreichen, allerdings gehen Buss & Fink-Heuberger (2000) davon aus, dass die strategische Optimale für ein gutes Image auf dem Feld, zwischen dem Nah- und dem Sockelimage liegt. Als Nah-Image werden Imagebilder angesehen, die auf Erfahrungen oder auf persönliche Nähe zurückzuführen sind. Sockelbilder hingegen sind tief verwurzelte Bilder, die wenig anfällig für neue Wertungen und Veränderungen sind. Die höchste Gefahr stellt hingegen das Feld zwischen Ad-hoc-Image und Fern-Bild dar. Ad-hoc-Images sind solche mit einem kurzfristig schwankenden Oberflächenbild und Fernbilder hingegen jene, die durch „Hörensagen“ über Dritte oder Medien entstehen. Es ist demnach im Sinne einer Verbesserung des Images von Busfahrern zu befürworten, dass Personen positive reale Erfahrungen mit der Berufsgruppe sammeln. Dies sollte auch vor dem Hintergrund erfolgen, da Personengruppen ohne praktischen Bezug zur Berufsgruppe kein oder ein nur vages Bild über Busfahrer besitzen, was eine größere Angriffsfläche für Vorurteile darstellt. Dadurch könnten zum einen Stereotypen bzw. Vorurteile minimiert werden und Personen erhielten ein reales Bild über die Berufsgruppe selbst sowie deren Aufgaben, Arbeitsbedingungen und Grenzen. Hierfür müssen Personen nicht unbedingt zu regelmäßigen Nutzern werden, es wird vielmehr vermutet, dass bereits erste Erfahrungen imageverändernde Prozesse erzielen können. Beispielweise ist dies durch kostenlose Schnupperfahren oder kostengünstige Tickets zu erzielen. Aus einer Studie von Haas et al. (2017), welche unter anderem das Ziel hatte, Gründe für die Nutzung bzw. Nichtnutzung des ÖPNVs von Personen, die älter als 65 Jahre sind, zu identifizieren, geht zum Beispiel folgendes hervor: Flexible Nutzer, d.h. Personen, welche den Bus nur sporadisch nutzen

(flexibel Bus, PKW, Fahrrad, Zug etc.) oder zumindest auf Erfahrungswerte in der Vergangenheit zurückgreifen können, würden mit höherer Wahrscheinlichkeit auf eine frequentere Busnutzung umsteigen als absolute Nichtnutzer. Als Hauptfaktor für die Nutzung wurde allerdings der Aspekt „Alternativlosigkeit“ identifiziert. Hierbei wurde eine „ÖPNV-resistente Gruppe“ erkannt, die so genannten „PKW-fixierten“, also Personen, die sich einen Umstieg auf den ÖPNV absolut nicht vorstellen können, da der PKW als die komfortablere Variante angesehen wird. Es scheint demnach schwierig, dieser Personengruppe attraktive Angebote zu unterbreiten. Diese gilt es jedoch unbedingt zu erreichen, da sich die persistierenden Vorurteile und die degradierende Haltung dieser Personen imageschädigend auswirken. Hierbei sind Szenarien denkbar, welche zumindest Reflexionen anstoßen und die Berufsgruppe der Busfahrer stärker in das Gedächtnis (zurück-)rufen könnten.

Im Rahmen der Interviews erwies sich das Untersuchungssetting als wirksam zum Auslösen von Reflexionen. Es kann zum einen davon ausgegangen werden, dass bereits durch die „Interview-Intervention“ eine bewusste Auseinandersetzung mit der Berufsgruppe angestoßen wurde. Die Technik, Personen aus der Fußgängerzone für ein kurzes Interview anzuhalten und Gedankenanstöße mittels gestellter Fragen zu geben, wird als zielführende Interventionsmaßnahme zur Steigerung der Wahrnehmung und damit Anerkennung der Berufsgruppe angesehen. Anders als bei der zugrundeliegenden Studie sollte allerdings kein offenes und explorierendes Vorgehen angestrebt, sondern vielmehr ein gelenktes Interview geführt werden. Zur Vermeidung der Entwicklung von hohen Ansprüchen muss der Interviewte stets dahingehend gelenkt werden, die Verantwortung und Bedeutung der Berufsgruppe in den Vordergrund zu rücken und den Leistungen entsprechende Vorstellungen über die Berufsgruppe zu entwickeln.

Überdies scheint es sinnvoll zu sein, den Personen, die kaum Berührungspunkte mit der Berufsgruppe besitzen, Busfahrer in den Medien adäquat zu ihrer Hauptleistungspflicht zu präsentieren. Zu diesem Zweck sollten vorrangig die Presseorgane und Werbepattformen der Verbände, Verkehrsunternehmen, Gewerkschaften etc. als Präsentationforum genutzt werden. Als kontraproduktiv sind zunächst Kampagnen einzuschätzen, die ausschließlich die Serviceleistungen des Busfahrers unterstreichen. Im Jahr 2013 startete die Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) eine Imagekampagne für ihre Fahrer. Hierbei wurden Busfahrer im Bus am Lenkrad fotografiert und mit plakativen Wendungen wie „Mit Freundlichkeit ans Ziel“ oder „Die Leute vertrauen mir“ dargestellt. Diese Vorgehensweise bestärkt die Gesellschaft darin, den Schwerpunkt auf den Service (Freundlichkeit, Vertrauen) und nicht die eigentliche Beförderung zu lenken.

Weiterhi müssen die Voraussetzungen der Berufsgruppe bedachter an die Gesellschaft getragen werden. Bei der Rekrutierung von potenziellen Busfahrern ist zum Beispiel darauf zu achten, wie Kampagnen gestaltet sind. Die MVG, die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH, warb 2019 mit Werbesprüchen wie „Tausche Kamm und Schere gegen Fahrersitz“

oder „Tausche Staub und Schmutz gegen Sicherheit“, um Quereinsteiger zu gewinnen. Es ist verständlich, dass aufgrund des Personalmangels die Absicht besteht, auch Personen aus anderen Branchen für den Beruf zu begeistern, allerdings vermittelt dies den Eindruck, Busfahren sei ein Beruf für jedermann, wodurch bereits bestehende Assoziationen der Personen in der Gesellschaft nur unterstützt werden. Weiterhin fällt auf, dass mittels der Werbesprüche Quereinsteiger besonders aus der Dienstleistungsbranche angesprochen werden sollen. Wie aus den vorangegangenen Überlegungen deutlich wurde, sollten doch gerade Service- und Dienstleistungsaspekte im Zusammenhang mit dem Busfahrerberuf in den Hintergrund rücken und vielmehr seine Beförderungsleistung betont werden. Eine solche Vorgehensweise ist somit als kontraproduktiv zum Zweck einer Imagesteigerung anzusehen.

Weiterhin vergab die MVG im Jahr 2016 an ihre Mitarbeiter eine Prämie von 1000,- Euro, wenn sie neue Mitarbeiter anwerben konnten und es so zu Neueinstellungen kam. Auch hier wird außer Acht gelassen, dass Personen durch Medien darauf aufmerksam gemacht und automatisch Assoziationen mit der Berufsgruppe und deren Voraussetzungen hervorgerufen werden. Diese Art der Mitarbeitergewinnung vermittelt erneut den Eindruck, der Beruf des Busfahrers könne mit einem geringen Aufwand erlangt werden. Einen ähnlichen Einfluss hat möglicherweise auch die Aktion der Stadtwerke Wiesbaden (ESWE, 2016) Diese wirbt mit schnellen und unbürokratischen Wegen, sich als Busfahrer bzw. als „Alltagsheld“ ausbilden zu lassen. Ob diese Vorgehensweise in Anbetracht des bestehenden Busfahrermangels bewusst vorgenommen wurde, in Kauf nehmend, dass das Image dadurch negativ beeinflusst, kann aufgrund mangelnder Erkenntnisse hierzu nicht abschließend festgelegt werden. Es ist allerdings offensichtlich, dass diese Strategie langfristig imageschädigend wirkt und dadurch der Busfahrermangel sogar noch verstärkt werden könnte. Ben Natan & Becker (2010) zeigten zum Beispiel, dass die Wahrscheinlichkeit, dass sich Studenten in Israel für den Beruf der Pflegekraft entschieden, je höher war, desto besser sie das Image des Berufes einschätzten. In Anbetracht des bestehenden Images der Berufsgruppe ist auch dieses Vorgehen zwar nachvollziehbar, allerdings langfristig als negativ zu werten. Neben der Anwerbung von Busfahrern existieren weiterhin unterschiedliche Kampagnen, welche darauf abzielen, die Aufmerksamkeit der Gesellschaft auf die Berufsgruppe zu lenken. Die Düsseldorfer Rheinbahn AG zeigte 2012 ihre Busfahrer zum Beispiel von der privaten Seite. Busfahrer berichteten hierbei über ihre Hobbys und wurden passend dazu fotografiert, z.B. beim Reiten, Yoga oder Ähnlichem. Auch im Rahmen eines aktuellen Imagefilms der Deutschen Bahn (DB, 2020), „Willkommen, du passt zu uns, Ottmar“, werden der Alltag eines Busfahrers und private Details gezeigt, z.B. wie er beim Fahren seine Frau kennengelernt hat. Zwar lässt diese Strategie Busfahrer menschlicher, mitten im Leben stehen und damit „nahbarer“ erscheinen, die eigentliche fahrerische Leistung des Busfahrers gerät jedoch stark in den Hintergrund.

Gilt es doch vielmehr, die Beförderungsleistung des Busfahrers zu betonen und die Berufsgruppe mit beförderungsspezifischen Merkmalen wie Zielerreichung, umsichtiges Handeln im Verkehr und Beförderung einer großen Fahrgastgruppe zu assoziieren. Siegen-Wittstein (2019) wirbt beispielweise mit insgesamt zehn Slogans, um Interessierte für den Busfahrerberuf gezielt anzusprechen. Hierbei wird vordergründig die Beförderung, der Verkehr sowie die Fahrtätigkeit thematisiert, was als völlig authentisch und auch für das Image als sinnvoll erachtet wird. Beispiele sind: „Du kommst überall gut an, auch im größten Verkehrschaos“, „Wo alle anderen aussteigen, sitzt du noch fest im Sattel“ oder „Viel Verkehr ist für dich auch auf der Straße kein Problem“.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Berufsvoraussetzungen an sich nicht zu modifizieren sind, die Art und Weise ihrer Präsentation allerdings mit hoher Wahrscheinlichkeit einen bedeutenden Einfluss auf das Image haben kann. Eine beförderungsspezifische und authentische Darstellung der Berufsgruppe ist unbedingt zu befürworten. So assoziieren Personen die Berufsgruppe mit dem charakteristischen Merkmal der Beförderung und schließen eine bunt gemischte Berufsgruppe aus. Der Erwerb des Führerscheins, die notwendigen Gesundheitsvoraussetzungen und die Inhalte der Ausbildung sollten hierbei transparent vermittelt werden.

Auch eine Fotoausstellung der Hochschule Fresenius, die auf den zugrundeliegenden Ergebnissen dieser Studie basiert, ist ein erster Schritt in die richtige Richtung. Die beiden folgenden Fotos zeigen echte Busfahrer in Uniform und jeweils einen Fahrgast, der passend zur nächsten Haltstelle gekleidet ist.



Abbildung 62: Fotokampagne Hochschule Fresenius (Quelle: Deutsche Bahn Regio Bus Nord, 2018)

Diese Kampagne zielte darauf ab, die Aufmerksamkeit der Gesellschaft darauf zu richten, dass der Busfahrer Fahrgästen durch seine generelle Beförderungsleistung ermöglicht, individualisierte Fahrgastziele zu erreichen. Damit wird auch die gesellschaftliche Bedeutung der Busbeförderung und die Verantwortung des Busfahrers indirekt unterstrichen. Um diese beiden Aspekte allerdings noch stärker in den Vordergrund zu rücken, könnten die beiden Variablen spezifischer angesprochen werden. Hier ein Beispiel:

Eine Ärzte-Kampagne aus dem Jahre 2013 der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) lichtete Ärzte mit Slogans wie „Ich arbeite für ihr Leben gerne“ oder „Ich arbeite auch nachts, damit sie gut schlafen können“ ab. Ähnliche Slogans lassen sich auch für die Berufsgruppe der Busfahrer ableiten wie „Ich fahre für Ihre Teilhabe gerne“ oder „Ich arbeite nachts, damit sie ihr Ziel sicher erreichen“. Auch der Imagefilm des bdo (2011) „Beweg was – werde Busfahrer“ hebt die eigentliche Beförderungsleistung und deren Nutzen stark hervor, etwa durch Slogans wie „Wir bringen die Fans in die Kurve“ oder „Wir bringen die Kinder in die Schule“ und „Wir holen sie wieder ab“. Der Imagefilm ist aber vordergründig auf potenzielle Busfahrer ausgerichtet. Die inhaltliche Gestaltung ist allerdings auch für eine Aufklärung der Gesellschaft als zielführend zu werten. Beide Vorgehensweisen richten das Augenmerk der Personen stark auf die Beförderung und dem damit einhergehendem Nutzen. Daran angelehnt ist auch an eine Imagekampagne zu denken, welche zeigt, dass Busfahrer fahren und befördern und anderes Personal wie Reinigungsfachkräfte z.B. das Säubern der Busse erledigen. Dies würde erneut den Fokus auf die Beförderung richten und das Gefühl vermitteln, Busfahrer werden in ihrer verantwortungsvollen und gesellschaftlich wichtigen Aufgabe unterstützt. Hierzu existieren derzeit keine vergleichbaren Ansätze oder Kampagnen. Im Folgenden wird demnach nur eine theoretische Idee skizziert.

Das folgende, frei im Internet verfügbare Bild zeigt einen souverän wirkenden Piloten mit Sonnenbrille und Business-Trolley inmitten seiner Crew, die vor dem Flugzeug steht. Der Teamcharakter des Bordpersonals wird verdeutlicht, indem die Personen (ein Pilot mit seinen vier Stewardessen) die Arme eingehakt haben, dicht beieinanderstehen und freundlich, dem Betrachter zugewandt lächeln.



Abbildung 63: Pilotbeispiel Imagekampagne (Quelle: Eventcomedy, 2020)

Eine ähnliche Konstellation ist auch bezüglich der Berufsgruppe der Busfahrer in Betracht zu ziehen, womöglich durch Slogans wie: „Ich befördere Fahrgäste“ (Busfahrer), „Ich halte den Bus sauber“ (Reinigungskraft) und „Ich kontrolliere die Fahrscheine“ (Kontrolleur).

Die abgebildeten Fotos (Abbildungen 62 und 63) sowie Imageideen könnten in den Sozialen Medien präsentiert werden, sodass sie eine Bandbreite an Personen erreichen könnten. Trotz der beschriebenen Strategien ist davon auszugehen, dass einige Personengruppen nie ein Bild über die Berufsgruppe der Busfahrer entwickeln werden. Besteht ein absolut fehlender Bezug zur Berufsgruppe, so wird jegliche Intervention nicht fruchten. Es wird allerdings unterstellt, dass jede Person zumindest einmal im Leben mit Busfahrern konfrontiert wurde (z.B. während der Schulzeit), nicht zuletzt, weil der Beruf eine hohe gesellschaftliche Relevanz aufweist, weshalb eine große Wahrscheinlichkeit für die Wirksamkeit der Strategien vermutet werden darf.

Zusammenfassend lassen sich folgende Lösungsansätze festhalten: Zunächst sind Reflexionsprozesse bei einer Vielzahl an Personen in der Gesellschaft anzustoßen. Sie sollen über die Berufsgruppe der Busfahrer nachdenken und dadurch ins Bewusstsein rufen. Die Beförderungsleistung der Berufsgruppe der Busfahrer und die damit in Verbindung stehende Bedeutung und Verantwortung für die Gesellschaft müsste hierbei stark in den Vordergrund gerückt werden. Ferner müssten alle weiteren Leistungen deutlich an Gewichtung verlieren. Vor allem die sichtbare Verringerung der Servicetätigkeiten, z.B. durch Online-Ticketing und ein Hervorheben der Beförderungsleistung durch moderate Kundendistanz ist hierbei zu befürworten. Personen sollten weiterhin transparent darüber informiert werden, welche Tätigkeiten ein Busfahrer ausübt und welche er nicht ausführen und übernehmen muss. Um Fernimages zu verringern, die ja ein hohes Risiko für Vorurteilsbildung bergen, sollten reale Erfahrungen mit Busfahrern gemacht werden können werden. Es ist davon auszugehen, dass bei Berücksichtigung dieser Ansätze, Verbesserungen erzielt werden können. Des Weiteren ist davon auszugehen, dass durch die veränderten Bedingungen und die dadurch resultierende Steigerung des Images zugleich auch das Selbstbild der Berufsgruppe und damit korrelierende Parameter wie die Arbeitszufriedenheit oder Gesundheit positiv beeinflusst werden.

9 Zusammenfassung

Innerhalb des Öffentlichen Personennahverkehrs kommen dem Busfahrer sowie seiner auszuübenden Berufstätigkeit eine bedeutende Rolle zu. Ohne Busfahrer kann zum aktuellen Zeitpunkt und auch in absehbarer Zeit das Funktionieren des Systems und damit die Mobilität zahlreicher Nutzer nicht gewährleistet werden. Laut Literatur weisen Busfahrer ein hohes Risiko für Burnout (Chen & Kao 2013) und zahlreiche körperliche Gesundheitsprobleme auf (Tse et al., 2006). Im Rahmen unterschiedlicher Studien wurden hierfür eine Reihe umfeld- und organisationsbezogene Einflussgrößen als mögliche Ursachen konstatiert. Bezüglich des Images der Berufsgruppe der Busfahrer, welches beträchtlich zum Gesundheitszustand beitragen kann, existiert bisher allerdings ein recht limitiertes Wissen.

Dies veranlasste die zugrundeliegende Studie, welche das Ziel verfolgte, das Image der Berufsgruppe der Busfahrer im Linienbetrieb systematisch zu erfassen und darzustellen. Image wurde hierbei als die Gesamtheit aller Wahrnehmungen, Vorstellungen und Bewertungen definiert. Im Fokus standen zum einen zentrale Tendenzen sowie allerdings auch gruppenspezifische Unterschiede hinsichtlich des Bildes über Busfahrer.

Da sich anhand des aktuellen Forschungsstandes nur einzelne Facetten des Konstrukts ableiten ließen, wurde bewusst eine stark explorierende Vorgehensweise gewählt. Zunächst wurde mit einer qualitativen Studie begonnen. Als Datenerhebungsmethode wurden insgesamt 126 Experteninterviews durchgeführt. Die Transkripte der Interviews dienten als Basis für zwei verschiedene Auswertungsmethoden: (1) Mittels der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) wurden zunächst die wichtigsten Inhalte anhand eines Kategoriensystems systematisch ermittelt und quantifiziert. (2) Im Anschluss daran wurden die einzelnen Interviewteilnehmer in Anlehnung an die Typenbildung nach Kluge (2000) mithilfe einer theoriebasierten Merkmalsmatrix unterschiedlichen Gruppen zugeordnet und charakterisiert. Daraufhin wurde im Sinne eines Mixed-Method-Ansatzes eine quantitative Studie nachgeschaltet. Basierend auf den ersten Hypothesen und Theorien aus dem qualitativen Teil des Forschungsprojektes und in Abgleich mit bereits bestehender Literatur wurde ein Fragebogen konstruiert. Insgesamt wurden 574 vollständig ausgefüllte Fragebögen zur Analyse hinzugezogen. Folgende Auswertungsmethoden standen bei der Analyse im Vordergrund: (1) Mittels deskriptiver Methoden wurden zunächst zentrale Tendenzen zu unterschiedlichen Fragebogendimensionen dargestellt und beschrieben. (2) Durch mehrere explorative Faktorenanalysen wurden die Antworten der Untersuchungsteilnehmer ausgewählter Fragebogendimension auf wenige Faktoren reduziert. Dies diente zum einen als Basis für eine durchzuführende Clusteranalyse, welche das Ziel verfolgte, die Ergebnisse der qualitativen Typisierung durch einen unterschiedlichen Zugang zum Themenfeld besser einordnen und eingrenzen zu können. Zum anderen diente die

Fragebogenreduzierung der Durchführung unterschiedlicher Signifikanztests zur Identifizierung von Unterschieden auf Basis demografischer Daten.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie offenbaren, dass die Berufsgruppe der Busfahrer ein schlechtes Image besitzt. Die Wahrnehmungen sind deutlich starr und vorurteilsbesetzt. Die Vorstellungen über die Berufsgruppe sind ähnlich wie die Wahrnehmungen mehrheitlich negativ. Der Busfahrer wird insgesamt als schlechter Dienstleister mit geringem Bildungsstand und unattraktivem Erscheinungsbild, welcher in einem negativ behafteten (Busverkehrs-)System mit schlechten Arbeitsbedingungen tätig ist, stigmatisiert. Das Bild über die Berufsgruppe unterscheidet sich allerdings aufgrund von Reflexionen und Wahrnehmungen über die Berufsgruppe: Sobald Personen über das Individuum Busfahrer reflektieren, sei es aufgrund einer erhöhten Hilfsbedürftigkeit, einer Angewiesenheit auf das System oder eines Zugangs zur Berufsgruppe, so besitzen sie ein deutlich positiveres Bild von der Berufsgruppe und damit in Verbindung stehenden Dimensionen. Besteht hingegen kein oder kaum ein persönlicher Bezug zur Berufsgruppe bzw. ist mehr das eigentliche Busverkehrssystem statt der Busfahrerpersion von Bedeutung (die selbst bei Nutzung nicht wahrgenommen wird), so ist das Bild entweder vage oder deutlich vorurteilsbesetzter und insgesamt negativer. Die aktuelle Busnutzung ist laut Ergebnissen der zugrundeliegenden Studie nicht als entscheidend zu werten. Es wird davon ausgegangen, dass Erfahrungswerte, selbst wenn sie in der Vergangenheit liegen, und eine bewusste Auseinandersetzung mit der Berufsgruppe entscheidend sind. Die Ergebnisse der Studie zeigen allerdings ebenso, dass der deutlich stärkere Bezug zur Busfahrerpersion zu beträchtlich höheren Ansprüchen gegenüber der Berufsgruppe einhergeht, welche von den Teilnehmern auch als wichtig bewertet werden: Busfahrer werden quasi als „persönlicher Taxifahrer“ oder „personenbezogener Dienstleister“ angesehen, der eine Vielzahl an Leistungen zu erfüllen habe, welche mehrheitlich den Service und nicht die eigentliche Beförderungsleistung betreffen.

Zur Imageverbesserung müssen folglich mehrere Aspekte berücksichtigt werden. Zum einen müssen vor allem Nutzer mit hoher Leistungserwartung über die eigentliche Beförderungsaufgabe des Busfahrers aufgeklärt und darüber informiert werden, dass sie keinen rechtlichen Anspruch auf Serviceleistungen besitzen. Zum anderen gilt es die Aufmerksamkeit und Wahrnehmung derjenigen auf den Busfahrer zu richten, die mehr das Busverkehrssystem und nicht die eigentliche Busfahrerpersion anerkennen. Weiterhin gilt es, die mediale Präsenz der Berufsgruppe authentischer zu gestalten und den Aufmerksamkeitsfokus mehr auf die Beförderungsleistung und die gesellschaftliche Bedeutung und Verantwortung der Busfahrer zu lenken.

Literaturverzeichnis

Abels, H. (1976). Status. In: J. Ritter, K. Gründer & G. Gabriel (Hrsg.), *Historisches Wörterbuch der Philosophie* (110-115). Basel: Schwabe

Abrassart, A. & Wolter, S.C. (2019). Investigating the image deficit of vocational education training: Occupational prestige ranking depending on the educational requirements and skill content of occupations. *Journal of European Social Policy*, 30(2), 1-16. <https://doi.org/10.1177/0958928719855298>

Akerlof, A.G. & Kranton, R.E. (2000). Economics and Identity. *The Quarterly Journal of Economics*, 115(3), 715–753. <https://doi.org/10.1162/003355300554881>

Albert, N.M., Wocial, L., Meyer, K.H, Na, J. & Trochermann, K. (2008). Impact of nurses' uniforms on patient and family perceptions of nurse professionalism. *Applied Nursing Research*, 21(4), 181-190. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2007.04.008>

Alezra, F. (2019). Educational Initiatives as a Way for the Empowerment of Preschool Teacher and the Improvement of Her Image. *Studia Edukacyjne*, 53, 393-405. <https://doi.org/10.14746/se.2019.53.22>

Arneill, A.B. & Devlin, A.S. (2002). Perceived quality of care: The influence of the waiting room environment. *Journal of Environmental Psychology*, 22(4), 345-360. <https://doi.org/10.1006/jevp.2002.0274>

Ashton, K. (2001). The public image of psychologists: Development and validation of an attitudes towards psychologists scale. Dissertation. The Ohio State University. Zugriff am 04.08.2021 unter https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1486546889383311&disposition=inline

Backhaus, K.R., Erichson, B., Plinke, W. & Weiber, R. (2008). *Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung* (12. Aufl.). Berlin, Heidelberg: Springer

Bakti, I.G.M.Y. & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534-558. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2013-0094>

Balkin, S. & Houlden, P. (1983). Reducing Fear of Crime through Occupational Presence. *Criminal Justice and Behavior*, 10(1), 13-33.
<https://doi.org/10.1177/0093854883010001002>

Behling, D. (1994). School Uniforms and Person Perception. *Perceptual and Motor Skills*, 79(2), 723-729. <https://doi.org/10.2466/pms.1994.79.2.723>

Ben Natan, M & Becker, F. (2010). Israelis' perceived motivation for choosing a nursing career. *Nurse Education Today*, 30(4), 308-313.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2009.08.006>

Bergler, R. (1963). Psychologie des Marken- und Firmenbildes. Wirtschafts- und gesellschaftskundliche Reihen der Deutschen Volkswirtschaftlichen Gesellschaft e.V. und ihrer Akademie für Führungskräfte der Wirtschaft (Bd 2). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Bergler, R. (1966). Psychologie stereotyper Systeme. Ein Beitrag zur Sozial- und Entwicklungspsychologie. Stuttgart: Huber

Berliner Morgenpost (2021). Warum der DHL-Paketbote ab Juli nicht mehr klingeln könnte. Zugriff am 04.08.2021 unter
<https://www.morgenpost.de/vermishtes/article232324269/dhl-paket-ablageort-widerspruch-kunden-deutsche-post.html>

Bettelheim, B. (1943). Individual and mass behavior in extreme situations. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(4), 417-452. <https://doi.org/10.1037/h0061208>

Birnbaum, D. & Somers, M.J. (1989). The Meaning and Measurement of Occupational Image for the Nursing Role. *Work and occupations*, 16(2), 200-213.
<https://doi.org/10.1177/0730888489016002006>

Blömke, S. (2005). Das Lehrerbild in den Printmedien. Inhaltsanalyse von „Spiegel“ und „Focus“-Berichten seit 1990. *Die Deutsche Schule*, 9(7), 24-39.

Bohnsack, R. (1999). Gruppendiskussionsverfahren. Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung (3.Aufl.) Wiesbaden: Springer Fachmedien

- Boorstin, D.J. (1961). *Das Image: Der Amerikanische Traum*. Mit einem Vorwort von Klaus Harpprecht. Hamburg: Rowohlt
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4.Aufl.). Berlin/Heidelberg: Springer
- Bortz, J. & Lienert, G.A. (2013). *Kurzgefaßte Statistik für die klinische Forschung* (3.Aufl.). Berlin/Heidelberg: Springer
- Bortz, J. & Schuster, C. (2010). *Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler* (7.Aufl.). Berlin/Heidelberg: Springer
- Bortz, J. (1993). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5.Aufl.). Berlin/Heidelberg: Springer
- Bose, C. & Rossi, R. (1983). Gender and jobs: prestige standings of occupations as affected by gender. *American Sociological Review*, 48(3), 316-330.
<https://doi.org/10.2307/2095225>
- Bougen, P. (1994). Joking apart: the serious side of the accountant stereotype. *Accounting Organisations and Society*, 19(3), 319-335. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(94\)90039-6](https://doi.org/10.1016/0361-3682(94)90039-6)
- Bovenzi, M. & Zadini, A. (1992). Self-Reported Low Back Symptoms in Urban Bus Drivers Exposed to Whole-Body Vibration. *Spine*, 17(9), 1048-1059.
<https://doi.org/10.1097/00007632-199209000-00007>
- Brachfeld, O. (1976), Image. In: J. Ritter, K. Gründer & G. Gabriel (Hrsg.), *Historisches Wörterbuch der Philosophie* (215-217). Basel: Schwabe
- Bröckling, U. (2007). *Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform* (5.Aufl.). Berlin: Suhrkamp
- Brown, S.W. & Bond, E.U. (1995). The internal/external framework and service quality: toward theory in services marketing. *Journal of Marketing Management*, 11(1), 49-67.
<https://doi.org/10.1080/0267257X.1995.9964327>
- Buldur, B. & Armfield, J.M (2017). Perceptions of dental profession: a comparative analysis through scale development. *European Journal of Oral Sciences*, 126(1), 46-52.
<https://doi.org/10.1111/eos.12397>

Bundesministerium für Verkehr und Infrastruktur (2016). Mobilitäts- und Angebotsstrategien in ländlichen Räumen. Planungsleitfaden für Handlungsmöglichkeiten von ÖPNV-Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen unter besonderer Berücksichtigung. Zugriff am 02.08.21 unter <https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Publikationen/G/mobilitaets-und-angebotsstrategien-in-laendlichen-raeumen-neu.html>

Bundesverband deutscher Omnibusunternehmer e.V. (2011). Beweg was - werd Busfahrer - Imagefilm zur bdo-Ausbildungskampagne. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.youtube.com/watch?v=iHiytTHN3qs>

Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo). Konjunkturumfrage 2020/2021. Zugriff am 21.07.21 unter <https://www.bdo.org/zahlen-fakten-positionen/konjunkturumfrage>

Busch, P. & Wilson, D.T. (1976). An Experimental Analysis of a Salesman's Expert and Referent Bases of Social Power in the Buyer-seller Dyad. *Journal of Marketing Research*, 13(1), 3-11. <https://doi.org/10.2307/3150896>

Buss, E. & Fink-Heuberger, U. (2000). Image Management. Frankfurt: Frankfurter Allgemeine Buch

Byrne, M. & Willis, P. (2005). Irish secondary students' perceptions of the work of an accountant and the accounting profession. *Accounting Education*, 14(4), 367-381. <https://doi.org/10.1080/06939280500346003>

Carrington, B. & Tomlin, R. (2000). Towards a More Inclusive Profession: Teacher recruitment and ethnicity. *European Journal of Teacher Education*, 23(2), 139-157. <https://doi.org/10.1080/713667271>

Cebula, J. (1998). Does Lawyer Advertising Adversely Influence the Image of Lawyers in the United States? An Alternative Perspective and New Empirical Evidence. *Journal of Legal Studies*, 27(2), 504. <https://doi.org/10.1086/468030>

Chen, C.C., Shiu, L.J., Li, Y.L., Tung, K.Y., Chan, K.Y., Yeh, C.J., Chen, S.C. & Wong, R.H. (2010). Shift work and arteriosclerosis risk in professional bus drivers. *Annals of Epidemiology*, 20(1). doi: 10.1016/j.annepidem.2009.07.093. PMID: 19804986.

Chen, C-F. & Kao, Y-L. (2013). The connection between the hassles–burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 53(1), 105–111.

<https://doi.org/10.1016/j.aap.2013.01.004>

Christensen, C. (2001). The credibility of dentists. *The Journal of the American Dental Association*, 132(8), 1163-1165. <https://doi.org/10.14219/jada.archive.2001.0344>

Christoph, B., Müller, G., Gebhardt, D., Wenzig, C., Trappmann, M., Achatz, J., Tisch, A. & Gayer, C. (2008). Codebuch und Dokumentation des 'Panel Arbeitsmarkt und soziale Sicherung' (PASS), Welle 1 (2006/2007). Zugriff am 04.08.2021 unter

http://213.241.152.197/fdz/reporte/2008/DR_05-08.pdf

Chung, Y-S., Wong, J-T. (2011) Developing effective professional bus driver health programs: An investigation of self-rated health. *Accident Analysis & Prevention*, 43(6), 2093-2103. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.05.032>

Ciesinger, K., Goesmann, C., Klatt, R. & Lisakowski, A. (2011). Alten- und Krankenpflege im Spiegel der öffentlichen Wahrnehmung. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung zur Wertschätzung zweier Dienstleistungsberufe. Zugriff am 06.09.20 unter http://www.berufe-im-schatten.de/data/bis_tabellen-band-pflege_2011.pdf

Ciesinger, K.G., Fischbach, A., Klatt, R. & Neuendorff, H. (2011). Berufe im Schatten. Wertschätzung von Dienstleistungsberufen - Entwicklung neuer Modelle und Konzepte einer praxisorientierten Unterstützung. Münster: LIT

Cleff, T. (2015). Deskriptive Statistik und Explorative Datenanalyse: Eine computergestützte Einführung mit Excel, SPSS und STATA (3.Aufl. 2015). Wiesbaden: Gabler

Dahlborg-Lyckhage, E. & Pilhammar-Anderson, E. (2009). Predominant discourses in Swedish nursing. *Policy, Politics and Nursing Practice*, 10(2), 163-171.

<https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.05.032>

Davis, K. & Moore, W.E. (1945). Some Principles of Stratification. *American Sociological Review*, 10(2), 242-249. <https://doi.org/10.2307/2085643>

De Araujo Sartorio, N., & Pavone Zoboli, E.L.C. (2010). Images of a 'good nurse' presented by teaching staff. *Nursing Ethics*, 17(6), 687-694.
<https://doi.org/10.1177/0969733010378930>

Deutsche Bahn (2020). Willkommen, Du passt zu uns, Ottmar. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.youtube.com/watch?v=5hGoS5Q7uPs>

Deutsche Bahn Regio Bus Nord (2018). Busfahrer machen ihren Job gerne. Zugriff am 19.07.2021 unter https://www.dbregiobus-nord.de/regiobusnord/view/news/nl201804_kooperation-fresenius.shtml

Donaukurier (2020). SPD: Busfahrermangel gefährdet Mobilitätswende. Zugriff am 21.07.2021 unter <https://www.donaukurier.de/nachrichten/bayern/Parteien-SPD-Verkehr-Bayern-SPD-Busfahrermangel-gefaehrdet-Mobilitaetswende;art155371,4500453>

Duden (2021). Krawall. Zugriff am 18.08.21 unter <https://www.duden.de/rechtschreibung/Krawall>

Duffy, C. A., & McGoldrick, A. E. (1990). Stress and the bus driver in the UK transport industry. *Work & Stress*, 4(1), 17-27. <https://doi.org/10.1080/02678379008256961>

Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG, 2013). Für eine gute Fahrt in Duisburg – eine Kampagne für ein besseres Miteinander. Zugriff am 25.07.21 unter https://www.lokalkompass.de/duisburg/c-ratgeber/fuer-eine-gute-fahrt-in-duisburg-eine-kampagne-fuer-ein-besseres-miteinander_a323333#gallery=null

Dunstan, D.W., Howard, B., Healy, G.N. & Owen, N. (2012). Too much sitting--a health hazard. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 97(3), 368-76.
<https://doi.org/10.1016/j.diabres.2012.05.020>

Düsseldorfer Rheinbahn AG (2012). Image-Kampagne stellt Busfahrer in den Mittelpunkt. Zugriff am 25.07. 21 unter <https://www.omnibusrevue.de/nachrichten/management/image-kampagne-stellt-busfahrer-in-den-mittelpunkt-2566711>

Elliot, A. J., Maier, M. A., Moller, A. C., Friedman, R. & Meinhardt, J. (2007). Color and psychological functioning: The effect of red on performance attainment. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 154–168. <https://doi.org/10.1037/0096-3445.136.1.154>

Engesser, E. (2005). Journalismus in Fiktion und Wirklichkeit. Ein Vergleich des Journalistenbildes in literarischen Bestsellern mit Befunden der empirischen Kommunikatorforschung. Köln: Herbert von Halem

England, P. (1979). Women and Occupational Prestige: A Case of Vacuous Sex Equality. *Signs*, 5(2), 252-265. <https://doi.org/10.1086/493707>

Ester, M. & Sander, J. (2000). Knowledge Discovery in Databases. Berlin: Springer

Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound, 2016). Leben und Arbeiten in Europa 2016. Zugriff am 23.07.21 unter <https://www.eurofound.europa.eu/de/publications/annual-report/2017/living-and-working-in-europe-2016>

Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound, 2010). Fünfte Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen 2010. Zugriff am 23.07.21 unter <https://www.eurofound.europa.eu/de/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>

Eventcomedy (2020). Pilot und Crew Bildergalerie - EventComedy - das Walkactportal. Zugriff am 19.07.2021 unter <https://www.eventcomedy.de/galerie/pilot-und-crew/>

Feldhoff, J. (1976). Prestige. In: J. Ritter, K. Gründer & G. Gabriel (Hrsg.), *Historisches Wörterbuch der Philosophie* (1308-1310). Basel: Schwabe

Fisher, R. J. & Andrews, J.J. (1976). The impact of self-selection and reference group identification in a university living-learning center. *Social Behavior and Personality*, 4(2), 209-218. <https://doi.org/10.2224/sbp.1976.4.2.209>

Flick, U. (2011). Triangulation. Eine Einführung (3. Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung (ISI, 2019). Wissenschaftliche Beratung des BMVI zur Mobilitäts- und Kraftstoffstrategie. Energie- und Treibhausgaswirkungen des automatisierten und vernetzten Fahrens im Straßenverkehr. Zugriff am 04.08.2021 unter <https://www.isi.fraunhofer.de/content/dam/isi/dokumente/ccn/2019/energie-treibhausgaswirkungen-vernetztes-fahren.pdf>

Fromm, S. (2012). Datenanalyse mit SPSS für Fortgeschrittene 2: Multivariate Verfahren für Querschnittsdaten. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Ganzeboom, H. B.G., De Graaf, P. M. & Treiman, D., J. (1992). A Standard International Socio-Economic Index of Occupational Status. *Social Science Research*, 21(1), 1-56. [https://doi.org/10.1016/0049-089X\(92\)90017-B](https://doi.org/10.1016/0049-089X(92)90017-B)

Gesellschaft für Konsum-, Markt- und Absatzforschung e.V. (GfK, 2018). Trust in Professions 2018 –eine Studie des GfK Vereins. Von Feuerwehrleuten bis zu Politikern. Zugriff am 04.08.2021 unter https://www.nim.org/sites/default/files/medien/135/dokumente/2018_-_trust_in_professions_-_deutsch.pdf

Gharaibeh, N.M. (2005). The psychiatrist's image in commercially available American movies. *Acta Psychiatrica Scandinavia*, 111(4), 316-319. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0447.2004.00489.x>

Gilbert-Ouimet, M., Trudel, X., Brisson, C., Milot, A. & Vézina, M. (2013). Adverse effects of psychosocial work factors on blood pressure: systematic review of studies on demand-control-support and effort-reward imbalance models. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 40(2), 109-132. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3390>.

Glaser, B.G. & Strauss A.L. (2010). Grounded Theory: Strategien qualitativer Forschung (3.Aufl.). Bern: Huber

Gläser, J. & Laudel, G. (2004). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupational specific approach. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52(5), 484-493. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2011.00895.x>

Goffmann, E. (1971). Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation (11. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp

Gonçalves Filho, A.P., Souza Rocha, M., Meneses Oliveira, A.F., Costa dos Santos, U. Ramos Costa, J.V. & Santos de Jesus, J. (2015). Working Conditions of Bus Drivers in a Large Brazilian Metropolis. *Procedia Manufacturing*, 3, 2505-2509. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.512>

Goodboy, A.K, Martin, M.M. & Brown, E. (2016) Bullying on the school bus: deleterious effects on public school bus drivers. *Journal of Applied Communication Research*, 44(4), 434-452. <https://doi.org/10.1080/00909882.2016.1225161>

Gouthier, M.H.J. (2006). Produzentenstolz von Dienstleistern als positive Arbeitsemotion. In M. Ringlstetter, S. Kaiser & G. Müller-Seitz, *Positives Management* (91-113). Wiesbaden: Gabler Edition Wissenschaft

Grawe, K. (1998). Psychologische Therapie. Göttingen: Hogrefe.

Guttman, L. (1954). Some necessary conditions for common-factor analysis. *Psychometrika*, 19, 149-161. <https://doi.org/10.1007/BF02289162>

Haas, C. et al. (2017). Mobilität im Alter. Unveröffentlichter Forschungsbericht, Frankfurt

Haas, C. et al. (2018). Berufliche Identität und gesellschaftliche Wahrnehmung des Busfahrers. Unveröffentlichter Forschungsbericht, Frankfurt

Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1974). The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects. Yale University. Zugriff am 25.07.21 unter <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED099580.pdf>

Hall, S. (1997). Representations. Cultural representations and Signifying Practices. London: Sage Publications

Hanauer Straßenbahn GmbH (2020). Kümmerer an der Bushaltestelle: HSB-Servicekräfte helfen Fahrgästen und kontrollieren die Maskenpflicht. <https://www.op-online.de/region/hanau/hanau-kuemmerer-an-der-bushaltestelle-hsb-servicekraefte-helfen-fahrgaesten-und-kontrollieren-die-maskenpflicht-90111287.html>

Harris, M.B., Ramsey, S., Sims, D. & Stevensons, M. (1974). Effects of uniforms on perceptions of pictures of athletes. *Perceptual and Motor Skills*, 39(1), 59-62. <https://doi.org/10.2466/pms.1974.39.1.59>

Hartas, D. (2010). Educational research and inquiry: Qualitative and quantitative approaches. London: Continuum

Helfferrich (2009). Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Hirschauer, S. (2014). Un/doing Differences. Die Kontingenz sozialer Zugehörigkeiten. *Zeitschrift für Soziologie*, 43(3), 170–191

Hodge, R. W., Siegel, P. M., & Rossi, P. H. (1964). Occupational prestige in the United States. *American Journal of Sociology*, 70(3), 286–302. Zugriff am 29.07.212 unter <http://www.jstor.org/stable/2775067>

Hoffmeyer-Zlotnik, J.H.P. & Warner, U., (1998). Die Messung von Einkommen im nationalen und internationalen Vergleich. *ZUMA Nachrichten*, 42, 30-65

Honneth, A. (2001). Recognition or Redistribution? Changing Perspectives on the Moral Order of Society. *Theory, Culture & Society*, 18(2-3), 43-55. <https://doi.org/10.1177/02632760122051779>

Honneth, A. (2004). Recognition and Justice. Outline of a Plural Theory of Justice. *Acta Sociologica*, 47(7), 351-364. <https://doi.org/10.1177/0001699304048668>

Honneth, A. (2007). Recognition as Ideology. In B. Van den Brink & D. Owen (ed.). Recognition and Power. Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory. Cambridge: Cambridge University Press

Hopf, C. (2015). Qualitative Interviews – ein Überblick. In U. Flick, E. Von Kardoff & I. Steinke, *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (11.Aufl.) (349-359). Reinbek: Rowohlt-Taschenbuch

Huguet, P. & Régener, I. (2007). Stereotype threat among schoolgirls in quasi ordinary classroom circumstances. *Journal of Educational Psychology*, 99(3), 545-560. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.3.545>

Ihme, T. A. & Mauch, M. (2007). Werbung als implizite Aktivierungsquelle von Geschlechterstereotypen und ihr Einfluss auf Mathematikleistungen sowie auf das Computerwissen bei Mädchen und Jungen. *Empirische Pädagogik*, 21, 291-305

Institut für Demoskopie Allensbach (2013). Allensbacher Kurzbericht. Hohes Ansehen für Ärzte und Lehrer - Reputation von Hochschulprofessoren und Rechtsanwälten rückläufig. Allensbacher Berufsprestige-Skala 2013. Zugriff am 04.08.2021 unter https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/kurzberichte_dokumentationen/PD_2013_05.pdf

Internationale Standardklassifikation der Berufe (ISCO-08). Zugriff am 25.07.21 unter https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=CL_ISCO08&StrLanguageCode=DE&IntPcKey=48098567&StrLayoutCode=HIERARCHIC

Jain, S.K. & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, *VIKALPA*, 29(2), 25-37. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Johnson, K.K.P., Schofield, N.A. & Yurchisin, J. (2002). Appearance as a Source of Information. A Qualitative Approach to Data Collection. *Clothing and Textiles Research Journal*, 20(3), 125-137. <https://doi.org/10.1177/0887302X0202000301>

Johnson, R.R., Plecas, D.P., Anderson, S. & Dolan, H. (2015). No Hat or Tie Required: Examining Minor Changes to the Police Uniform. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 30, 158-165. <https://doi.org/10.1007/s11896-014-9152-3>

Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers, *International Journal of Service Industry Management*, 6(5), 53-71. <https://doi.org/10.1108/09564239510101536>

Kaiser, H.F. & Dickman, K. (1959). Analytic determination of common factors. *American Psychological Association*, 14(1), 425-441. <https://doi.org/10.12691/jbe-3-2-4>

Kalisch, B., & Kalisch, P. A. (1981). The Image of Psychiatric Nurses in Motion Pictures. *Perspectives in psychiatric care, 19*(3), 116-129. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6163.1981.tb00125.x>

Kalisch, B., & Kalisch, P. A. (1982a). Communication clinical nursing issues through the newspaper. *Nursing Research, 30*(3), 132-138.

Kalisch, B., & Kalisch, P. A. (1982b). The image of nurse in motion pictures. *American Journal of Nursing, 82*(2), 264-270

Kalisch, B., & Kalisch, P. A. (1982c). The image of nurses in novels. *American Journal of Nursing, 83*(1), 48-55

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV, 2013). „Wir arbeiten für ihr Leben gern.“ – Warum die Ärzte ihr Image aufpolieren. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.diqm.de/article/135386>

Kelle U. & Kluge, S. (2010) Vom Einzelfall zum Typus (2.Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Keller, J. (2007). Stereotype threat in classroom settings: The interactive effect of domain identification, task difficulty and stereotype threat on female students' maths performance. *British Journal of Educational Psychology, 77*(2), 323-338. <https://doi.org/10.1348/000709906X113662>

Kelly, J., Fealy, G.M. & Watson, R. (2012). The image of you: constructing nursing identities in YouTube. *Journal of Advanced Nursing, 68*(8), 1804-13. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05872.x>

Khaled, S.M., Shockley, B. & Abdul Rahim, H.F. (2017). The effects of citizenship status on service utilization and general satisfaction with healthcare: a cross-cultural study. *International Journal for Quality in Health Care, 29*(1), 47–54. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw131>

Klassifikation der Berufe (KldB, 2010). Zugriff am 25.07.21 unter <https://statistik.arbeitsagentur.de/DE/Navigation/Grundlagen/Klassifikationen/Klassifikation-on-der-Berufe/KldB2010/Systematik-Verzeichnisse/Systematik-Verzeichnisse-Nav.html>

Kleining, G. (1959). Zum gegenwärtigen Stand der Imageforschung. *Psychologie und Praxis*, 3(4), 198-212

Kleining, G. (1961). Über soziale Images. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft*, 5, 145-170. Zugriff am 04.08.2021 unter https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/857/ssoar-kzfss-1961-sonderheft_5-kleining-uber_soziale_images.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-kzfss-1961-sonderheft_5-kleining-uber_soziale_images.pdf

Kleining, G. (1969). Image. In W. Bernsdorf (Hrsg.), *Wörterbuch der Soziologie* (444-447). Stuttgart: Enke. Zugriff am 04.08.2021 unter <https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/2980/ssoar-1969-kleining-image.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-1969-kleining-image.pdf>

Klimke, D., Lautermann, R., Stäheli, U., Weischer, C. & Hanns, W. (2020). *Lexikon zur Soziologie* (6. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien

Kloimüller, I. Karazman, R., Geissler, H., Karazman-Morawetz, I. & Haupt, H. (2000): The relation of age, work-ability index and stress-inducing factors among bus drivers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 25(5), 497-502. [https://doi.org/10.1016/S0169-8141\(99\)00035-9](https://doi.org/10.1016/S0169-8141(99)00035-9).

Kluge, S. (2000). Empirisch begründete Typenbildung in der qualitativen Sozialforschung. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 14(1). Zugriff am 13.08.21 unter <https://pdfs.semanticscholar.org/3bdb/87aecceb1963dfba809c4834f75c107aef9f.pdf>

Koch, P., Schablon, A., Latza, U., & Nienhaus, A. (2014). Musculoskeletal pain and effort-reward-imbalance - a systematic review. *BMC Public Health*, 14(37), 1-10. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-37>

Köller, M., Stuckert, M. & Möller, J. (2019). Das Lehrerbild in den Printmedien: Keine „Faulen Säcke“ mehr! *Zeitschrift für Erziehungswissenschaften*, 22, 373-387

Kopp, J. & Steinbach Anja (2016). Grundbegriffe der Soziologie (11.Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Kray, L. J., Thompson, L. & Galinsky, A. (2001). Battle of the sexes: Gender stereotype confirmation and reactance in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(6), 942-958. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.80.6.942>

Kruse, J. (2014). Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz (2. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa

Kuckartz, U., Dresing, T., Rädiker, S., & Stefer, C. (2008). Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Lamnek, S. (1991). Soziologie-Lexikon (3.Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag

LaSala, K.B. & Nelson, J. (2005). What contributes to professionalism? *MedSurg Nursing: official Journal of the Academy of Medical-Surgical Nurses*, 14(1), 63-67

Lawrence, S.G. & Watson, M. (1991). Getting others to help the effectiveness of professional uniforms charitable fund raisings. *Journal of Applied Communication Research*, 19(3), 170-185. <https://doi.org/10.1080/00909889109365301>

Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303. <https://doi.org/10.1080/02642069100000047>

Lim, V.K.G, Teo, S.H.T. & See, S.K.B. (2000). Perceived Job Image Among Police officers in Singapore: Factorial Dimensions and Differential Effects. *The Journal of Social Psychology*, 140(6), 740-750. <https://doi.org/10.1080/00224540009600514>

Lim, V.K.G. & Yuen, E.C. (1998). Doctors, Patients, and Perceived Job Image: An Empirical Study of Stress and Nurses in Singapore. *Journal of behavioral medicine*, 21(3), 269-282. <https://doi.org/10.1023/a:1018769000750>

Litt, T. (1926). Individuum und Gemeinschaft. Grundlegung der Kulturohologie (2. Aufl.). Berlin: Teubner

- Liu, Y. (2010). Nurses' Work Role in the Context of Gender and Chinese Culture: An Online Forum Study. *Journal of Nursing Research*, 18(2), 117-124. <https://doi.org/10.1097/JNR.0b013e3181dda76a>
- Loveday, H. Wilson, J.A., Herman, P.N. & Pratt, R.J. (2007). Public perception and the social microbiological significance of uniforms in the prevention and control of health-associated infections: an evidence review. *British Journal of Infection Control*. 8(4), 10-21. <https://doi.org/10.1177/1469044607082078>
- Magnum, S. Garrison, C., Lind, C. & Hilton, H.G. (1997). First impressions of the nurse and nursing care. *Journal of Care Quality*, 11(5), 39-47. <https://doi.org/10.1097/00001786-199706000-00009>
- Magnum, S., Garrison, C., Lind, C., Thackeray, R. & Wyatt, M. (1991). Perceptions of nurses' uniforms. *Journal of Nursing Scholarship*, 23(2), 127-130. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1991.tb00656.x>
- Magnusson, C. (2009). Occupational Prestige, and Wages: A Test of Devaluation Theory. *European Sociological Review*, 25(1), 87-101. <https://doi.org/10.1093/esr/jcn035>
- Maio, G. (2009). The dentists between medicine and cosmetology. Ethical shortcomings of esthetics boom in dentistry. *Schweizer Monatszeitschrift für Zahnmedizin*, 119(1), 47-56.
- Maksimovic, M.V., Dordevic, B.S., Brzakovic, M.D. & Grahovac, M.M. (2017). Transport services quality measurement using SERVQUAL model. *Tehnika*, 72(6), 928-935. <https://doi.org/10.5937/tehnika1706928M>
- Mason, J.L. (1965). The Low Prestige of Personal Selling. *Journal of Marketing*, 29, 7-10. <https://doi.org/10.1177/002224296502900402>
- Mayring P (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (11.Aufl.). Landsberg: Betz
- Mayring, Philipp (2000). *Qualitative Inhaltsanalyse. Forum Qualitative Sozialforschung*, 1(2). Zugriff am 04.08.2021 unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002204>.

Mazzulla, G. & Eboli, L. (2006). A Service Quality experimental measure for public transport. *European Transport*, 34, 42-53 Zugriff am 29.07.2021 unter <https://core.ac.uk/download/pdf/41174581.pdf>

Milakis, D., van Arem, B., & van Wee, B. (2017). Policy and society related implications of automated driving: A review of literature and directions for future research. *Journal of Intelligent Transportation Systems*, 21(4), 324-348. <https://doi.org/10.1080/15472450.2017.1291351>

Möhring, W., & Schlütz, D. (2013). Handbuch standardisierte Erhebungsverfahren in der Kommunikationswissenschaft. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Monjamed, Z., Ghorbani, T., Mostofian, E., Oveissipour, R., Nakhost-Pandi, S. & Mahmoudi, M. (2005). A nationwide study of the level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. *Journal of tehran Nursing and Midwifery School*, 10(4), 39-48

Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG, 2016). Aus Nachbarn werden Kollegen – Busfahrer werben Busfahrer in München. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.ich-fahr-gut.de/mitarbeiter-werben-mitarbeiter-mvg-busfahrer/>

Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG, 2019). Diese Werbung führt zu Kopfschütteln: Friseur sollen Busfahrer werden! Zugriff am 25.07.21 unter <https://imsalon.de/branchen-news/branche-detailseite/diese-werbung-fuehrt-zu-kopfschuetteln-friseur-sollen-busfahrer-werden/>

Murstein, B. I. & Fontaine P.A. (1993). The public's knowledge about psychologists and other mental health professionals. *American Psychologist*, 48(7), 839-845. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.48.7.839>

Nakata, A. (2012): Psychosocial job stress and immunity: a systematic review. *Methods in molecular biology*, 934, 39–75. https://doi.org/10.1007/978-1-62703-071-7_3

Nguyen, H.-H. D. & Ryan, A.M. (2008). Does stereotype threat affect test performance of minorities and women? A meta-analysis of experimental evidence. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1314-1334. <https://doi.org/10.1037/a0012702>

Nikbakht-Nasrabadi, A., Lipson, J.G., & Emami, A. (2004). Professional nursing in Iran: An overview of its historical and sociocultural framework. *Journal of Professional Nursing, 20*(6), 396-402. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2004.08.004>

O'Neill, J.O., Swenson, S.A., Stark, E., O'Neill, D.A. & Lewinski, W.J. (2018). Protective Vests in Law Enforcement: a Pilot Survey of Public Perceptions. *Journal of Police and Criminal Psychology, 33*, 100-108. <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9237-x>

Oevermann, U. (1999). Strukturele Soziologie und Rekonstruktionsmethodologie. In W. Glatzer (Hrsg.), *Ansichten der Gesellschaft. Frankfurter Beiträge aus Soziologie und Politikwissenschaft* (72-84). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Öhlén, J. & Segesten, K. (1998). The professional identity of nurse: concept analysis and development. *Journal of Advanced Nursing, 28*(4), 720-727, <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1998.00704.x>

Osborne, J.W. & Walker, C. (2006). Stereotype threat, identification with academics, and withdrawal from school. Why the most successful students colour might be the most likely to withdraw. *Educational Psychology, 26*(4), 563-577. <https://doi.org/10.1080/01443410500342518>

Oswald, P. (2003). Sex-typing and prestige of ratings occupations as indices of occupational stereotypes. *Perceptual and Motor Skills, 97*(3), 953-959. <https://doi.org/10.2466/pms.2003.97.3.953>

Pallak, M.S. & Killberg, R.R. (1986). Psychology, public affairs, and public policy: A strategy and review. *American Psychologists, 41*(9), 933-940. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.41.9.933>

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40

Peter, R., Geißler, H., Siegrist, J. (1998). Associations of effort-reward imbalance at work and reported symptoms in different groups of male and female public transport workers. *Stress Medicine and Health, 14*(3), 175-182. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1700\(199807\)14:3<175::AID-SMI775>3.0.CO;2-4](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1700(199807)14:3<175::AID-SMI775>3.0.CO;2-4)

Pimenta, A.M. & Assunção, A.A. (2015). Thermal discomfort and hypertension in bus drivers and chargers in the metropolitan region of Belo Horizonte. *Applied Ergonomics*, 47, 236-241. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2014.10.011>

Precht, P. & Burkard, F.P. (2008). Metzler Lexikon Philosophie (3.Aufl.). Stuttgart: Metzler

Rammstedt, B. (2007). The 10-Item Big Five Inventory. *European Journal of Psychological Assessment*, 23(3), 193-201. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.23.3.193>

Rhodes, C. & Parker, M (2008). Images of Organizing in Popular Culture. *SAGE Publications*, 15(5), 627-637. <https://doi.org/10.1177/1350508408093645>

Robb, M. (2004). Gender and communication. *Nursing Management*, 11(3), 29-33. <https://doi.org/10.7748/NM2004.06.11.3.29.C1980>

Roberts, D.W. & Vasquez, E. (2004). Power: An application to the nursing image and advanced practice. *AACN Clinical Issues*, 15(2), 196-204. <https://doi.org/10.1097/00044067-200404000-00004>

Roberts, L.M. (2005). Changing Faces: Professional Image Construction in Diverse Organizational Settings. *The Academy of Management Review*, 30(4), 685-711. <https://doi.org/10.2307/20159163>

Rowland, P., Coe, N.P.E., Burchard, K.W. & Pricolo, V. (2005). Factors Affecting the Professional Image of Physicians. *Current Surgery*, 62(2), 214-219. <https://doi.org/10.1016/j.cursur.2004.08.008>

Sander, D.M. (1998). Das Image der Diplom-PsychologInnen und Diplom-Psychologen in der Bundesrepublik. *Psychotherapeut*, 52(5). <https://doi.org/10.1007/s00278-007-0560-z>

Schimpl-Neimanns, B. (2004). Mikrodaten-Tools: Zur Umsetzung des Internationalen Sozioökonomischen Index des beruflichen Status (ISEI) mit den Mikrozensen ab 1996. *ZUMA Nachrichten*, 28, 154-170

Schreier (2014). Varianten qualitativer Inhaltsanalyse. Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 15(1), 1-27.

Siegen-Wittstein (2019). Wir brauchen Typen wie Dich- Werde Busfahrer in Siegen-Wittstein. Zugriff am 25.07.21 unter <https://wirsiegen.de/2019/10/wir-brauchen-typen-wie-dich-werde-busfahrer-in-siegen-wittgenstein/304579/>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>

Siegrist, J. (2011). Berufliche Gratifikationskrisen und depressive Störungen. *Psychotherapeut, 56*(1), 21-25

Singer, M.S. & Singer, A.E. (1985). The Effect of Police Uniform on Interpersonal Perception. *The Journal of Psychology, 119*(2), 157-161. <https://doi.org/10.1080/00223980.1985.10542882>

Stadtwerke Wiesbaden (ESWE, 2021). Wiesbaden braucht Alltagshelden wie Dich! Entfalte Deine Superkräfte. Werde Busfahrer/in! Zugriff am 25.08.21 unter <https://www.eswe-verkehr.de/alltagshelden/omnibusfahrer-statistisches-wmd.html#c3732>

Statistisches Bundesamt (2006). Verdienste und Arbeitskosten. Verdienststrukturerhebung 2006. Verdienste nach Berufen. Zugriff am 06.08 unter https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj5gsSxoZzyAhXHWQIHHQH9ALEQFnoECAUQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.destatis.de%2FGPstatistik%2Fservlets%2FMCRFileNodeServlet%2FDEHeft_derivate_00024197%2F5621108069005.xls%3Bjsessionid%3DADDCB17E2CFF5E6F08A17382E1FFDE68E&usg=AOvVaw2l09mL8B6iG4X5RddDWjwU

Statistisches Bundesamt (2019): Erwerbsbeteiligung von Frauen nach Berufen 2019. Zugriff am 06.08.21 unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitsmarkt/Qualitaet-Arbeit/Dimension-1/erwerbsbeteiligung-frauen-berufe.html>

Statistisches Bundesamt (2021). Beförderte Personen in Deutschland. Zugriff am 06.08.2021 unter <https://www.destatis.de/DE/Themen/Branchen-Unternehmen/Transport-Verkehr/Personenverkehr/Tabellen/befoerderte-personen.html>

Steele, C. M (1997). A Threat in the Air. How Stereotypes Shape Intellectual Identity and Performance. *American Psychologist*, 52(6), 613- 629. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.52.6.613>

Steinke (2015). Gütekriterien qualitativer Forschung. In U. Flick, E. Von Kardoff & I. Steinke, *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (11. Aufl.) (319-331). Reinbek: Rowohlt-Taschenbuch

Swan, J.E. & Adkins, R.T. (1981). The image of the Salesperson: Prestige and other dimensions. *Journal of Personal Selling and Salesmanagement*, 1(1), 48-56. <https://doi.org/10.1080/08853134.1981.10754195>

Syndow, K., Henning, T. & Reimer, H.T. (1998). Stereotypes of psychotherapists: A content-analytical study of medical and psychology students. *International Journal of Psychotherapy*, 3(2), 165-182

Taeilhigh, A. & Min Lim, H.S. (2018). Governing autonomous vehicles: emerging responses for safety, liability, privacy, cybersecurity, and industry risks. *Transport Reviews*, 39(1), 103-128. <https://doi.org/10.1080/01441647.2018.1494640>

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986, reprinted 2004). The Social Identity Theory of Intergroup Behavior. In J. T. Jost & J. Sidanius (Eds.), *Political psychology: Key readings* (276–293). London: Psychology Press.

Takase, M. Kershaw, E. & Burt, L. (2001). Nurse-environment misfit and nursing practice. *Journal of Advanced Nursing* 35(6), 819-826. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01933.x>

Takase, M., Kershaw, E. & Burt, L. (2002). Does public image of nurses matter? *Journal of Professional Nursing*, 18(4), 196-205. <https://doi.org/10.1053/jpnu.2002.127014>

Takase, M., Maude, P., & Manias, E. (2006). Impact of the perceived public image of nursing on nurses' work behaviour. *Journal of advanced nursing*, 53(3), 333-343. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03729.x>

Taylor, A.H. & Dorn, L. (2005). Stress, fatigue, health, and risk of road traffic accidents among professional drivers: The Contribution of Physical Inactivity. *Annual Review of Public Health*, 27, 371-391. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.27.021405.102117>

- Teichmann, F. & Falker, M.-C. (2020). Automatisierte und autonome Fahrzeuge- Compliance, Risiken für Unternehmen. *Corporate Compliance Zeitschrift*, 2, 89-93
- Thibodeau, E. & Mentasti, L. (2007). Who stole Nemo? *Journal of the American Dental Association*, 138(5), 656-660. <https://doi.org/10.14219/jada.archive.2007.0238>
- Thurstone, L.L. (1947). Multiple factor analysis. Chicago: University of Chicago Press
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. & Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 555-570. <https://doi.org/10.1002/job.155>
- Treimann, D. & Terrell, K. (1975). Sex and the process of status attainment: a comparison of working women and men. *American Sociological Reviews*, 40(2), 174-200. <https://doi.org/10.2307/2094344>
- Tse, Flin & Mearns (2006). Bus Driver Well-Being Review: 50 Years of Research. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9(2), 89-114. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>
- TÜV-NORD (2020). Grundqualifikation Berufskraftfahrer. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.tuev-nord.de/de/privatkunden/verkehr/fuehrerschein/berufskraftfahrer-qualifikation/grundqualifikation/>
- TÜV-SÜD (2021). Führerschein für den Bus. Zugriff am 25.07.21 unter <https://www.tuvsud.com/de-de/branchen/mobilitaet-und-automotive/fuehrerschein-und-pruefung/fuehrerschein-und-pruefung/fuehrerschein-fuer-lkw-bus-und-taxifahrer/fuehrerschein-fuer-den-bus>
- Tzeng, H.M. (2006). Testing a conceptual model of the image of nursing in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*, 43(6), 755-765. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.10.004>
- UNESCO Institute for Statistics (2011). International Standard Classification of Education (ISCED). Zugriff am 25.07.21 unter <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-en.pdf>

Van Uffelen, J.G.Z., Wong, J., Chau, J.J., van der Ploeg, H.P., Riphagen, I., Gilson, N.D., Burton, N.W., Healy, G.N., Thorp, A.A., Clark, B.K., Gariner, P.A., Dunstan, D.W., Bauman, A., Owen, N. & Brown, W.J. (2010): Occupational Sitting and Health Risks- A systematic review. *American Journal of preventive medicine*, 39(4), 379-388.

<https://doi.org/10.1016/j.amepre.2010.05.024>

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV, 2019). Daten und Fakten zum Personen- und Schienengüterverkehr. Zugriff am 04.08.2021 unter <https://www.vdv.de/daten-fakten.aspx>

Von dem Knesebeck, O. & Siegrist, J. (2004). Mangelnde Reziprozität in engen sozialen Beziehungen, Depressivität und eingeschränkte subjektive Gesundheit. *International Journal of Public Health*, 49(5), 336-343. <https://doi.org.10.1007/s00038-004-3071-5>

Vrij, A. (1999). Wearing Black Clothes: The Impact of Offenders' and Suspects' Clothing on Impression. *Applied Cognitive Psychology*, 11(1), 47-53.

[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0720\(199702\)11:1<47::AID-ACP421>3.0.CO;2-H](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0720(199702)11:1<47::AID-ACP421>3.0.CO;2-H)

Wang, P.D. & Lin, R.S. (2001). Coronary heart disease risk factors in urban bus drivers. *Public Health*, 115(4). 261-2644. <https://doi.org/10.1038/sj/ph/19007780>

Wegener, B. (1984). Gibt es Sozialprestige? Konstruktion und Validität der Magnitude-Prestige-Skala. ZUMA Arbeitsbericht. Zugriff am 04.08.2021 unter

<https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/7041>

Wissenschaftliches Institut der AOK (WiDo, 2020). Fehlzeiten-Report 2020.

Schwerpunkt: Gerechtigkeit und Gesundheit. Berlin: Springer

Woodcock, A., Hernandez, P.R., Estrada, M. & Schultz, P.W. (2012). The consequences of chronic stereotype threat: Domain disidentification and abandonment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 103(4), 635-646. <https://doi.org.10.1037/a0029120>

World Health Organization (WHO, 2007). Global Age-Friendly Cities: A Guide.. Zugriff am 04.08.2021 unter

https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf

Wotruba, T. (1990). The Relationship of Job Image, Performance, and Job Satisfaction to Inactivity-Proneness of Direct Salespeople. *Journal of Academy of Marketing Science*, 18(2), 113-121. <https://doi.org/10.1177/009207039001800202>

Yamalik, N. & Turkey, A. (2005). Dentist-patient relationship and quality care 3. Communication. *International Dental Journal*, 55(4), 254–256. <https://doi.org/10.1111/j.1875-595x.2005.tb00324.x>

Zarea, K., Negarandeh, R., Dehghan-Nayeri, N. & Razaei-Adaryani, M. (2009). Nursing staff shortages and job satisfaction in Iran: Issues and challenges. *Nursing and Health Sciences*, 11(3), 326-331. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00466.x>

Zhou, L., Zeng, X., Bai, L., Wan, F., Wang, Y., Sang, S., Liu, S., Zhang, J. & Liu, Q. (2014). Perceptions of Heat Risk to Health: A Qualitative Study of Professional Bus Drivers and Their Managers in Jinan, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(2), 1520-1535. <https://doi.org/10.3390/ijerph110201520>

Züll, C. (2015). Berufscodierung. GESIS – Leibniz Institut für Sozialwissenschaften
Zugriff am 04.08.2021 unter
https://www.gesis.org/fileadmin/upload/SDMwiki/Archiv/Berufscodierung_Zuell_8122014_1.0.pdf

Anhang

Anhang 1: Vollständiger Leitfaden für Experteninterviews

Anhang 2: Dimensionen zur Festlegung des Merkmalsraums der Typologie

Anhang 3: Gesamtes Kategoriensystem

Anhang 4: Merkmalsmatrix der qualitativen Typenbildung inkl. Teilnehmerzuordnung

Anhang 5: Strukturmatrix der EFA mit Rotationsmethode „Oblimin“

Anhang 6: Fragebogen

Anhang 7: Ergänzende Abbildungen zu Signifikanztests über demografische Daten

Anhang 8: Übersicht über den wissenschaftlichen Werdegang

Anhang 1: Vollständiger Leitfaden für Experteninterviews

Einleitende Frage: Was ist Ihr erster Gedanke, wenn Sie an Busfahrer denken?

Themenblock I: Erfahrungen

Leitfrage: Welche Erfahrungen haben Sie mit Busfahrern gesammelt?

Weiterführende/Aufrechterhaltende Fragen:

- Wie haben Sie die Berufsgruppe der Busfahrer bisher wahrgenommen?
- Können Sie sich an Beispielsituationen erinnern?
- Unterscheiden sich ihre Erfahrungen mit der Berufsgruppe z.B. aufgrund der Ortschaft, der Route etc.?

Themenblock II: Aufgaben

Leitfrage: Welche Aufgaben haben Busfahrer aus Ihrer Sicht?

Weiterführende/Aufrechterhaltende Fragen:

- Welche Tätigkeiten müssen Busfahrer in ihrem Berufsalltag ausüben?
- Was müssen Busfahrer aus Ihrer Sicht machen?
- Welche Situationen müssen Busfahrer meistern?
- Worin sehen sie den Schwerpunkt der Leistungen?

Themenblock III: Fähigkeiten/Kompetenzen

Leitfrage: Welche Fähigkeiten/Kompetenzen müssen Busfahrer mitbringen?

Weiterführende/Aufrechterhaltende Fragen:

- Was müssen Busfahrer aus Ihrer Sicht können?
- Durch welche Fähigkeiten zeichnet sich die Berufsgruppe aus?
- In welchen Situationen benötigen sie speziell diese Fähigkeiten/Kompetenzen?
- Welche Kompetenzen sehen sie als unabdingbar an? Welche Fähigkeiten sind für den Beruf irrelevant?

Themenblock IV: Arbeitsbedingungen

Leitfrage: Wie schätzen Sie die Arbeitsbedingungen von Busfahrern ein?

Weiterführende/Aufrechterhaltende Fragen:

- Was sind positive/negative Aspekte des Busfahrerberufes?
- Wie hoch stellen Sie sich das Gehalt eines Busfahrers vor?
- Wie schätzen Sie Komponenten wie Selbstständigkeit, Flexibilität etc. ein?
- Wie bewerten Sie Rahmenbedingungen wie die Arbeitsplatzsicherheit, den Urlaubsanspruch etc.?

Anhang 2: Dimensionen zur Festlegung des Merkmalsraums der Typologie

Merkmal	Dimensionen	Literatur
Beförderungsleistung	Verfügbarkeit Zugänglichkeit Zuverlässigkeit Sicherheit Zielerreichung Pünktlichkeit Ordnungsgemäßheit Erreichbarkeit Flexibilität	Mazzulla & Eboli (2006) Johnston (1995) Bakti & Sumaedi (2015) Entscheidung des Bundesgerichtshof vom 18.12.1952, VI ZR 54/52 Oberlandesgericht Karlsruhe, Urteil vom 25.05.2009, 1 U 261/08 Maksimovic et al. (2017)
Serviceleistung	Höflichkeit Freundlichkeit Kommunikation Empathie Glaubwürdigkeit Kundenservice Verständnis Sorgfalt Aufmerksamkeit Ästhetik Sauberkeit/Ordnung Komfort Sensibilität im Umgang mit behinderten Personen Tangibles Umfeld Soziale Kompetenz	Parasuraman et al. (1988) Lehtinen & Lehtinen (1985) Johnston (1995) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (Richtlinie zur Stärkung der Fahrgastrechte im Busverkehr

Anhang 3: Gesamtes Kategoriensystem

Kategorien	Code-anzahl		Code-anzahl		Code-anzahl
Berufsgruppe	1748				
Arbeitsbedingungen	475	Gehalt	236	Bewertung	62
negative Aspekte	333	Gehaltsschätzungen	111	gering	46
Arbeitsalltag	154	Netto-Monatsgehalt	46	hoch	16
Menschenkontakt	93	Brutto-Monatsgehalt	28	Vergleiche	18
Rahmenbedingungen	58	Unsicherheit/Unwissen	24	Verantwortung	117
Abfärbeeefekte	20	Stundenlohn	13	Verantwortungsbereich	40
Gesundheit & Körper	8	Bewertung	90	Fahrgäste	30
positive Aspekte	122	unangemessen	42	Sonstige	10
Arbeitsalltag	48	gering	34	Bewertung	63
Menschenkontakt	39	angemessen	12	hoch	63
Personenabhängigkeit	20	hoch	2	niedrig	0
Rahmenbedingungen	15	Vergleiche	18	Vergleiche	14
Unsicherheit/Unwissen	13	Abhängigkeitsvariablen	17	Anforderungsvielfalt	76
Vergleiche	7	Berufsvoraussetzung	230	Bewertung	69
Gesellschaftliche Bedeutung	330	Fertigkeiten/Fähigkeiten	193	niedrig	39
Nutzen/Profit	157	Fahrfähigkeit	54	hoch	30
Mobilität	39	Sozialkompetenz	49	Vergleiche	7
Personen ohne PKW	33	Resistenz	22	Empfindungen	63
Schulkinder/Jugendliche	22	Schule/Ausbildung	17	negativ	36
ältere Personen	15	Gesundheit	17	positiv	27
Sonstige	13	Reaktion/Verantwortung	25	Verbesserungen	45
Berufstätige	12	technische Fähigkeiten	9	Rahmenbedingungen	19
ÖPNV-Nutzer	12	Bewertung	24	Arbeitsbedingungen	13
Verkehr	10	gering	20	Sonstige	13
Umwelt	9	hoch	4	Arbeitseinstellung	24
Ressourcen	4	Vergleiche	13		
Bewertungen	138	Ansehen/Anerkennung	141		
wichtig	121	Abhängigkeitsvariablen	61		
unwichtig	17	fehlende Reflexion	33		
Konsequenzen bei Fehlen	17	soziale Reziprozität	15		
Bedeutungsveränderung	11	Erscheinungsbild	9		
Vegleiche	7	Gehalt	4		

Kategorien	Code- anzahl		Code- anzahl		Code- anzahl
Busfahrerperson	997				
Leistungsspektrum	615	Persönlichkeit	255	herausragende Busfahrer	46
Vorstellungen des Leistungsspektrums	392	Vorstellungen der Persönlichkeit	126	positiv	16
Sicherheit/Ordnung	151	Extroversion/ Kommunikation	44	negativ	30
Zuverlässigkeit/ Vertrauen	132	Verantwortung/ Gewissenhaftigkeit	36		
Empathie/ Hilfsbereitschaft	10	Belastbarkeit/ Resistenz	25		
Präsenz/ Ansprechbarkeit	34	Rücksicht/Verständnis	13		
Tangibles Umfeld	19	Flexibilität/Offenheit	8		
Sonstige Tätigkeiten	24	IST-Bewertung der Persönlichkeit	129		
allgemein/ undifferenziert	12	Belastbarkeit/Resistenz	46		
Grenze Zuständigkeitsbereichs	10	Extraversion/ Kommunikation	39		
IST-Bewertung der Leistungen	223	Rücksicht/Verständnis	25		
Empathie/ Hilfsbereitschaft	57	Verantwortung/ Gewissen	17		
Sicherheit/Ordnung	38	Flexibilität/Offenheit	2		
Präsenz/ Ansprechbarkeit	33	Verbesserungen	13		
Tangibles Umfeld	30	Vergleiche	13		
Zuverlässigkeit/ Vertrauen	18	Bewertungen allgemein	81		
Verbesserungen	32	positiv	57		
Vergleiche	15	gemischt	17		
		negativ	7		

Kategorien	Code- anzahl		Code- anzahl		Code- anzahl
Erste Assoziationen	140	Busverkehr	101	Busfahren	63
Busfahrerperson	82	Verbesserungen	34	Empfindungen	23
Persönlichkeit	32	Infrastruktur	18	unangenehm	17
Erscheinungsbild	19	Fahrzeuge	6	alltäglich	6
Servicequalität	18	Kosten/Finanzierung	6	Fahrgastverhalten	16
Schulzeit	13	Institutionsabsprachen	4	Vergleiche	12
Berufsgruppe	34	Infrastruktur	32	Unfälle/Verletzungen	
Stress/Zeitdruck	15	negativ	25	Verbesserungen	8
Fahrtätigkeit	9	positiv	7		4
Verantwortung	5	Busnutzung	15		
Gehalt	5	negativ	9		
Busfahren	14	positiv	6		
Mobilität	7				
Klientel	7				
Busverkehr	5				
keine	5				

Anhang 4: Merkmalsmatrix der qualitativen Typenbildung inkl. Teilnehmerzuordnung

Vorstellungen über Serviceleistungen	Vorstellungen über Beförderungsleistung			Summe
	zielorientiert	zielorientiert zuverlässig	zielorientiert zuverlässig flexibel	
formell		C023, C028, B001, A5, A26, B002, B0022, A7, B0048, B0052, A14, C035, C034, B0059, B0058, B0057, B0056, B0054, B0053, B005, C025, B0041, B0023, B004, B007, B0016, B0018, B0025, B0028, B0029, B0039, B0043, B0027, C027, C031, C018, A6, B0042, B0035a, B0035b, A15a ¹⁰ , A15b, B006, B009, A11a, A11b, A11c, C02 Typ 1 N=48		48

¹⁰ Bei den Gruppeninterviews wurden die jeweiligen Teilnehmer mittels a, b, c usw. differenziert.

formell interaktiv	A10, C08, C026, C01, B0055, B0024, B0047, B0033, C021 Typ 2 N=9	C017, A24a, A24b, C014, B003, B008, B0012, B0014, B0031, B0032, B0038, B0040, B0045, A6, C06, C030, C03, C07, C020, C037, C012, C05, B0050, A20, A16, B005 Typ 3 N=26	B0019, B004, B0044, C015, C011, C032, A2a, A2b, A21a, A21b, A22a, A22b, B0036, A18, C038, C016, A25 Typ 5 N=17	52
formell interaktiv umfeldbezogen		C036, C010, B0015, B0030, C024, C029, C039, C013, C09, A12 Typ 4 N=10		17
Summe	9	84	17	110

Anhang 5: Strukturmatrix der EFA mit Rotationsmethode „Oblimin“

	1	2	3
Mir ist wichtig, dass Busse modern und ansprechend ausgestattet sind.	,295	,731	,176
Mir ist wichtig, dass Busfahrer eine einheitliche und ansprechende Uniform tragen.	,235	,801	,034
Mir ist wichtig, dass Busfahrer ordentlich gekleidet und gepflegt sind.	,414	,826	,164
Mir ist wichtig, dass die Fahrplanzeiten eingehalten werden.	,332	,070	,737
Mir ist wichtig, dass alle angegebenen Haltestellen angefahren werden.	,213	,180	,839
Mir ist wichtig, dass Busfahrer bei Problemen der Fahrgäste ansprechbar sind.	,774	,279	,260
Mir ist wichtig, dass Busfahrer bei Konflikten im Bus präsent und aktiv sind.	,765	,288	,287
Mir ist wichtig, dass Busfahrer sicher und angenehm fahren.	,720	,222	,359
Mir ist wichtig, dass Busfahrer Fragen von Fahrgästen kompetent beantworten.	,808	,275	,188
Mir ist wichtig, dass Busfahrer durch ihre Anwesenheit Schutz und Sicherheit vermitteln.	,763	,359	,189
Mir ist wichtig, dass Busfahrer auf eine höfliche und zuvorkommende Art und Weise kommunizieren.	,295	,731	,176

Anhang 6: Fragebogen

Wie häufig nutzen Sie den Bus?

- sehr häufig
 - häufig
 - gelegentlich
 - selten
 - nie
-

Berufsklassifizierung

Bitte kreuzen Sie bei jeder Frage jeweils nur ein Kästchen an. Entscheiden Sie sich hierbei immer für die Angabe, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

Welche Berufsbezeichnung würden Sie Busfahrern am ehesten zuordnen?

- personenbezogener Dienstleister
- Führer von Fahrzeugen und Bediener mobiler Anlagen
- Hilfsarbeiter im Transportwesen

Welchen Schulabschluss braucht man mindestens, um Busfahrer zu werden?

- keinen
- Haupt- oder Volksschule
- Realschule/mittlere Reife/Fachschulreife
- Fachhochschul- oder Hochschulreife

Wie erhält man die Berufsqualifikation "Busfahrer"?

- Berufliches Praktikum
- Lehrgang/Schulung
- Ausbildung/Lehre
- Fachhochschul- oder Hochschulabschluss

Wie lange dauert der Erwerb der Berufsqualifikation?

- einige Wochen
- einige Monate
- 1 Jahr
- 2-3 Jahre
- länger als 3 Jahre

Angaben zur Person

Im folgenden Abschnitt erfragen wir Informationen zu Ihrer Person wie Geschlecht, Wohnort etc. die jedoch keine Rückschlüsse darauf zulassen, wer an der Umfrage teilgenommen hat.

Alter: _____ Jahre

Geschlecht

- weiblich
- männlich

Wohnort

- ländlich
- städtisch

Höchster erreichter Bildungsabschluss

- kein Abschluss
- Hauptschule/Volksschule
- Realschule/mittlere Reife/Fachschulreife
- Abitur/Hochschulreife
- Hochschulabschluss/Universitätsabschluss

Aktuelles Bruttoeinkommen

- bis 450 Euro
- 450 bis 985 Euro
- 986 bis 1310 Euro
- 1311 bis 2460 Euro
- 2461 bis 4095 Euro
- mehr als 4059 Euro

Berufsstatus

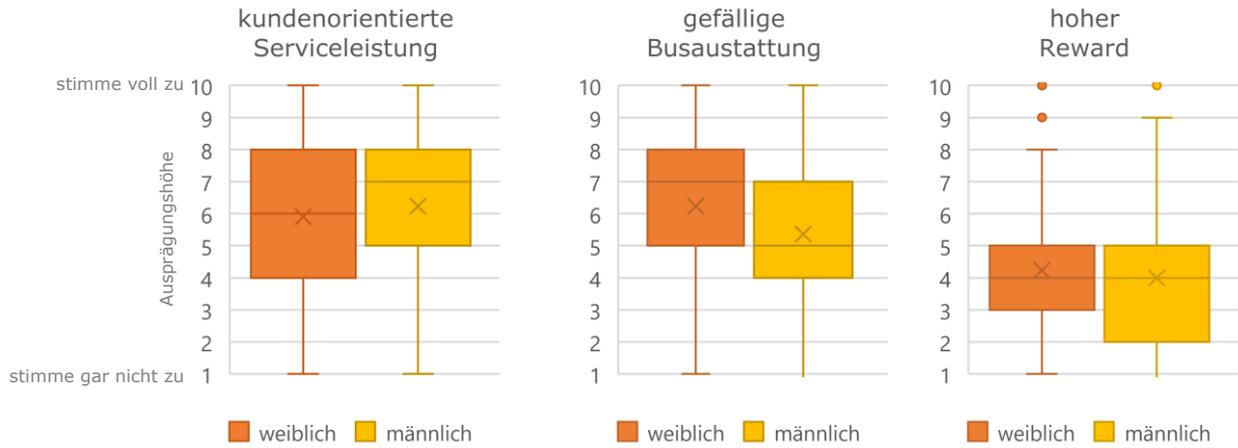
- Schüler/in
- Auszubildende/r
- Student/in
- Angestellte/r
- Selbstständige/r
- Rentner/in

Wenn Ihnen zum Thema Busfahrer noch etwas wichtig ist oder Sie eine Rückmeldung geben möchten, tragen Sie dies bitte auf der Rückseite ein.

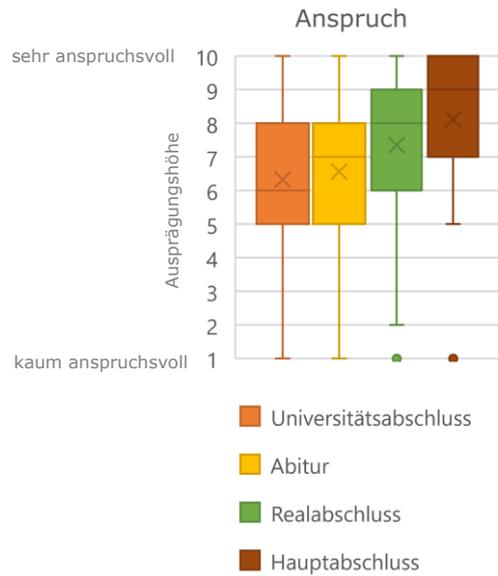
Wir bedanken uns herzlich für Ihre Mitarbeit!

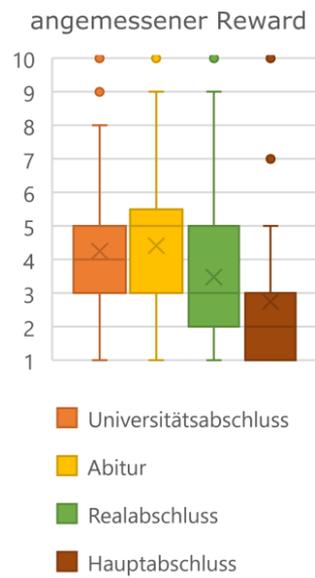
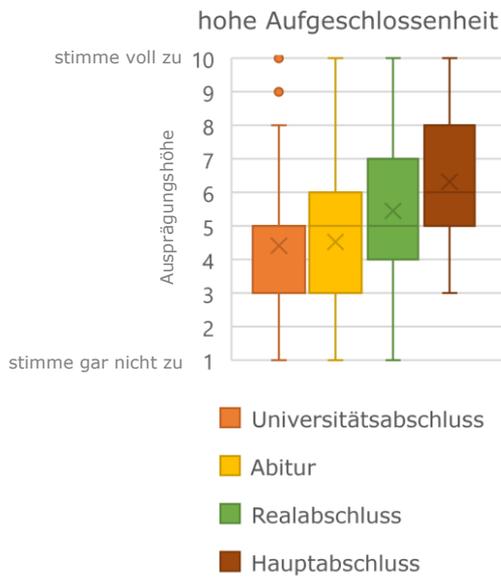
Anhang 7: Ergänzende Abbildungen zu Signifikanztests über demografische Daten

Unterschiede Geschlecht

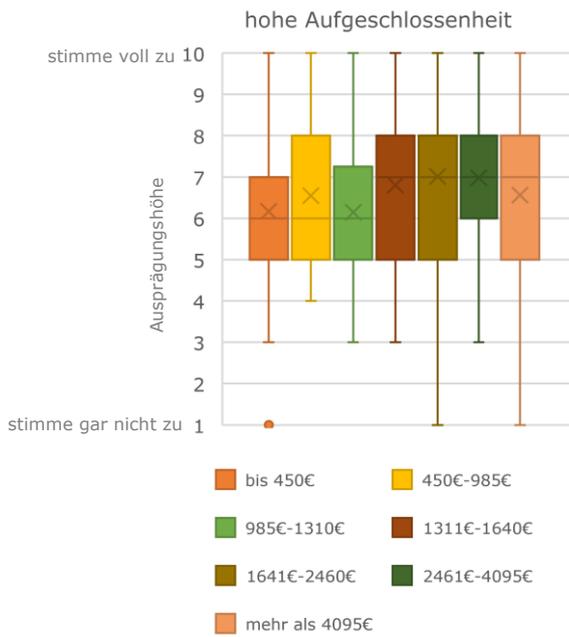


Unterschiede Bildungstand

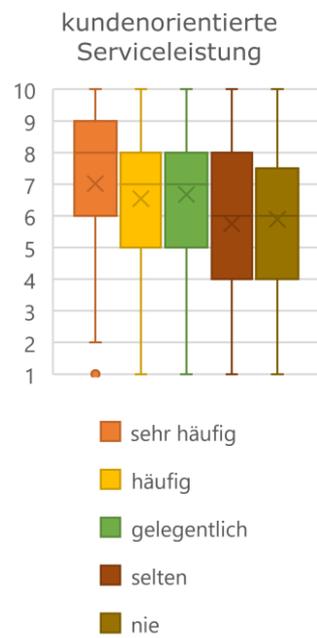
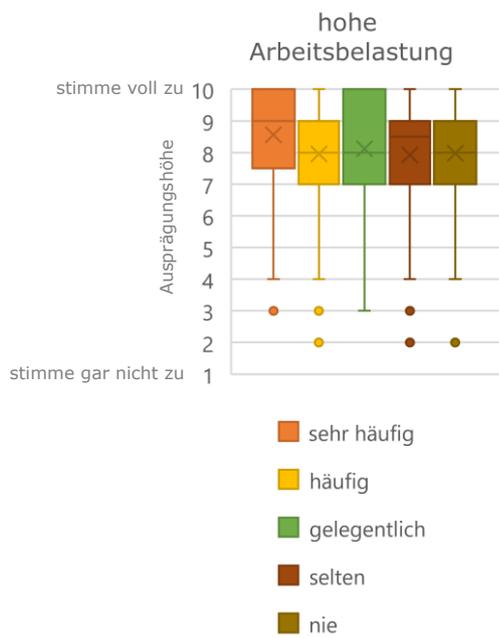
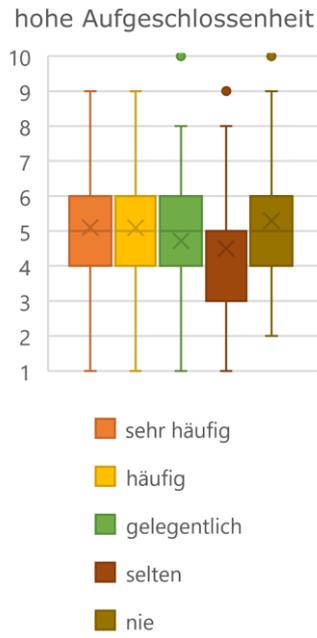
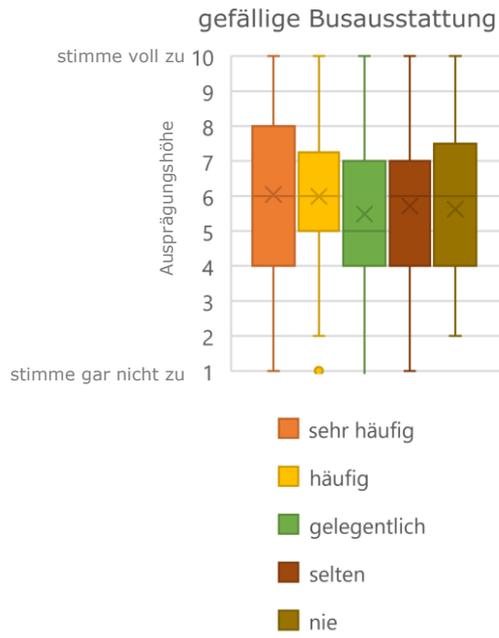




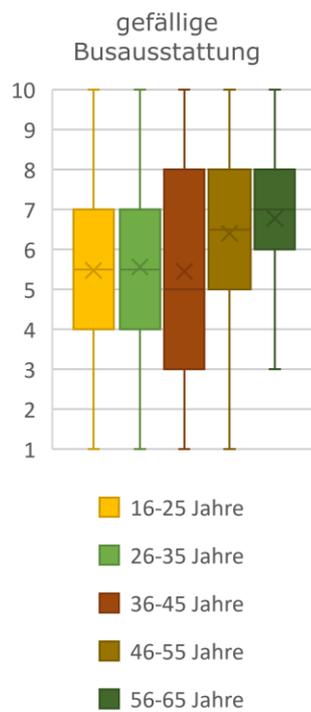
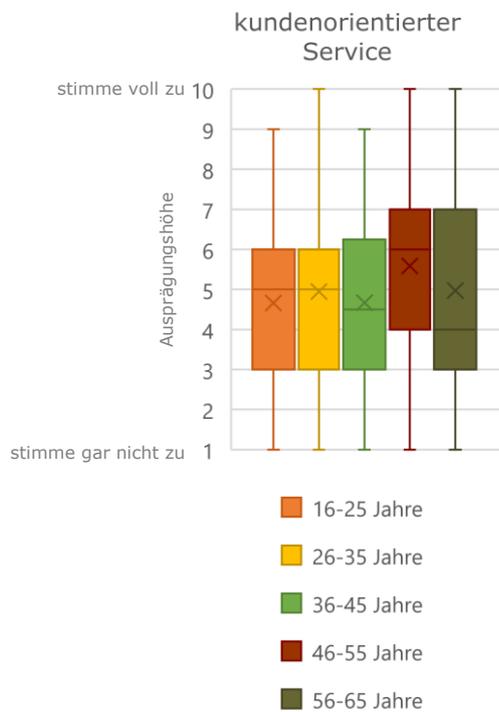
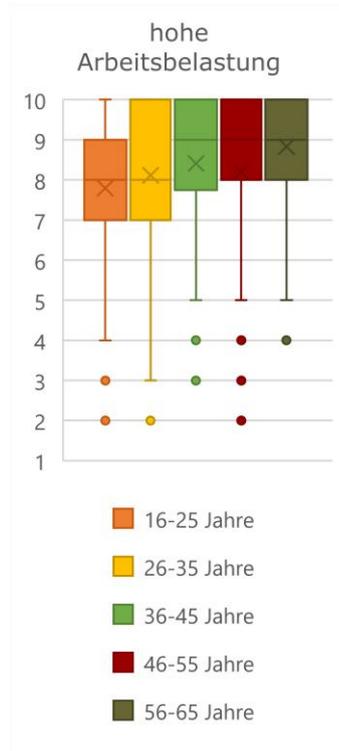
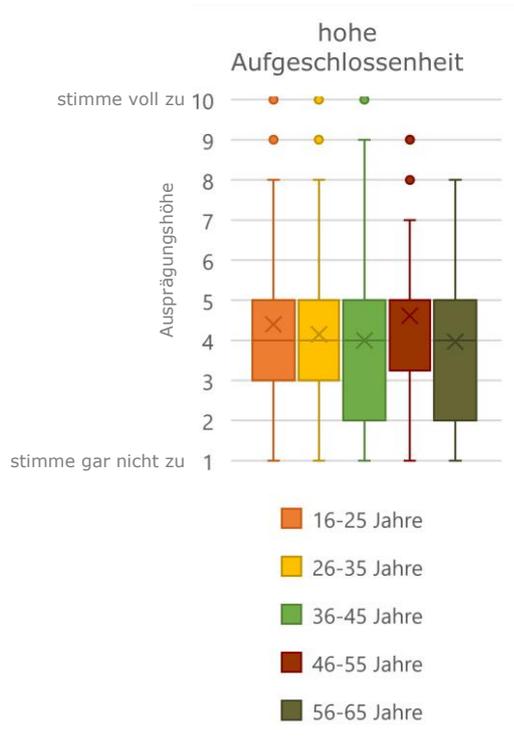
Unterschiede Einkommen



Unterschiede Nutzungsfrequenz



Unterschiede Altersgruppen



Anhang 8: Übersicht über den wissenschaftlichen Werdegang

seit April 2018	Doktorandin an der Technischen Universität Kaiserslautern Elternzeit (Tochter, 09.05.2018/ Sohn, 02.12.2019)
Januar 2018- März 2018	Wissenschaftliche Mitarbeit am Forschungsprojekt „Platooning-Projekt“ des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius
März 2017- August 2017	Lehrbeauftragte für „Qualitative Forschung“ im Studiengang „Führung und Management“ an der Hochschule Fresenius in Frankfurt am Main
Oktober 2016- Dezember 2017	Wissenschaftliche Mitarbeit am Forschungsprojekt „Berufliche Identität und gesellschaftliche Wahrnehmung des Busfahrers“ des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius
März 2016- August 2016	Lehrbeauftragte für „Qualitative Forschung“ im Studiengang „Führung und Management“ an der Hochschule Fresenius in Frankfurt am Main
Mai 2015- Mai 2016	Wissenschaftliche Mitarbeit am Forschungsprojekt „Mobilität im Alter“ des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius
Mai 2014 und Februar 2015	Gutachtertätigkeit bzgl. Studiengangsakkreditierungen der Hochschule Fresenius
Oktober 2013- April 2014	Wissenschaftliche Mitarbeit am Forschungsprojekt „Mehrsprachige Kinder sprachlich fördern“ des Zentrums für Neurowissenschaften und Lernen
Mai 2013- Oktober 2013	Wissenschaftliche Mitarbeit am Forschungsprojekt „Profitieren Kinder mit umschriebenen Sprachentwicklungsstörungen beim Wortlernen von der Anwendung ikonischer Gesten?“ von Prof. Dr. Susanne Vogt
September 2013 - August 2015	Berufsbegleitendes Studium „Therapiewissenschaft“ an der Hochschule Fresenius in Idstein, Master of Science (M.Sc.)
September 2009 – August 2013	Studium „Logopädie“ an der Hochschule Fresenius in Idstein, Bachelor of Science (B.Sc.)