

Amtsethos oder Job? Zum Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Dienst

Der öffentliche Dienst ist ein besonderer Ort der Erwerbsarbeitsgesellschaft. Sein Ausbau ermöglichte neue berufliche Karrieren und soziale Aufstiege. Zugleich werden im öffentlichen Sektor die Grundlagen des Gemeinwohls bewirtschaftet – die Verwaltung kommunaler Angelegenheiten, die Sicherung der Daseinsvorsorge, die Bildung der Kinder und die Versorgung der Pflegebedürftigen. Kann Gemeinwohl ein Job sein? Was wird aus dem Berufsethos, wenn Verträge vielfach befristet werden und zahlreiche Leistungen privatisiert sind? Höchste Zeit, nach dem Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Sektor zu fragen. Das Ergebnis überrascht: Nicht Resignation und Jobkultur prägen staatliche oder kommunale Arbeitswelten, sondern Anerkennungskonflikte und ein wertorientiertes Arbeitsbewusstsein. Hiervon berichtet auf der Grundlage einer empirischen Studie der folgende Aufsatz.

BERTHOLD VOGEL, ANDREAS PFEUFFER

1. Einleitung

Vor einigen Jahren hat der französische Ökonom Jacques Freyssinet die Arbeit im Öffentlichen Dienst als einen „wenig erforschten Kontinent“ bezeichnet (Freyssinet 2005). Dabei hätte er mit Blick auf die Forschungslage diesseits des Rheins den Stand der Forschung in Frankreich etwas positiver sehen können. Denn in der französischen Sozialforschung liegt mittlerweile eine Reihe von Studien zu diesem Thema vor (Jeannot 2008; Avril et al. 2005). Die empirische Arbeitssoziologie (Guillemot et al. 2010) und die „Sociologie de l'action publique“ kommen hier zusammen und nehmen sowohl die Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung im engeren Sinne wie auch der staatlichen Unternehmen in den Blick. Während die Kartierung dieses weitgehend unbekanntes Kontinents in Frankreich schon fortgeschritten ist, wurden durch die Arbeitssoziologie im deutschsprachigen Raum im Wesentlichen Vermessungen einzelner Terrains vorgenommen, nachdem seit den 1970er Jahren einige Schneisen in die Terra incognita der öffentlichen Dienstleistungen und des „arbeitenden Staates“ geschlagen worden sind. In einem ersten Schritt begeben wir uns auf einen kurzen Streifzug durch die Literatur. Im Anschluss daran werfen wir die Frage auf, warum es wichtig ist, dem Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Sektor mehr Aufmerksamkeit zu widmen. In diesem Zusammenhang skizzieren wir die besondere Bedeutung des öffentlichen Dienstes als

Faktor sozialer Integration und Ungleichheit. Unter Bezugnahme auf Anerkennungskonflikte und arbeitsbezogene Wertorientierungen widmet sich der Text empirisch-exemplarisch abschließend der Frage nach dem spezifischen Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Dienst.

2. Auf der Suche nach dem Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Dienst. Ein kurzer Streifzug durch die Literatur

Die kundenorientierte Dienstleistungsarbeit stellt in Frankreich eines der bevorzugten Forschungsfelder dar, die sich in den 1990er Jahren profilierenden arbeitssoziologischen Auseinandersetzungen mit dem öffentlichen Dienst dar. Die Studien, die in diesem Kontext entstehen, zeichnen sich durch ihren Rückgriff auf ethnografische Verfahren in der empirischen Erforschung aus (vgl. Avril et al. 2010). Die Themen und Herangehensweisen unterscheiden sich dabei gar nicht so sehr von der Dienstleistungssoziologie hierzulande. Forschungsgegenstände sind etwa die Alltagsinteraktionen zwischen Dienstleistern und „Kunden“, die Koproduktion von Dienstleistungen, die „Unsichtbarkeit“ dienstleistender Tätigkeiten und die Anerkennungsproblematik. ▶

Neben den stärker organisationssoziologisch und dienstleistungsökonomisch ausgerichteten Ansätzen sind es in erster Linie zwei Richtungen, die aus der arbeitssoziologischen Perspektive von größerem Interesse sind. Die eine ist eher interaktionistisch bzw. pragmatisch ausgerichtet und versucht, scheinbar einfache und besonders durch Routine gekennzeichnete Tätigkeiten wie den Verkauf eines Metrotickets, die Kontrolle einer Bahnfahrkarte oder die Aufnahme einer Anzeige bei der Polizei zu dechiffrieren. Für die andere, stärker der Soziologie Bourdieus verpflichtete Richtung, spielen die sozialen Flugbahnen und die sozialstrukturelle Verortung der Personen, sowohl hinter wie vor dem Schalter, eine entscheidende Rolle (Avril et al. 2005). Beiden Ansätzen ist jedoch gemeinsam, dass sie sich mit den unteren Rängen des öffentlichen Dienstes, der „street level bureaucracy“ (Lipsky 1980), dem gewöhnlichen Arbeitsalltag im Kontakt mit den Kunden, den lokalen Praktiken des Ausräufelns von Kunden-, Klienten-, Bürgerinteressen, administrativen Regeln und Vorgaben sowie eigenen Dispositionen und Kompetenzen befassen. Der Hintergrund dieser Forschung ist die im Zuge der Modernisierung des öffentlichen Sektors erfolgte Neudefinition des Aufgabeninhalts der Beschäftigten. Die Aufgaben sind mittlerweile durch eine verstärkte Kundenorientierung (vgl. Weller 1998, 1999), neue Anforderungen bezüglich Effizienz und Qualität der Dienstleistungen sowie durch eine verstärkte Kommerzialisierung und Managerialisierung geprägt. Gleichwohl: Ein zentrales Ergebnis der französischen Forschungen zum Arbeiten im öffentlichen Dienst ist, dass bei den Staatsbediensteten eine explizit unter dem Stichwort „service public“ artikulierte Gemeinwohlorientierung omnipräsent ist und einen wichtigen Bestandteil der kollektiven Identität ausmacht.¹

Wenden wir nun den Blick auf die Forschung zur Arbeitswirklichkeit öffentlicher Dienstleistungen im deutschsprachigen Kontext, dann ergibt sich folgendes Bild: Wir sprachen von einzelnen Schneisen, die in das unbekannte Gebiet der Arbeit im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen geschlagen wurden. Dazu zählen die immer noch anregenden frühen empirischen Arbeiten von Renate Mayntz und Niklas Luhmann zum Personal der öffentlichen Verwaltung (Luhmann/Mayntz 1973; Mayntz 1997) oder etwa die seinerzeit am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF) in München durchgeführten Studien zu den Bedingungen und Auswirkungen von technisch-organisatorischen Veränderungen in den verschiedenen Bereichen der Deutschen Bundespost (Düll et al. 1976). Heute wird dieses Feld eher aus der Perspektive der Verwaltungswissenschaft – man vergleiche die Projekte zur Einführung des neuen Steuerungsmodells (stellvertretend für viele andere Bogumil et al. 2007) – und der Rechtswissenschaften bearbeitet. Mehr Aufmerksamkeit erhielten in diesem Kontext die Arbeitsbeziehungen des öffentlichen Dienstes (Keller 2010; Briken et al. 2014). Arbeitssoziologisch treffen wir hingegen nach wie vor auf ebenso umfangreiche wie überraschende Forschungslücken. Das gilt selbst dann, wenn

wir neben Überblicksdarstellungen zu den Arbeitsbedingungen und -belastungen im öffentlichen Dienst (Brandl/Stelzl 2013) Einzeluntersuchungen zu Dienstleistungen bei der Bahn (Dunkel 2002; Renner 1992; Rieder et al. 2002; Nickel et al. 2008), der Krankenhausarbeit (Braun et al. 2010; Pfeuffer 2014), der Wirkung von leistungsbezogenen Entgeltsystemen im öffentlichen Dienst (Schmidt/Müller 2014; Trittel et al. 2010) berücksichtigen und neue Studien zu Berufsperspektiven und Arbeitshaltungen im öffentlichen Sektor (vgl. Gottschall et al. 2015; Gottschall et al. 2014; Flecker et al. 2014a; Kratzer et al. 2015 sowie Schultheis et al. 2014) in Betracht ziehen. Warum finden wir diese Lücken in einem Zentralbereich der Arbeitsgesellschaft?

Ein Grund könnten schwierige Forschungszugänge sein. Die ehemals staatlichen Dienstleister wie die Deutsche Post AG oder die Deutsche Bahn AG haben sich im Rahmen ihres betrieblichen Transformationsprozesses soziologischer Forschung gegenüber weitgehend abgeschottet. Studien zu den Auswirkungen der Privatisierung und zur betrieblichen Neujustierung der Arbeit in diesen Unternehmen sind Mangelware. Das Ausblenden des öffentlichen Sektors aus der arbeitssoziologischen Forschung hat wohl auch tiefer liegende Gründe. Ist die relativ geringe Aufmerksamkeit für das Thema nicht auch Zeichen mangelnder Repräsentation der öffentlichen Dienstleistungen? Wirft man etwa einen Blick auf die angrenzenden Bereiche der Arbeitssoziologie, so zeigen sich in der Tat Indizien für eine solche Annahme: In den im Rahmen des europäischen Projekts einer harmonisierten sozio-ökonomischen Klassifikation derzeit favorisierten und beispielsweise für die vergleichende Erforschung sozialer Mobilität enorm wichtigen Nomenklaturen taucht der öffentliche Dienst gar nicht mehr auf. Das gilt beispielsweise auch für die sich darauf stützenden, vor nicht allzu langer Zeit veröffentlichten Überlegungen zum Wandel der Erwerbsstrukturen von Michael Vester (vgl. Vester 2011; Weber-Menges/Vester 2011). Diese Forschungsdefizite im Bereich eines für die Integration moderner Gesellschaften wichtigen Sektors weisen auf die begrenzte Sichtbarkeit und die schwindende gesellschaftliche Performanz öffentlicher Arbeitsverhältnisse hin. Ein weiterer Grund mag sein, dass sich so manche Elemente der als „Reformen“ oder „Modernisierung“ etikettierten Veränderungsprozesse im Privatsektor schon früher vollzogen haben und nun mit Zeitverzögerung in der Verwaltung und den öffentlichen Dienstleistungen angekommen sind – Stichwort „New Public Management“ – und somit in den Augen vieler nichts Neuartiges mehr darstellen.

Doch von welchen Modernisierungsprozessen und Reformen ist hier die Rede? Die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen wurde in den letzten Jahrzehnten in Europa teilweise privatisiert und liberalisierten Märkten über-

1 Vgl. zum Konzept der Gemeinwohlorientierung bzw. der Public-Service-Motivation die Ausführungen in internationaler Perspektive in Pfeuffer et al. (2014).

antwortet, wenn auch einige von ihnen weiterhin der Aufsicht nationaler Regulierungsbehörden unterstehen. In unterschiedlichem Ausmaß kam es dabei zu Prozessen, die in der sozialwissenschaftlichen Forschung unter den Stichworten Vermarktlichung, Kommerzialisierung und Ökonomisierung öffentlicher Güter und Dienste gefasst werden. Dieser Wandel in der Bewirtschaftung öffentlicher Dienstleistungen mit einem je nach Sektor unterschiedlich starken Beschäftigungsabbau, einer Flexibilisierung von Arbeits- und Beschäftigungsverhältnissen, der Einführung von leistungsbezogenen Komponenten in das Entgelt, sowohl der Beamten wie der Tarifbeschäftigten, einer Reduktion der Lohnkosten und einer Verunsicherung der Arbeitsbedingungen einher (vgl. Atzmüller/Hermann 2004; Czerwick 2007). Diese Entwicklung skizziert freilich einen Trend, der durchaus gegenläufige Tendenzen hat, denn der Wandel öffentlicher Dienste produzierte sowohl Gewinner wie Verlierer. Im öffentlichen Sektor ergeben sich insgesamt neuartige Anforderungen an die Arbeit, die die Frage aufwerfen: Befindet sich der öffentliche Dienst in einer Formkrise?

3. Der öffentliche Dienst – ein besonderer Arbeitsort in der Formkrise?!

Der öffentliche Dienst war ein Arbeitsort besonderer Qualität – in mehrfacher Hinsicht: Die Expansion öffentlicher Beschäftigung sorgte erstens für berufliche und soziale Mobilitätsimpulse. Der Ausbau der öffentlichen Dienstleistungen, ob im Bereich Bildung, Gesundheit, Verwaltung oder Beratung, schuf die Grundlagen für eine Aufsteigergesellschaft. Die Bildungsexpansion, die ja wesentlich zu einer Professionalisierung der Arbeitswelt führte, korrespondiert mit der Ausweitung des „arbeitenden Staates“, der für Bildungstitel Statuspositionen schuf. Es entstanden neue Soziallagen und Karrieremöglichkeiten, zugleich öffnete sich der Raum für eine breite Erwerbsbeteiligung von Frauen. Der öffentliche Sektor forcierte zweitens durch seine Aufstiegs- und Rangordnungen Beschäftigungsstandards und prägte unsere Vorstellung von Normalarbeit – mit der Rechtsordnung des öffentlichen Sektors war immer die Idee der „guten Arbeit“ verknüpft. Der öffentliche Sektor repräsentiert drittens bis heute den normativen Haushalt des sozialen Rechtsstaats – Gemeinwohl und soziales Bewusstsein sind hier Beschäftigungs- und Produktivitätsziele!

Damit ist der öffentliche Dienst ein Integrationsmotor moderner, arbeitsteiliger, marktgeprägter und sozialstaatlich geordneter Gesellschaften. Dieser Integrationsmotor wirkt in doppelter Hinsicht: Zum einen nach „innen“, indem die Berufe im öffentlichen Sektor einer bestimmten Ausbildungs-, Besoldungs- und Laufbahnordnung folgen. Die Arbeit und Beschäftigung beim Staat war (und ist noch)

immer ein Leitmodell für eine sichere und geschützte Arbeitswelt. Der öffentliche Dienst entfaltete zumindest in der Vergangenheit eine starke „normalisierende“ Kraft für die Gestalt und Gestaltung der Erwerbsarbeit. Zum anderen erbringt der öffentliche Dienst nach „außen“ Integrationsleistungen, denn als Angebot infrastruktureller, daseinsvorsorgender und sozialer Güter und Dienste wirkt der „arbeitende Staat“ als Motor sozialen Ausgleichs und politischen Gemeinsinns. Der öffentliche Dienst besitzt also einerseits Modellwirkung für die gesamte Arbeitswelt, zugleich ist und war er aber – und das ist die andere Seite – auch ein Ort der Daseinsvorsorge, der „Produktion“ von Gemeinwohl und der Konfliktregulation (vgl. hierzu Vogel 2010a).

Mit der Entwicklung dieses Integrationsmotors waren Prozesse der Privilegierung verbunden: Zwei Gruppen, die gegensätzlicher nicht sein könnten, haben vom öffentlichen Sektor stets profitiert. Auf der einen Seite diejenigen, die mit akademischer Ausbildung in den öffentlichen Sektor drängen, häufig als „Erstakademiker“ in ihren Familien. Auf der anderen Seite die an- und ungelerten Arbeiterinnen und Arbeiter, für die der öffentliche Sektor ein Ort der Sicherheit und der dauerhaften Perspektive ist. Die Akademiker fanden im Bildungs-, Gesundheits- und Verwaltungssektor Status, Titel und Beamtentum – einen Aufstiegsort mit allen Kletterhilfen, die man braucht. Die Angelernten fanden in der Bewirtschaftung öffentlicher Ordnung (Stadtwerke, Müllabfuhr und Grünflächenamt) stabile und gut entlohnte Arbeit – einen Sicherheitsort, der Anschluss an den durchschnittlichen gesellschaftlichen Wohlstand bietet. Die Etablierung und der Ausbau des „arbeitenden Staates“ hatten daher stets klassenbildende Effekte. Die obere Mittelschicht konstituierte sich in den öffentlichen Professionen, die untere Mittelschicht in den einfachen Diensten der Kommunalwirtschaft.

Diese partikularen Profitierungsgemeinschaften hatten universale, gesellschafts- und mentalitätsprägende Effekte. Die genannten Funktionen des öffentlichen Sektors (öffentlicher Sektor als Aufstiegs- und Sicherheitsort) sind wichtige Referenzpunkte, wenn wir über Arbeitsbewusstsein sprechen – denn es ist klar: Diese Welt der Profitierungsgemeinschaften steht unter Druck bzw. ist unter Druck geraten. Gerade der öffentliche Sektor hat in den vergangenen Jahren einen grundlegenden Wandel in der Arbeitspolitik, in der Arbeitsorganisation, in der Statusordnung der Arbeit durchgemacht (vgl. Crouch 2015; Vogel 2009; Kersten et al. 2012). Die Fragmentierung einer einheitlichen und (rechts-)verbindlichen Welt beruflicher Aufstiegswege und standardisierter Statuspositionen hat den öffentlichen Sektor markant verändert. Aus Dienst und Amt werden Job und Projekt, aus Verwaltung und Verfahren werden Case-Management und Kostenrechnung (vgl. Vogel 2016).

Mit Blick auf die Beschäftigungsverhältnisse bei Bund, Ländern und Kommunen können wir von einer kontrollierten Prekarisierung sprechen. Die Gründe hierfür sind vielfältig und keineswegs auf eine vermeintliche neoliberale Offensive gegen den Sozial- oder Wohlfahrtsstaat zurückzuführen. So sind die öffentlichen Kassen angespannt, ►

es gibt zahlreiche Kommunen, die schon lange mit Nothaushalten wirtschaften müssen und lediglich öffentliche Pflichtaufgaben erfüllen. Auch das Staatsverständnis bzw. die Erwartungen an öffentliches Handeln haben sich aufseiten der Bürgerinnen und Bürger, aber auch bei den Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft, verändert – das Management öffentlicher Aufgaben, die Kommerzialisierung öffentlicher Leistungen, die Projektarbeit in der Verwaltung sind hier die Schlüsselbegriffe. Diese Entwicklungen verändern Arbeitsbedingungen und Arbeitsverhältnisse (vgl. hierzu sehr instruktiv Gottschall et al. 2015).

Wie wirken sich die Prozesse der Privatisierung, Liberalisierung und Modernisierung öffentlicher Dienste auf die Produzenten dieser Dienstleistungen aus? Wie sieht das Arbeiten am Gemeinwohl bzw. das Arbeiten im Dienst öffentlicher Güter heute konkret aus? Und welches Verhältnis haben die „Produzenten“ dieser Dienstleistungen zu ihrer Arbeit, d.h. wie nehmen sie diese wahr und wie engagieren sie sich dabei subjektiv? Können wir (noch) von einem spezifischen Ethos des öffentlichen Dienstes sprechen?

4. Im Dienste öffentlicher Güter

Im Rahmen einer von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) finanzierten Studie gingen wir in Zusammenarbeit mit dem Soziologischen Seminar der Hochschule St. Gallen und der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt FORBA Wien der Frage nach, inwieweit sich die Beschäftigungsverhältnisse im öffentlichen Sektor in den vergangenen Dekaden verändert haben und vor allen Dingen: Wie bewerten und erleben die öffentlich Bediensteten diese Veränderungen – oder Kontinuitäten? In der Empirie konzentrierte sich das Dreiländerprojekt exemplarisch auf kommunale Krankenhäuser, Postdienste und Kommunalverwaltungen bzw. auf die kommunale Daseinsvorsorge. Befragt wurden jeweils Beschäftigte, die bereits über eine mehrjährige Berufserfahrung verfügen, damit wir Prozesse der Veränderung nachfragen konnten. In die Untersuchung wurden weiterhin die verschiedenen Statusgruppen einbezogen – vom Sachbearbeiter bis zur Dezernentin, von der Pflegekraft bis zum Oberarzt, vom Briefträger bis zum langjährigen Postbetriebsrat (vgl. Schultheis et al. 2014; Flecker et al. 2014a). Aus dem weiten thematischen Spektrum der Befragungen konzentrieren wir uns im Folgenden exemplarisch zum einen auf Aspekte der Anerkennung und Wertschätzung, zum anderen auf die Frage des Arbeitsethos im öffentlichen Sektor.

4.1 Anerkennungs- und Wertschätzungskonflikte im Dienste öffentlicher Güter

Arbeitskonflikte sind stets Anerkennungskämpfe, da Arbeit in modernen Gesellschaften eben nicht nur Einkommen

generiert, sondern eine „wesentliche Referenz sozialer Anerkennung“ ist und Anerkennung vermittelt oder entzieht (Voswinkel 2000, S. 40). Vor diesem Hintergrund war beispielsweise der Tarifkonflikt im öffentlichen Dienst 2011, der unter dem Motto stand: „Wir sind es wert – Ihr öffentlicher Dienst“ (siehe ver.di 2011), ein interessanter Anknüpfungspunkt. Hier wird eben nicht nur über das Gehalt verhandelt, sondern explizit die Wertschätzung öffentlicher Dienstleistungen thematisiert. Eine ähnliche Stoßrichtung hatte schon die Kampagne des „Deutschen Beamtenbundes und Tarifunion“ im Februar 2006 mit dem Motto „Macht doch euren Staat alleene... wenn euch der öffentliche Dienst egal ist“, bei der es ebenfalls darum ging, den öffentlich Beschäftigten mehr Respekt und Anerkennung für ihre Arbeit zu zollen (vgl. mit Blick auf Beschäftigte in den Kitas auch Kratzer et al. 2015, S. 210ff.).

Interessant an diesen Kampagnen ist die Betonung einer besonderen Stellung des öffentlichen Dienstes. Hier würden – so ein zentrales Argument der Kampagne – „die Grundlagen für ein gesellschaftliches Leben geschaffen“ (ver.di 2011, S. 4). Die Beschäftigten beklagen den Mangel an Respekt, Aufmerksamkeit und Anerkennung für ihre Arbeit. Die herausgehobene Position des öffentlichen Dienstes verdeutlicht auch das folgende Zitat: „Die Arbeitsleistungen der Beschäftigten im öffentlichen Dienst sind (...) Grundlage und Voraussetzung für Demokratie, Rechtsstaatlichkeit und das Angebot von Leistungen der öffentlichen Daseinsvorsorge. Aus dieser Tatsache ziehen wir den Stolz und das Selbstbewusstsein, tarifpolitische Forderungen zu stellen und wenn nötig durchzusetzen, die uns angemessene Arbeitsbedingungen und einen gerechten Lohn sichern“ (ebd.). In diesem Ausschnitt spiegelt sich eine Konfliktbeziehung, die durchaus typisch für Dienstleistungsarbeiten zu sein scheint, die normativ hoch bewertet, aber im Blick auf Gehalt und sozialen Status defizitär sind (vgl. Voswinkel 2012).

In dem genannten Arbeitskonflikt geht es nicht nur um Interessenverfolgung im Sinne materieller Besserstellung, sondern auch um das Bedürfnis nach Anerkennung für eine „besondere Leistung“, für einen Mehrwert, der durch öffentliche Dienstleistungen erzielt und erbracht wird. Die Kampagnen verweisen damit auf den öffentlichen Dienst als spezifische Berufs- und Arbeitswelt, sie machen deutlich, dass der Wohlfahrtsstaat mehr ist als ein „Transfersystem von Renten- und Gesundheitsleistungen, mehr als eine Zahlstelle in materiellen Notlagen“ (Vogel 2010b, S. 2). Daraus folgt die Frage, ob und wie Beschäftigte im öffentlichen Dienst sich dazu äußern. Steht auch bei ihnen das Tätigsein im öffentlichen Dienst für ein Engagement für das Gemeinwohl? Welche Art von Wertschätzungskonflikten lassen sich bei ihnen ausmachen, wenn man sie nach ihrem Arbeitsalltag und -erleben fragt?

Hierfür müssen analytisch verschiedene Ebenen auseinandergehalten werden, die an die Anerkennungsforderungen seitens öffentlicher Beschäftigter anknüpfen. Diese Ebenen stellen quasi Arenen dar, innerhalb derer Anerkennungskonflikte ausgetragen werden. So erkennen

wir Wertschätzungskonflikte bezogen auf die Öffentlichkeit kommunalen oder gesellschaftlichen Lebens. Ebenso finden wir Konflikte in der direkten Interaktion mit den Bürgern bzw. Nutzern oder Kunden. Schließlich lassen sich Wertschätzungskonflikte bezogen auf den Arbeitgeber (Kommune, Stadtwerke, kommunales Krankenhaus) unterscheiden. Hier geht es etwa um Fragen der Entlohnung und Eingruppierung, der persönlichen Karriere, der Arbeitsorganisation, des Umgangs mit Überstunden und Leistung.

4.1.1 Öffentlichkeitsbezogene Wertschätzungskonflikte

Was die erste Ebene anbelangt, also Wertschätzungskonflikte bezogen auf die Öffentlichkeit, zeigen sich interessante Zusammenhänge: Wertschätzungskonflikte haben augenscheinlich etwas mit der Hintergründigkeit und Selbstverständlichkeit öffentlicher Dienstleistungen zu tun (vgl. zu Fragen der Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit auch Hoffmann et al. 2012; Kocyba 2012; Voswinkel 2010). Viele der öffentlichen Dienstleistungen funktionieren mit großer Selbstverständlichkeit. Sie sind zur „zweiten Natur“ einer modernen, technologisch geprägten und von sozialen Sicherheitsversprechen formierten Gesellschaft geworden (vgl. Vogel 2007). Sie stehen nicht im Fokus der Aufmerksamkeit und bleiben „unsichtbar“ – zumindest solange sie funktionieren. Insbesondere Leistungen der Daseinsvorsorge und der Infrastrukturgewährleistung treten erst dann ins Bewusstsein einer breiteren Öffentlichkeit, wenn sie nicht erbracht werden, wenn die Busse nicht fahren, der Müll nicht beseitigt wird etc. Arbeitskämpfe bewegen sich hier gerade aufgrund der genannten Hintergründigkeit auf einem schmalen Grat zwischen Verständnis und offener Empörung seitens der Bürger bzw. Nutzer.

Diesen Aspekt der „unsichtbaren Arbeit“ spricht zum Beispiel eine Sachbearbeiterin an, der die organisatorische Zuarbeit für einen Gemeinderat obliegt.² Als wir auf das Bild der Verwaltung in der Gesellschaft zu sprechen kommen, schildert sie, dass ihr oft Vorurteile entgegengebracht werden, also die gängigen Klischees vom „faulen Beamten“, und das abschätzige Urteil, dass Verwaltungsarbeit wohl ziemlich langweilig und stupide sein muss. Hier wehrt sie sich und betont, dass man die eigentliche Arbeit von außen eben gar nicht einschätzen könne: „Was da für ein gesetzlicher Aufwand, und für ein administrativer Aufwand, und für Begrenzungen dahinter stehen, das weiß man als Normalbürger ja gar nicht.“ Die normale Arbeit falle eben gar nicht auf: „Wenn eine Verwaltung etwas Gutes macht, dann macht sie das ganz normal. Das fällt nicht auf. Aber wenn halt etwas schief läuft, und da was doch vier Millionen gekostet hat anstatt einer, das ist dann natürlich der Riesenskandal.“

Die Befragte rechtfertigt ihre Arbeit und versucht, ihr Selbstbild von dem der Gesellschaft abzugrenzen. Wert-

schätzung für die Verwaltungsarbeit, die im Hintergrund stattfindet, erfährt sie nicht, weil sie „normal“ ist und vorausgesetzt wird. Den Nutzen ihrer Arbeit für die Allgemeinheit sieht sie dabei sehr wohl. Sie arbeitet in dem Bewusstsein, dass ihre Dienstleistung dem Bürger Nutzen bringt, obwohl oder vielleicht gerade weil der diese Dienstleistung nicht sieht bzw. im Alltagsleben registriert: „Wir sind halt eigentlich schon ein Dienstleister für die Bürger. Die Bürger selbst sehen das vielleicht nicht unbedingt so. Aber das ist schon der Fall. Also, wir verwalten die Stadt.“ Ähnlich wie die Gewerkschaften in den Tarifverhandlungen appelliert sie hier quasi gegenüber der städtischen Öffentlichkeit, dass ihre Arbeit trotz ihrer Hintergründigkeit Wertschätzung erfahren soll.

4.1.2 Bürger- und kundenbezogene Wertschätzungskonflikte

Auf der gleichen Ebene, doch hier konkret gegenüber den Bürgern bzw. Nutzern oder Kunden, bringen die Busfahrer in unserer Studie, die mit einem negativen Bild und mangelnder Wertschätzung ihres Berufs in der Gesellschaft zu kämpfen haben, ihre Empörung zum Ausdruck. In den Interviews kommt immer wieder zur Sprache, dass man täglich hunderte von Fahrgästen sicher befördere und große Verantwortung trage; doch sehr eindrücklich resümiert einer der befragten Busfahrer zum gesellschaftlichen Bild seines Berufs: „Früher war ein Busfahrer noch jemand, eine Autoritätsperson (...) In Deutschland ist das der letzte Arsch, der da vorne sitzt... ‚Es ist mir egal wie er fährt, der soll das Ding zufahren.‘ Und man ist auch keine Respektsperson.“ Das folgende Zitat wiederum veranschaulicht, wie die Busfahrer sich den mangelnden Respekt vor ihrem Beruf und die fehlende Wertschätzung ihrer komplexen Dienstleistung oftmals erklären (vgl. auch Joseph 1992): „Die [Fahrgäste] sehen nicht was dahinter steckt. Die sehen eigentlich nur, man fährt den ganzen Tag im Kreis herum und ja, der sitzt und fährt. Aber was da eigentlich dahinter steckt, das wissen die wenigsten. Wenn jetzt ein paar sich mal ein bisschen mehr damit befassen, die sehen dann wirklich, was dahinter steckt. Die sehen, dass man eigentlich, wie gesagt, den ganzen Tag zu hundert Prozent konzentriert bleiben muss. Dass das eigentlich auch eine psychische Sache ist. Man muss mit dem Kopf arbeiten, und kann nicht zwischendurch mal abschalten. Da ist der Unfall vorprogrammiert. Und das ist das, was viele nicht sehen (...) Und die lassen dann halt ihren persönlichen Frust meistens an dem Depp vorne aus, der vorne sitzt. Und das ist halt immer das Problem dabei.“ ▶

2 Die folgenden Zitate von Beschäftigten in der Kommunalverwaltung, in den Stadtwerken, bei der Post und in Krankenhäusern sind der Studie „Im Dienste öffentlicher Güter“ (vgl. Flecker et al. 2014a) entnommen.

Ein anderer Busfahrer vergleicht seinen Job sogar mit dem des Polizisten, der an „vorderster Front arbeitet“ und erklärt uns, dass man quasi ein „Allroundtalent“ sein müsse, weil man ja zum Beispiel auch immer Auskunft geben und Bescheid wissen müsse. Viele der von uns befragten Busfahrer identifizieren sich auf dieser Ebene sehr stark mit ihrem Arbeitgeber, den kommunalen Stadtwerken, weil sie sich in ihrer Berufsrolle auch als Repräsentanten der Stadt sehen. Auch hier herrscht ein Bewusstsein dafür, dass die eigene Dienstleistung ein wichtiger Bestandteil der städtischen Infrastruktur ist, „der Bus als solches ist gar nicht mehr wegzudenken.“ Durch die „fraglose Gegebenheit“ dieser Infrastruktur jedoch fehlt die Wertschätzung seitens der Kunden und Bürger.

4.1.3 Arbeitgeberbezogene Wertschätzungskonflikte

Die Wertschätzungskonflikte gegenüber dem Arbeitgeber – eine weitere Ebene von Anerkennungskämpfen – kommen beispielhaft in einem Interview mit einem Mitarbeiter des Sozialamtes zum Tragen, der nicht nur in seiner Berufsrolle für die Kommune tätig ist, sondern sich auch im Ehrenamt für seine Stadt engagiert. Er erwartet hier geradezu zwangsläufig Anerkennung durch seinen staatlichen Arbeitgeber für seine ehrenamtliche Tätigkeit, denn beides diene doch dem Gemeinwohl: „Der Arbeitgeber soll froh sein, dass sich seine Beschäftigten oder die Beamten in der Freizeit ehrenamtlich bei anderen Dingen einsetzen: Feuerwehr haben viele, im Rettungsdienst, beim technischen Hilfswerk. Wenn es die Leute nicht gäbe, dann wäre vieles anders. Und das ist im Sinne des Staates, dass die Leute das machen. Und die Stadt ist ein Teil des Staates. Und da sollen sie gefälligst dafür sorgen, dass sie das auch tun können, und nicht den Mitarbeitern Steine in den Weg legen. Das sorgt für zu viel Frustration. Das kann man vermeiden. Mitarbeiterzufriedenheit wäre wichtig.“

Für die Annahme der Tätigkeit im Sozialamt nach fast zwei Jahren im Ausländeramt war ihm – offensichtlich als Anreiz – die Verbeamtung in Aussicht gestellt worden. Für ihn, der sich mit dem Gedanken einer Familiengründung trägt, hätte dies biografische Planbarkeit bedeutet, in seinen eigenen Worten den „Sprung zum einen in die Sicherheit des Arbeitsplatzes, mehr Gehalt auf der anderen Seite natürlich auch.“ Er versteht dies als einen reziproken Tauschakt (vgl. Voswinkel 2005), der auch damit verbunden gewesen wäre, „deswegen auch mehr Leistung bringen zu müssen. Okay, klar, die bringt man ja trotzdem auch so schon, um auch das als Einstieg zu nutzen, um dann irgendwann noch weiter zu kommen.“ Aber das Versprechen scheint nicht eingehalten worden zu sein.

Unsere Interviews vor allem aus der Stadtverwaltung und den Stadtwerken zeigen, dass viele Beschäftigte bewusst eine Anstellung im öffentlichen Dienst gewählt haben, weil diese in ihren Augen eine sichere Perspektive

bietet. Daraus wiederum leiten sie für sich das Engagement für den alltäglichen Einsatz und eine Verpflichtung zur Loyalität ab – und in vielen Fällen auch die Akzeptanz eines im Vergleich zur Privatwirtschaft niedrigeren Einkommens. Dafür erwarten und verlangen sie – in der Terminologie von Voswinkel – „Würdigung“, sie erwarten, dass der öffentliche Arbeitgeber ihnen einen sicheren Arbeitsplatz gewährleistet und somit Planbarkeit bezüglich der beruflichen Laufbahn, aber auch des privaten Bereichs ermöglicht. Auf Basis von Zugehörigkeit gehen beide Seiten – öffentliche Arbeitgeber und öffentlich Bedienstete – eine langfristige Verpflichtung ein, wobei sie sich wechselseitig auf die Einhaltung der Bedingungen verlassen können (vgl. Voswinkel 2000, S. 42). Die Konflikte mit dem Arbeitgeber auf der Ebene der Wertschätzung kommen in einer tiefen Unzufriedenheit zum Ausdruck. Der bereits zitierte Sachbearbeiter ist frustriert, weil er die Verbeamtung, und damit in seinen Augen den „Freifahrtsschein im Berufsleben“ in Aussicht gestellt bekommen hat, wenn er einen eher ungeliebten Posten zunächst im Ausländeramt, dann im Sozialamt übernimmt, und nun nach zwei Jahren immer noch darauf wartet, dass reziproke Erwartungen eingelöst werden.

Solche Interviewpassagen zeigen, dass die von uns befragten Beschäftigten in unterschiedlichen kommunalen Arbeitsbereichen ein sehr starkes Bewusstsein für die Besonderheit ihrer Aufgabe haben – auch wenn das so pointiert nur wenige Beschäftigte äußern. Dieses Bewusstsein wird durch neue Spannungsverhältnisse und Konflikte geprägt. Denn wir richten unseren Blick auf die Beschäftigten im öffentlichen Dienst in einer spannungsreichen Zeit. Auf der einen Seite wird nach wie vor von weiten Teilen der Öffentlichkeit die Gewährleistung funktionierender staatlicher oder kommunaler Dienstleistungen für selbstverständlich gehalten; auf der anderen Seite verändern sich die äußeren Bedingungen des Arbeitens im öffentlichen Sektor durch drohende Privatisierungen, Personalknappheit, Ausgliederungen auf sehr grundlegende Art und Weise. Hinzu kommen schließlich in Zeiten prekärer, unverbindlicher und unsicherer Beschäftigungsverhältnisse gestiegene Ansprüche der „Kunden“ bzw. „Bürger“. Unsere Befunde zeigen, dass dieser Strukturwandel öffentlicher Dienstleistungen Wertschätzungskonflikte provoziert.

Doch welche Folgen haben diese Wertschätzungskonflikte für das Arbeitsbewusstsein der Beschäftigten? Produzieren die Formverluste der Arbeit im öffentlichen Sektor, also der Verlust an Aufstiegsdynamik und die wachsende Vielfalt an Rechtsformen öffentlicher Beschäftigung, neue Haltungen und Arbeitsorientierungen aufseiten der Beschäftigten? Inwieweit entwickelt sich ein verändertes Arbeitsbewusstsein, in dem sich eine neue „Jobkultur“ und veränderte Arbeitspolitiken der Befristung, des Projekts und des Public Management spiegeln? Ist der öffentliche Dienst auf dem Weg, ein Job wie viele andere zu werden?

4.2 Wertorientiertes Arbeitsbewusstsein statt Jobmentalität

In den Fallstudien zur Arbeitssituation in der Kommunalverwaltung, im Postdienst und in kommunalen Krankenhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz konnten wir ein weites Spektrum an Tätigkeitsformen und Berufsgruppen sowie unterschiedliche Grade der Privatisierung und Kommerzialisierung abbilden (vgl. Flecker et al. 2014b, S. 335ff.). Mit Blick auf die Frage nach dem Arbeitsbewusstsein war der für uns in seiner Klarheit überraschende Befund: Die Bediensteten des öffentlichen Sektors denken gegen den Trend des eigenen Beschäftigungsfelds – gegen institutionelle Formverluste, neue Unsicherheiten und wachsende Unverbindlichkeit. Wir finden sowohl im Bereich des Gesundheitswesens als auch der kommunalen Verwaltung und der Postdienste keine neue Jobmentalität, die auf die Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse reagiert, sondern wir erkennen vielmehr ein „wertorientiertes Arbeitsbewusstsein“. Was heißt das? Die große Mehrheit unserer Befragten bewertet ihre Tätigkeit als universalistische Aufgabe, sie orientiert sich explizit am Gemeinwohl und hat ein klares Berufsbild „jenseits des Marktes“ für ihre Tätigkeit vor Augen. Dieses wertorientierte Arbeitsbewusstsein fungiert in den Augen der von uns Befragten als symbolisches Kapital – gegen die Banalisierung des öffentlichen Sektors durch „Jobs“ und „Kommerz“. Amtsscharisma im Weberschen Sinne spielt habituell immer noch eine Rolle – es zählt noch, zu sagen: „Ich arbeite bei der Stadt“ (vgl. hierzu auch Kratzer et al. 2015, S. 210ff.).

Wir sehen, dass der Wandel bzw. die Formverluste der öffentlichen Arbeitswelten kollektive Gegenimpulse erzeugen. Die Prekarisierung von Arbeitsverhältnissen führt eben nicht geradewegs dazu, dass sich die Beschäftigten in Jobmentalitäten flüchten. Vielmehr fühlen sie sich bei ihrer Berufsehre gepackt und setzen eine professionelle Haltung dagegen. Diese Haltung signalisiert, dass sich zwar die Strukturen ändern mögen, dass auch die Klienten in ihren Anspruchshaltungen komplizierter werden, dass die Leistungsanforderungen auf die Ideen von Fürsorge und Daseinsvorsorge schon lange keine Rücksicht mehr nehmen (vgl. Kratzer et al. 2015, S. 49ff.), dass die öffentlichen Kassen allem politischen Zuspruch zu öffentlichen Dienstleistungen zum Trotz leer sind – dennoch gilt es aus der Sicht der Mehrheit der Befragten, an Standards festzuhalten, die für die eigene Berufsausübung notwendig sind. Bei näherem Hinsehen differenziert sich jedoch dieser kollektive Gegenimpuls. Denn je nach Lage und Laufbahn, nach Status und Position in Amt, Krankenhaus und Behörde fallen diese Impulse unterschiedlich aus.

Während die überdurchschnittlich qualifizierten (akademischen) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kommunalverwaltung oder auch in den Krankenhäusern die starke Stellung von Beruflichkeit und Professionalität als zentrale Qualitätsvoraussetzung öffentlicher Leistungen betrachten, setzen die Beschäftigten im einfachen Dienst derselben Einrichtungen und Behörden andere Schwerpunkte. Für sie ist die Verbindlichkeit und Stabilität öffentlicher Leistungen die Gemeinwohlgarantie. Nur verbindliche Arbeitsstrukturen garantieren nach ihrer Auffassung die sachgemäße Erfüllung des Auftrags, mit der eigenen Tätigkeit dem allgemeinen Wohl zu dienen – den Müll zu entsorgen, die Verkehrswege sicher zu halten, öffentliche Anlagen zu pflegen, Freizeitgestaltung zu ermöglichen. Einen anderen Akzent setzen in diesem Zusammenhang diejenigen, die beispielsweise als Projektentwickler oder Controller tätig sind, d. h. auf mittleren Positionen im gehobenen Dienst. Sie betonen, dass der öffentliche Dienst nur dann eine für die gesellschaftliche Entwicklung

produktive Zukunft haben wird, wenn er sich neuen Impulsen öffnet, und wenn er innovativ ist und kein (so diese Bediensteten) Beamtenapparat.

Sichtbar werden entlang dieser Differenzierung von Status und Arbeitsbewusstsein interne Positionskämpfe um die Frage, was den öffentlichen Dienst „besonders“ macht und was einen guten öffentlichen Sektor auszeichnet. Universalismus, Gemeinwohl und ähnliche Punkte werden unterschiedlich interpretiert. Der öffentliche Sektor verändert sich daher nicht nur durch äußere Impulse, sondern auch durch interne Positionskämpfe und Interessenkonflikte. Diese Konflikte deuten darauf hin, dass von den befragten Beschäftigten in Post, Kommunalverwaltung und Krankenhäusern nicht Jobs bewertet werden, sondern Berufe, Professionen und Ämter.

5. Schlussbemerkung

Eine demokratische, sozialstaatlich geprägte Gesellschaft lebt von der Leistungsfähigkeit ihrer öffentlichen Güter und Dienste. Selbstverständlich darf sich Gemeinwohl und Gemeinwohl nicht in der Organisation des öffentlichen Sektors erschöpfen, aber das Engagement für Gemeinwohl ist von einer stabilen öffentlichen Infrastruktur abhängig. Und diese öffentliche Infrastruktur basiert auf dem wertorientierten Arbeitsbewusstsein ihrer Produzenten. Gemeinwohl, Wohlfahrt und Daseinsvorsorge sind auf Trägergruppen angewiesen. Die Fragen des Arbeitsbewusstseins im öffentlichen Sektor sind daher Fragen nach der sozialen Qualität der Gesellschaft. Die sozialwissenschaftliche Aufmerksamkeit für öffentliche Beschäftigungsverhältnisse ist daher immer auch Aufklärung über die Ressourcen und Möglichkeiten einer sozialen Demokratie. ■

LITERATUR

- Atzmüller, R./Hermann, C.** (2004): Veränderung öffentlicher Beschäftigung im Prozess der Liberalisierung und Privatisierung, in: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 29 (1), S. 30–48
- Avril, C./Cartier, M./Siblot, Y.** (2005): Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires: quels effets des réformes de modernisation? Introduction du dossier "Classes populaires et services publics", in: Sociétés contemporaines 58 (1), S. 5–18
- Avril, C./Cartier, M./Serre, D.** (2010): Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits, Paris
- Bogumil, J./Grohs, S./Kuhlmann, S./Ohm, A. K.** (2007): Zehn Jahre Neues Steuerungsmodell. Eine Bilanz kommunaler Verwaltungsmodernisierung, Berlin
- Brandl, S./Stelzl, B.** (2013): Arbeitsbedingungen und Belastungen im Öffentlichen Dienst. Ein Überblick zum Forschungsstand und Forschungsbedarf, Arbeitspapier (290), Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, <http://www.boeckler.de/5137.htm?produkt=HBS-005646&chunk=1&jahr>
- Braun, B./Buhr, P./Klinke, S./Müller, R./Rosenbrock, R.** (2010): Pauschalpatienten, Kurzlager und Draufzahler – Auswirkungen der DRGs auf Versorgungsqualität und Arbeitsbedingungen im Krankenhaus, Bern
- Briken, K./Gottschall, K./Hils, S./Kittel, B.** (2014): Wandel von Beschäftigung und Arbeitsbeziehungen im öffentlichen Dienst in Deutschland – zur Erosion einer sozialstaatlichen Vorbildrolle, in: Zeitschrift für Sozialreform 60 (2), S. 123–148
- Crouch, C.** (2015): Die bezifferte Welt, Berlin
- Czerwick, E.** (2007): Die Ökonomisierung des öffentlichen Dienstes. Dienstrechtsreformen und Beschäftigungsstrukturen seit 1991, Wiesbaden
- Düll, K./Sauer, D./Schneller, I./Altmann, N.** (1976): Öffentliche Dienstleistungen und technischer Fortschritt - Eine Untersuchung der gesellschaftlichen Bedingungen von technisch organisatorischen Veränderungen in der deutschen Bundespost, Frankfurt a. M./München

- Dunkel, W.** (2002): Vom Schaffner zum Zugbegleiter – Die Privatisierung der Deutschen Bahn und ihre Konsequenzen für das Personal, in: Allmendinger, J. (Hrsg.): Entstaatlichung und soziale Sicherheit. Verhandlungen des 31. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Leipzig, Opladen, CD-ROM zum Tagungsband
- Flecker, J./Schultheis, F./Vogel, B.** (Hrsg.) (2014a): Im Dienste öffentlicher Güter. Metamorphosen der Arbeit aus Sicht der Beschäftigten, Berlin
- Flecker, J./Schultheis, F./Vogel, B.** (2014b): Der Umbruch öffentlicher Dienste aus der Sicht der Beschäftigten, in: Flecker, J./Schultheis, F./Vogel, B. (Hrsg.): Im Dienste öffentlicher Güter. Metamorphosen der Arbeit aus Sicht der Beschäftigten, Berlin, S. 335–349
- Freyssinet, J.** (2005): Le travail dans la fonction publique, un continent peu exploré, in: *Le Mouvement Social* 3, S. 5–10
- Gottschall, K./Ludwig-Mayerhofer, W./Vogel, B.** (Hrsg.) (2014): Welche Zukunft hat der arbeitende Staat? Perspektiven wohlfahrtsstaatlicher Akteure, Professionen und Praktiken, ZSR-Schwerpunkt, Zeitschrift für Sozialreform 60 (2)
- Gottschall, K./Häberle, A./Heuer, J.-O./Hils, S.** (2015): Weder Staatsdiener noch Dienstleister. Selbstverständnis öffentlich Beschäftigter in Deutschland, *Trans-State Working Papers* (187), Bremen
- Guillemot, D./Jeannot, G./Peyrin, A.** (2010): Travail du public, travail du privé: similitudes et différences. Premiers apports de l'enquête „changement organisationnel et informatisation“, in: *Revue française d'administration publique* (132), S. 789–803
- Hoffmann, A./Kratzer, N./Wehrich, M.** (2012): Die unsichtbaren Leistungen von Beschäftigten und Kunden, in: Reichwald, R./Frenz, M./Hermann, S./Schipanski, A. (Hrsg.): Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit. Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion, Wiesbaden, S. 441–456
- Jeannot, G.** (2008): Les fonctionnaires travaillent-ils de plus en plus? Un double inventaire des recherches sur l'activité des agents publics, in: *Revue française de science politique* 58 (1), S. 123–140
- Joseph, I.** (1992): Le temps partagé: le travail du machiniste-receveur, in: *Sociologie du travail* 34 (1), S. 3–21
- Keller, B.** (2010): Arbeitspolitik im öffentlichen Dienst. Ein Überblick über Arbeitsmärkte und Arbeitsbeziehungen, Berlin
- Kersten, J./Neu, C./Vogel, B.** (2012): Demografie und Demokratie. Zur Politisierung des Wohlfahrtsstaates, Hamburg
- Kocyba, H.** (2012): Zwischen Sichtbarkeit und Transparenz: Facetten der Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit, in: Reichwald, R./Frenz, M./Hermann, S./Schipanski, A. (Hrsg.): Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit. Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion, Wiesbaden, S. 458–470
- Kratzer, N./Menz, W./Tullius, K./Wolf, H.** (2015): Legitimationsprobleme in der Erwerbsarbeit. Gerechtigkeitsansprüche und Handlungsorientierungen in Arbeit und Betrieb, Baden-Baden
- Lipsky, M.** (1980): *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, New York
- Luhmann, N./Mayntz, R.** (1973): *Personal im öffentlichen Dienst. Eintritt und Karrieren*, Baden-Baden
- Mayntz, R.** (1997): *Soziologie der öffentlichen Verwaltung*, 4. erweiterte Auflage, Heidelberg
- Nickel, H. M./Hüning, H./Frey, M.** (2008): Subjektivierung, Verunsicherung, Eigensinn. Auf der Suche nach Gestaltungspotenzialen für eine neue Arbeits- und Geschlechterpolitik, Berlin
- Pfeuffer, A.** (2014): Die Ökonomien des medizinischen Kodierens. Kodierfachkräfte im Spannungsfeld zwischen medizinisch-pflegerischen und betriebswirtschaftlichen Ansprüchen, Teil 2, in: *Widersprüche* 133, 34 (3), S. 117–126, und Teil 1, in: 132, S. 123–141
- Pfeuffer, A./Vogel, B./Wiegrefe, S.** (2014): Arbeiten am Gemeinwohl? Eine internationale Literaturschau, in: *Zeitschrift für Sozialreform* 60 (2), S. 203–217
- Renner, A.** (1992): Dienstleistungsarbeit bei der Bundesbahn – Am Beispiel der ZugbegleiterInnen im IC-/EC-Dienst, in: *Arbeit – Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik* 1 (4), S. 331–351
- Rieder, K./Poppitz, A./Dunkel, W.** (2002): Kundenorientierung und Kundenkontrolle im Zugbegleitedienst, in: *WSI-Mitteilungen* 55 (9), S. 505–509, http://www.boeckler.de/wsimit_2002_09_rieder.pdf
- Schmidt, W./Müller, A.** (2014): Leistungsentgelt in den Kommunen: Praxis einer umstrittenen Regelung, in: *WSI-Mitteilungen* 67 (2), S. 105–112, http://www.boeckler.de/wsimit_2014_02_schmidt.pdf
- Schultheis, F./Vogel, B./Mau, K.** (Hrsg.) (2014): *Im öffentlichen Dienst. Kontrastive Stimmen aus einer Arbeitswelt im Wandel*, Bielefeld
- Trittel, N./Schmidt, W./Müller, A./Meyer, T.** (2010): *Leistungsentgelt in den Kommunen. Typologie und Analyse von Dienst- und Betriebsvereinbarungen*, Berlin
- Ver.di** (2011): *Tarifrunde 2012 TVöD Bund und Kommunen. Daten und Fakten. Tarifbroschüre zum Download auf verdi.de* (letzter Zugriff: 12.09.2016)
- Vester, M.** (2011): Postindustrielle oder industrielle Dienstleistungsgesellschaft: Wohin treibt die gesellschaftliche Arbeitsteilung?, in: *WSI-Mitteilungen* 64 (12), S. 629–639, http://www.boeckler.de/wsimit_2011_12_Vester.pdf
- Vogel, B.** (2007): *Die Staatsbedürftigkeit der Gesellschaft*, Hamburg
- Vogel, B.** (2009): *Wohlfandskonflikte. Soziale Fragen, die aus der Mitte kommen*, Hamburg
- Vogel, B.** (2010a): Staatliche Regulierung von Arbeit, in: Böhle F./Voß, G. G./Wachtler, G. (Hrsg.): *Handbuch Arbeitssoziologie*, Wiesbaden, S. 913–928
- Vogel, B.** (2010b): Arbeiten für den Wohlfahrtsstaat als Anerkennungsproblem?! Eine Forschungsskizze, in: Soeffner, H.-G. (Hrsg.): *Unsichere Zeiten. Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationen. Verhandlungen des 34. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Jena 2008*, CD-ROM, Wiesbaden
- Vogel, B.** (2016): *Die Dynamik der Unverbindlichkeit. Diskussionspapier aus der Kommission Arbeit der Zukunft. Hans-Böckler-Stiftung Düsseldorf, Mai 2016*, <http://boeckler.de/61424.htm>
- Voswinkel, S.** (2000): Die Anerkennung der Arbeit im Wandel: Zwischen Würdigung und Bewunderung, in: Holtgrewe, U./Voswinkel, S./Wagner, G. (Hrsg.): *Anerkennung und Arbeit*, Konstanz, S. 39–61
- Voswinkel, S.** (2002): *Bewunderung ohne Würdigung? Paradoxien der Anerkennung doppelt subjektiver Arbeit*, in: Honneth, A. (Hrsg.): *Befreiung aus der Mündigkeit. Paradoxien des gegenwärtigen Kapitalismus*, Frankfurt a. M./New York, S. 65–92
- Voswinkel S.** (2005): *Reziprozität und Anerkennung in Arbeitsbeziehungen*, in: Adloff, F./Mau, S. (Hrsg.): *Vom Geben und Nehmen. Zur Soziologie der Reziprozität*, Frankfurt a. M./New York, S. 237–256
- Voswinkel, S.** (2010): *Von neuen Freiheiten und Zwängen. Zur Ambivalenz der Sichtbarkeit von Arbeit*, in: *Forschung Frankfurt* 28 (2), S. 51–53
- Voswinkel, S.** (2012): *Anerkennungsverhältnisse im Betrieb und die Regulierung der Arbeitsbeziehungen. Vortrag auf der Tagung des SOFI Göttingen „Spaltung der Arbeitswelt – Prekarität für alle?“ am 1.-2. Februar 2012. Manuskript*, http://www.sofi-goettingen.de/fileadmin/Namara_Freitag/Material/SOFI-Konferenz/Stephan_Voswinkel.pdf (letzter Zugriff: 12.09.2016)
- Weber-Menges, S./Vester, M.** (2011): *Probleme einer integrierten Analyse der Entwicklungsdynamiken der Berufsgliederung*, in: *WSI-Mitteilungen* 64 (12), S. 667–676, http://www.boeckler.de/wsimit_2011_12_Weber-Menges.pdf
- Weller, J.-M.** (1998): *La modernisation des services publics par l'usager: une revue de la littérature (1986–1996)*, in: *Sociologie du travail* 40 (3), S. 365–392
- Weller, J.-M.** (1999): *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris

AUTOREN

BERTHOLD VOGEL, Prof. Dr., ist Geschäftsführender Direktor des Soziologischen Forschungsinstituts Göttingen (SOFI) an der Georg-August-Universität. Arbeitsschwerpunkte: Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit, der Arbeitswelt, des Wohlfahrtsstaates und seiner öffentlichen Güter und Dienstleistungen.

@ berthold.vogel@sofi.uni-goettingen.de

ANDREAS PFEUFFER, M.A., ist Soziologe und arbeitet als Programmkoordinator der Strategischen Initiative „Alternde Gesellschaft“ an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Olten (CH). Arbeitsschwerpunkte: Krankenhaussoziologie, Soziologie des öffentlichen Dienstes, Soziologie des Alter(n)s.

@ andreas.pfeuffer@fhnw.ch