

Universität Leipzig  
Philologische Fakultät  
Herder-Institut

Bachelorarbeit zum Thema:

---

**Untersuchung der schriftsprachlichen Anforderungen an  
Busfahrer im Unternehmen „Leipziger Verkehrsbetriebe“**

---

zur Erlangung des akademischen Grades  
Bachelor of Arts (B.A.)

Vorgelegt von:

Eva Bretschneider  
B.A. Deutsch als Fremdsprache,  
Mail: [evacbretschneider\(at\)gmail.com](mailto:evacbretschneider@gmail.com)

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Zielstellung .....	3
2	Rahmenbedingungen des Berufsfelds „Busfahrer“ .....	4
2.1	Berufsfeld „Busfahrer“ .....	4
2.2	Relevanz der Themenstellung .....	5
3	Datenerhebung .....	9
3.1	Vorstellung der Bedarfs- und Bedürfnisanalyse .....	9
3.2	Datenerhebungsmethoden .....	10
3.2.1	Instrumente im berufsbezogenen Kontext .....	10
3.2.2	Grundlagen und Ziele des Experteninterviews .....	12
3.3	Reflexion der Datenerhebungsmethoden .....	13
3.4	Begründung des Vorgehens der Datenerhebung und -auswertung .....	14
3.5	Vorbereitung und Umstände der Interviews .....	15
3.5.1	Grundsätze bei der Erstellung der Interviewleitfäden .....	16
3.5.2	Interviewleitfaden Verkehrsorganisation .....	17
3.5.3	Interviewleitfaden Buspersonal .....	18
4	Datenerhebung und -aufbereitung .....	20
4.1	Transkriptionsrichtlinien .....	20
5	Auswertung der Datenerhebung .....	22
5.1	Theoretische Grundlagen der Datenauswertung .....	22
5.2	Vorgehen bei der Auswertung .....	24
5.3	Auswertungsergebnisse .....	25
5.3.1	Darstellung der Auswertungskategorien .....	25
5.3.2	Zusammenfassung der Auswertungskategorien .....	27
5.3.2.1	Arbeitsumstände .....	27
5.3.2.2	Kommunikation allgemein .....	27
5.3.2.3	Vorbereitung auf die Fahrten (Kursmappe) .....	28
5.3.2.4	Dokumente mit Informationscharakter .....	32
5.3.2.5	Dokumente, die schriftsprachliche Produktion fordern .....	33
5.3.2.6	Weitere Einflussfaktoren .....	35
5.3.3	Nicht-deutschsprachige Mitarbeitende .....	38
5.3.4	Gesamtauswertung .....	38
6	Ausblick .....	40
6.1	Reflexion des Vorgehens und weitere Datenerhebungen .....	40
6.2	Didaktische Empfehlungen .....	41
7	Reflexion und Fazit .....	42
8	Quellenverzeichnis .....	43
9	Abbildungsverzeichnis .....	44
10	Anhang .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>

# 1 Einleitung und Zielstellung

Der Fachkräftemangel in Deutschland ist seit längerem Teil des öffentlichen Diskurses, in dessen Rahmen verschiedenste Lösungsansätze diskutiert werden. Eine dieser Lösungen ist die Anwerbung von Fachkräften aus dem Ausland. Voraussetzung für das Gelingen dieses Vorhabens ist jedoch nicht nur die Veränderungsmotivation der potenziellen Mitarbeitenden<sup>1</sup>, sondern auch die Aufnahmebereitschaft der deutschen Unternehmen. In ihrem Bericht über Zuwanderung ausländischer Fachkräfte nach Deutschland konstatierte die OECD (2013: 138):

„Erstens muss Deutschland für Arbeitsmigranten attraktiver werden, und zweitens müssen deutsche Arbeitgeber für die Personalbeschaffung im Ausland – sowohl innerhalb als auch außerhalb der EU – aufgeschlossen sein, wenn sie Engpässe nicht über den deutschen Arbeitsmarkt decken können.“

Gemäß dieser Feststellung entstand diese Bachelorarbeit im Zuge einer Kooperation des Unternehmens „Leipziger Verkehrsbetriebe“ (LVB) mit dem Herder-Institut der Universität Leipzig. Das Unternehmen stellt in Leipzig den öffentlichen Nahverkehr bereit. Anfang des Jahres 2014 vermerkten die LVB einen Personalengpass, der sich vor allem im Bereich der Busfahrer manifestierte und dazu führte, dass externe Personaldienstleister lediglich zuvor gekündigte, ehemalige Mitarbeiter zur anbieten konnten.

Um die Personalsuche im Bussektor Einstellung nicht nur auf Deutschland zu beschränken, strebt die Personalabteilung der LVB eine Kooperation mit dem Herder-Institut an. Ihr Ziel ist es, nicht-deutschsprachige Mitarbeiter gezielt sprachlich zu fördern, um sie in das Unternehmen integrieren zu können. Schritte auf diesem Weg sind dabei zunächst die Untersuchung der sprachlichen Kommunikation im Arbeitsalltag des Buspersonals, die Auswertung der Untersuchungsergebnisse und daraus resultierende Didaktisierungen für einen für die LVB optimierten berufsbezogenen Deutschunterricht.

Diese Arbeit stellt einen ersten Grundstein dieser Kooperation dar, indem die sprachlichen Anforderungen an das Buspersonal im schriftlichen Bereich untersucht werden. Das Ziel dieser Arbeit ist es, zentrale, vielgenutzte Schriftstücke herauszustellen und die Umstände der Kommunikation im Arbeitsalltag zu erörtern, um auf dieser Basis Handlungsempfehlungen für

---

<sup>1</sup> Bei Personenbezeichnungen wird lediglich die grammatisch maskuline Form verwendet. Diese bezieht sich jedoch gleichermaßen auf alle Geschlechter. Ich bin mir der Bedeutung der gendergerechten Formulierung bewusst, um jedoch den Lesefluss zu verbessern, verzichte ich auf eine gesonderte Kennzeichnung.

weitere Untersuchungen und die Konzeption eines berufsbegleitenden Deutschkurses aussprechen zu können.

Um möglichst authentische Einblicke in das Berufsfeld zu erhalten, bedarf es mehrerer Bearbeitungsschritte. In Kapitel zwei wird zunächst das Berufsfeld des Busfahrers vorgestellt, um die Anforderungen des Berufsbilds darzustellen und anschließend die Relevanz der Themenstellung daraus abgeleitet. In Kapitel drei werden Methoden zur Analyse der Kommunikationsstrukturen der LVB vorgestellt, und die Methode des Interviews begründet ausgewählt. Anschließend folgt die Beschreibung des methodischen Vorgehens bei der Interviewdurchführung. In Kapitel vier werden die erhobenen Daten ausgewertet und Handlungsempfehlungen für weitere Datenerhebungen und didaktische Aufbereitung der Ergebnisse formuliert.

## **2 Rahmenbedingungen des Berufsfelds „Busfahrer“**

### **2.1 Berufsfeld „Busfahrer“**

Das Kapitel soll einen kurzen Überblick über das Berufsfeld des Busfahrers geben, um die folgenden Ausführungen vorzuentlasten. Die Informationen dieses Kapitels sind den Webseiten der Bundesagentur für Arbeit entnommen: <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=7169> (zuletzt geprüft am 20.07.2015). Andere Quellen sind gesondert gekennzeichnet.

Die Berufsbezeichnung „Busfahrer“ ist ein Oberbegriff für jegliches Personal, das einen Bus im Straßenverkehr steuert. Der Beruf der „Fachkraft im Fahrbetrieb“ hingegen ist ein in Deutschland anerkannter Ausbildungsberuf, der während der dreijährigen Ausbildungszeit erlernt wird. Das Berufsbild der „Fachkraft im Fahrbetrieb“ sieht nicht nur die Steuerung des Busses im Straßenverkehr vor, sondern auch Aufgaben in der Verwaltung, Öffentlichkeitsarbeit und Verkehrsplanung (<http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=15085>, zuletzt geprüft am 20.07.2015). Da die LVB ihre Analyse jedoch auf Fahrpersonal beschränken und bereits ausgebildetes Buspersonal suchen, werden die Ausbildungsinhalte nicht thematisiert, sondern lediglich der Berufsalltag im Fahrgeschäft.

Busfahrende sind mit einer Fülle von unterschiedlichen Aufgaben konfrontiert. Neben den technischen Aufgaben, die sich auf das Fahrzeug beziehen, sind sie auch während der Fahrt für die Sicherheit und das Informieren der Passagiere verantwortlich (z.B. Aufklärung über Störungen und Umleitungen, aber auch Tarifinformationen und Angebote anderer Verkehrsanbieter). Anforderungen im schriftlichen Bereich sind also das Lesen und Verstehen der Fahrzeuginformationen und Sicherheitshinweise. Weitere passagierbezogene Aufgaben sind der Verkauf und die Kontrolle von Fahrkarten und die damit verbundene Informationsweitergabe bezüglich Preisen und Tarifen. Auch diese Informationen muss das Fahrpersonal vorher selbst

in Erfahrung gebracht und diesbezügliche Schriftstücke gelesen haben und diese Kenntnisse dann mündlich weitergeben können. Im laufenden Verkehr muss das Fahrpersonal die Straßen- und Verkehrsinformationen lesen und in die Tat umsetzen. Während und vor den Fahrten sind eventuelle technische Hilfsmittel, wie z.B. Bordcomputer von Bedeutung, auch Beschriftungen des Busses (z.B. Linien- oder Zielinformationen) können vom Fahrenden bearbeitet werden. Außerdem sieht die Gesetzeslage Weiterbildungen für Fahrpersonal im öffentlichen Raum vor. Zusammenfassend lassen sich drei Einflussfaktoren ausmachen: Neben dem Fahren im Straßenverkehr und der Bedienung der technischen Geräte im Fahrzeug kommt noch die Fahrgastbetreuung hinzu. Der Beruf des Busfahrers ist also durch Konfrontation mit wechselnden Situationen gekennzeichnet, die insbesondere im Straßenverkehr sehr schnell bewältigt werden müssen.

Auch im Unternehmen LVB umgibt die Busfahrer ein Netz aus wechselnden Anforderungsprofilen und anderen Akteuren im Unternehmen, mit denen zusammengearbeitet wird. Die nachstehende Grafik zeigt, mit welchen Akteuren der LVB das Buspersonal kommuniziert und somit auch die Aufgaben, mit denen das Buspersonal im Unternehmen konfrontiert wird. Die Informationen wurden bei einem Vorgespräch weitergegeben.

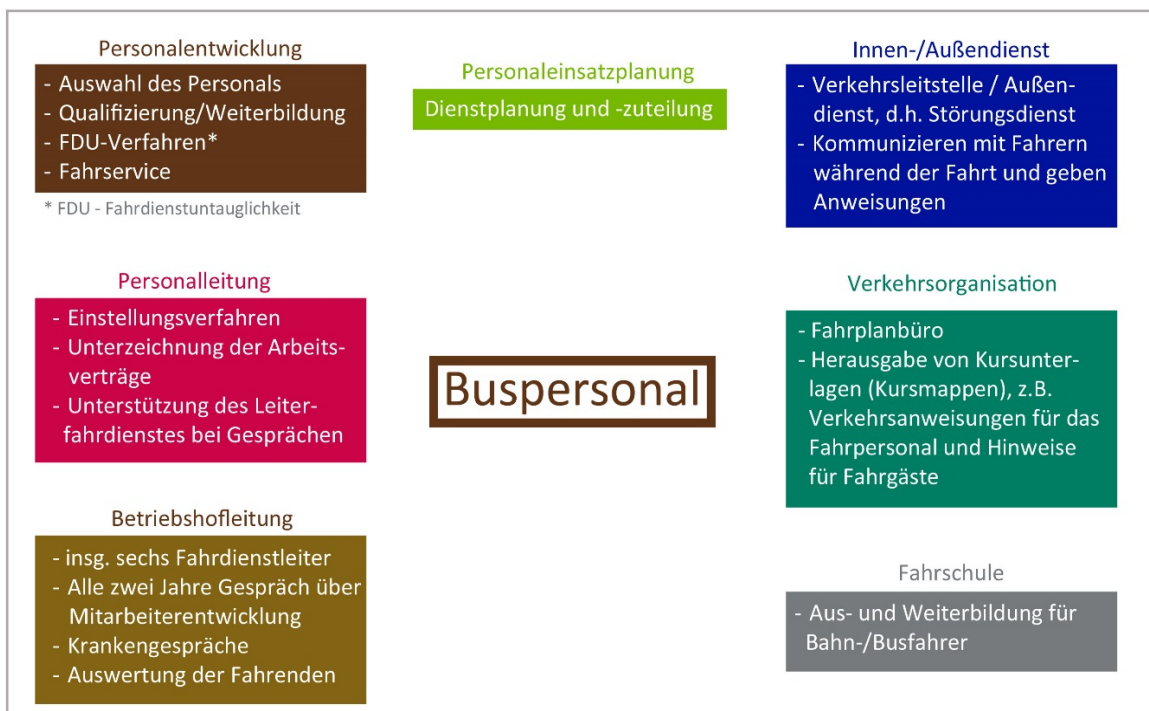


Abbildung 1: die Kommunikationspartner im Berufsalltag des Buspersonals der LVB

## 2.2 Relevanz der Themenstellung

Der Engpass im Bereich des Fahrpersonals für Busse bei den LVB ist kein Einzelfall, sondern eine deutschlandweite Entwicklung. Das Gutachten „Personalbedarf und Arbeitsmärkte der

Verkehrsunternehmen 2014 bis 2020“ des „Verbands deutscher Verkehrsunternehmen“ (VDV) konstatierte, dass zum Zeitpunkt der Untersuchung 2013 in den teilnehmenden Unternehmen 40 Prozent der Mitarbeiter über 51 Jahre alt waren (vgl. Wittenbrink et al. 2013: 11). „Die Altersstruktur der Unternehmen bewirkt einen erheblichen Einstellungsbedarf in den nächsten 15 Jahren“ (a.a.O.). „Bezogen auf die Fahrdienstpersonale des ÖPNV bedeutet dies, dass bis zum Jahr 2020 ca. 28 % der Beschäftigten ersetzt werden müssen“ (Wittenbrink et al. 2013: 16). Insgesamt planten die befragten Verkehrsunternehmen bis zum Jahr 2020 ca. 15.000 Neueinstellungen ohne die Auszubildenden einzurechnen (vgl. Wittenbrink et al. 2013: 13). Besonders im Bussektor sind viele Neueinstellungen geplant. Anhand der Aussagen der an der Studie teilnehmenden Verkehrsunternehmen konstatiert der VDV, dass „beim Fahrpersonal Bus in den Jahren 2015 bis 2017 ein um 26% höherer Einstellungsbedarf und in den Jahren 2018 bis 2020 ein um 44% höherer Einstellungsbedarf als im Jahr 2014“ (Wittenbrink et al. 2013: 15) besteht.

Die nachstehende Abbildung stellt den durchschnittlichen Einstellungsbedarf nach Angaben der teilnehmenden Unternehmen dar. Sie zeigt, dass insbesondere das Fahrpersonal im Busbereich betroffen ist:

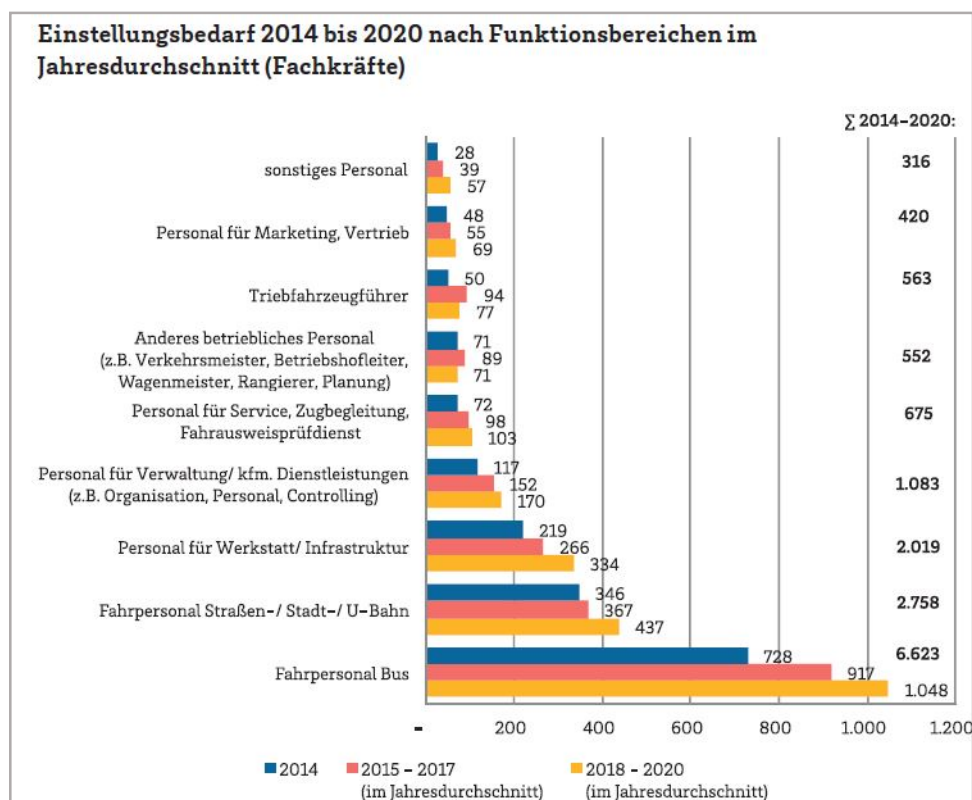


Abbildung 2: Einstellungsbedarf 2014 bis 2020 nach Funktionsbereichen im Jahresdurchschnitt (Fachkräfte), entnommen aus Wittenbrink et al. 2013: 15

Ähnliche Aussagen wie der VDV zum Personalmangel machten auch die LVB. Im Jahr 2013 beschäftigte die LVB-Gruppe 2.402 Mitarbeiter (vgl. Leipziger Verkehrsbetriebe [LVB] GmbH

2013: 11) und bediente 61 Buslinien (vgl. Leipziger Verkehrsbetriebe [LVB] GmbH 2013: 10) und beförderte 27,5 Mio. Fahrgäste in Bussen (vgl. Leipziger Verkehrsbetriebe [LVB] GmbH 2013: 11). Nach Angaben aus Vorgesprächen beschäftigen die LVB aktuell 1.100 Fahrdienstmitarbeiter für Bus und Straßenbahn. Dieser Grundbedarf an Personal steigt, so die LVB, durch den Ausbau des Streckennetzes und durch besondere Ereignisse wie z.B. Fußballspiele und Demonstrationen. Weitere Einflussfaktoren sind die Veränderung des Arbeitsmarktes durch den Ausbau der Fernbuslinien und die damit einhergehende Abwanderung von Fachkräften. Hinzu kommen noch demographische Veränderungen, wie z.B. das durchschnittlich älter werdende Fahrdienstpersonal und Fahrdienstuntauglichkeit. Allein mit Auszubildenden kann dieser Bedarf, so teilte eine LVB-Mitarbeiterin im Vorgespräch mit, nicht gedeckt werden, zudem seien Neueinstellungen bereits ausgebildeter Fahrer für das Unternehmen günstiger.

Um dieses Problem zu lösen und den Fachkräftemangel in Deutschland mit der hohen Arbeitslosigkeit, vor allem im südlichen Raum der Europäischen Union, zusammenzubringen (vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/160142/umfrage/arbeitslosenquote-in-den-eu-laendern/>, zuletzt geprüft am 20.07.2015), gab es einige Ansätze, beispielsweise der Firma TTA, die spanische Fachkräfte nach Deutschland vermittelt (<http://www.tta-personal.de>, zuletzt geprüft am 20.07.2015). Die Kraftfahrer, die nach Deutschland vermittelt werden, nehmen vor ihrer Abreise an Sprachkursen teil und verfügen über das Niveau A2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER). Diese Sprachkenntnisse sind allerdings nicht berufsfeldspezifisch, sondern beziehen sich auf die Allgemeinsprache. (vgl. <http://www.tta-personal-transport.de/>, zuletzt geprüft am 20.07.2015).

Um den nicht-deutschsprachigen Fachkräften eine optimale Unterstützung zu gewährleisten, sollen die Unterrichtsangebote spezifisch auf die LVB zugeschnitten und die Veränderungsmotivation ausländischer Fachkräfte somit unterstützt werden. Die LVB handeln somit gemäß der Empfehlung der OECD und möchten ihr Unternehmen für ausländische Mitarbeiter öffnen. Sie sollen akquiriert, sprachlich ausgebildet und in das Unternehmen integriert werden. Die folgende Grafik fasst zusammen, mit welchen Problemen sich die LVB konfrontiert sehen und welche Lösungsansätze gesucht wurden. Sie orientiert sich an der Darstellung einer LVB-Mitarbeiterin, die diese während einer Besprechung vorstellte.

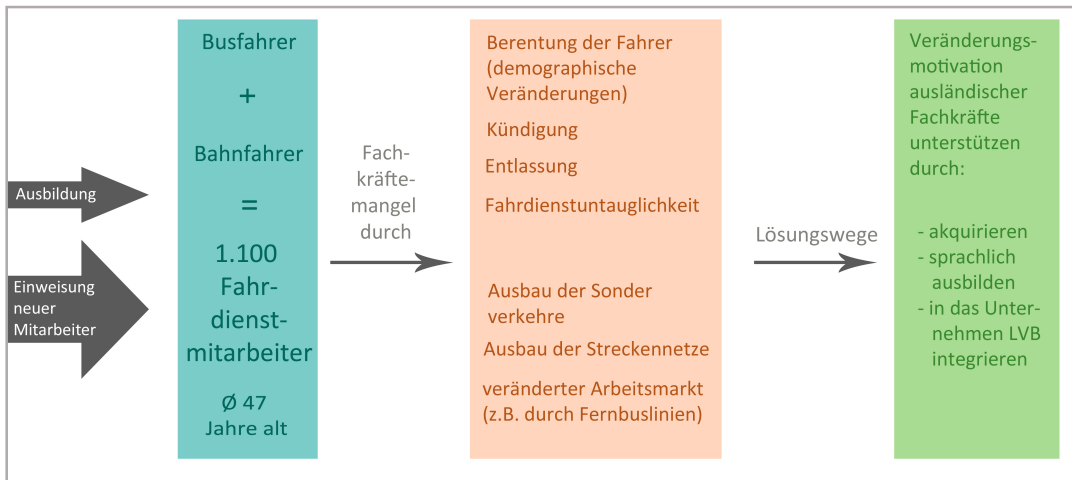


Abbildung 3: Die Veränderungen der Personalstruktur der Leipziger Verkehrsbetriebe



## 3 Datenerhebung

### 3.1 Vorstellung der Bedarfs- und Bedürfnisanalyse

Die LVB streben eine Untersuchung ihrer Kommunikationsstrukturen an, um nicht-deutschsprachige Mitarbeiter in ihr Unternehmen integrieren zu können. Dafür möchten sie den zukünftigen Mitarbeitern einen berufsbezogenen Deutschkurs anbieten. Allgemeine Sprachkurse zielen auf die globale Verbesserung der sprachlichen Fähigkeiten ab (vgl. Weissenberg 2013:6), berufsbezogene Deutschkurse unterscheiden sich von ihnen insofern, als dass sie einen „eindeutig funktionalen Charakter“ (ebd.) haben. Sie befähigen die Teilnehmenden zur „Bewältigung konkreter (Sprach-) Handlungen am Arbeitsplatz sowie in berufsrelevanten Kontexten“ (ebd.).

Nach Weissenberg (vgl. 2013: 7) können drei Arten von berufsbezogenen Deutschkursen unterschieden werden. Zum einen nennt er den berufs(feld)orientierten Kurs, der für arbeitssuchende Deutschlernende konzipiert ist, zum anderen den qualifizierungsorientierten, der berufliche Weiterbildungen anbietet und schließlich den arbeitsplatzorientierten Deutschkurs für nicht-deutschsprachige Mitarbeitende von Unternehmen. Im Falle der LVB handelt es sich folglich bei dem angestrebten Deutschkurs um einen arbeitsplatzorientierten Kurs. Daher ist die Analyse der Kommunikationsgepflogenheiten des Unternehmens (also der LVB), auf das der Kurs zugeschnitten sein soll, zentraler Bestandteil dieser Arbeit. Ein eventueller späterer arbeitsplatzbezogener Deutschkurs kann so auf diese Untersuchung zurückgreifen.

Weissenberg (vgl. 2013: 9) beschreibt die Sprachbedarfsermittlung im Kontext der persönlichen Ausgangssituation der Lernenden eines berufsbezogenen Deutschkurses. Im Mittelpunkt stehen dabei die Lerninhalte, die die Teilnehmenden erwerben sollen und möchten, um sie auf die berufliche Zielsituation vorzubereiten. Unter dieser werden die „genauen beruflichen Anforderungen bzw. Aufgaben, denen die Kursteilnehmenden gewachsen sein müssen“ (ebd.) verstanden.

Auch Haider definiert die Sprachbedarfsermittlung im Kontext der Lernenden eines Deutschkurses. Nach Haider (2009: 28) erhebt die Analyse

„was Lernende brauchen, warum sie eine Sprache lernen, worauf sie vorbereitet werden sollen, durch welche sprachlichen Anforderungen bestimmte Situationen charakterisiert sind, welche Bedürfnisse und Erwartungen an einen Sprachkurs bestehen“.

Nach Weissenberg (2013: 12) geht es bei der Sprachbedarfsermittlung darum,

„die realen kommunikativen Erfordernisse in Berufen und an Arbeitsplätzen, denen die Kursteilnehmenden in ihrem Berufsleben sprachlich gewachsen sein müssen, in den Kursraum zu holen.“

Weiterhin unterscheidet Szablewski-Çavuş (2010: 4) zwei Arten von Bedarfen und definiert:

„der objektive Bedarf ergibt sich aus den Anforderungen in den konkreten Kommunikationssammenhängen. Dieser Bedarf umfasst u.a. die konkret praktizierten Kommunikationsstrukturen in den ‚Gemeinschaften‘ [...] Der subjektive Bedarf ergibt sich aus den Bedürfnissen der Lernenden: Sie verfügen über eigene Vorstellungen zu der Frage, wie die Kommunikation in der Gemeinschaft zu gestalten wäre“.

Grünhage-Monetti/Klepp erweitern das Verständnis der praktizierten Kommunikationsstrukturen. Oberflächliche, formale Sprachstrukturen wie Prosodie und Wortschatz tragen eine tiefere Bedeutung, die im jeweiligen Kontext konstruiert wird. Dieser Prozess wird geprägt durch explizite und implizite Regeln der praktizierenden Kommunikationsgemeinschaft. (vgl. 2004: 16). Im Sinne einer umfassenden Untersuchung soll also auch erhoben werden, „welche Erwartungen und Normen der sozialen Gemeinschaften am Arbeitsplatz – [...] als ‚selbstverständlicher‘ Wert – zu Grunde liegt“ (Szablewski-Çavuş 2010: 3).

Zusammenfassend stellt Weissenberg (vgl. 2013: 12) ein Modell der Ebenen der Sprachbedarfserhebung vor. Er nennt die Ebene der Teilnehmenden, auf der ihre Ausgangsvoraussetzungen und Erwartungen thematisiert werden und die Ebene der Berufe, auf der grundlegende, sich aus dem speziellen Berufsbild ergebende, Sprachanforderungen erörtert werden sowie die Ebene der Lernprozesse während des Unterrichts und die der Arbeitsplätze, d.h. dem tatsächlichen sprachlich-kommunikativen Arbeitsumfeld.

Im Falle der vorliegenden Arbeit ist das zu untersuchende Arbeitsumfeld das Unternehmen LVB. Da diese Arbeit jedoch erst den Grundstein für die spätere Kursplanung und -durchführung legt, können die individuellen Lernerbedarfe (also die Ebenen der Teilnehmenden und ihrer Lernprozesse) nicht thematisiert werden. Die Ebenen der Berufe und die der Arbeitsplätze mit ihren konkreten Anforderungen, also die objektiven, lernerunabhängigen Bedarfe und beruflichen Zielsituationen sind zentraler Bestandteil der Erhebung. Dazu gehören die schriftlichen Anforderungen, mit denen Busfahrer im Alltag konfrontiert werden, aber auch Kommunikationsrituale und -formen, die das spezifische Unternehmen LVB prägen.

Die Methoden, um die Anforderungen der Ebene der Berufe und der Arbeitsplätze zu ermitteln, werden im Folgenden erörtert.

## **3.2 Datenerhebungsmethoden**

### **3.2.1 Instrumente im berufsbezogenen Kontext**

Nach Weissenberg (2013: 12-42) stehen für die Sprachbedarfsermittlung im beruflichen Kontext vier Methoden zur Auswahl, die Befragung (mündlich und schriftlich), Recherche, Beobachtung und Erkundung.

Die Beobachtung definiert Weissenberg (2013: 27) im Kontext einen berufsbezogenen Deutschkurses als „genaue Beobachtung der Lernenden und deren individuellen Lernprozesse im Unterrichtsgeschehen“. Da sich die Bedarfserhebung jedoch auf die sprachlichen Anforderungen an Busfahrer bei der LVB im Allgemeinen bezieht und nicht im Rahmen eines Kurses, nehme ich von diesem Verständnis der Methode Abstand.

Unter der Erkundung versteht Weissenberg die „tatsächlichen kommunikativen Praktiken des unmittelbaren Umfelds zu erkunden, in dem die Kursteilnehmenden beruflich tätig sind“ (2013: 31). Dabei sollen die realen kommunikativen Anforderungen in konkreten Situationen untersucht werden, welche Gesprächspartner an ihnen beteiligt sind und unter welchen Bedingungen die Kommunikation stattfindet (vgl. ebd.).

Eine weitere Datenerhebungsmethode ist die Recherche. Sie dient der „Beschaffung, Sichtung und Auswertung von nützlichen und notwendigen Hintergrundinformationen“ (Weissenberg 2013: 21), um sich so ein „realistisches und zeitgemäßes Bild von den Erfordernissen in der Berufs- und Arbeitswelt sowie den sich daraus ergebenden Sprachbedarfen zu machen“ (ebd.). Sie ist ein notwendiger Bestandteil, um die Interviews ausreichend vorzubereiten und erste Einblicke in das Berufsfeld zu erhalten. Sie erfolgt relativ ungesteuert und holt so verschiedenste Informationen ein. Die Recherche deckt die Ebene der Berufe in der Sprachbedarfsermittlung ab (vgl. Weissenberg 2013: 12). Inhalte der Recherche sind die Aufgaben und Kompetenzen des Personals, aktuelle Trends und Veränderungen in der Berufswelt und globale kommunikative Anforderungen (vgl. Weissenberg 2013: 21). Weissenberg nennt als Mittel hauptsächlich die Online-Suche (vgl. ebd.), allerdings konnte ich auch in den Vorgesprächen mit Verantwortlichen der LVB viele Hintergrundinformationen zu dem Unternehmen erhalten. Die Rechercheergebnisse sind in Kapitel „2.1 Berufsfeld ‚Busfahrer‘“ und „2.2 Relevanz der Themenstellung“ enthalten und zeichnen dort ein Bild der Branche der Berufskraftfahrer. Diese Informationen bilden die theoretische Vorentlastung für weitere Datenerhebungen.

Für die Datenerhebungen wurde vorrangig die mündliche Befragung (Interview) gewählt. Ein Interview ist ein

„Wortwechsel zwischen Personen, bei welchem die eine Person von der anderen möglichst viel interessante oder relevante Information erhalten will. Die Begriffe ‚Interview‘ und ‚mündliche Befragung‘ werden bedeutungsgleich (synonym) verwendet. Das Ziel besteht darin, durch Fragen Information von einer oder mehreren Personen zu erhalten“ (Stadler Elmer 2010: 175).

Atteslander/Cromm (2010: 109) definieren die Befragung als „Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen. Durch verbale Stimuli (Fragen) werden verbale Reaktionen (Antworten) hervorgerufen.“ Nach Weissenberg (2013: 17) eignet sich das Interview, um „die Teilnehmenden [...] kennenzulernen und sich ein eingehenderes Bild von deren berufs- und

sprachbiografischen Hintergründen sowie den entsprechenden Bedarfen zu machen.“ Er versteht unter Teilnehmenden die Teilnehmenden eines berufsbezogenen Deutschkurses (vgl. ebd.), in Bezug auf die Datenerhebung kann dieses Verständnis jedoch auch auf die Interviewteilnehmer ausgeweitet werden.

Die folgende Grafik fasst die gewählten Datenerhebungsmethoden als Weiterverarbeitung von Weissenbergs (2012: 12) Modell der Ebenen der Sprachbedarfsermittlung zusammen:

1 Teilnehmende

2 Berufe	Sprachbedarfe der Busfahrer auf Basis der Berufsbilder und –profile und arbeitsweltlichen Anforderungen Datenerhebungsmethode: Recherche
----------	---

3 Lernprozesse

4 Arbeitsplätze	Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der realen Arbeitsumgebung der Busfahrer bei der LVB im schriftlichen Bereich Datenerhebungsmethode: Interview
-----------------	---

Abbildung 4: angepasstes Modell der Bedarfsanalyse, angelehnt an Weissenberg 2012: 12

### 3.2.2 Grundlagen und Ziele des Experteninterviews

Es handelt sich bei der angestrebten mündlichen Befragung um ein Experten-Interview. Experten sind zu verstehen als „Mitarbeiter einer Organisation in einer spezifischen Funktion und mit einem bestimmten (professionellen) Erfahrungswissen“ (Flick 2011: 215). Flick nennt zwei Funktionen des Experteninterviews, zum einen die Erforschung eines Untersuchungsfelds und zum anderen das theoriegenerierende Interview (vgl. 2011: 216). Im Rahmen dieser Arbeit zielen die Expertenbefragungen darauf ab, Informationen über das Arbeitsumfeld des Buspersonals im schriftlichen Bereich zu erheben, es handelt sich also um ein erforschendes Interview. Zu diesem Arbeitsumfeld gehören nicht nur die Umstände der Kommunikation (z.B. Kommunikationsanlässe oder –gepflogenheiten), sondern auch tatsächlich im Arbeitsalltag verwendete, schriftliche Dokumente. Damit zielt das Interview also zum einen darauf ab, diese Dokumente herauszustellen und zum anderen, deren Gebrauchskontext zu erforschen. Der Interviewteilnehmer (Experte) benennt die Dokumente und beschreibt die Situationen und Anforderungen, die damit in Verbindung stehen.

Atteslander/Cromm charakterisieren weiterhin drei Arten der Befragung, die stark, teil- und wenig strukturierte (vgl. 2010: 134). Beim wenig strukturierten Interview arbeiten die Forschenden

den ohne Fragebogen, die Gesprächsführung ist flexibel und den Befragten stehen die Reaktionsmöglichkeiten offen, gleichzeitig setzt es aber auch hohe Kompetenzen der Gesprächsführung voraus (vgl. ebd.). Im stark strukturierten Interview hingegen wird ein Fragebogen verwendet, der vorher durch Recherche ausgearbeitet wurde. Dieser schränkt die Handlungsmöglichkeiten der Interviewteilnehmer ein, entlastet aber die Interviewenden (vgl. ebd.).

Das teilstrukturierte Interview verbindet die offene Gesprächshaltung des wenig strukturierten Interviews mit der inhaltlichen und formalen Planungssicherheit einer stark strukturierten Befragung. Hierbei

„handelt es sich um Gespräche, die aufgrund vorbereiteter und vorformulierter Fragen stattfinden, wobei die Abfolge der Fragen offen ist. Die Möglichkeit besteht [...], aus dem Gespräch sich ergebende Themen aufzunehmen und sie von den Antworten ausgehend weiter zu verfolgen“ (Atteslander/Cromm 2010: 135).

Die Leitfäden werden genauer beschrieben in Kapitel „3.5 Vorbereitung und Umstände der Interviews“.

### **3.3 Reflexion der Datenerhebungsmethoden**

Für das Interview als Datenerhebungsmethode sprechen mehrere Faktoren. Zum einen wünschen Führungskräfte der LVB in Vorgesprächen, die Befragungen mündlich durchzuführen, da das Betriebspersonal in vorangegangener Zeit schon sehr viele Fragebögen ausfüllen sollte und daher von schriftlichen Befragungen „übersättigt“ sei. Weiterhin merkt Stadler Elmer an, dass „ein Interview [...] eine schriftliche Befragung ersetzen oder ergänzen“ kann (2010: 176). Zum anderen aber bietet sich das Interview an, da es „ein praktisch unendlich flexibles Forschungsinstrument“ ist (Breakwell zit. in Stadler Elmer 2010: 176). Die Datenerhebung bezieht sich auf einen sehr speziellen Bereich des Berufsfeldes der Kraftfahrer im Kontext der LVB. Auch in dieser Hinsicht ist das Interview geeignet, weil es zum „Ermitteln von subjektiven, emotionalen Erlebnisqualitäten oder [zum] Erkunden eines neuen Forschungsfeldes“ (Stadler Elmer 2010: 176) dient. Ein leitfadengesteuertes Interview bietet sich auch deshalb an, weil die Befragung thematisch vorentlastet und das Forschungsziel somit fokussiert wird. Da die Außenperspektive des Interviewenden jedoch nicht genügend Einblicke in das Feld hat, sollte der Gesprächspartner Gelegenheit haben, von dem Leitfaden und den darin enthaltenen Vorstellungen und Erwartungen abzuweichen.

Es muss kritisch angemerkt werden, dass die Beobachtungsmethodik mit nur zwei Datenerhebungsmethoden sehr begrenzt ist. Eine größere Anzahl von Untersuchungsmethoden bildet die kommunikativen Anforderungen realistischer ab. Die tatsächlich benutzten Datenerhebungen bieten nur einen Ausschnitt der beruflichen Wirklichkeit. Auch die schriftlichen Dokumente,

die der Gesprächspartner benennt, bilden nur sein individuelles Erleben und seine beruflichen Bedürfnisse ab. Trotz des großen möglichen Beobachtungsfelds ist es im Rahmen dieser Arbeit nicht möglich, die Datenerhebungen auszuweiten. In Bezug auf die schriftliche Sprache scheint dieser Umstand jedoch weniger problematisch. Diese ist fix und von äußeren Faktoren (wie evtl. dem Übertragungsmedium und den räumlichen und zeitlichen Umständen) unabhängiger als die mündliche. Das Ausfüllen und Lesen von Schriftstücken erfordert höhere Fokussierung als das Sprechen, so erfolgt die schriftliche Kommunikation bewusster als die mündliche. Zum einen können deshalb Situationen, in denen geschrieben oder gelesen wird, eindeutiger benannt werden, zum anderen lassen sich die betreffenden Dokumente deshalb auch ohne eine umfangreich protokollierte Feldbegehung auswerten.

### **3.4 Begründung des Vorgehens der Datenerhebung und -auswertung**

Bei der Erhebung der Bedarfe und der anschließenden Auswertung orientiere ich mich an dem von Mayring (2010) postulierten Vorgehen. Nach Mayring (2010: 53) muss „genau beschrieben werden, von wem und unter welchen Bedingungen das Material produziert wurde.“ Die Entstehungsbedingungen und Interviewpartner bei den Interviews sind unter Kapitel „3.5 Vorbereitung und Umstände der Interviews“ dargestellt. Weiterhin fordert Mayring (ebd.), die gesprochene Sprache zu einem Text zu transkribieren und die Transkriptionsregeln transparent darzustellen, da dieses Vorgehen bereits zu einer erheblichen Veränderung des Ausgangsmaterials führen kann. Eine Vorstellung der für diese Arbeit entwickelten Transkriptionsrichtlinien findet sich unter Kapitel „3.6.2 Transkriptionsrichtlinien“.

„Wenn man auf diese Weise das Ausgangsmaterial beschrieben hat, so ist der nächste Schritt, sich zu fragen, was man eigentlich daraus herausinterpretieren möchte. Ohne spezifische Fragestellung, ohne die Bestimmung der Richtung der Analyse ist keine Inhaltsanalyse denkbar.“  
(Mayring 2010: 56)

Die Zielstellung der Erhebung und anschließenden Analyse ist es, die schriftliche Kommunikation im Berufsalltag des Buspersonals zu untersuchen. In diesem Rahmen werden Aussagen über bereits bekannte Dokumente (wie z.B. die Kursmappe), sowie bislang unbekannte Dokumente und Aussagen über Umstände der Kommunikation im Unternehmen einfließen. Nachdem die Zielstellung definiert wurde, folgt die Auswertung und Interpretation des Datenmaterials. Die betreffenden theoretischen Grundsätze der Auswertung dieser Arbeit sind unter Kapitel „4.1 Theoretische Grundlagen der Datenauswertung“ dargestellt.

### 3.5 Vorbereitung und Umstände der Interviews

Es wurden zur Bedarfserhebung zwei Interviews durchgeführt. Ein Interviewpartner ist ein Mitarbeiter der Stelle für Verkehrsorganisation. Diese gibt die Kursmappen heraus. Diese sind eine Sammlung von Dokumenten, die im Arbeitsalltag sehr wichtig für die Fahrenden ist und die vorgesehene Abwicklung der Fahrten gewährleisten. Seine Erfahrungen sagen somit etwas über die Richtlinien zur Erstellung dieser Dokumente aus, also die Ziele der Kommunikation. Das Ziel des Interviews ist es deshalb, die Dokumente und ihren Entstehungsprozess kennenzulernen und eventuelle Richtlinien und Gepflogenheiten bei ihrer Erstellung zu erfragen. Falls die Stelle schon Erfahrungen mit nicht-deutschsprachigen Mitarbeitern gemacht hat, sollen auch diese Erfahrungen thematisiert werden. Schließlich kann auch der Vertreter der Leitstelle sein persönliches Empfinden der Kommunikationssituation äußern. Der Leitfaden befindet sich im Anhang unter Kapitel II.1.1.

Der andere Interviewpartner ist ein Busfahrer der LVB. Da er schon in dem für die nicht-deutschsprachigen Mitarbeiter angestrebten Beruf arbeitet, sind seine Erfahrungen und Einsichten von direkter Relevanz. Das Ziel des Interviews mit dem Buspersonal ist es, den Arbeitsalltag der Fahrer kennenzulernen, um Situationen herauszustellen, in denen schriftliche Kommunikationsprozesse wichtig sind und die Umgebung und Umstände einzuschätzen, in der diese Kommunikation stattfindet. Falls der Fahrer schon mit nicht-deutschsprachigen Mitarbeitern zusammengearbeitet hat, sollen auch diese Erfahrungen thematisiert werden. Schließlich kann der Interviewpartner aber auch seine persönliche Meinung äußern, welche Faktoren seinen Arbeitsalltag beeinflussen. Der Fragebogen befindet sich im Anhang unter Kapitel II.2.1.

Die Gesprächsbasis und Grundlage für die Erstellung der Leitfäden bildeten der Arbeitsalltag und die vorher erhaltene Kursmappe. Diese wurde in das Interview mit einbezogen. Die in ihr enthaltenen Dokumente wurden mit Fragen versehen, um diese von den Experten beantworten lassen zu können. Die Fragen bezogen sich meist auf Verständnisprobleme und strukturelle Auffälligkeiten, die nicht ohne zusätzliche Erklärung verständlich waren. Auch wenn diese bearbeiteten Dokumente vorlagen, wurden sie nicht immer in das Interview mit einbezogen. Die mit Fragen versehenen Schriftstücke befinden sich im Anhang unter den Kapiteln II.1.2 (Verkehrsorganisation) und II.2.2 (Buspersonal).

Die Beteiligten wurden zudem gebeten, Schriftstücke, die für die Busfahrenden im Berufsalltag wichtig sind, mitzubringen.

Da es sich um qualitative Interviews handelt, d.h. diese dem Erforschen der individuellen Erlebniswelt dienen und somit sehr umfangreich auszuwerten sind, konnten im Rahmen dieser Arbeit nur zwei Mitarbeiter interviewt werden. Für eine umfassende Untersuchung sind weitere

Interviews notwendig. Die beiden Interviewten wurden gewählt

Beide Interviews wurden im Vorfeld per E-Mail mit den Beteiligten vereinbart. Den Interviewpartnern wurde der Leitfaden zugeschickt, wie im Vorfeld gewünscht. Während des Interviews verwendeten die Interviewpartner ihre Notizen auf den Leitfäden allerdings kaum, sondern sprachen frei. Beide Interviews dauerten etwa eine Stunde. Der Ort des Interviews wurde von den Interviewpartnern selbst gewählt, so konnten die Gespräche ohne zusätzlichen Aufwand für sie in vertrauter Umgebung stattfinden. Beide Interviews wurden mit einem Diktiergerät aufgenommen, womit die spätere Transkription ermöglicht wurde. Zudem unterzeichneten die Gesprächspartner eine Datenschutzerklärung, die dieser Arbeit nicht beiliegt. Sie enthält Klarnamen der Interviewten und trägt nicht zum inhaltlichen Fortschritt bei.

Das Interview mit dem Mitarbeiter der Verkehrsorganisation (im Folgenden abgekürzt mit MVO) fand zuerst statt, am 20.02.2015. Es dauerte ca. eine Stunde. Der MVO brachte zum Gespräch verschiedene Schriftstücke mit, die die Stelle für Verkehrsorganisation herausgibt. Dies umfasst zum einen detaillierte Kurspläne, die aber für den Berufsalltag der Busfahrer irrelevant sind, weiterhin rote und grüne Aushänge sowie Kurzmeldungen und einen detaillierten Umleitungsplan.

Das folgende Interview mit dem Busfahrer (im Folgenden abgekürzt mit BF) am 23.02.2015 dauerte ebenfalls ca. eine Stunde. Auch er brachte verschiedene Dokumente zum Gespräch mit, nämlich Formulare zum Melden von Verschmutzungen, Unfällen, allgemeinen Vorkommnissen (z.B. regelmäßiger Stau), zum Dokumentieren des Fahrtwegs (Fahrtenschreiber) und zur Dokumentation der Benutzung der einzelnen Busse (Laufzettel). Während des Interviews wurde deren Funktion auch weiter erläutert.

Die Transkripte der Interviews sind nicht beigelegt. Bei Bedarf können sie aber zugesandt werden.

### **3.5.1 Grundsätze bei der Erstellung der Interviewleitfäden**

Die Erstellung der Fragen des Interviewleitfadens erfolgte nach Vorschlägen und Empfehlungen von Atteslander/Cromm (2010: 156) und Stadler Elmer (2010: 183). Die Ausführungen des folgenden Kapitels sind, soweit nicht anders angegeben, angelehnt an die angegebenen Textstellen.

Bei der sprachlichen Gestaltung der Fragebögen war es wichtig, keine Fachbegriffe zu verwenden. Zudem sollten die Fragen so einfach wie möglich gestellt werden, d.h. die Satzstruktur parataktisch und transparent sein. Die spezielle Wortwahl der Fragen sollte so neutral wie möglich erfolgen und keine stark konnotierten Begriffe enthalten. Auch thematisch sollten die Fragen einfach sein und jeweils nur ein Thema behandeln (z.B. „Wie lang dauert eine normale



Arbeitsschicht? Wie werden die Schichten verteilt?“ statt „Wie lang dauert eine Schicht und wie wird sie an das Personal verteilt?“). Somit wird gewährleistet, dass die Interviewpartner nicht beeinflusst werden und die Fragen ohne Probleme verstehen und so auch einfache Antworten geben können.

Die Fragestrukturen an sich sollten den Befragten nicht beeinflussen, d.h. alle möglichen Antworten zulassen (offene Fragen). Dazu gehört auch, keine sog. Suggestivfragen zu stellen, die eine bestimmte Antwort provozieren sollen. Dies gewährleistet einen offenen Gesprächsausgang.

Die Fragen wurden so angeordnet, dass eine immer stärkere Spezifik zu erkennen war, also von allgemeinen zu detaillierten Frageinhalten. So ergibt sich ein „Trichtereffekt“ und die spezifischen Fragen werden vorentlastet. Dass sich Frageinhalte überschneiden wird während des tatsächlichen Interviews kompensiert, da einzelne Fragen auch weggelassen oder modifiziert werden können.

Die Interviews folgten unterschiedlichen Zielstellungen. Der Busfahrer ist dabei der Experte für den zu untersuchenden Berufsalltag, der Mitarbeiter der Verkehrsorganisation hingegen für die spezifischen Dokumente, die von der Stelle herausgegeben werden. Die Gestaltung der Fragebögen und die zugrundeliegenden Zielstellungen werden im Folgenden näher erläutert.

### **3.5.2 Interviewleitfaden Verkehrsorganisation**

Der Fragebogen gliedert sich in die Unterpunkte 1) EINSTIEG, 2) AUFGABENSPEKTRUM, 3) KOMMUNIKATION MIT DEM BUSPERSONAL, 4) KURSMAPPEN, 5) VERSTÄNDNISSCHWIERIGKEITEN, 6) VERÄNDERUNGSWÜNSCHE, 7) NICHT-DEUTSCHSPRACHIGE MITARBEITER und 8) PERSÖNLICHE EINSCHÄTZUNG. Die Frageinhalte sollten eine Spezialisierung des Gesprächs ermöglichen, d.h. von allgemeinen Informationen hin zu spezifischen Themenfelder leiten.

Gemäß Stadler Elmer (2010: 179) behandelt die Einstiegsfrage<sup>2</sup> den Arbeitsalltag sehr global, denn der Gegenstand soll „eingeführt und ein allgemeiner Kontakt hergestellt [werden], bevor die inhaltlich wichtigen Fragen gestellt werden.“ Punkt eins und zwei befragen den Gesprächspartner deshalb nach seinem Arbeitsalltag und seinen Aufgaben im Unternehmen. Sie schaffen eine lockere Einstiegsatmosphäre, da der Befragte keine komplexen Zusammenhänge, sondern sein tägliches Erleben beschreibt.

---

<sup>2</sup> In den Kapiteln zur Erläuterung der Fragebögen arbeite ich mit Markierungen durch Unterstreichung, um die Übersicht zu verbessern

Spezifischer wird die Kommunikation mit dem Buspersonal unter Punkt drei erfragt, wobei zwischen mündlichem und schriftlichem Kontakt unterschieden wird. Dies erscheint mir nötig, da im Vorfeld angedeutet wurde, dass der Kontakt hauptsächlich schriftlich stattfindet. Die jeweilige Häufigkeit des Kontakts soll evaluiert werden, um einschätzen zu können, wie wichtig die Stelle der Verkehrsorganisation für das Buspersonal ist. Weitere Unterfragen behandeln die Inhalte des Kontakts und eventuelle Dokumente, die die Kommunikation steuern. Diese Fragen nach mündlichem und schriftlichem Kontakt sind relativ allgemein und erleichtern das „Hineindenken“ in den Sachverhalt. Während jedoch die Frage nach der mündlichen Kommunikation eher kurz ausfällt, wird die schriftliche Kommunikation sehr spezifisch abgefragt. Zentrale Fragen sind nicht nur die Menge und Inhalte der Dokumente, sondern auch deren Verfügbarkeit für das Buspersonal. Da die Verkehrsorganisation die Dokumente erstellt, sollten auch ihre Gepflogenheiten und Richtlinien bezüglich ihrer formalen Gestaltung evaluiert werden bzw. der Grad der Bewusstheit für sprachliche und gestalterische Aspekte, mit der die Dokumente erstellt werden.

Der vierte Abschnitt behandelt die Kursmappen. Das „Interviewteam“ soll die Mappe gemeinsam ansehen und zuvor annotierte Fragen besprechen. Da die Verkehrsorganisation für die Erstellung verschiedener Dokumente zuständig ist, soll ihr Anteil an der Kursmappe erforscht werden, ebenso ihre formalen Richtlinien bei der Erstellung. Diesbezüglich soll auch in Punkt fünf nach Verständnisschwierigkeiten gefragt werden, die beim Lesen der Kursmappe auftreten könnten, denn diese könnten bei der Konzeption eines Deutschkurses berücksichtigt werden. Unter Punkt sechs können, ausgehend von den Schwierigkeiten bei der Kommunikation, Veränderungswünsche und -vorschläge genannt werden.

In Abschnitt sieben werden Erfahrungen mit nicht-deutschsprachigen Mitarbeitern erfragt, die ebenso für den eventuellen Kurs von Nutzen sein können. Punkt acht befragt die allgemeine Zufriedenheit des Gesprächspartners im Unternehmen im Hinblick auf die Kommunikation. Abschließend bleibt Raum für weitere Anmerkungen.

### **3.5.3 Interviewleitfaden Buspersonal**

Der Fragebogen für das Buspersonal gliedert sich in die Unterpunkte 1) EINSTIEG, 2) ARBEITS-ALLTAG, 3) KOMMUNIKATION AM ARBEITSPLATZ, 4) SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION, 5) NICHT-DEUTSCHSPRACHIGE MITARBEITER und 6) PERSÖNLICHE EINSCHÄTZUNG. Diese Zäsuren erschienen mir notwendig, um größere Anhaltspunkte für die Gesprächsführung zu bieten.

Das Interview beginnt mit einer einfachen Einstiegsfrage nach dem Arbeitsumfeld des Gesprächspartners. Die folgenden Fragen beschäftigen sich mit den beruflich-biographischen Hintergründen. Damit sollen nicht nur die Fakten erfragt und somit festgestellt werden, wie vertraut der Befragte mit dem Betrieb LVB ist, sondern auch ein angenehmes Gesprächsklima

hergestellt werden, da die Fragen sehr einfach zu beantworten sind und wenig Reflexion erfordern.

Im zweiten Themenblock, in dem es um den Arbeitsalltag geht, wird zunächst die Verteilung der Arbeitszeiten erfragt, beispielsweise ob der Befragte im Schichtdienst arbeitet, wie er erfährt, für welche Schichten er eingeteilt ist usw. Somit wird auch erfragt, wie intensiv das Buspersonal die schriftlichen Dienstpläne benutzt. Anschließend wird ein typischer Arbeitstag erfragt. So werden auch Situationen, in denen die Fahrer lesen oder schreiben müssen, ersichtlich. Die Fragen nach den einzelnen Zeitrahmen für verschiedene Aufgaben geben Aufschluss darüber, ob das Lesen unter Zeitdruck geschieht. Die letzte Frage nach der persönlichen Meinung der Fahrer erfragt schließlich, ob dieser Arbeitsalltag verbessert werden könnte.

Nachdem im zweiten Abschnitt schon globale Fragen zum Arbeitsalltag und wiederkehrenden Szenarien gestellt wurden, soll der dritte Abschnitt die allgemeine Kommunikation erfragen. Die Einstiegsfrage bietet dem Interviewpartner Gelegenheit, sich auf das folgende Thema gedanklich einzustimmen, indem globale Kommunikationssituationen, -partner und -themen erfragt werden. Auch eventuelle Probleme werden angesprochen. Auch wenn sich diese Arbeit mit der schriftlichen Kommunikation befasst, ist es dennoch wichtig, auch das mündliche Register abzudecken. So wird ersichtlich, ob bestimmte schriftliche Dokumente Einfluss auf die mündliche Kommunikation haben und umgekehrt.

Der vierte Abschnitt befasst sich nun speziell mit der schriftlichen Kommunikation. Der Befragte soll Situationen benennen, in denen er lesen muss. Besonders wichtig ist hierbei, die Ziele und Zwecke der jeweiligen Tätigkeit zu erfragen (z.B. welche Handlungen aus dem Lesen des Textes folgen sollen, wie gut er memoriert werden muss etc.). Dadurch wird ersichtlich, wie die Dokumente gelesen werden müssen. Die Anschlussfrage erhebt Situationen, in denen das Buspersonal etwas notieren muss. Auch hier sind die Ziele des Schreibvorgangs wichtig (z.B. ob das Geschriebene für nachfolgende Fahrer wichtig ist oder vorrangig der Dokumentation dient).

Die Frage nach wichtigen Dokumenten erübrigt sich eventuell schon im Gesprächsverlauf, ist aber dennoch wichtig, um in einer eventuellen Weiterverarbeitung der Interviewergebnisse die Wichtigkeit der Textsorten einschätzen zu können. Aufgrund der Flexibilität während des Interviews kann die Frage während des tatsächlichen Gesprächs auch weggelassen werden.

Gemeinsam mit dem Gesprächspartner soll die Mappe durchgesehen und die einzelnen Dokumente besprochen werden. Der Interviewpartner soll die Inhalte nach ihrer Wichtigkeit bewerten, d.h. wie oft er sie im Berufsalltag verwendet und welche Schriftstück er häufig lesen muss. Anschließend soll er sich zur sprachlichen Formulierung und der grafischen Aufberei-

tung äußern und eventuelle Verbesserungsmöglichkeiten benennen. Falls er von Verständnisschwierigkeiten berichtet, frage ich auch nach eventueller Hilfestellung, an wen sich das Buspersonal also bei Fragen wenden kann. Natürlich können auch die beigefügten Fragen thematisiert werden.

Im fünften Themenblock geht es um nicht-deutschsprachige Mitarbeitende. Falls der Interviewpartner bereits Erfahrungen mit ausländischen Fachkräften hat, erfrage ich diese weiter. Dabei liegt der Fokus auf der schriftlichen Kommunikation. So könnten Vorerfahrungen mit der Zielgruppe des eventuell folgenden berufsfeldorientierten Deutschkurses schon genutzt werden.

Der letzte Block thematisiert die subjektive Zufriedenheit im Unternehmen und eventuelle Verbesserungsvorschläge. Da diese Frage natürlich sehr individuell beantwortet werden kann, möchte ich keine weiteren Anhaltspunkte in der Fragestellung selbst liefern, um eine möglichst freie Antwort zu generieren.

## **4 Datenerhebung und -aufbereitung**

### **4.1 Transkriptionsrichtlinien**

Die Gespräche wurden aufgezeichnet und die Audioaufnahmen transkribiert. Die Transkription erfolgte mit dem Programm „f4“, die Bearbeitung der Tondateien mit dem Programm „Audacity“. Damit wurden auch Klarnamen von Personen unkenntlich gemacht.

Bei der Transkription stand nicht die genaue Niederschrift des Hörbaren im Vordergrund, sondern die inhaltliche Wiedergabe und möglichst einfache Lesbarkeit des entstandenen Transkripts, da die phonetische Realisierung des Gesagten für die Analyse der beruflichen Anforderungen von geringerer Bedeutung ist. Aus diesem Grund wurde das Gesagte so weit wie möglich der Schriftsprache angepasst. Ich entwickelte dafür eigene Transkriptionsmethoden, die im Folgenden erläutert werden.

Zunächst transkribierte ich keine Phänomene, die nur in der gesprochenen Sprache auftreten. Dazu gehören Häsitationsphänomene wie *äh* und *ähm*. Auch Hörersignale wie *mhmh*, *okay* oder *ja* zur Bestätigung des Sprechers wurden nicht aufgenommen. Ebenso wurden Elidierungen am Wortende (z.B. der Silbe *-en*) oder am Wortanfang (*ne* statt *eine*) nicht wie gehört transkribiert, sondern die schriftsprachliche Standardform übernommen. Die Sprache begleitende Phänomene wie Räuspern und Husten etc. wurden nicht im Transkript markiert. Um jedoch eine bessere Verständlichkeit der Sprecherintention zu gewährleisten, markiere ich Lachen mit „((lacht))“.

Der Zeitpunkt der Äußerung spielte nur eine untergeordnete Rolle, es wurden also keine Zeitangaben in das Transkript eingefügt. Ebenso wurden auch Pausen während der Äußerungen nicht mit aufgenommen.

Wenn beide Interviewteilnehmer gleichzeitig sprechen, wurden die simultan geäußerten Passagen mit eckigen Klammern markiert. Satzabbrüche wurden mit „...“ markiert, aufsteigende Satzintonation mit einem Fragezeichen, absteigende Satzintonation mit einem Punkt. Gleichbleibende Tonhöhe mit gleichzeitiger Pause wurde mit einem Komma markiert. Die Interpunktion folgt also nicht den gängigen Regeln der Rechtschreibung. Unverständliche Passagen wurden mit „((unverständlich))“ gekennzeichnet, doppeldeutige Formen mit „(Form 1 / Form 2)“ und Wörter, die nur schwer verständlich waren mit „(Wort)“.

Beide Interviewpartner sprechen häufig über Zahlen. In der Transkription werden die Zahlen von eins bis zwölf ausgeschrieben, die höheren Zahlen als Ziffern geschrieben, um den Lesefluss zu erleichtern. In Uhrzeiten werden alle Zahlen mit Ziffern geschrieben, z.B. „12 Uhr 15“.

Des Weiteren wurde die Groß- und Kleinschreibung weitestgehend durchgesetzt, diese bezieht sich auf Substantive und Höflichkeitsformen wie *Sie* und *Ihnen*. Satzanfänge wurden jedoch nicht großgeschrieben. Da die gesprochene Sprache von Ellipsen und Satzabbrüchen gekennzeichnet ist, können die Satzanfänge und -enden nicht immer zweifelsfrei bestimmt werden. Um bei langen, monologischen Passagen die Lesbarkeit zu verbessern, wurden Absätze eingefügt.

Diese ungewöhnlichen Einschränkungen bei der Transkription sollen der Verbesserung der Lesbarkeit des Transkripts dienen. Zwar werden den Sprechenden damit auch Hypothesen über die Intention ihrer Aussagen unterstellt, im vorliegenden Fall jedoch erscheint mir diese Einschränkung jedoch sinnvoll, um den Lesefluss zu verbessern und den Fokus des Interviews auf den Inhalt zu lenken.

Da die beiden Gesprächspartner sehr viel sprachen und die mitgebrachten Dokumente erklärten, sind Teile des Interviews nur schwer zu erschließen, wenn die Schriftstücke, auf die sich die Unterhaltung bezieht, nicht vorliegen. Aus diesem Grund wurden Passagen, die lediglich der Erklärung von z.B. Fahrtzeiten dienen, ausgelassen. Dies wird mit eckigen Klammern deutlich gemacht, in denen eine kurze Zusammenfassung des Gesagten in dem Zeitraum gegeben wird. Die Interviewpartner sprechen jedoch auch über Dokumente, die für das Verständnis des weiteren Interviews nötig sind. In diesem Fall werden der Name des Dokuments und die Position im Anhang angegeben, in eckigen Klammern und Kapitälchen geschrieben.

Weiterhin kamen in den Interviews einige Zwischenfälle vor, die nicht zum Gespräch gehörten (z.B. eine dritte Person betritt den Raum und reicht dem Interviewten etwas), auch diese Ereignisse wurden mit eckigen Klammern und Kapitälchen markiert.

## 5 Auswertung der Datenerhebung

### 5.1 Theoretische Grundlagen der Datenauswertung

Nach Mayring (2010: 52) sollte vor der Auswertung und Interpretation des Materials „genau definiert werden, welches Material der Analyse zugrunde liegen soll.“ Im vorliegenden Fall sind dies die Transkripte der Interviews sowie die in den Kursmappen enthaltenen Dokumente und die Schriftstücke, die die Interviewpartner zum Gespräch mitbrachten und vorstellten.

Gemäß Mayring (2010: 56) ist der erste Schritt nach der Transkription der Interviews „sich zu fragen, was man eigentlich daraus herausinterpretieren möchte. Ohne spezifische Fragestellung, ohne die Bestimmung der Richtung der Analyse ist keine Inhaltsanalyse denkbar.“ Nach Mayring (2010: 56ff) lässt sich die Bestimmung der Fragestellung in zwei Schritten darstellen. Ausgehend vom vorliegenden Ausgangsmaterial (den Interviewtranskripten und den zugehörigen Dokumenten) und der Fragestellung sollen Aussagen über dieses Material getroffen werden. Im zweiten Schritt fordert Mayring die Orientierung an bisherigen theoretischen Grundlagen. Da jedoch für das Gebiet der sprachlichen Untersuchung des Berufsalltags von Busfahrern keine theoretischen Analysen vorliegen, kann sich diese Arbeit nur methodisch an anderen Untersuchungen zum berufsbezogenen Deutschunterricht orientieren.

Im von Mayring (2010: 59) postulierten nächsten Analyseschritt sollen Analyseeinheiten abgegrenzt werden, die u.a. festlegen, welches die kleinsten bzw. größten Materialbestandteile sind, die unter eine Kategorie fallen dürfen. Da ich das Material aufgrund des Mangels an vorheriger theoretisch-thematischer Vorentlastung möglichst ohne Einschränkungen frei auswerten möchte, verzichte ich auf die Definition dieser Einheiten.

Laut Mayring (ebd.) ist das Zentrum einer Analyse

„immer die Entwicklung eines Kategoriensystems. Diese Kategorien werden in einem Wechselverhältnis zwischen der Theorie (der Fragestellung) und dem konkreten Material entwickelt, durch Konstruktions- und Zuordnungsregeln definiert und während der Analyse überarbeitet und rücküberprüft. In die einzelnen Techniken können auch quantitative Analyseschritte eingebaut werden. Schließlich werden die Ergebnisse in Richtung der Hauptfragestellung interpretiert“.

Mayring (2010: 65) postuliert weiterhin die Unterscheidung nach drei Analysetechniken des mit Kategorien codierten Materials: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Da diese drei Begriffe jedoch im Rahmen dieser Untersuchung nicht trennscharf verwendet werden können, verzichte ich auch an dieser Stelle auf eine weitere theoretische Ausdifferenzierung.

Schmidt (2008) stellt eine ähnliche Auswertungstechnik, speziell zur Entwicklung eines Kategoriensystems auf, die ich in die Auswertung der Interviews und in die Inhaltsanalyse nach

Mayring integrieren werde.

Soweit nicht anders angegeben, sind die folgenden Ausführungen des Kapitels entnommen aus Schmidt (2008: 447-456). Sie stellt fünf Auswertungsschritte vor, die jedoch je nach Forschungsinteresse und -kapazitäten variiert werden können. Der erste Schritt beinhaltet das wiederholte Lesen des Transkripts und der Isolierung der vorkommenden Themen und einzelner Aspekte, die mit der Fragestellung in Verbindung stehen. Dabei können einer Textpassage auch mehrere Themen zugewiesen werden.

Mayring (2010: 83) bezeichnet dieses Vorgehen als induktive Kategorienbildung, diese leitet „die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess ab, ohne sich auf vorab formulierte Theorienkonzepte zu beziehen.“ Im Gegensatz zu Schmidt stellt Mayring jedoch auch deduktive Kategorien vor, die vorab durch theoretische Überlegungen gebildet werden (ebd.).

Die gefunden Themen und Aspekte werden, so Schmidt weiter, in sog. Auswertungskategorien zusammengefasst. Diese sind Überbegriffe für verschiedene Aspekte, die sich während des Interviews als zentral und wiederkehrend herausgestellt haben. Im zweiten Schritt wird ein Codierleitfaden erstellt, in dem die einzelnen Auswertungskategorien genau beschrieben und mit verschiedenen Ausprägungen versehen werden. Im Transkript werden einzelne Textpassagen einer Auswertungskategorie zugeordnet und die passendste Ausprägung ausgewählt. Der dritte Schritt beinhaltet das erneute Lesen des Transkripts und die Zuordnung einzelner Auswertungskategorien zu Textpassagen. Die Kategorien sollen hierbei weiter verfeinert und überarbeitet werden. „Die Auswertungskategorien, die im vorangegangenen Auswertungsschritt *aus* dem Material heraus gebildet worden sind, werden jetzt also *auf* das Material angewendet (Schmidt 2008: 453, Formatierung aus dem Original übernommen). Im vierten Schritt sollen die zugewiesenen Auswertungskategorien nach ihrem Vorkommen quantifiziert und übersichtlich dargestellt werden. Der fünfte Schritt schließt die Auswertung mit einer vertiefenden Fallinterpretation ab. Wie diese ausfällt, hängt in hohem Maße vom Forschungsziel ab. Ziele können das Finden oder Überprüfen von Hypothesen oder auch das Ausdifferenzieren begrifflicher Konzepte sein. Unter einer bestimmten Fragestellung werden die Transkripte nochmals gelesen und interpretiert. Laut Mayring (2010: 85) ist das Ergebnis der Codierung

„ein System an Kategorien zu einem bestimmten Thema, verbunden mit konkreten Textpassagen. Die weitere Analyse kann nun verschiedene Wege gehen:

- Das ganze Kategoriensystem kann interpretiert werden im Sinne der Fragestellung.
- Es können entweder induktiv (im Sinne zusammenfassender Inhaltsanalyse) oder deduktiv (mithilfe theoretischer Erwägungen) Hauptkategorien gebildet werden.
- Es können quantitative Analysen, z. B. Häufigkeiten der Kategorien, angefügt werden.“

## 5.2 Vorgehen bei der Auswertung

Für die Zwecke dieser Arbeit variiere ich das von Schmidt und Mayring vorgeschlagene Vorgehen. Das Benennen von zentralen Themen und die Zusammenfassung in Auswertungskategorien übernehme ich. Wie von Mayring (vgl. 2010: 83) vorgestellt, werden die Kategorien induktiv, d.h. beim Lesen der Interviews gebildet. Aufgrund des Ziels, wichtige Dokumente im Berufsalltag des Buspersonals zu untersuchen, werden einige Kategorien vor der Auswertung festgelegt (deduktive Kategorienbildung). Dies betrifft alle vorhandenen Dokumente (wie z.B. Umleitungsplan, rote und grüne Anweisungen, ...) und die Kursmappe, die in ihrer Gesamtheit ein zentrales Arbeitsinstrument im Berufsalltag ist.

Der Entwicklungsprozess der Auswertungskategorien wird nicht gesondert dokumentiert, da dies den Rahmen dieser Arbeit überschreiten würde. Weiterhin werden die beiden Transkripte nicht isoliert voneinander betrachtet, sondern die aus dem ersten Interview entwickelten Kategorien bei der Analyse des folgenden Interviews mit einbezogen und ggf. neue Kategorien hinzugefügt. So können Aussagen zu einem Sachverhalt von vornherein gebündelt werden. Das Formulieren von verschiedenen Ausprägungen der einzelnen Kategorien entfällt. Die behandelten Themen in den Interviews sind meist auf einen spezifisch abgrenzbaren Gegenstand bezogen, sodass einzelne Ausprägungen hinfällig werden. Der dritte Schritt, die Anwendung der Auswertungskategorien, findet in Vorbereitung auf die Auswertung statt.

Ziel der Auswertung ist es, die verschiedenen Aspekte des Arbeitsalltags und Anforderungen an das Buspersonal, wie in den Kategorien repräsentiert, darzustellen. Für die Zwecke dieser Arbeit wird das Kategoriensystem mithilfe induktiv gebildeter übergeordneter Ordnungsgruppen nochmals gebündelt und interpretiert.

Die Informationen zu einzelnen Dokumenten werden durch ein Raster aus induktiv gebildeten Ordnungspunkten gegliedert. Dies erleichtert die Weiterverarbeitung und didaktische Nutzbarkeit der Datenerhebung. Das Raster besteht aus folgenden Einheiten:

- Synonyme / andere Bezeichnungen des Dokuments
- Inhalt / Verwendungszweck
- Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit
- Hinweise zum Ausfüllen
- Hintergründe zur Erstellung
- Layout / Sprachliche Gestaltung
- Verfügbarkeit des Dokuments
- Weitere Hinweise

Nicht alle Ordnungspunkte des Rasters sind für jedes Dokument relevant. Irrelevante Punkte werden in den einzelnen Auswertungen weggelassen.

Alle anderen Kategorien, die sich nicht auf ein spezifisches Schriftstück beziehen, werden in



einem Fließtext und in Verbindung mit den anderen Kategorien der übergeordneten Ordnungsgruppe, zusammengefasst. Die Kategorien werden somit nicht einzeln, sondern in Wechselwirkung mit verwandten Themen evaluiert. Inhalte, die in den Interviews angesprochen wurden, die Busfahrenden jedoch nicht betreffen (z.B. Betriebsstruktur der Abteilung für Verkehrsorganisation oder persönliche Daten), werden in der Auswertung nicht berücksichtigt. Eine quantitative Analyse der Kategorien ist nicht expliziter Bestandteil der Auswertung. Die Gesprächspartner sprachen frei, deshalb würde eine quantitative Verarbeitung lediglich die Häufigkeit der Gesprächsthemen, nicht zwingenderweise aber auch ihre tatsächliche Relevanz angeben.

Die Auswertungskategorien sind jeweils am rechten Rand der Transkripte annotiert. In der Auswertung werden einige Aussagen mit Zitaten aus den Transkripten untermauert. „BF“ bedeutet dabei, dass das folgende Zitat aus dem Interview mit dem Busfahrer, „MVO“ aus dem Interview mit dem Mitarbeiter der Verkehrsorganisation übernommen wurde. Die angegebenen Zeilennummern beziehen sich auf das jeweilige Interviewtranskript.

Da Informationen über den Berufsalltag der Busfahrer nicht nur aus einzelnen Kategorien, sondern auch aus dem Zusammenwirken verschiedener Faktoren entstehen, schließt sich nach dem Auswertungsteil der Einzelkategorien eine globale Auswertung an. Im folgenden Kapitel werden zunächst die Kategorien mit ihren überordnenden Gruppen dargestellt.

## **5.3 Auswertungsergebnisse**

### **5.3.1 Darstellung der Auswertungskategorien**

Die induktiv gebildeten Auswertungskategorien wurden ihrerseits in überordnende, induktiv gebildete Gruppen sortiert. Dies gewährleistet eine thematisch zusammenhängende und strukturell kohärente Auswertung. Die folgenden Tabellen zeigen diese Auswertungskategorien mit ihren überordnenden Gruppen. Die Auswertungskategorien sind fortlaufend nummeriert, um die Weiterverarbeitung zu erleichtern.

Überordnende Gruppe	Auswertungskategorien	Vorkommen im Interview mit BF(in Zeilen)	Vorkommen im Interview mit MVO (in Zeilen)
1 Arbeitsumstände	1 Arbeitsorganisation	11-18, 112-117	-
	2 Dienstzuteilung und -plan	21-50, 71	40-42
2 Kommunikation allgemein	3 Vorbereitung auf die Fahrt	51-67	82-86
	4 Kommunikationsschwierigkeiten	269-282	498-514
	5 Kommunikation mit der Leitstelle	166-176, 475-483	558-564
	6 Kommunikation der Verkehrsorganisation mit dem Buspersonal	-	71-86
	7 Verbesserungsmöglichkeiten	283-285, 496-505	515-528
3 Vorbereitung auf die Fahrten (Kursmappe)	8 Kursmappe	105-111, 120-123, 133-150	87-95, 242-248, 249-265, 355-359
	9 Umleitungsplan	72-79, 118-132, 249-285	157-182, 214-265, 314-327
	10 Kurzinformation	-	258-265
	11 Kursplan	-	87-154, 361-417, 517-535
	12 Zonenübersicht	151-156	419-421
	13 Ansagenliste	156-188	422-441
	14 Linienfahrplan	189-194	442-460
	15 Toilettenübersicht	196-232	462-481
16 Zielliste	234-248	482-493	
4 Dokumente mit Informationscharakter	17 Aushang	61-67	234-236, 269-270, 285- 286, 303-307
	18 Rote und grüne Anweisung	-	266-307
5 Dokumente, die schriftsprachliche Produktion fordern	19 Unfalldokumentation für LVB	359-413	-
	20 Unfalldokumentation für Beteiligte	351-358	-
	21 Fahrerhinweis	434-459	-
	22 Laufzettel	308-333	-
	23 Fundkarte	337-350	-
	24 Fahrtenschreiberblatt	288-307	-
25 Meldung verunreinigte Fahrzeuge	416-433	-	
6 Weitere Einflussfaktoren	26 Layout / Sprachliche Gestaltung	139-140, 142-150, 342-343	237-244, 314-327, 339-345, 515-528
	27 Kürzel	86-88, 104, 370-371, 382-383, 435-436	328-336, 386-401
	28 Bordrechner / RBL	80-97, 104	43-56, 99-128, 134-137, 183-213, 375-385
	29 Beschilderung	176-188, 234-248	-
	30 Ortskenntnis	205-222, 471-474, 485-491	558-564
	31 Fahrgastbetreuung	98-103, 485-491	-
	32 Verfügbarkeit der Dokumente	30-33, 107-117, 151-156, 407-408	88-89, 269-270, 303-307
	33 Gewichtung der Dokumente	224-227, 249-257, 288-291	487-493
34 Memorieren der Dokumente	258-268	300-302	
7 Nicht-deutschsprachige Mitarbeitende	35 Nicht-deutschsprachige Mitarbeitende (im Transkript abgekürzt mit NDM)	461-495	536-564
8 Für das Buspersonal nicht relevante Informationen	36 Persönliches	4-8	549-551
	37 Betriebsstruktur der Verkehrsorganisation	-	3-65
	38 Software	-	39-65
	39 Tabellarischer Fahrplan	-	222-226

## 5.3.2 Zusammenfassung der Auswertungskategorien

### 5.3.2.1 Arbeitsumstände

Es ist eine Arbeitszeit<sup>3</sup> von 8 Stunden mit einer Stunde Pause vorgesehen. Vor der Fahrt sollten die Busfahrer „hier unten aufm Hof erscheinen, die Papiere empfangen, sich über Umleitungen, Fahrtwegstrecken und Besonderheiten schnell informieren, 15 Minuten Vorbereitungszeit, das Fahrzeug fertig machen, dann pünktlich vom Hof rollen, und anschließend seinen Dienst verrichten. also die Linie die gefahren werden muss, bis zur Pause. Pause machen, weiter bis zum Dienstschluss.“ (BF: 14-17). Den Standort des Fahrzeugs lesen die Fahrenden an einem Monitor im Betriebshof ab: „und da steht dann dran, mein Kurs, den ich fahre also jetzt zum Beispiel 60 96, Ausrückezeit steht dahinter wann ich ausrücken muss, dann steht mein Fahrzeug und dann steht der Stellplatz“ (BF: 114ff).

Den Dienstplan und somit die Informationen über die Dienstverteilung erhalten die Busfahrenden ebenfalls an einem Rechner im Betriebshof, über das betriebseigene Intranet oder direkt bei der Stelle für Dienstplanung. Die Dienste selbst werden mithilfe des Programms „EPON“ geplant. Eigene Wünsche können die Fahrenden persönlich äußern, bei Änderungswünschen passieren jedoch die häufigsten Fehler, meist mangels Informationsweitergabe. Für jede Schicht gibt es Mitarbeiter, die auf Bereitschaft stehen und einspringen, bis der eigentliche Diensthabende eintrifft (sog. „Schläferbereitschaften“).

Die Dienstplanung ist also ihrerseits schon einem bestimmten Handlungsablauf unterworfen, in den mehrere Akteure und Orte mit eingebunden sind.

### 5.3.2.2 Kommunikation allgemein

Mündliche Kommunikationssituationen sind zunächst nach der Ankunft im Betriebshof die Übergabe der Fahrzeugpapiere, das Informieren über den Fahrzeugstandort, -besonderheiten, technische Neuerungen und Fahrwege. Des Weiteren erhalten die Fahrer schriftliche Informationen über Umleitungen und Fahrwege mithilfe der Kursmappe. Aushänge im Betriebshof weisen z.B. auf technische Neuerungen oder Fahrerschulungen hin.

Eine häufige Kommunikationsschwierigkeit ist vor allem das Missverstehen der Umleitungspläne. Dies wird versucht zu vermeiden, indem eine Skizze mit Straßennamen vorgegeben wird. Trotz dieser Hilfe treten Probleme aufgrund fehlender Ortskenntnis auf. Weiterhin können

---

<sup>3</sup> Zum Zweck der Auswertung werden relevante Schlüsselbegriffe mit Unterstreichungen gekennzeichnet. Dies verbessert die Lesbarkeit und erleichtert die eventuelle Weiterverarbeitung der Ergebnisse. Zudem werden so die einzelnen Auswertungskategorien im Fließtext verdeutlicht.

Probleme auch durch ungenaueres Lesen verursacht werden. Vermeintlich nebensächliche Formulierungen wie „in eine“ oder „in beide Richtungen“ können ausschlaggebend sein. Weiterhin tragen auch individuelle Faktoren wie Konzentrationsprobleme zu Fehlern bei.

Mit der Leitstelle kommuniziert das Buspersonal vorwiegend mündlich. Bei Problemen während der Fahrt ist die sie Ansprechpartner, während dieser Kommunikation sind Ortskenntnisse sehr wichtig. Der Informationsaustausch erfolgt allerdings auch schriftlich per Bordrechner. Die Busfahrenden verfügen über eine Zusammenstellung codierter Fahrermeldungen, mit denen sie mittels Kurzwahlen eine vorformulierte Frage an die Leitstelle senden können, z.B. „7“ für „Kurzstrecke?“. Die Leitstelle kann ihrerseits mit codierten Meldungen antworten („1“ bedeutet „ja“). Weiterhin kann die Leitstelle das Buspersonal auch auf Umleitungen hinweisen mit einer kurzen Meldung im Monitor.

Die Kommunikation mit der Stelle für Verkehrsorganisation erfolgt in der Regel nur schriftlich in Form der Umleitungs- und Fahrpläne, insofern haben die Busfahrenden mit den Herausgebern dieser zentralen Dokumente keinen direkten Kontakt.

Beide Gesprächspartner hatten für das System der Kommunikation keine Verbesserungsvorschläge. Sie begründeten dies zum einen mit der langbewährten Tradition der Kommunikationsabläufe. Zum anderen merkte der MVO an, dass die Kursunterlagen (Fahr- und Umleitungspläne) ein automatisiert hergestelltes Produkt des Softwareherstellers sind und somit nur bedingt verbessert werden können.

### **5.3.2.3 Vorbereitung auf die Fahrten (Kursmappe)**

Die Kursmappe beinhaltet alle Dokumente, die für die Abwicklung der Fahrten wichtig sind. Ihre Struktur ist ebenfalls festgelegt: „also auf der ersten Seite [...] stehen immer die aktuellen Umleitungen oder auf der allerersten Seite immer die neue Umleitung [...] damit auch jeder sofort sieht, da ist was Neues hier muss ich jetzt lesen“ (BF: 120-23). Einige Dokumente werden als „Kursunterlage“ bezeichnet. Diese beinhaltet nur jenen Teil, der Aufschluss gibt über den geplanten Fahrtweg, alle anderen Dokumente (z.B. Kurzwahlen für Ansagetexte) sind keine Kursunterlagen.

Die Fahrpläne für die Busfahrenden unterscheiden sich von den öffentlich einsehbaren: sie werden erstellt anhand von einzelnen Linien und Kursen. Ein Kurs ist eine bestimmte Fahrt einer Linie, z.B. beginnt der Kurs 7934 am Bushof Paunsdorf um 05.05 Uhr. Die LVB verwenden sog. „Wechselkursmappen“: ein Kurs mit einer bestimmten Nummer ist unter der gleichen Linie, aber mit einer anderen Kursnummer nochmals aufgeführt.

Die Kursmappen werden vor jeder Schicht gelesen, sind also sehr wichtig. Die Stelle für Verkehrsorganisation erstellt einen großen Teil der Kursmappe (Fahr- und Umleitungspläne), die

Mappe enthält jedoch auch andere Schriftstücke. Der „Fahrservice“ (Fahrer für Qualitätssicherung [FQS]) stellt die fertige Mappe zusammen. Im Betriebshof vor Fahrtbeginn erhalten die Fahrenden die individualisiert zusammengestellte Mappe.

Im Folgenden sind die entwickelten Steckbriefe der einzelnen Dokumente tabellarisch dargestellt.

### 9 – Umleitungsplan – im Anhang unter Punkt I.1

Synonyme	Kurseinleger / Verkehrsanweisung / Kursunterlage
Inhalt / Verwendungszweck	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informieren über aktuelle Umleitungen und diesbezügliche Fahrtwegänderungen</li> <li>- Fahrtwegskizze, die den geänderten Fahrverlauf auf einer Karte mit Straßennamen nachvollziehbar macht</li> <li>- Informieren über Toiletten an den geänderten Linien</li> <li>- Ansagetexte für Durchsagen zur Fahrgastinformation</li> </ul>
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fahrer müssen sich vor der Fahrt über geplante Umleitungen informieren und den Fahrtweg memorieren.</li> <li>- Auch während der Fahrt kann das Dokument benutzt werden (Fahrer legen sich Dokument neben das Lenkrad)</li> <li>- BF merkt an, dass das Dokument sorgfältig / langsam gelesen werden muss (Beispiel „in eine / zwei Richtung/en“), außerdem sollte die Fahrtwegskizze angesehen werden</li> </ul>
Hintergründe zur Erstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VO plant Umleitungen und erstellt Anweisungen für die betreffenden Linien</li> <li>- Von der Verkehrsorganisation erstellte Umleitungspläne umfassen Änderungen für alle betreffenden Linien und tabellarische Fahrpläne, die (FQS) kürzen diese langen Umleitungspläne, sodass die Fahrer nur die sie betreffenden Umleitungen sehen</li> </ul>
Layout / Sprachliche Gestaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FQS vergrößern Schrift für Buspersonal und entfernen irrelevante Informationen</li> <li>- Besonderheiten sind markiert (Änderungen der Linienführung)</li> <li>- Sprachliche Gestaltung: „also kurze bündige Informationen, das ist also das eine direkte Vorgabe gibt's da nicht“ (MVO: 314f)</li> <li>- Struktur: Beschreibung der gesamten Lage, Bauabschnitte erläutern, Änderungen für die einzelnen Linien beschreiben, evtl. geänderte Ansagetexte</li> <li>- Über Layout der Kursunterlagen/Umleitungspläne: „wenn wir alle Wünsche der Beteiligten erfüllen würden (wäre) das Ding dreimal so groß. wie gesagt dafür gibt's die nachgeschalteten Stellen“ (MVO: 346f)</li> </ul>
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liegen als erste Seiten in der Kursmappe, aktuellste Umleitungen liegen ganz vorn</li> <li>- Hängen in Komplettansicht (mit allen Linieninformationen) in den Betriebshöfen aus</li> </ul>

## 10 – Kurzinformation – im Anhang unter Punkten III.1 / III.2

Synonyme	Kurzmitteilung
Inhalt / Verwendungszweck	- „verkehrsorganisatorischer Hintergrund“ (MVO: 261), z.B. Hinweise auf Besonderheiten an Haltestellen, etc. - Mitteilung über Änderungen im Linienverkehr
Hintergründe zur Erstellung	Verkehrsorganisation gibt die Kurzmitteilungen heraus
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappe

## 11 – Kursplan – im Anhang unter Punkten I.2 / I.3

Synonyme	Kursunterlage
Inhalt / Verwendungszweck	- Inhalt: Zeit und Ort der Ein- und Ausfahrt aus dem Bushof, Fahrtweg (mit eventuellen Umleitungen), Anschlüsse an andere Linien <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anschlüsse: der Kursplan zeigt alle Anschlüsse auf, nicht notwendigerweise müssen diese Anschlüsse gesichert werden, die zu sichernden Anschlüsse zeigt der Bordrechner an</li> </ul> - „welche Informationen muss ich drin haben, wo ist meine Starthaltestelle, wann muss ich dort starten, wann muss ich am Ziel ankommen, wichtige Haltestellen dazwischen“ (MVO: 528-530) - „Rückfallebene“, falls das Leitsystem ausfällt - Kursnummer für das Leitsystem wird angegeben, somit wird der Bus beschildert, je nach Kurswechsel muss der Code aktualisiert werden. - „es ist also zum einen eine Rückfallebene, wenn der Bordrechner mal nix sagt, wo (fahr ich) denn als nächstes hin und zum anderen natürlich kann ich mich hier auch mal vororientieren.“ (VLO: 102ff)
Verwendungssituationen	Wird immer vor Fahrtbeginn gelesen
Hintergründe zur Erstellung	Verkehrsorganisation erstellt die Kurspläne mithilfe des Programms „EPON“, die Kurspläne sind also ein Softwareprodukt und deshalb nur wenig veränderbar.
Layout / Sprachliche Gestaltung	- Besonderheiten sind farbig in fetter Schrift markiert (z.B. Schulrunden oder Umleitungen) - Es sind nicht alle Haltestellen aufgeführt, sondern nur eine Auswahl: „hier wählen wir also die wichtigsten aus, so dass (noch) ne Orientierung da ist und dass natürlich die Haltestellen da sind wo irgendein Anschluss sein könnte.“ (MVO: 150f) - Anweisungen werden mit Kürzeln versehen, z.B. „DF“ als „Dienstfahrt“, d.h. eine Fahrt ohne Fahrgäste zum nächsten Einsatzort, oder „PT“ als Zeichen, das auf der Seite wiedergefunden werden muss - „Hauptsache man findet es wieder und die Anweisung ist klar.“ (MVO: 401)
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappe

## 12 – Zonenübersicht – im Anhang unter Punkt I.4

Synonyme	Tarifinformation
Inhalt / Verwendungszweck	Übersicht über Zonen einer Linie (tarifwirksame Zonenübergänge)
Verwendungssituationen	beim Fahrkartenverkauf möglicherweise wichtig, um anhand der Zonen den Fahrkartenpreis und -tarif ausrechnen zu können
Verfügbarkeit	in der Kursmappe, wechselnd je nach zu fahrendem Kurs

## 13 – Ansagenliste – im Anhang unter Punkt I.5

Inhalt / Verwendungszweck	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nummern, die in den Bordrechner eingegeben werden können und verschiedenen Zwecken dienen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mit Zahlen codierte Mitteilungen für die Leitstelle</li> <li>o Liniensonderzeichen (z.B. Schienenersatzverkehr)</li> </ul> </li> </ul>
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innenansagen bei unvorhergesehenen Vorkommnissen (z.B. wenn der Bus eine Panne hat)</li> <li>- Kommunikation mit Leitstelle ohne zu sprechen, nur mit Kurzwahlen per Bordrechner (bei Anweisungen oder Fragen)</li> <li>- Beschilderung des Busses bei „außergewöhnlichen“ Vorkommnissen, z.B. Schienenersatzverkehr: Bus wird mit Symbol einer Bahn beschildert.</li> </ul>
Hintergründe zur Erstellung	Verkehrsorganisation gibt das Dokument in Absprache mit den Fahrern heraus
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappe

## 14 – Linienfahrplan – im Anhang unter Punkt I.6

Synonyme	Aushangfahrplan
Inhalt / Verwendungszweck	Gesamtübersicht einer Linie (mit allen Kursen und Fahrten, alle Wochentage und am Wochenende)
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zur Fahrgastinformationen, z.B. bei Fragen zum Umsteigen und anderen Linien</li> <li>- vor allem für Regionallinien, die nicht so häufig fahren wie der Stadtverkehr</li> </ul>
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappe

## 15 – Toilettenübersicht – im Anhang unter Punkt I.7

Inhalt / Verwendungszweck	Übersicht über Standorte von Toiletten an den Endstellen der Linien im Linienverkehr der Stadt Leipzig und im Regionalbetrieb
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	- Die Busfahrer wissen meist, wo sich die Toiletten befinden, denn es gibt „Lehrfahrdienste“, bei denen den Auszubildenden mitgeteilt wird, wo sich die Toiletten befinden

	- Bei Problemen, die Toilette zu finden, helfen die Mitarbeiter in den Betriebshöfen
Layout / Sprachliche Gestaltung	- Unterschiedliche Arten von Sanitäreinrichtungen werden auch unterschiedlich bezeichnet: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bezeichnungen (z.B. „Dixi“ und „Toi“) haben keine Relevanz für die Busfahrenden</li> </ul> - „Blechtoilette“ bezeichnet öffentliche, kostenpflichtige Toilettenkabinen
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappe, wird selten erneuert

## 16 – Zielliste – im Anhang unter Punkt I.8

Inhalt / Verwendungszweck	Sonderzielanzeigen, wenn die Fahrtroute nicht eingespeichert ist (z.B. Parkplatzshuttle) → Eingabe im RBL bewirkt, dass das Fahrzeug entsprechend dem Ziel beschildert wird.
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	- Wird je nach Anforderung verwendet, z.B. wenn Buspersonal vom Regelfahrplan abweichende Ziele anfährt - MVO hält die Zielliste für nicht besonders relevant im Berufsalltag der Busfahrer „also ich halte es für wenig sinnvoll“ (MVO: 486), da sehr viele Dokumente in der Kursmappe vorkommen und er eine „Reizüberflutung“ befürchtet
Verfügbarkeit	Bestandteil der Kursmappen, wird selten erneuert

### 5.3.2.4 Dokumente mit Informationscharakter

## 17 – Aushang

Inhalt / Verwendungszweck	Aushänge über Fahrwege, (geplante) Umleitungen, Fahrzeugbesonderheiten, Mitteilungen der Werkstatt, Fahrerschulungen → Rote und grüne Anweisungen, Kurzmitteilungen
Hintergründe zur Erstellung	- Umleitungspläne, Anweisungen und Kurzmitteilungen erstellt Verkehrsorganisation - Mitteilungen der Werkstatt
Verfügbarkeit	in den Betriebshöfen verfügbar, nachdem sie in den Betriebshöfen entfernt wurden (nach ca. 2 Monaten), werden sie ins Intranet gestellt

## 18 – Rote und grüne Anweisung – im Anhang unter Punkten III.3 bis III.6

Inhalt / Verwendungszweck	Information über betriebsorganisatorisches (z.B. Fahrerschulungen) und (Verkehrs)-technisches (z.B. neue Fahrersignale, neue Busspuren)
Verwendungssituationen	Fahrer sollen sich im Betriebshof über Änderungen informieren.
Hintergründe zur Erstellung	- Herausgeber können sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Betriebsrat, Fahrservice (organisiert Fahrerschulungen), Werkstatt, Fahrschule</li> </ul>



Layout / Sprachliche Gestaltung	Farbe des Papiers hat Signalcharakter: Rote Anweisungen sind zwingend wichtig für die Abwicklung des Arbeitsalltags, grüne Anweisungen sind vorwiegend informativ.
Verfügbarkeit	Hängen in den Betriebshöfen aus und werden nach 1-2 Monaten wieder entfernt.

### 5.3.2.5 Dokumente, die schriftsprachliche Produktion fordern

#### 19 – Unfalldokumentation für LVB – im Anhang unter Punkt IV.1

Synonyme	Fahrer-/Mitarbeiter-Meldung
Inhalt / Verwendungszweck	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation von Unfällen und „Vorkommnissen“ (z.B. gestürzte Fahrgäste, Beschädigung des Busses)</li> <li>- Umstände des Ereignisses: Wetter, Tageszeit (Lichtverhältnisse), Zustand der Straße/Schiene</li> <li>- bei Unfällen / Vorkommnissen: Unfallort, -zeit, -beteiligte, -schäden, -verletzte</li> <li>- bei Beschädigungen: Art und Ausmaß des Schadens, Unfallzeit (dabei können sich die Fahrenden an ihrem letzten Kontrollgang orientierten)</li> <li>- Unfallhergang (freie Formulierung)</li> </ul>
Hinweise zum Ausfüllen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nicht alle Felder müssen ausgefüllt werden, dies betrifft z.B. die Felder „Verwarnung“ und „Kostenvoranschlag“.</li> <li>- Evtl. erklärende Skizze beifügen</li> <li>- BF merkt an, dass insbes. die Schilderung des Unfallhergangs sorgfältig durchdacht sein sollte: „hinten kommt nun wahrscheinlich, für manche das schwierigste, eine Schilderung, was passiert ist, ohne dass ich mir ein Eigentor schieße. man kann sich ganz schnell selbst eins schießen.“ (404-06)</li> <li>- BF betont, dass Ausfüllen zu Hause am Computer sinnvoller ist, da dort mehr Zeit ist für das freie Formulieren des Unfallhergangs und das PC-Geschriebene besser lesbar ist: „hier unten eine kleine Skizze. (kann man dann noch mal extra dazu machen.) den Ausdruck gibt's auch im Intranet, man kann den auch am Rechner ausfüllen zu Hause. macht mitunter viel Sinn, weil da kann man's hinterher auch lesen. (wir haben alle nicht mehr) die schönste Handschrift.“ (407-10)</li> </ul>
Verfügbarkeit	im Betriebshof und im Intranet verfügbar
Weitere Hinweise	Das Buspersonal füllt nur die sie betreffenden Zeilen aus, das Feld für Reparaturkosten füllt die Werkstatt aus.

#### 20 – Unfalldokumentation für Beteiligte – im Anhang unter Punkt IV.2

Synonyme	Unfalldatenerfassungsblatt
Inhalt / Verwendungszweck	Dokumentation von Unfallhergang und Unfallbeteiligten
Hinweise zum	- Eine Seite des ausgefüllten Dokuments erhält der Beteiligte, die andere

Ausfüllen	Seite erhält die LVB - Relevante Daten sind Unfallort, -zeit, -beteiligte und -schäden.
-----------	--

## 21 – Fahrerhinweis – im Anhang unter Punkt IV.3

Inhalt / Verwendungszweck	- Mitteilungen für den Teamleiter FQS (Fahrer für Qualitätssicherung) über verschiedene Aspekte des Arbeitsalltags (z.B. regelmäßige Missstände etc.) - Teamleiter macht Lösungsvorschlag
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	- Missstände können sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zwei Linien verpassen sich, sodass Fahrgäste nicht umsteigen können</li> <li>○ Ampelschaltung sehr ungünstig</li> <li>○ Zu viele / zu wenig Fahrgäste auf einem Kurs</li> </ul>
Hinweise zum Ausfüllen	- Formular zum Ausfüllen - Beschreiben des Hinweises ist frei und wird selbst formuliert

## 22 – Laufzettel – im Anhang unter Punkt IV.4

Inhalt / Verwendungszweck	Dokumentation von Fahrten der einzelnen Fahrzeuge
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	vor und nach der Fahrt mit einem Fahrzeug auszufüllen, beim Abstellen im Bushof wird das Formular in das Büro gebracht
Hinweise zum Ausfüllen	- Auszufüllen mit Fahrzeugnummer (Kennzeichen), Kilometerstand vor/nach der Fahrt, evtl. Fundkartennummer (s. 23 – Fundkarte), Meldung über Mängel und Beschädigungen - Dokument wird mit Durchschlag ausgefüllt, im Schadensfall am Bus bekommt die Werkstatt eine Seite und das Büro (im Bushof) die andere

## 23 – Fundkarte – im Anhang unter Punkt IV.5

Inhalt / Verwendungszweck	Dokumentiert Fund von Gegenständen im Bus, die Fahrgäste vergessen haben.
Hinweise zum Ausfüllen	- „Fundort“: Haltestelle, wo Gegenstand gefunden wurde - Bei betriebsfremden Findern wird Adresse aufgenommen, bei Mitarbeitern der LVB die Dienstnummer
Weitere Hinweise	Bei wertvollen Gegenständen wird der Fund vom Fundbüro bestätigt.

## 24 – Fahrtenschreiberblatt – im Anhang unter Punkt IV.6

Synonyme	Kursschreiber
Inhalt / Verwendungszweck	Dokumentation Fahrtweg: - Name des Fahrers, Startzeit und -ort, Endzeit und -ort
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	- Sehr selten verwendet, eher Sonderverkehre <ul style="list-style-type: none"> <li>○ „das ist wenn ich jetzt mal irgendwas anderes fahren muss“ (BF: 306)</li> </ul> - In alten Bussen („Silberpfeil“, „Solaris“) muss im Linienverkehr nur die Fahrzeugnummer eingetragen werden.
Weitere Hinweise	Fahrer müssen jeweils bei der Ein- und Ausfahrt den Kilometerstand eintragen, das Dokument wird also von den Fahrern an ihre jeweiligen Nachfolger weitergereicht

## 25– Meldung verunreinigte Fahrzeuge – im Anhang unter Punkt IV.7

Inhalt / Verwendungszweck	Melden von verschmutzten Fahrzeugen bei der Werkstatt
Verwendungssituationen / Benutzungshäufigkeit	Wird nicht häufig verwendet, wenn Fahrzeug aus der Werkstatt kommt, ist Verschmutzung wahrscheinlicher.
Hinweise zum Ausfüllen	Ausfüllen mit Fahrzeug, Dienstnummer, Datum und Beschreibung der Verschmutzung

### 5.3.2.6 Weitere Einflussfaktoren

Beim Lesen der einzelnen Dokumente spielen auch nicht-sprachliche Einflussfaktoren eine Rolle. Das Layout ist ein wichtiger Bestandteil der Dokumente, deshalb werden einzelne Unterlagen für Fahrer individualisiert (z.B. Umleitungspläne, Tarifzonenübersicht), d.h. die Informationen werden an die jeweiligen Fahrer angepasst und evtl. Irrelevantes gestrichen.

Die Herausgeber, die die Texte formulieren, achten eher auf deren Inhalt: „kurze bündige Informationen, das ist also das eine direkte Vorgabe gibt's da nicht. das ist die Verkehrsanweisungen die gibt's bei der LVB bestimmt schon 30, 40 Jahre oder vielleicht noch länger ich weiß gar nicht. sachlich... sachliche kurze Informationen“ (MVO: 314-317). Diese Richtlinie schlägt sich in einem eher unpersönlichen, reduziert-sachlichen Stil der Dokumente nieder.

Das Ausfüllen der Formulare erfordert meist eher „einfache“, persönliche Daten. Freifelder, in die ein selbst formulierter Text eingefüllt werden muss, kommen jedoch auch vor. Hier herrschen implizite Regeln, z.B. „nicht Portemonnaie schreiben, schreiben (bei) uns immer... wir schreiben Geldbörse.“ (BF: 342f). Oft wurde auch betont, dass die Formulare eher am PC ausgefüllt werden sollten, um Probleme beim Lesen der Handschriften zu vermeiden.

Die Dokumente zeichnen sich weiterhin durch eine große Anzahl an Abkürzungen aus und auch die Gesprächspartner verwendeten sehr viele Kürzel. Oft ist ihnen dabei nicht das abgekürzte Wort bekannt, sondern nur das Konzept/die Dienststelle, die mit dem Kürzel bezeichnet wird: „wo ich jetzt unseren Leiter Fahrdiensten, oder überhaupt Teamleiter FQS... nicht fragen, was FQS heißt, das hat irgendwas mit Qualität zu tun.“ (BF: 435f), „ich sehe selber noch nicht durch, wir haben unser gesamtes System im vergangenen Jahr geändert. es gibt da noch viele Kürzel, die mir nichts sagen“ (MVO: 332f) Neben Abkürzungen, die betriebsintern im Sprachgebrauch verwendet werden, verwendet die Verkehrsorganisation bei der Herausgabe ihrer Kursunterlagen ebenfalls ein Kürzelsystem. Auf den tabellarischen Fahrplänen wird ein Kürzelverzeichnis verwendet, das es einfacher macht, den Fahrern komplexe Anweisungen zu geben (beispielsweise Dokument „I.3 Kursplan II 75/7994). „Dienstfahrt“ wird mit „PT“ abgekürzt. „PT“ wird im oberen Bereich des Kursplans erklärt und weiter unten kommt es als Abkürzung vor. An dieser Stelle des Fahrplans soll eine Dienstfahrt eingelegt werden (d.h. ohne Fahrgäste zum nächsten Einsatzort).

Linie: 75 Kurs: 7994 MONTAG - FREITAG		Fahrzeug: GB		Bushof Lindenau Gültig ab 01.09.2014	
AUSFAHRT Bushof Lindenau: 5.04 UHR					
PT = anschließend als DF zur Pause nach Meusdorf					
Kurs		7594	7594		
Ziel		157	538		
Linie 15 v. Hbf/Miltitz	an	5.30	7.28		
Linie 79 v.Thekla	an	5.30	7.26		
Linie 79 v. Connewitz	an	5.29	7.21		
Probstheida, Buswendestelle	ab	5.34	7.31		
<b>Probstheida, Li. 15</b>		5.35	7.32		
Hölystraße		5.38	7.35		
Linie 2 v. Grünau	an		7.26		
Linie 15 v. Miltitz	an	5.33	7.31		
<b>Meusdorf / Abf.</b>	ab	5.40	7.37		
Schwarzes Ross		5.44	7.41		
Störmth. Str. > Wendestelle		—	7.43PT		
Liebertwolkwitz, Störmth. Str.		5.46			

**1:** Abkürzung „PT“ wird in einer Legende erklärt

**2:** Abkürzung „PT“ wird aufgegriffen: an dieser Stelle der Fahrt soll die beschriebene Anweisung umgesetzt werden

Abbildung 5: Kürzelsystem für die Kurspläne

Das Layout und die sprachliche Gestaltung sind zweckgebunden und somit reduziert auf die wesentlichsten Informationen. Auch wenn mit außersprachlichen Hilfsmitteln wie Markierungen und Papierfarben gearbeitet wird, sind diese lediglich implizite Hinweise.

Weitere Einflussfaktoren im Berufsalltag sind die elektronischen Geräte, die zur Regelung des Busses gehören. In den Interviews werden die Begriffe *Bordrechner* und *RBL* (rechnergestütztes Betriebsleitsystem) gleichermaßen verwendet. Aufgrund ihres Gebrauchs kann jedoch davon ausgegangen werden, dass beide Gesprächspartner das Gleiche meinen: das System zur elektronischen Steuerung der Anzeigen und Kommunikation per Display.

Das RBL ist „das Bedienteil, was die ganze Linienanzeige ansteuert. oben die Haltestellenanzeigen (ansteuert) und der Leitstelle sagt, was ich für ein Fahrzeug bin“ (BF: 89f). Um den

richtigen Kurs zu schalten, geben die Fahrenden die Kursnummer ein, die sich auf den Kursplänen befindet und im System hinterlegt ist.

Des Weiteren werden die Fahrenden im Display in der Fahrerkabine über Fehler des Busses benachrichtigt: „und ja muss natürlich dann auch was im Display von dem Omnibus steht, weil falls der irgendwann mal einen Fehler hat, was mal vorkommt, schreibt der mir in in diesem Display [...] schreibt der mir den Fehler, also der schreibt mir Störung Bremslicht, der schreibt mir Störung irgendwas“ (BF: 93-96). Das RBL informiert außerdem über Anschlüsse: „und dann gibt es noch mal gesicherte Anschlüsse wo wir sagen, das muss klappen und die sind im Bordrechner hinterlegt und dort kriegt der Fahrer auch eine Anschlusssignalisierung“ (MVO: 118f) und wird informiert, falls das Anschlussfahrzeug verspätet ist. Weiterhin dient es der Verständigung mit der Leitstelle mittels Kurzwahltasten. Die betreffenden Nummern sind auf der Ansagenliste vermerkt, für das jeweilige Anliegen drückt der Fahrer die Nummer, mit der es codiert ist (z.B. 7 für „Kurzfahrt?“).

Die Beschilderung der Busse im Außen- und Innenbereich ist ebenfalls Bestandteil des RBL. Sie erfolgt über die Kurzwahltasten, die entweder auf den Kursunterlagen zu finden sind oder auf der Zielliste. Die Kursunterlagen weisen hierbei reguläre Fahrten aus, mithilfe der Zielanzeigen können vom Regelfahrplan abweichende Ziele beschildert werden.

Die Ortskenntnis der Fahrenden spielt eine zentrale Rolle. Viele Probleme sind auf fehlende Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten zurückzuführen. Sie ist zentral für das Lesen der Umleitungspläne, die Abwicklung der Fahrten, die Fahrgastbetreuung sowie die Kommunikation mit der Leitstelle.

Die Dokumente finden die Busfahrenden an unterschiedlichen Orten. Diese können der Einsatzleiter, die Monitore, das Intranet, Aushänge im Betriebshof und Informationen an Rechnern im Betriebshof sein. Das Intranet und die Rechner erfordern weiterhin eine individuelle Anmeldung mit der Personalstamnummer. Die Orte, an denen die Dokumente präsentiert werden, scheinen keinem System zu unterliegen, der Busfahrer schien zu wissen, wo sich die Dokumente befinden, die Orte sind also nicht gebündelt transparent aufgelistet. Zudem sind die unterschiedlichen Dokumente, die an unterschiedlichen Orten zu finden sind, mit unterschiedlichen Anforderungen verknüpft.

Die Gewichtung der Dokumente richtet sich nach der Häufigkeit der Verwendung: Beide Gesprächspartner betonen, dass die Umleitungspläne im Arbeitsalltag am wichtigsten sind, denn sonst können die Haltestellen und vorgesehenen Umleitungen nicht wie geplant bedient werden. Ein zentraler Unterschied bei der Gewichtung besteht auch in den zu fahrenden Linien: im Stadtverkehr sind andere Dokumente wichtig als im Regional- und Sonderverkehr, dies

betrifft beispielsweise das Fahrtenschreiberblatt, die Tarifzonenübersicht oder Toilettenübersichten im Linienverkehr. Laut MVO (487-493) besteht die Gefahr, dass die Kursmappen zu viele Informationen enthalten. So müssen die relevanten Informationen ausgewählt werden, nicht immer sind dies die richtigen.

Wichtige Dokumente sollten auch memoriert werden (z.B. der Umleitungsplan). Aushänge im Betriebshof werden nach einiger Zeit entfernt, bevor sie abgehängt werden, deshalb sollte auch ihr Inhalt bekannt sein. Einige Dokumente müssen nicht zwingend auswendig gelernt werden, es vereinfacht aber den Arbeitsalltag erheblich, ihren Inhalt zu kennen, beispielsweise die Tarifzonenübersichten.

### **5.3.3 Nicht-deutschsprachige Mitarbeitende**

Beide Gesprächspartner hatten bereits nicht-deutschsprachige Kollegen. Spezifische Schwierigkeiten konnten die Interviewten jedoch kaum benennen. Der BF nennt das Verstehen von Umleitungsplänen als größte Schwierigkeit. Bei Problemen helfen die Mitarbeitenden. Insbesondere die schriftsprachlichen Kompetenzen halten die Gesprächspartner für sehr wichtig. Eine große, nicht-sprachliche Schwierigkeit ist erneut die Ortskenntnis. Dies schlägt sich beispielsweise im Fahrkartenverkauf nieder oder wenn Fahrgäste nach dem Weg fragen.

### **5.3.4 Gesamtauswertung**

Mit den einzelnen Dokumenten sind verschiedene Orte, Akteure und Verwendungsanlässe verknüpft und führen im Zusammenspiel zu einer jeweils spezifischen Verwendungssituation. Zu dieser kommen diverse Einflussfaktoren hinzu. Diese sind beispielsweise der Ort und die Zeit der Rezeption und die verknüpften anderen Akteure der LVB, beispielsweise die FQS, die Fahrdienstleiter, die Mitarbeiter der Werkstatt, das Büro im Betriebshof und die Fahrgäste. Diese Akteure beeinflussen auch die Rezeption bzw. das Ausfüllen der Dokumente. Um die Situation bewältigen zu können, sind für das Buspersonal auch mündliche Fähigkeiten von Bedeutung, z.B. über die vorhandenen Dokumente zu sprechen und evtl. um Hilfe zu bitten (z.B. Toiletten- oder Kurspläne). Es besteht weiterhin eine Wechselwirkung zwischen den sprachlich gefassten Dokumenten und dem tatsächlichen Arbeitsumfeld, z.B. dem Straßenverkehr. Dies führt dazu, dass die gleichen Dokumente auch je nach individueller Situation unterschiedlich rezipiert und ausgefüllt werden.

Die Benutzungskonventionen der Materialien sind nicht immer transparent. Sie scheint keinem einheitlichen System zu folgen. Viele Informationen konnten die Interviewpartner scheinbar implizit abrufen, eine Richtlinie schien ihnen aber nicht bewusst zu sein. Dies betrifft z.B. das Ausfüllen oder Erstellen der Dokumente. Beim Ausfüllen der Dokumente gibt es „implizite“ Codes, die den Busfahrern geläufig sind. Die Normen und Codes haben sich über lange Zeit

entwickelt, z.B. „die Verkehrsanweisungen die gib'ts bei der LVB bestimmt schon 30, 40 Jahre oder vielleicht noch länger“ (MVO: 315f) und „ich find das System so wie es jetzt läuft eigentlich ganz gut. hat sich bewährt über viele Jahre.“ (BF: 49-50). Aufgrund der Gewöhnung sind Veränderungen für beide Gesprächspartner schwer vorstellbar.

Je nach Verwendungszweck variiert auch das Layout. Die am häufigsten gelesenen Schriftstücke werden individuell optimiert und auch äußere Faktoren mit einbezogen, z.B. die Straßenlage mit einer Skizze erklärt. Andere, wie z.B. auszufüllende Formulare oder automatisch erstellte Schriftstücke, sind in ihrer Erscheinungsform stark normiert. Bei der Erstellung der Dokumente ist wenig Bewusstsein für eventuelle Verständnisschwierigkeiten vorhanden. Sie werden ritualisiert erstellt und ihre Sprache ist reduziert-sachlich, mit vielen Abkürzungen und Wortschöpfungen. Auch betriebsinterne Ortsbezeichnungen, wie z.B. „Kammergebäude“ (MVO: 427) sind nicht ohne Erklärung zu erschließen.

Die Dokumente mit Informationscharakter enthalten weiterhin eine Vielzahl an Informationen, die für den Lesenden nicht unbedingt relevant sind. Die Rezipienten müssen aus diesen Informationen auswählen, nicht immer sind dies die richtigen. Weiterhin haben einige Dokumente mehrere gängige Bezeichnungen innerhalb des Unternehmens (z.B. „Kursunterlage“ und „Kursplan“). Das Buspersonal rezipiert die Dokumente, scheint sich sprachlicher Probleme aber mehr bewusst zu sein. Der interviewte Busfahrer führte auftretende Probleme auf Verständnis- und Kommunikationsschwierigkeiten zurück, beispielsweise Probleme bei der Dienständerung oder beim Lesen der Kurspläne.

Die im Bus angebrachten Monitore mit zugehöriger Software (RBL) haben ebenfalls Einfluss auf die Benutzung der Dokumente. Die Dokumente geben Hinweise zur Bedienung oder referieren auf das RBL (z.B. bei Anschlüssen). Somit sollte jedes Dokument auch im Hinblick auf seine „Beziehung“ zum RBL betrachtet werden.

Faktoren, die nur bedingt vorbereitet werden können, sind individuelle Ortskenntnisse, die Anliegen der Fahrgäste und natürlich der Straßenverkehr.

Die Kommunikation des Buspersonals ist von wechselnden Anforderungen geprägt. Diese werden mit verschiedenen Dokumenten bewältigt, mit denen unterschiedliche Handlungsanweisungen und Akteure verknüpft sind. Die Sprache und Verwendung der Dokumente ist von impliziten Richtlinien und Codes geprägt und wird von äußeren Faktoren (Straßenverkehr, Fahrgäste) beeinflusst.

## 6 Ausblick

### 6.1 Reflexion des Vorgehens und weitere Datenerhebungen

Um die zukünftigen nicht-deutschsprachigen Mitarbeitenden auf den Berufsalltag vorbereiten zu können, sind für eine umfassende Kurskonzeption weitere Datenerhebungen notwendig. Die bisherige Auswahl der Datenerhebungsmethoden ist sehr einseitig und limitiert, es sollten daher noch weitere Methoden ausgeschöpft werden. Dies könnte beispielsweise eine Begleitung der Busfahrenden im Berufsalltag sein. Auch quantitative Methoden, wie beispielsweise Datenerhebungen mit Fragebögen, könnten weitere Einblicke in den Berufsalltag geben und eine größere Menge an Meinungen, Blickwinkeln und evtl. weiteren Dokumenten einholen. Zudem sollten eine umfassende Datenerhebung von mehreren Mitarbeitenden erhoben werden. Das hier präsentierte Vorgehen ist nur limitiert aussagefähig. Mehrere Forschende sollten die Transkripte codieren, um die Aussagekraft der Ergebnisse zu erhöhen und den erhöhten Arbeitsaufwand zu kompensieren. Die vorgestellte Codierung ist sehr limitiert auf meine eigene Sichtweise.

Zudem sollte das Netz an Akteuren, mit denen das Buspersonal zusammenarbeitet, weiter untersucht werden. Die betriebsinterne Fahrschule oder die Dienstplanung und -abwicklung sowie Fahrdienstleiter und FQS sollten hinsichtlich ihrer Kooperation mit dem Buspersonal befragt werden. Insbesondere Kenntnisse, die schon während der betriebsinternen Aus- und Weiterbildung vermittelt werden, z.B. die sog. „Lehrfahrerdienste“, sind von besonderer Bedeutung für die spätere Kurskonzeption. Mithilfe weiterer Datenerhebungsmethoden mit unterschiedlichen Akteuren kann ein umfassendes Bild der schriftsprachlichen Anforderungen im Berufsalltag gezeichnet werden.

Mithilfe dieser weiteren Datenerhebungen sollte das bisher bekannte Inventar an Dokumenten und ihren Verwendungssituationen ausgebaut werden. Des Weiteren sollten die Handlungsfolgen spezifiziert und die vorgestellten „Steckbriefe“ vervollständigt und erweitert werden. Zudem sollten bisher implizite Informationen, wie z.B. zum Ausfüllen und Verwenden der Dokumente, explizit eingeholt werden. Betriebsinterne Codes und Abkürzungen sollten dekonstruiert werden. Zudem sollte der Einfluss anderer Faktoren mit einbezogen werden, wie z.B. die Ortskenntnis oder die Anliegen von Fahrgästen. Die Gesprächspartner konnten sich kaum an auftretende Probleme erinnern. Im Rahmen weiterer Datenerhebungen sollte der Arbeitsalltag so evaluiert werden, dass evtl. auftretende Schwierigkeiten bekannt werden.

Für eine ausführliche Betrachtung der Handlungsanforderungen an das Buspersonal ist eine linguistische Analyse der Dokumente notwendig. Ebenso ist eine Untersuchung von bereits ausgefüllten Formularen vonnöten, um die tatsächliche Verwendung zu erforschen. Weiterhin



können die Dokumente in ihrem Verwendungskontext nicht unabhängig von mündlicher Kommunikation betrachtet werden, diese sollte eine umfassende Aufbereitung mit einschließen.

## **6.2 Didaktische Empfehlungen**

Die Materialien sollten in ihrem jeweiligen Verwendungskontext mit zugehörigen Akteuren und Handlungsketten thematisiert werden. Da die Dokumente situationsspezifisch verwendet werden und mit besonderen Anforderungen verbunden sind, können die vorgestellten „Steckbriefe“ entsprechend der Datenerhebungen erweitert und für die Didaktisierung verwendet werden. Diverse Handlungen im Arbeitsalltag laufen implizit ab und sind für Außenstehende wenig transparent. Die Didaktisierung sollte, ausgehend von den Datenerhebungen, diese impliziten Rituale transparent darstellen.

Die Didaktisierung der Materialien sollte auch auf nicht-sprachliche Faktoren achten, wie z.B. Ortskenntnisse. Auch diesbezügliche Fähigkeiten, wie z.B. das Fragen nach dem Weg und Wegbeschreibungen, sollten thematisiert werden.

Zur optimalen Benutzung der Materialien gehört entsprechend der linguistischen Analyse eine spezifische Vermittlung ihrer sprachlichen Besonderheiten. Insbesondere Dokumente, die Sprachproduktion erfordern, sollten genauer thematisiert werden. Meist handelt es sich um Schilderungen von Vorfällen im Straßenverkehr oder Zustandsbeschreibungen. Strategien zum Erschließen von Abkürzungen und Wortbildungen sind zum Verständnis der Dokumente ebenfalls sehr wichtig. Weiterhin sollten alternative Bezeichnungen der Dokumente für die Lerner transparent werden. Um die Handlungsketten ausreichend zu thematisieren, sind in der Didaktisierung auch mündliche Fähigkeiten von zentraler Bedeutung.

Des Weiteren sollte vermittelt werden, wie zu Mitarbeitenden der Kontakt gesucht und um Hilfe gebeten werden kann, nicht nur in Bezug auf Verständnisschwierigkeiten, sondern auch wegen unvermeidbarer und/oder unvorhersehbarer Fehler wie Konzentrationsproblemen oder mangelnder Ortskenntnis. Wie in den Gesprächen angedeutet, befinden sich in den Betriebshöfen meist Kollegen, die den nicht-deutschsprachigen Mitarbeiter behilflich sein könnten. Im Rahmen eines tatsächlichen Kurses sollten so auch die deutschsprachigen Mitarbeitenden der LVB mit einbezogen werden und deren Bewusstsein für sprachliche Schwierigkeiten der Deutschlernenden erhöht werden. Wenn die Kursteilnehmer im Arbeitsalltag auf Hürden stoßen, sollten ihre Arbeitgeber und Kollegen bei der Lösungssuche mit einbezogen werden, um ein sprach-sensibles Umfeld zu schaffen.

## 7 Reflexion und Fazit

Durch die vorliegende Bachelorarbeit erhielt ich wichtige Einblicke, nicht nur in die Vorgehensweise bei der Planung eines berufsbegleitenden Deutschkurses, sondern auch in das Arbeitsfeld der Busfahrer und das Unternehmen LVB.

Es muss jedoch kritisch angemerkt werden, dass der Rahmen dieser Arbeit nicht ausreicht, um das Berufsfeld im Unternehmen ausreichend zu untersuchen. Für eine Kurskonzeption sind, wie bereits vorgestellt, weitere Datenerhebungen und Analysen notwendig. Eine umfassende Vorbereitung auf den Berufsalltag beinhaltet ebenso die Vermittlung von mündlichen Fähigkeiten. Die täglichen Anforderungen an die Busfahrer lassen sich nicht immer ausschließlich mündlich oder schriftlich lösen.

Im Rahmen eines tatsächlichen Kurses ist weiterhin der sehr einflussreiche Faktor der individuellen Erfahrungen, Kenntnisse und Wünsche der Lernenden zu berücksichtigen. Ihre persönliche Auseinandersetzung mit dem Arbeitsfeld und der LVB sollten ebenso zentral sein wie die hier vorgestellten Datenerhebungen. Erst nach dem Kennenlernen der Kursteilnehmenden sind praktische, didaktische Konzeptionen umfassend möglich.

Trotz der Defizite dieser Arbeit kann sie als ein Schritt zur Förderung des berufsbezogenen Spracherwerbs von nicht-deutschsprachigen Fachkräften bewertet werden. Wie bereits dargestellt, steigt der Bedarf an Buspersonal in Deutschland. Im Hinblick auf diese Entwicklung sollten Arbeiten, die nicht-deutschsprachige Fachkräfte in ihrer beruflichen Weiterentwicklung in Deutschland fördern, weiter ausgebaut werden.

## 8 Quellenverzeichnis

### Onlinequellen:

- Bundesagentur für Arbeit: Busfahrer/in. Online verfügbar unter <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=7169>. Zuletzt geprüft am 20.07.2015
- Bundesagentur für Arbeit: Fachkraft – Fahrbetrieb. Online verfügbar unter <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=15085>. Zuletzt geprüft am 20.07.2015
- Statista: Europäische Union: Arbeitslosenquoten in den Mitgliedsstaaten im November 2014. Online verfügbar unter <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/160142/umfrage/arbeitslosenquote-in-den-eu-laendern/>, zuletzt geprüft am 04.07.2016
- TTA: Spanische Fachkräfte. Online verfügbar unter <http://www.tta-personal.de>, zuletzt geprüft am 20.07.2015.
- TTA: Spanische Busfahrer. Online verfügbar unter <http://www.tta-personaltransport.de>, zuletzt geprüft am 20.07.2015.

### Literaturquellen:

- Atteslander, Peter; Cromm, Jürgen (2010): Methoden der empirischen Sozialforschung. 13., neu bearb. und erw. Aufl. Berlin: Schmidt.
- Flick, Uwe (2011): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Vollst. überarb. und erw. Neuausg. 2007, 4. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl.
- Grünhage-Monetti, Matilde; Klepp, Andreas (2004): Zweitsprache am Arbeitsplatz als Herausforderung für Integration und Partizipation. Europäische Perspektiven. In: Deutsch als Zweitsprache (1), S. 15–20.
- Haider, Barbara (2009): Später dann, wo ich Stärke und Sprache [hatte], dann hab ich nachgefragt. Eine kritische Erhebung sprachlicher Bedürfnisse von nostrifizierten Gesundheits- und Krankenschwestern/-pflégern in Österreich. In: Peuschel, Kristina, Pietzschuch, Jan P. (Hg.): Kaleidoskop der jungen DaF-/DaZ-Forschung. Dokumentation zur zweiten Nachwuchstagung des Fachverbandes Deutsch als Fremdsprache. Göttingen: Universitätsverlag (Materialien Deutsch als Fremdsprache, 80), S. 29–47.
- Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH (Hg.) (2013): Zahlen und Fakten 2014. Stand: 14. Dezember 2013. Unter Mitarbeit von Claudia Neubert Sandy Brachmann. Online verfügbar unter [www.lvb.de/file/download/2f50e8a3580e4b17474a17e3bba861bf.pdf/f/dl](http://www.lvb.de/file/download/2f50e8a3580e4b17474a17e3bba861bf.pdf/f/dl), zuletzt geprüft am 20.07.2015.
- Lötscher, Hanni (2010): Beobachtung. In: Jürg Aeppli, Luciano Gasser, Eveline Gutzwiller und Annette Tettenborn (Hg.): Empirisches wissenschaftliches Arbeiten. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11., aktual. u. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.
- OECD (2013): Zuwanderung ausländischer Arbeitskräfte. Deutschland. Paris: OECD Publishing. Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.1787/9789264191747-de>, zuletzt geprüft am 22.01.2015.
- Schmidt, Christiane (2008): Analyse von Leitfadeninterviews. In: Ernst von Kardorff, Ines Steinke und Uwe Flick (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 6., durchges. und aktualisierte Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verl., S. 447–456.
- Stadler Elmer, Stefanie (2010): Mündliche Befragung. In: Jürg Aeppli, Luciano Gasser, Eveline Gutzwiller und Annette Tettenborn (Hg.): Empirisches wissenschaftliches Arbeiten. Ein Studienbuch für die Bildungswissenschaften. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

Szablewski-Çavuş, Petra (2010): Die Kommunikations-Analyse: Ermitteln von Sprachbedarf und Sprachbedürfnis. Online verfügbar unter [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Kommunikationsanalyse\\_szablewski.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Kommunikationsanalyse_szablewski.pdf), zuletzt geprüft am 20.07.2015.

Weissenberg, Jens (2013): Sprachbedarfsermittlung im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Ein Leitfaden für die Praxis. 2. Aufl. Hamburg: passage GmbH.

Wittenbrink, Paul; Hagenlocher, Stefan; Weber-Wernz, Michael; Hilger, Stefan; Gersinske, Markus (2013): Personalbedarf und Arbeitsmärkte der Verkehrsunternehmen 2014 bis 2020. Analyse, Perspektiven und Handlungsbedarf. Köln: VDV-Akademie GmbH. Online verfügbar unter [http://www.vdv-akademie.de/fileadmin/PDF/Publicationen/VDV-Akademie\\_Gutachten\\_Personalbedarf2014.pdf](http://www.vdv-akademie.de/fileadmin/PDF/Publicationen/VDV-Akademie_Gutachten_Personalbedarf2014.pdf), zuletzt geprüft am 18.12.2014.

## 9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	die Kommunikationspartner im Berufsalltag des Buspersonals der LVB	5
Abbildung 2:	Einstellungsbedarf 2014 bis 2020 nach Funktionsbereichen im Jahresdurchschnitt (Fachkräfte), entnommen aus Wittenbrink et al. 2013:	6
	15	
Abbildung 3:	Die Veränderungen der Personalstruktur der Leipziger Verkehrsbetriebe	8
Abbildung 4:	angepasstes Modell der Bedarfsanalyse, angelehnt an Weissenberg 2012:	12
	12	
Abbildung 5:	Kürzelsystem für die Kurspläne	36