

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XIII
TABELLENVERZEICHNIS	XV
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XVII
1 EINLEITUNG	1
2 DER KULTURWANDEL DES ÖFFENTLICHEN DIENSTES.....	7
2.1 DER STAAT ALS ARBEITGEBER.....	8
2.2 BÜROKRATIE UND DAS KLASSISCHE BILD DES STAATSDIENERS	10
2.3 NEW PUBLIC MANAGEMENT	14
2.3.1 <i>Verwaltungsreformen in Deutschland</i>	18
2.3.2 <i>Das Neue Steuerungsmodell als „deutscher Weg“ des NPM</i>	19
2.3.3 <i>Zum Stand des NSM in Deutschland</i>	24
2.3.4 <i>Instrumente der Modernisierung</i>	26
2.3.4.1 <i>Steuerung durch Ziele</i>	27
2.3.4.2 <i>Controlling</i>	32
2.3.5 <i>Die Beschäftigten im Zentrum der Reform</i>	34
2.4 DIE NEUE STEUERUNG INNERHALB DER DEUTSCHEN ARBEITSVERWALTUNG ..	36
2.4.1 <i>Die Arbeitsmarktreform im Zuge der Hartz-Gesetze</i>	38
2.4.2 <i>Kooperations- und Optionsmodell: der institutionelle Dualismus</i>	40
2.4.3 <i>Die Veränderung der Arbeitswelt für die Beschäftigten</i>	42
2.4.3.1 <i>Neue Dienstleistungsrhetorik</i>	43
2.4.3.2 <i>Neue Steuerungslogik</i>	45
2.5 ZUSAMMENFASSUNG.....	47
3 THEORETISCHER BEZUGSRAHMEN	49
3.1 DIE UNSICHERHEITEN VON ARBEITSBEZIEHUNGEN.....	49
3.1.1 <i>Ungleiche Informationsverteilung und begrenzte Rationalität</i>	50
3.1.2 <i>Vorteile der Unvollständigkeit von Arbeitsverträgen</i>	53
3.1.3 <i>Anwendung im öffentlichen Dienst</i>	55
3.2 ARBEIT ALS SOZIALTAUSCH.....	56
3.2.1 <i>Anreiz-Beitrags-Theorie</i>	57
3.2.2 <i>Commitment</i>	61
3.2.3 <i>Person-Organization Fit</i>	64
3.2.4 <i>Der Wandel der Erwartungen im öffentlichen Dienst</i>	67
3.3 DIE MOTIVATION ZUM BETRITT IN DEN ÖFFENTLICHEN DIENST.....	70
3.3.1 <i>Intrinsische versus extrinsische Motivation</i>	71
3.3.1.1 <i>Die Hypothese der Motivationsverdrängung</i>	74
3.3.1.2 <i>Praktische Relevanz und Kritik</i>	77
3.3.2 <i>Public Service Motivation (PSM)</i>	79
3.3.2.1 <i>Die Theorie der Selbstselektion der Beschäftigten</i>	81
3.3.2.2 <i>Warum öffentliche Institutionen Mitarbeiter mit hoher PSM benötigen</i>	84
3.3.2.3 <i>PSM als intrinsische Motivation</i>	88
3.3.2.4 <i>Operationalisierung</i>	89
3.3.2.5 <i>Forschungsstand zur PSM</i>	93
3.3.2.6 <i>PSM und Arbeitszufriedenheit</i>	96
3.3.2.7 <i>PSM und extrinsische Anreizsysteme</i>	98
3.4 ZUSAMMENFASSUNG.....	101

3.4.1	<i>Intendierte und nicht intendierte Effekte</i>	103
3.4.2	<i>Hypothesen</i>	106
4	EMPIRISCHE ANALYSE	111
4.1	METHODISCHE VORGEHENSWEISE.....	111
4.1.1	<i>Ablauf der Erhebung</i>	112
4.1.2	<i>Der Online-Fragebogen</i>	113
4.2	UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND: DIE SGB II JOBCENTER (GE).....	114
4.2.1	<i>Organisationsstruktur</i>	114
4.2.2	<i>Die Kunden</i>	115
4.2.3	<i>Die Mitarbeiter</i>	117
4.2.3.1	<i>Vermittlung</i>	118
4.2.3.2	<i>Fallmanagement</i>	119
4.2.3.3	<i>Leistungssachbearbeitung</i>	121
4.2.3.4	<i>Führungskräfte und Sonstige</i>	121
4.2.4	<i>Zielsetzung der Institution</i>	122
4.2.5	<i>Arbeitsbedingungen</i>	124
4.2.6	<i>Öffentliche Reputation der Organisation</i>	126
4.3	OPERATIONALISIERUNGEN.....	129
4.3.1	<i>Public Service Motivation</i>	129
4.3.2	<i>Person-Organization Fit</i>	131
4.3.3	<i>Arbeitszufriedenheit</i>	131
4.3.4	<i>Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastung</i>	132
4.3.4.1	<i>Vorbereitung: Variablenauswahl und Korrelationsmatrix</i>	133
4.3.4.2	<i>Auswahl des Faktorextraktionsverfahrens</i>	137
4.3.4.3	<i>Zahl der Faktoren</i>	137
4.3.4.4	<i>Interpretation und Bestimmung der Faktorenwerte</i>	138
5	ERGEBNISSE	141
5.1	DATENQUALITÄT DER ONLINE-LÖSUNG.....	141
5.1.1	<i>Vorbereitende Maßnahmen</i>	142
5.1.2	<i>Überprüfung der Datenqualität</i>	142
5.2	TEILNEHMERVERHALTEN UND RÜCKLAUF.....	146
5.3	DESKRIPTIVE ERGEBNISSE UND RELIABILITÄTEN.....	148
5.3.1	<i>Demographische und arbeitsplatzbezogene Parameter</i>	149
5.3.2	<i>Public Service Motivation</i>	150
5.3.2.1	<i>Darstellung der Ergebnisse im Vergleich zu anderen Studien</i>	151
5.3.2.2	<i>Itemanalyse</i>	154
5.3.2.3	<i>Deskriptive Ergebnisse nach Itemanalyse</i>	158
5.3.2.4	<i>Konfirmatorische Faktorenanalyse</i>	160
5.3.2.5	<i>Zwischenfazit</i>	163
5.3.3	<i>Person-Organisation Fit</i>	164
5.3.3.1	<i>Darstellung der Ergebnisse</i>	164
5.3.3.2	<i>Itemanalyse</i>	166
5.3.4	<i>Arbeitsbedingungen</i>	166
5.3.4.1	<i>Ergebnisse situative Arbeitsbelastung</i>	166
5.3.4.2	<i>Ergebnisse Job Commitment</i>	167
5.3.4.3	<i>Ergebnisse NPM-Belastung</i>	168
5.3.4.4	<i>Itemanalyse</i>	170
5.3.5	<i>Arbeitszufriedenheit</i>	172
5.4	HYPOTHESENÜBERPRÜFUNG.....	173
5.4.1	<i>Vorüberlegungen</i>	174

5.4.1.1	Einbeziehung weiter miterklärender Variablen	174
5.4.1.2	Ergebnis	179
5.4.2	Hypothesen 1-3.....	181
5.4.3	Hypothese 4	186
5.4.4	Hypothese 5	188
5.4.5	Hypothese 6.....	189
5.4.6	Hypothese 7	190
5.5	STRUKTURGLEICHUNGSMODELL	191
5.5.1	Allgemeine Grundsätze der Strukturgleichungsmodellierung	192
5.5.2	Methodisches Vorgehen	193
5.5.3	Prüfung der Gesamtgüte	194
5.5.3.1	Allgemeine Grundsätze zu Fit-Indizes.....	194
5.5.3.2	Fit-Indizes und sukzessive Verbesserung des Modells.....	197
5.5.4	Ergebnisse der Modellschätzung	199
5.5.4.1	Plausibilität und Parameterbeurteilung.....	200
5.5.4.2	Inhaltliche Interpretation	202
5.5.5	Zusammenfassung	207
6	SCHLUSSBETRACHTUNG	210
	LITERATURVERZEICHNIS	217
	ANLAGE 1.....	XXI