

Arbeitsämter im Urteil von Arbeitslosen

Luedtke, Jens

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Luedtke, J. (1998). Arbeitsämter im Urteil von Arbeitslosen. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 21(3), 204-220.
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-36846>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Arbeitsämter im Urteil von Arbeitslosen¹

Jens Luedtke



1 Problem: Arbeitsvermittlung

Arbeitsämter sind Einrichtungen, mit denen (fast) alle Arbeitslose während ihrer Erwerbslosigkeit Kontakt haben (müssen) (§ 100; § 103 AFG).² Zu den gesetzlich festgesetzten Aufgaben der Arbeitsämter zählen Berufsberatung, Arbeitsvermittlung, Förderung beruflicher Bildung, Leistungen zum Erhalt oder Schaffen von Arbeitsplätzen (z. B. über Kurzarbeitergeld), Gewähren von Arbeitslosengeld und Konkursausfallgeld (§ 3 AFG). Vorrangig sind dabei der Erhalt von Arbeitsplätzen sowie bei eingetretener Erwerbslosigkeit die Wiedervermittlung in Arbeit.

Effektivität und Effizienz der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen bzw. Umsetzungen werden aber durchaus kritisch betrachtet. Allgemein schwankte der Vermittlungsanteil an den Wiederbeschäftigten in den 80er und beginnenden 90er Jahren zwischen 41 % und 49 %, wobei jedoch der Wiederbeschäftigungsanteil gesunken ist (von 74 % in 1985 auf 40 % in 1992) (vgl. Kühl 1993, S. 9). Als besondere Problemgruppe gelten Langzeitarbeitslose, die mit zunehmender Dauer der Erwerbslosigkeit als immer schwerer vermittelbar gelten, u. a. weil potentielle Arbeitgeber mangels anderer Informationen über die Person und/oder aufgrund von Vorurteilen oftmals nur die Arbeitslosigkeitsdauer als Ausschlußkriterium heranziehen (vgl. Semlinger 1990). 1989 wurde von der Bundesregierung die "Aktion Beschäftigungshilfen für Langzeitarbeitslose" begonnen, um diese Gruppen vermehrt in den Arbeitsmarkt zu reintegrieren. Dagegen richtet sich jedoch konzept-

¹ Dank geht an Siegfried Lamnek und Marek Fuchs für ihre kritischen Anregungen.

² Ausgenommen sind z. B. Arbeitslose nach § 105c (Arbeitslose über 58 Jahre).

tionelle und prinzipielle Kritik. So moniert Semlinger (1990) den instrumentellen Ansatz (über die Lohnkostensubventionierung) als ungeeignetes Verfahren für die Reintegration von Langzeit- und schwer vermittelbaren Arbeitslosen, da er die Logik betrieblicher Personalentscheidungsprozesse nicht angemessen berücksichtige und in erheblichem Umfang Mitnahmeeffekte produziere. Dem stellt er die Forderung nach der Adaption des Marketing-Konzepts in die Arbeitsmarktpolitik entgegen, das durch betriebsbezogene Beratung, informationelle Unterstützung (z. B. über Datenbanken) und verstärkte persönliche Kontakte zwischen Betrieben und Arbeitsvermittlung eine "problemadäquate Vermittlungsförderung" leisten könne (vgl. 1990, S. 261). Eine wissenschaftliche Begleitforschung zu dem Förderprojekt der Regierung (Schmid et al. 1993) ergab, daß dessen Ziele in begrenztem Ausmaß erreicht werden konnten, allerdings um den Preis deutlicher Selektion: "So sind vor allem Frauen, Ältere und gesundheitlich eingeschränkte Personen sowie schwerstvermittelbare Arbeitslose im Sonderprogramm unterrepräsentiert" (1993, S. 236) - mithin gerade die Populationen, die als "klassisch" für Langzeitarbeitslosigkeit gelten.

Vor dem Ergebnis steht jedoch der Prozeß, nämlich die Interaktion zwischen der Arbeitsvermittlung - konkret: den Sachbearbeitern und Arbeitsvermittlern auf den Ämtern - und den Arbeitslosen. Das betrifft die (inter-)subjektive Wahrnehmung der jeweils anderen Seite, wobei hier nur auf die Perspektive der Arbeitslosen eingegangen werden soll.

In einer Befragung Ost-Berliner Erwerbsloser im Herbst 1990 war immerhin ein knappes Viertel (23,2 %) "unzufrieden" mit Beratung, Betreuung und Arbeitsweise der Arbeitsämter. Dagegen schätzten 32,2 % sie als zumindest "gut" ein, und ein starkes Drittel (36 %) gab das Urteil "befriedigend" ab (vgl. Liljeberg 1992, S. 281). Sehr ämterkritisch sind die Darstellungen bei Zilian/Fleck (1990) auf Basis einer qualitativen Untersuchung im österreichischen Arbeitsamtsbezirk Leoben. Die Gänge zum Arbeitsamt zählen aufgrund der schlechten Erfahrungen der Arbeitslosen zu den "negativen Kosten der Arbeitslosigkeit". Die Vorwürfe beziehen sich auf überlange Wartezeiten, die herablassende Behandlung durch die Beamten, eine quasi-feudale Mißachtung der Persönlichkeit der Arbeitslosen, das Vorenthalten von Informationen, das Bestehen eines Herrschafts- anstelle eines Dienstleistungsverhältnisses zwischen Beamten und ihrer Klientel (vgl. 1990, S. 209 ff.). Wenn diese Aussagen auch nur auf einen Bezirk in Österreich bezogen sind und in ihrer Darstellungsweise durchaus partiisch klingen, können sie dennoch nicht unbeachtet bleiben.

Prinzipiell besitzen das Arbeitsamt bzw. die Sachbearbeiter eine soziale Definitionsmacht, da die Erwerbspersonen durch ihre Meldung beim Arbeitsamt offiziell als "arbeitslos" festgelegt werden, wodurch für sie z. T. etwas "Unaussprechliches" benannt wird (vgl. Mutz et al. 1995, S. 179 ff.). Uneinlösbare Verhaltenserwartungen an das Arbeitsamt bestimmen dann die Einstellung der Arbeitslosen mit und bewirken z. T. eine deutliche Unzufriedenheit mit den Ämtern (vgl. Mutz et al. 1995, S. 189). Um die Klientenfreundlichkeit und die Dienstleistungsorientierung zu steigern, wurde Mitte 1997 das Modell-

projekt "Arbeitsamt 2000" in vier Arbeitsämtern eingeführt, das u. a. spezielle Mitarbeitergruppen für die Beratung der verschiedenen Klientengruppen vorsieht.

Der vorliegende Beitrag geht von der Perspektive der Arbeitslosen aus und stellt Bewertungen von Erfahrungen vor, die Erwerbslose mit den für sie zuständigen Sachbearbeitern der Arbeitsämter machten. Die Qualität der Ämter wird damit über die Qualität der dort Tätigen beurteilt. Die zentralen Fragen lauten: Wie werden die Arbeitsämter bzw. ihre Mitarbeiter von den Erwerbslosen gesehen? Welche Bedeutung haben die Ämter für die Erwerbslosen (z. B. als Unterstützung, als Hilfe bei der Bewältigung der Arbeitslosigkeit)? Der Intention nach wird damit eine Evaluation der Vermittler und Sachbearbeiter durch ihre Klientel vorgenommen. Allerdings bildet das Ansinnen, die relative (Un-)Zufriedenheit der Arbeitslosen mit der Situation auf den Ämtern zu erfassen, nur einen Ausschnitt für die Beurteilung der Leistungen von Arbeitsämtern.

2 Vorstellung der Studie

Das Hauptziel der Untersuchung "Lebensführung in der Arbeitslosigkeit" (Luedtke 1998), aus der dieser Beitrag hervorging, war eine Analyse der sozialen Folgen, mit denen Arbeitslose und ihre Haushalte konfrontiert werden. Arbeitslosigkeit läßt sich soziologisch als neue bzw. veränderte soziale Lage begreifen (vgl. Hradil 1987), zu deren zentralen, ungleichheitsrelevanten "objektiven" Dimensionen die ökonomischen Ressourcen und die "Zeit", auch verstanden als Ressource, gehören. Erwerbslose werden als "produktiv realitätsverarbeitende Subjekte" (vgl. Hurrelmann/Ulich 1991) betrachtet, die prinzipiell eine aktive Bewältigung ihrer Lage betreiben. Erwerbslosigkeit ist kein für alle Arbeitslosen gleiches Phänomen - sondern differenziert z. B. nach Art des Arbeitsloswerdens, nach der Dauer, nach Zahl und Struktur der davon Betroffenen, nach dem Ausmaß des sozialen Abstiegs oder auch der Verarmung, etc. -, so daß sich auch die Umgangs- und Bewältigungsformen voneinander unterscheiden: Auf ein differentielles Phänomen wird mit differentiellen Handlungsmustern reagiert (vgl. dazu: Wacker 1983; 1978). Die Reaktion auf die "objektive" soziale Lage erfolgt in Abhängigkeit von den Milieubedingungen, also der spezifischen Beschaffenheit des sozialen Kontextes - Haushalt, Lebensform, Wohnumwelten, etc. -, der einen Einfluß auf die Einstellungen, Denkweisen und Selbstbilder der Handelnden ausübt (vgl. Hradil 1987). Auf der konkreten Alltagsebene subjektiven Handelns steht dann die "alltägliche Lebensführung" (vgl. Voß 1991): die Versuche des Handelnden, eine Reorganisation des Alltags in zeitlicher Sicht zu erreichen, sich im Alltag handlungsleitende Strukturen zu geben und dabei die verschiedenen Bezüge, in denen Handelnde im Alltag stehen - vor allem (Berufs-)Arbeit bzw. in diesem Falle: Nicht-Berufsarbeit und Privates -, zu einem lebbareren, sinnerfüllten Ganzen zusammenzufügen (vgl. Voß 1991; 1995; Voß/Rerrich 1992).

Untersucht wurden baden-württembergische Leistungsempfänger (Arbeitslosengeld, Arbeitslosenhilfe, Eingliederungsgeld) in vier nach theoretischen Gesichtspunkten ausgesuchten Arbeitsamtsbezirken, nämlich Balingen, Freiburg, Mannheim und Ravensburg. Für diese Bezirke wurden aus den Stammmummernbeständen jeweils systematische Zufallsstichproben (Urstichproben) als *Bestandsstichproben* gezogen, denen Namen und Adressen zugeordnet wurden ($n = 5.082$, nach Bezirken: Balingen 866, Freiburg 1.391, Mannheim 1.707 und Ravensburg 1.118 Arbeitslose). Das Sozialgesetzbuch X, § 75 f. sieht für die Weitergabe von Sozialdaten (SGB I, § 35) vor, daß bei einer wissenschaftlichen Untersuchung von Arbeitslosen die Einwilligung der ausgewählten Personen notwendig ist. In die Bruttostichprobe konnten daher nur diejenigen Arbeitslosen aufgenommen werden, die sich einer Weitergabe von Name und Adresse nicht explizit verweigerten.

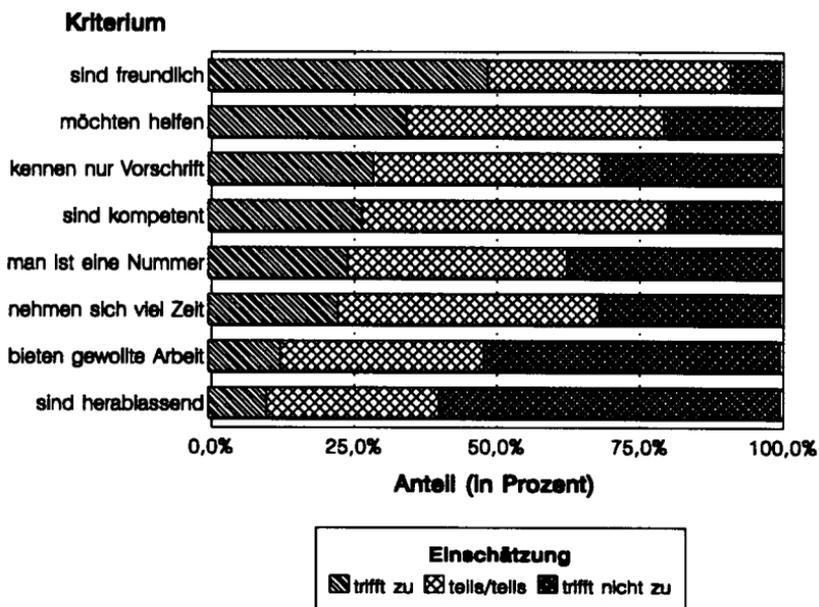
Nach Abzug aller Verweigerer umfaßte die vorläufige Bruttostichprobe 3.058 Personen, also 60,2 % der Urstichprobe. Kostengründe erzwangen eine weitere Reduzierung durch systematische Zufallsauswahlen, so daß die endgültige Bruttostichprobe 2.397 Personen betrug (Balingen 408, Freiburg 710, Mannheim 744, Ravensburg 535); die realisierte Stichprobe umfaßte 745 Personen (d. h. 31,0 % Rücklauf). Diese Quote lag jedoch im Rahmen dessen, was bei einer Befragung von Arbeitslosen zu erwarten war. Methodisch wurde die Studie als standardisierte, schriftlich-postalische Befragung durchgeführt. Ein Test auf Repräsentativität konnte nicht vorgenommen werden, da für Leistungsempfänger (außer dem Geschlecht) keine aggregierten Strukturdaten vorliegen. Die in der Untersuchung vorgenommene Generalisierung erfolgt daher populationsimmanent als Generalisierung durch exemplarische Typenbildung, durch Herausarbeiten der kollektiv geteilten Deutungs- und Handlungsmuster von Gruppierungen (vgl. dazu: Luedtke 1998). In Rahmen dieser Studie wurden auch Fragen zur Beurteilung der Mitarbeiter von Arbeitsämtern gestellt.

3 Allgemeine Beurteilung der Mitarbeiter von Arbeitämtern

Die Fragen, in denen sich die Erwerbslosen über die Sachbearbeiter bzw. Arbeitsvermittler äußern sollten, bezogen sich auf drei Bereiche: die "sozialen" Beratungsqualitäten (die Mitarbeiter der Ämter sind freundlich; sie möchten helfen), die "fachlichen" Beratungsqualitäten (sie sind kompetent; sie vermitteln Arbeit, die ich möchte), die Anerkennung der Klientel als Personen (sie nehmen sich viel Zeit, sie behandeln einen herablassend, sie sehen in Arbeitslosen nur eine Nummer, sie kennen nur ihre Vorschriften).

Insgesamt beurteilen die Arbeitslosen die Mitarbeiter der Arbeitsämter eher unentschieden, nehmen sie also weder als sehr gut noch als sehr schlecht wahr. Damit äußern sie zwar Kritik an den für sie zuständigen Sachbearbeitern, aber sie hält sich noch in Grenzen. Im Einzelnen zeigt sich dabei folgendes (vgl. Abbildung 1):

Abb. 1: Die Mitarbeiter der Arbeitsämter



Wirklich herablassende (10,2 % 61) und unfreundliche (8,7 % (58)) Sachbearbeiter sind eher selten. Jedoch haben mit 30,2 % (180) relativ viele Erwerbslose das Gefühl, ihnen würde teilweise herablassend begegnet. (Das kann aber möglicherweise auch auf persönliche Empfindlichkeiten bzw. die Sensibilisierung der Betroffenen zurückgeführt werden). Mehrheitlich (59,6 % (355)) fühlen sich die Arbeitslosen aber auf den Ämtern nicht durch Herablassung diskriminiert. Auch wird der größte Anteil von ihnen (49,0 % (327)) freundlich behandelt, wengleich ein fast ebenso großer Anteil (42,4 % (283)) dies nur mit Einschränkungen sieht.

Bei der Frage, ob die Sachbearbeiter ihnen "wirklich helfen" wollen, sind die Arbeitslosen am häufigsten (45,0 % (273)) unentschieden ("teils/teils"), äußern also durchaus Skepsis an deren Motivation. Immerhin ein Fünftel (20,3 % (123)) sprechen ihnen diese innere Einstellung sogar ab, wengleich ein deutlich größerer Anteil (34,7 % (210)) davon überzeugt ist, daß die Mitarbeiter ihnen wirklich helfen wollen.

Die fachlichen Kompetenzen beurteilen Erwerbslose mit gemischten Gefühlen. Am häufigsten (53,5 % (330)) äußern sie leichte Skepsis ("teils/teils"), und dem guten Viertel, das seines Erachtens kompetente Mitarbeiter erfahren hat, steht ein Fünftel gegenüber, das deutliche Kritik an den fachlichen Fähigkeiten übt.

Relativ heterogen sind auch die Aussagen zur Frage nach der Anerkennung der Klientel als Personen. Der Aussage, daß sich die Sachbearbeiter auf den Ämtern "viel Zeit nehmen" für die Arbeitslosen, kann nur ein starkes Fünftel (22,7 % (142)) uneingeschränkt zustimmen. Ein knappes Drittel (31,5 % (197)) verneint dies dagegen ausdrücklich und der größte Anteil (45,8 % (286)) ist unentschieden. Es kann aber nicht beantwortet werden, ob die Mitarbeiter nicht *wollen* oder nicht *können* - angesichts des Arbeitslosenaufkommens wäre letzteres nicht abwegig, wobei auch hier sicher nach Stadt-Land-Ämtern differenziert werden muß. Die Einschätzung von Arbeitslosen, im Massenbetrieb der Arbeits(losen)verwaltung unterzugehen, nur noch als "eine Nummer" ohne ein persönliches Schicksal gesehen zu werden, ist heterogen. Knapp ein Viertel (24,4 % (152)) fühlen sich auf den Ämtern anonym, als Nummer behandelt. Knapp vier Zehntel können dagegen zufrieden sein: Sie haben diese Erfahrung bislang noch nicht gemacht. Ebenso heterogen ist das Urteil, inwieweit die Sachbearbeiter sich nur für ihre Vorschriften interessieren: Knapp drei Zehntel (28,9 % (179)) der Erwerbslosen hatten bisher nach eigener Einschätzung mit "Vorschriftenreitern" zu tun, ein etwa ähnlich großer Anteil (31,2 % (193)) dagegen noch nicht. Der mit vier Zehnteln größte Anteil gibt sich dagegen unentschlossen.

Bei der vermuteten Hilfsbereitschaft treten zwischen den Arbeitsamtsbezirken deutlich voneinander unterschiedene Meinungen auf: Ravensburger Arbeitslose meinen häufiger als alle übrigen, daß die Sachbearbeiter ihnen wirklich helfen möchten (46,2 % (60)) und gehen seltener als alle anderen davon aus, daß die Mitarbeiter der Ämter nicht intrinsisch motiviert seien (12,3 % (16)). Die im Vergleich ungünstigste Bewertung der Arbeitsämter nehmen Mannheimer Erwerbslose vor: Sie meinen häufiger, die Mitarbeiter ihrer Arbeitsämter möchten ihnen eigentlich gar nicht helfen (26,8 % (48)) und sprechen ihnen im Vergleich seltener das Hilfemotiv zu (27,9 % (50)).

Ansonsten ist vor allem das Lebensalter³ ein eindeutiges Differenzierungskriterium, wobei jüngere Arbeitslose die jeweils negativste, Ältere die relativ positivste Einstellung vertreten. Die wohlwollendere Bewertung durch die Älteren mag auch darauf zurückzuführen sein, daß sie bereits das Ende ihrer Erwerbsbiographie vor Augen haben, so daß der (Lebens)-Kampf um die Wiedereingliederung in die Erwerbsarbeit für sie nicht mehr die existenzielle Bedeutung aufweist wie für Jüngere. So fühlen sich mit zunehmendem Alter immer weniger Arbeitslose herablassend behandelt: Der Anteil steigt von knapp der Hälfte auf fast drei Viertel. Ähnliches zeigt sich beim Urteil zur "(Un-)Freundlichkeit": Mehr als doppelt so viele Ältere (64,1 % (132)) wie Jüngere (30,0 % (61)) fühlen sich auf den Ämtern freundlich behandelt. Entweder bringen Sachbearbeiter älteren Arbeitslosen aufgrund des Alters mehr Respekt entgegen, oder aber Jüngere haben "strengere" Be-

³ Es waren drei Altersgruppen gebildet worden: Jüngere (bis unter 35 Jahre), die mittlere Altersgruppe (35 bis unter 55 Jahre) und Ältere (55 Jahre und älter).

wertungskriterien, was Nicht-Herablassung und Freundlichkeit angeht. Ähnliches zeigt sich auch bei allen übrigen Aussagen.

Einige Einschätzungen variieren auch bildungsabhängig, wobei tendenziell mit steigendem Bildungsniveau die Beurteilung der Sachbearbeiter kritischer ausfiel. Dies betrifft das "sich viel Zeit nehmen", das "wirklich helfen wollen" sowie die fachliche Kompetenz. Auf eine nach Geschlechtsgruppe geringfügig unterschiedliche Behandlung, zumindest aber eine geschlechtsgruppenspezifische Wahrnehmung deuten die Aussagen zur Frage, ob sich die Mitarbeiter der Arbeitsämter viel Zeit für die Arbeitslosen nähmen: Männer können dieser Aussage häufiger zustimmen als Frauen.

Von Interesse ist aber, ob seitens der Arbeitslosen Einschätzungsmuster vorliegen. Um der Frage nachzugehen, wurden in Tabelle 1 zunächst die Zusammenhänge zwischen allen Beurteilungs-Items ermittelt.

Tab. 1: Zusammenhänge zwischen den Beurteilungskriterien

| Beurteilungskriterien | Beurteilungskriterien | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|--------|------------|-----------|-----------------|--------------|--------|------------|
| | viel Zeit | helfen | freundlich | kompetent | richtige Arbeit | herablassend | Nummer | Vorschrift |
| viel Zeit | | | | | | | | |
| helfen | 0,51 | | | | | | | |
| freundlich | 0,38 | 0,41 | | | | | | |
| kompetent | 0,43 | 0,47 | 0,48 | | | | | |
| richtige Arbeit | 0,29 | 0,38 | 0,25 | 0,38 | | | | |
| herablassend | -0,31 | -0,35 | -0,44 | -0,33 | -0,15 | | | |
| Nummer | -0,33 | -0,40 | -0,37 | -0,36 | -0,25 | 0,43 | | |
| Vorschrift | -0,31 | -0,38 | -0,32 | -0,31 | -0,15 | 0,37 | 0,54 | |

alle Koeffizienten: Kendall Tau-b.

Alle Items korrelieren untereinander relativ hoch. Die bestehenden negativen Zusammenhänge resultieren aus der negativen Fragerichtung der Variablen. Sie messen daher statistisch nicht auf einer eigenen Dimension, so daß Trennungen nur *theoretisch* begründet werden können. Die folgenden Einstellungsmuster sind daher auch *theoretisch* bzw. inhaltlich unterschieden:

- **“Desinteresse”** (sie behandeln mich herablassend, sie sehen in mir nur eine Nummer, sie interessieren sich nur für ihre Vorschriften): Diese Aussagen beziehen sich darauf, inwieweit die Vermittler nach Meinung der Arbeitslosen desinteressiert an ihrer Klientel sind und sie formal-bürokratisch “abfertigen”. Das drückt damit zugleich aus, inwieweit sich Erwerbslose nicht als Persönlichkeit wahrgenommen fühlen.
- **“Dienstleistungsinteresse”** (sie nehmen sich viel Zeit, sie möchten mir wirklich helfen, sie sind freundlich, sie sind kompetent, sie vermitteln Arbeit, die ich möchte). Das Gegenstück dazu bilden Statements, in denen die Erwerbslosen das wahrgenommene “Dienstleistungsinteresse” der Vermittler festhalten sollen: Inwieweit konnten sie ihrer Meinung nach bei den Sachbearbeitern die Einstellung feststellen, daß ihre Tätigkeit eine Dienstleistungstätigkeit ist?

Aus den Zusammenhängen zwischen den Aussagen lassen sich eine Reihe von Interpretationen ableiten: Wodurch zeichnet sich z. B. in der Wahrnehmung der Arbeitslosen ein *kompetenter* Sachbearbeiter aus? *Freundlichsein* gehört tendenziell zum *äußeren Bild*: Mehr als die Hälfte (55,4 % (31)) der Arbeitslosen, die als unfreundlich bewertete Mitarbeiter angetroffen haben, sprechen ihnen auch die fachliche Kompetenz ab - unter denjenigen, die die Mitarbeiter als freundlich erleb(t)en, sind es ganze 5,7 % (16). Nehmen sich Mitarbeitern der Ämter *Zeit für den Einzelfall*, wird ihnen ebenfalls tendenziell Kompetenz zugeschrieben: 58,8 % (77) der Arbeitslosen, deren Sachbearbeiter sich “viel Zeit” nehmen, sehen sie als kompetent, aber nur 22,1 % (60) der Ambivalenten und bloß 10,0 % (19) der Ablehnenden. Fachlich kompetente Sachbearbeiter behandeln ihre Klientel *nicht als Nummer* und sind auch *keine “Vorschriftenreiter”*: Knapp die Hälfte der Arbeitslosen, die keine entsprechende Erfahrungen gemacht haben, sind von der Kompetenz ihrer Sachbearbeiter überzeugt, gegenüber etwa einem guten Zehntel bei den anderen Gruppen. Was die subjektive Bewertung der *Effizienz* der Arbeitsvermittlung angeht, zeigt sich auch hier: “Erfolg schön”; wer tendenziell die Arbeit vermittelt, die ein Arbeitsloser möchte, gilt eher als kompetent.

Eine andere Frage wäre, welche “äußeren” Verhaltens- und Umgangsformen einen hilfsbereiten Sachbearbeiter auszeichnen? Zum einen der nicht herablassende Umgang mit seiner Klientel: Arbeitslose, die ihre Sachbearbeiter als nicht herablassend erlebt haben, sind viel häufiger als die anderen davon überzeugt, daß sie ihnen wirklich helfen

wollen (46,3 % (161) gegenüber 7,7 % (4) bei denjenigen mit herablassenden Sachbearbeitern). Auch als "unfreundlich" eingeschätzten Mitarbeitern der Ämter wird nur selten (7,7 % (4)) das Motiv "helfen wollen" unterstellt, wohingegen 56,0 % (154) der Arbeitslosen, die "ihre" Sachbearbeiter als freundlich erleb(t)en, ihnen das Helfen-Motiv zuschreiben. Wenn sich die Sachbearbeiter "viel Zeit" für den Einzelfall nehmen, vermitteln sie ebenfalls den Eindruck, wirklich helfen zu wollen. Drei Viertel (76,0 % (98)) derer, denen viel Zeit gewidmet wird, sind davon überzeugt, aber nur 9,9 % (19) unter denen, die das Gefühl haben, im Massenbetrieb abgefertigt zu werden. Allgemein sind Arbeitslose, die sich nur als eine Nummer behandelt fühlen oder im Sachbearbeiter nur einen "Vorschriftreiter" sehen, viel skeptischer, ob die Vermittler ihnen wirklich helfen wollen.

Aus beiden Item-Gruppen wurde für die weiteren Berechnungen jeweils ein additiver, z-transformierter Index gebildet - der "Dienstleister"-Index (Dienstleistungs-kompetenz) und der "Desinteresse"-Index -, beide mit dem Wertebereich 0 - 6. Im Durchschnitt (2,4) erleben die Arbeitslosen "ihre" Sachbearbeiter noch als relativ interessiert an ihrer Klientel, wenngleich die Einstellung nicht unkritisch ist. Ein gutes Fünftel hat sogar sehr positive Erfahrungen mit den Vermittlern gemacht (0,0). Auf der anderen Seite sieht sich jedoch ein nicht unerheblicher Anteil von einem Sechstel nach eigener Meinung mit Sachbearbeitern konfrontiert, die (bei Werten zwischen 4,5 - 6,0) stark bis sehr stark formal-bürokratisch verfahren. Bei der Frage nach einer Dienstleister-Einstellung äußern sich die Arbeitslosen im Durchschnitt ambivalent (3,0). Das bedeutet aber, daß sie unter "ihren" Sachbearbeitern allgemein mehr Dienstleistungsbereitschaft als Desinteresse vorfinden. Ein Fünftel erlebt die Vermittler (bei Werten bis maximal 1,5) als unfreundlich, inkompetent, hilfswillig, etc. Ihnen steht ein ebenso großer Anteil gegenüber, die sehr positive Erfahrungen gemacht haben. Von den personalen Merkmalen bildet das Lebensalter das einzige relevante Unterscheidungskriterium. Hier bestätigt sich, daß jüngere Arbeitslose den Sachbearbeitern kritischer gegenüberstehen als die übrigen: Sie sprechen ihnen einmal eine geringere Dienstleistungsbereitschaft zu, sehen sie aber andererseits auch als desinteressierter an ihrer Tätigkeit als alle anderen Arbeitslosen.

4 "Zeit" als Transaktionskosten

"Zeit" ist für Arbeitslose ein bedeutsamer Faktor, und zwar in mehrfacher Hinsicht: Zum einen zerbrechen mit der Arbeitslosigkeit gewohnte Zeitroutinen oder Zeitstrukturen (vgl. Jahoda et al. 1975; Heinemeier 1991), Erwerblose leben in einer "anderen" Zeit, die sich von derjenigen der Erwerbstätigen deutlich unterscheidet (vgl. Novotny 1990), sie stehen vor der Aufgabe, eine Reorganisation des Alltags in zeitlicher Sicht zu leisten und dabei

neue, sinnerfüllte bzw. sinngebende Handlungsrountinen aufzubauen.⁴ "Zeit" bildet andererseits für Arbeitslose eine Ressource, die sie in vielfältiger Weise verwenden: für sich, ihre Netzwerkkontakte, für die Suche nach einem neuen Arbeitsplatz. Letzteres umfaßt auch die Arbeitsplatzsuche über die Vermittlungstätigkeiten des Arbeitsamtes.

Nach der Legaldefinition gehört zu den konstitutiven Merkmalen eines Arbeitslosen, daß er der Arbeitsvermittlung zur Verfügung steht (AFG § 100 (1)). Das beinhaltet die Möglichkeit, das Arbeitsamt prinzipiell täglich aufsuchen zu können bzw. für das Arbeitsamt erreichbar zu sein (AFG § 103 (1)). Ein Arbeitsloser muß damit in unterschiedlichem Ausmaß Zeit für die Arbeitsvermittlung aufbringen. Zu fragen ist, inwieweit die Arbeitslosen die Zeit, die sie für die Gänge zum Arbeitsamt aufbringen müssen, als sinnvoll, angemessen und/oder nützlich erfahren.

Nur ein starkes Drittel (35,7 % (239)) meinen, niemals "zu viel Zeit" auf dem Arbeitsamt zu verbringen. Wirklich kritische Stimmen sind zwar nicht sehr häufig - zusammen etwa ein Achtel (12,7 % (85)) sind eher oder voll der Meinung, zu viel Zeit auf dem Amt zu verbringen -, aber Skepsis besteht durchaus: ein Fünftel (21,1 % (157)) sind nicht der Ansicht, ihre Zeit zu verschwenden, ein Viertel (25,2 % (188)) ist unentschieden. Mit steigendem Bildungsniveau nimmt die Meinung, "zu viel Zeit" auf dem Arbeitsamt verbringen zu müssen, eindeutig ab. Auch das Alter beeinflusst die Einstellung: So äußern sich ältere Arbeitslose sichtlich positiver, vermutlich, weil sie in absehbarer Zeit verrentet werden und sich deshalb nicht mehr bzw. seltener melden müssen und auch keinen Druck mehr verspüren, in den Arbeitsmarkt reintegriert zu werden. Möglicherweise hängt die Einstellung zur "Zeit" auch mit den Vermittlungsbemühungen der Arbeitsämter zusammen. So zeigt sich, daß Arbeitslose, die bislang noch keine Stelle angeboten bekamen, weniger der Meinung waren, zu viel Zeit (sinnlos) auf dem Amt zu verbringen. Diese Arbeitslosen haben dadurch auch noch keine Mißerfolgserfahrung bei der Vermittlung machen müssen.⁵

Jedoch variieren die Stellenangebote sowohl altersabhängig - Ältere (55 Jahre und älter) erhalten von den Ämtern erheblich weniger Angebote - als auch bildungsabhängig: Erwerbslose mit höherer Bildung (Abitur/Hochschulabschluß) erhalten durchschnittlich mehr Stellenangebote (3 Angebote) als diejenigen mit Hauptschulbildung bzw. mittlerer Reife (jeweils 2 Angebote). Dieser Effekt ist allerdings auf Arbeitslose der mittleren Altersgruppe (35 bis unter 55 Jahre) zurückzuführen. Daher ist zu fragen, inwieweit das Empfinden, "zu viel Zeit" auf dem Arbeitsamt zu verschwenden, durch die Kombination

⁴ Erschwerend kommt hinzu, daß Arbeitslosigkeit oftmals immer noch mit dem Stigma der "unverdienten Freizeit" behaftet ist (vgl. Vester 1988).

⁵ Je häufiger Arbeitslose (bislang erfolglos) selber auf Stellensuche gingen, desto mehr meinen sie, zu viel Zeit sinnlos auf den Arbeitsämtern zu verbringen. Vielleicht trauen sie es sich eigeninitiativ eher zu, wieder eine Anstellung zu finden als über das Arbeitsamt; vielleicht meinen sie auch, die Zeit auf den Ämtern sei eine, die bei der Stellensuche fehlt.

aller drei Faktoren - Stellenangebote, Alter und Bildungsniveau - erklärt werden kann. Dem wurde über eine Varianzanalyse nachgegangen. Es zeigte sich, daß alle Faktoren zusammen 12,9 % Erklärungskraft leisteten. Stellenangebote und Lebensalter wurden ungruppiert als Kovariaten verwendet, also konstant gehalten. Damit konnte der reine Effekt des Bildungsniveaus festgestellt werden.

Alle Variablen wirken *unabhängig* voneinander auf die Einstellung der Arbeitslosen ein, wobei die formale Bildung mit 6,9 % statistischer Erklärungskraft den größten Einfluß aufweist; das Lebensalter (3,7 %) und die Zahl der Stellenangebote (3,1 %) wirken deutlich schwächer ein: Je höher die Bildung, desto weniger besteht das Gefühl der Zeitverschwendung; je mehr (erfolglose) Stellenangebote von den Ämtern vorliegen, desto stärker wird tendenziell die Meinung, "zu viel Zeit" zu verschwenden; je älter die Arbeitslosen werden, desto weniger haben sie tendenziell das Gefühl, zu viel Zeit auf dem Arbeitsamt zu verbringen.

Es ist aber zu vermuten, daß die Beurteilung der investierten Zeit auch von der Einschätzung des Verhaltens der Sachbearbeiter abhängt.

Tab. 2: Zeitverschwendung auf den Ämtern und das Verhalten der Sachbearbeiter (Durchschnittswerte)

| Verhalten der Sachbearbeiter | Grad der Zustimmung zum Verhalten der Sachbearbeiter | | | eta ² |
|------------------------------|--|-------------|-----------|------------------|
| | trifft nicht zu | teils/teils | trifft zu | |
| herablassend | 2,1 | 2,4 | 2,8 | 0,05*** |
| Vorschriftenreiter | 1,9 | 2,2 | 2,7 | 0,07*** |
| nur eine Nummer | 2,1 | 2,1 | 2,7 | 0,04*** |
| freundlich | 2,7 | 2,4 | 1,9 | 0,07*** |
| kompetent | 2,5 | 2,3 | 2,0 | 0,03*** |

Skala: von 1 (lehne voll ab) bis 5 (stimme voll zu)

*** = $p < 0,001$; dargestellt sind nur signifikante Items

Je herablassender sich Erwerbslose auf den Ämtern behandelt fühlen, desto mehr meinen sie, dort "zu viel Zeit" zu verbringen. Das gleiche gilt für Arbeitslose, die in den Ämtern ihrer Ansicht nach auf "Vorschriftenreiter" treffen. Auch diejenigen, die sich "nur als Nummer" behandelt fühlen, sind überzeugt, zu oft und zu lange auf dem Arbeitsamt sein zu müssen. D. h.: Das empfundene Maß an Desinteresse (vgl. Kap. 3) übt einen deutlichen Einfluß aus.

Wenn sich die Betroffenen dagegen freundlich behandelt fühlen, meinen sie wesentlich seltener, ihre Zeit auf den Ämtern zu verschwenden. Das gilt auch, wenn sie das Gefühl haben, ihre Sachbearbeiter oder Vermittler seien fachlich kompetent. Tendenziell bestätigt sich dieses Muster auch bei weitergehenden Differenzierungen (nach dem Lebensalter, dem Geschlecht, dem Bildungsniveau und der Arbeitslosigkeitsdauer). Vor allem "Vorschriftenreiterei" und herablassende Behandlung, etwas seltener das Gefühl, nur eine Nummer zu sein, sind Verhaltensweisen, die bei den Arbeitslosen durchgängig die Ansicht bestärken, sie würden zu viel Zeit auf den Ämtern verbringen (müssen).

Sind also Erwerbslose der Überzeugung, die Vermittler seien desinteressiert, dann meinen sie, ihre Zeit sinnlos auf den Ämtern zu verschwenden. Haben sie dagegen fachlich und atmosphärisch die Erfahrung gemacht, daß die Mitarbeiter Dienstleistungsverhalten oder Dienstleistungsbereitschaft zeigen, ist die Zeit subjektiv gut investiert. Damit bildet das konkrete Verhalten der Sachbearbeiter eine wesentliche Einflußgröße; es zählt, als Persönlichkeit ernst genommen zu werden.

5 Arbeitsämter - Hilfe bei der Bewältigung von Arbeitslosigkeit?

Arbeitsämter sind die Einrichtungen, mit denen fast alle Arbeitslosen Kontakt halten (müssen). Inwieweit bilden aber die Angebote der Ämter für die Erwerbslosen eine Hilfe zur Bewältigung ihrer Situation?

Die wichtigste Unterstützung für die Bewältigung ihrer Situation erfahren Arbeitslose von ihren (Ehe-)Partnern - je nach Form des Zusammenlebens zwischen 80 % und 90 % - (bei 53 % der Arbeitslosen mit Familie außerdem von den Kindern), ihren Freunden (49,9 %) und den Eltern (30,8 %). Allerdings sieht gut ein Viertel der Arbeitslosen (26,2 % (185)) in den Arbeitsämtern eine Unterstützung; mehrheitlich werden also deren Leistungen und Angebote nicht als Hilfe zur Situationsbewältigung erfahren. Das trifft in besondere Weise auf ältere Arbeitslose zu, von denen nur 16,7 % (38) - gegenüber einem Viertel der Jüngern bzw. gut einem Drittel der mittleren Altersgruppe - Zustimmung geäußert hatten. Hier spielt sicher mit hinein, daß ältere Erwerblose entweder bereits den Übergang von der berufs-aktiven zur privat-aktiven Lebensführung vor Augen haben (durch eine Verrentung). Genauso können sie die Erfahrung gemacht haben, daß die Möglichkeiten und Angebote der Ämter ihnen keine Reintegrationsmöglichkeiten mehr bieten, weil sie dem beruflichen Anforderungsprofil der Betriebe (z. B. vom Alter oder der Ausbildung her) nicht entsprechen. Bei den Jüngeren sehen eher die schlechter (Aus-)gebildeten in den Ämtern eine Hilfe: der Anteil sinkt von einem Viertel bei denen mit Hauptschulabschluß auf ein Sechstel bei denen mit Abitur oder Hochschulabschluß.

Prinzipiell scheinen die Arbeitsämter für diejenigen, die sich in einer sozial und psychosozial schwierigen Lage befinden, Unterstützungswirkung zu bieten. Dies zeigt sich z. B. auch daran, daß Überlangzeitarbeitslose (mindestens 24 Monate ohne Beschäftigung)

häufiger als andere - mit einem Drittel gegenüber einem Fünftel bzw. einem Viertel in den übrigen Gruppen - dem Arbeitsamt eine unterstützende Funktion zuweisen. Vorrangig gilt dies für Jüngere (46,7 % (14)) und Mittelarbeiter (43,6 % (34)) (gegenüber nur einem Sechstel bei Älteren).

Überlangzeitarbeitslose leben überproportional häufig alleine: zu einem Drittel und damit relativ gesehen gut doppelt so häufig wie alle anderen. Daher verwundert es auch nicht, daß von den alleine Lebenden mit 34,4 % (47) deutlich mehr als alle anderen - vor allem als diejenigen, die mit Partner(in) leben (19,6 % (43)) - das Arbeitsamt als Unterstützung angeben. Auch hier gilt das im besonderen für Jüngere und Arbeitslose der mittleren Altersgruppe: Jeweils mehr als vier Zehntel von ihnen sehen in den Ämtern eine Hilfe in ihrer Lage (gegenüber einem Achtel unter den Älteren).

Darauf, daß eher Arbeitslose in schwieriger Lage in den Ämtern eine Unterstützung sehen, deuten auch eine Reihe weiterer Merkmale hin, die sich auf die Selbst- und Situationswahrnehmung beziehen. Wer das Arbeitsamt als unterstützende Einrichtung für die Bewältigung der eigenen Lage angibt,

- hat ein vergleichsweise geringes, aber immer noch relativ gutes Selbstwertgefühl (6,2 gegenüber 6,8 auf einer Index-Skala von 0 bis 10)⁶
- hat relativ mehr Schwierigkeiten, mit seiner Situation als Arbeitsloser umzugehen, denn er/sie
 - zweifelt auf etwa mittelstarkem Niveau mehr an sich und der eigenen Situation (6,0 zu 5,2 auf einer 10er-Skala),
 - kann weniger mit der "Mehr-Zeit" anfangen (5,6 zu 6,2),
 - weist bei geringer Ausprägung eine höheres Maß an sozialer Desintegration auf (3,0 zu 2,6).

Vornehmlich sehen also Erwerbslose in einer psychosozial angespannten Lage die Arbeitsverwaltung als Unterstützung. Jedoch hat auch das Verhalten der Vermittler (vgl. Kap. 3) einen Einfluß auf die Einschätzung der Bedeutung des Arbeitsamtes (vgl. Tabelle 3).

⁶ Zur Konstruktion der Indizes: vgl. Luedtke 1998, S. 174 ff.; S. 185 ff.

Tab. 3: Die Arbeitsämter als Hilfe für die Arbeitslosen nach dem Verhalten der Mitarbeiter

| Die Mitarbeiter der Arbeitsämter | Grad der Zustimmung zum Verhalten der Mitarbeiter | | | C _{Korr} |
|----------------------------------|---|----------------|-----------------|-------------------|
| | trifft nicht zu | teils/teils | trifft zu | |
| nehmen sich viel Zeit | 18,9 % (36) | 31,3 % (87) | 38,2 % (58) | 0,22*** |
| wollen mir helfen | 15,8 % (19) | 25,1 % (67) | 44,1 % (89) | 0,32*** |
| sind herablassend | 31,1 % (108) | 25,6 % (44) | 24,6 % (14) | 0,08 ⁺ |
| sind freundlich | 21,4 % (12) | 25,5 % (70) | 32,2 % (100) | 0,11 ⁺ |
| sind kompetent | 15,1 % (18) | 30,3 % (96) | 36,5 % (58) | 0,22*** |
| gewünschte Arbeit | 23,7 % (68) | 35,2 % (70) | 44,9 % (31) | 0,23*** |
| sehen in mir eine Nummer | 36,4 % (82) | 25,3 % (58) | 20,9 % (31) | 0,20** |
| sehen nur Vorschriften | 33,7 % (63) | 25,6 % (61) | 27,9 % (48) | 0,10 ⁺ |

angegeben sind jeweils die Anteile derer, die in den Ämtern eine Hilfe sehen

*** p < 0,001; ** p < 0,01; * p < 0,05; + p > 0,05;

Zu den relevanten Verhaltensweisen der Sachbearbeiter und Vermittler, die beeinflussen, ob Erwerbslose die Arbeitsämter als Hilfe bei der Bewältigung ihrer Lage empfinden, zählen: "Sich viel Zeit nehmen" für den Einzelfall, wirklich helfen zu wollen, die Zuschreibung von Kompetenz, Arbeitslose nicht nur als Nummer zu betrachten und das Vermitteln von gewünschten Arbeitsplätzen.⁷ Je positiver dabei das Verhalten der Sach-

7

Leider konnte im Rahmen des Fragebogens nicht erfaßt werden, welche konkreten Hilfe- oder Unterstützungsmaßnahmen die Arbeitslosen von ihren Arbeitsämtern erwarten.

bearbeiter beurteilt wird, desto größer ist tendenziell der Anteil derer, die im Arbeitsamt eine Hilfe bei der Bewältigung ihrer Situation sehen. Beim "viel Zeit nehmen", der Kompetenz und der Vermittlung von gewünschter Arbeit verdoppeln sich im Vergleich zwischen denen, die die Aussagen ablehnen und denen, die ihnen zustimmen können, in etwa die relativen Anteile derer, die im Arbeitsamt eine Hilfe sehen. Wichtig ist auch, das Gefühl zu vermitteln, wirklich helfen zu wollen: hier nimmt der Anteil von sich unterstützt fühlenden Arbeitslosen sogar um den Faktor 2,8 zu. Dies trifft allerdings (erneut) nur für Jüngere bzw. Arbeitslose der mittleren Altersgruppe zu.

Erweist sich für Arbeitslose die Zeit, die sie für die Gänge zum Arbeitsamt aufbringen müssen, für die *Bewältigung der eigenen Lage* als hilfreich oder nützlich? Das Ergebnis klingt zunächst paradox: Wer meint, daß ihm das Arbeitsamt bei der Bewältigung der eigenen Lage hilft, ist eindeutig stärker der Meinung, "zu viel Zeit" auf den Ämtern verbringen zu müssen.⁸ Die individuellen Transaktionskosten für eine "angemessene" Unterstützung liegen somit im Aufbringenmüssen von (zu) viel Zeit. Das kann seinen Grund darin haben, daß es sich um schwierige oder schwer vermittelbare Fälle handelt, für die sich Sachbearbeiter mehr Zeit nehmen (müssen). Neben diese personenbezogene Interpretation läßt sich kritisch auch eine institutionenbezogene stellen: Erst dann, wenn Arbeitslose häufig auf die Ämter gehen und insistieren, erbringt die Arbeitsverwaltung zufriedenstellende Dienstleistungen für ihre Klientel. (Dieser Zusammenhang gilt jedoch nur für Männer, für Erwerbslose mit Hauptschulabschluß sowie für die in näherer Zukunft Verrenteten).

7 Fazit

Zusammenfassend läßt sich zur Einschätzung der Arbeitsämter durch die Erwerbslosen sagen:

- Insgesamt äußern die Arbeitslosen Kritik an den für sie zuständigen Sachbearbeitern bzw. Arbeitsvermittlern, aber sie hält sich in Grenzen. Am deutlichsten wirkt das Lebensalter auf die Meinungsbildung ein: Jüngere Arbeitslose äußern die relativ negativsten, Ältere die vergleichsweise positivste Einschätzungen.
- Es wurden *theoretisch* begründet zwei Aussagerichtungen abgeleitet: das *Desinteresse* (als Ausdruck formal-bürokratischer Abfertigungsstrategien) und die *Dienstleistungsorientierung*. Im Durchschnitt äußern sich die Arbeitslosen dazu ambivalent bis verhalten positiv, wobei eine hohe Dienstleistungseinstellung zugleich ein nur

⁸ Der Durchschnittswert liegt bei 2,5 (auf der Skala von 1 = lehne voll ab bis 5 = stimme voll zu), gegenüber 2,1 bei denen, die die Ämter nicht als Unterstützung bei ihrer Lage sehen.

schwach ausgeprägtes formal-bürokratisches Handeln bedeutet. Das sollte gerade angesichts der Arbeitsmöglichkeiten und -bedingungen der Sachbearbeiter auf den Ämtern nicht unbetont bleiben.

- Es bleibt offen, ob hinter der negativen Bewertung durch die Jüngeren einfach eine kritischere Wahrnehmung steht, da sie andere bzw. höhere Verhaltenserwartungen mitbringen als Ältere oder ob die Sachbearbeiter de facto Älteren gegenüber mehr Freundlichkeit und Interesse aufbringen, vielleicht weil diese Gruppe für sie im Vermittlungsgeschehen und im Umgang unproblematischer ist. Möglicherweise sind sie den Älteren gegenüber auch wirklich freundlicher, weil dies das einzige ist, was sie zumindest für Teile dieser Klientel noch machen können. Dies bedürfte allerdings einer Analyse der Meinungen von Sachbearbeitern bzw. Vermittlern.
- Arbeitslose äußern sich im Durchschnitt verhalten kritisch auf die Frage, ob sie "zu viel Zeit" auf dem Arbeitsamt verbringen. Unter höher Gebildeten ist das Gefühl eindeutig schwächer ausgeprägt als bei den anderen Bildungsgruppen, und auch Ältere sind (im Vergleich mit den anderen Altersgruppen) in deutlich geringerem Maße dieser Meinung.
- Ein Viertel der Erwerbslosen sieht im Arbeitsamt eine Hilfe bei der Bewältigung der eigenen Lage. Tendenziell werden die Ämter eher von Arbeitslosen in einer problematischen Lage - jüngere und mittelalte Überlangzeiterwerbslose, alleine Lebende und schlecht Ausgebildete - als Hilfe wahrgenommen.
- Jedoch beeinflusst auch das wahrgenommene Verhalten der Mitarbeiter die Einstellung der Erwerbslosen: Wer die Dienstleistungsbereitschaft der Vermittler anzweifelt, ist seltener bereit, die Angebote der Arbeitsämter als Hilfe für die Bewältigung der Lage als Arbeitsloser zu verstehen.

Die relative Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Arbeitslosen mit der Arbeitsermittlung wird in nicht unerheblichem Maße von der psychosozialen Ebene beeinflusst. Aus Sicht der derzeit immer noch Arbeitslosen zählt demnach weniger der Vermittlungserfolg als vielmehr das Gefühl, daß die Sachbearbeiter der Ämter ihre Arbeit als Dienstleistungsauftrag ernstnehmen. Für die Arbeitsverwaltung würde dies bedeuten, bei den Sachbearbeitern noch stärker die entsprechende Bereitschaft zu fördern bzw. die Mitarbeiter intensiver in diese Richtung zu schulen. Aber: Für eine angemessene Beurteilung muß auch die Position bzw. Wahrnehmung der Arbeitsvermittler einbezogen werden; die hier niedergelegten Ergebnisse können nur einen Anhalt bieten.

Literatur:

- Friedrichs, Jürgen, 1983: Methoden empirischer Sozialforschung, 11. Aufl., Opladen.
Heinemeier, Richard, 1991: Zeitstrukturkrisen. Opladen.
Hradil, Stefan, 1987: Sozialstrukturanalyse in einer fortgeschrittenen Gesellschaft. Opladen.

- Hurrelmann, Klaus; Ulich, Dieter, 1991: Gegenstands- und Methodenfragen der Sozialisationsforschung. In: Hurrelmann, Klaus; Ulich, Dieter (Hrsg.): *Neues Handbuch der Sozialisationsforschung*, 4., völlig Neub. Aufl. Weinheim, S. 3-20.
- Jahoda, Marie; Lazarsfeld, Paul; Zeisel, Hans, 1975: *Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch*. Frankfurt a. M.
- Liljeberg, Holger, 1992: Bericht über eine repräsentative Umfrage unter Ost-Berliner Arbeitslosen. In: Kieselbach, Thomas; Voigt, Peter (Hrsg.): *Systemumbruch, Arbeitslosigkeit und individuelle Bewältigung in der Ex-DDR*. Weinheim, S. 286-284.
- Luedtke, Jens, 1998: *Lebensführung in der Arbeitslosigkeit*. Pfaffenweiler.
- Mutz, Gerd; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Koenen, Elmar; Eder, Klaus; Bonß, Wolfgang, 1995: *Diskontinuierliche Erwerbsverläufe. Analyse zur postindustriellen Arbeitslosigkeit*. Opladen.
- Novotny, Helga, 1990: *Eigenzeit. Entstehung und Strukturierung eines Zeitgefühls*. 3. Aufl., Frankfurt a. M.
- Rerrich, Maria S.; Voß, Gerd G., 1992: *Vexierbild soziale Ungleichheit. Die Bedeutung alltäglicher Lebensführung für die Sozialstrukturanalyse*. In: Hradil, Stefan (Hrsg.): *Zwischen Bewußtsein und Sein*. Opladen, S. 251-266.
- Semlinger, Klaus, 1990: *Marketing in der Arbeitsmarktpolitik*. In: *MittAB*, Jg. 23, H. 2, S. 235-252.
- Schmid, Alfons; Krömmelbein, Silvia; Klems, Wolfgang; Gaß, Gerald, 1993: *Neue Wege der Arbeitsmarktpolitik: Implementation und Wirksamkeit des Sonderprogramms. Ausgewählte Ergebnisse der Begleitforschung*. In: *MittAB*, Jg. 26, H. 2, S. 236-252.
- Vester, Hans-Günther, 1988: *Zeitalter der Freizeit*. Darmstadt.
- Voß, Gerd G., 1995: *Entwicklung und Eckpunkte des theoretischen Konzepts*. In: *Projektgruppe "Alltägliche Lebensführung"* (Hrsg.): *Alltägliche Lebensführung. Arrangements zwischen Traditionalität und Modernität*. Opladen, S. 23-44.
- Voß, Gerd G., 1991: *Lebensführung als Arbeit. Über die Autonomie der Person im Alltag der Gesellschaft*. Stuttgart.
- Wacker, Ali, 1983: *Differenzielle Verarbeitungsformen von Arbeitslosigkeit*. In: *Probleme des Klassenkampfes*, Jg. 13, H. 4, S. 77-88.
- Wacker, Ali, 1978: *Vom Schock zum Fatalismus?* Frankfurt a. M.
- Zilian, H. G.; Fleck, Christian, 1990: *Die verborgenen Kosten der Arbeitslosigkeit*. Frankfurt a. M.

Dr. Jens Luedtke

Lehrstuhl für Soziologie II

Katholische Universität Eichstätt

85071 Eichstätt

Tel.: 08421/93-1665

e-Mail: jens.luedtke@ku-eichstaett.de

Jens Luedtke, Dr. phil., geb. 1962, Studium der Soziologie, Psychologie und Philosophie in München, wissenschaftlicher Assistent an der Katholischen Universität Eichstätt. Forschungsschwerpunkte: Arbeitslosigkeit, Drogenpolitik, Modernisierung. Veröffentlichungen (u. a.): *Lebensführung in der Arbeitslosigkeit*, Pfaffenweiler 1998; *Schule und Gewalt* (zusammen mit Siegfried Lamnek und Marek Fuchs), Opladen 1996; *Drogenpolitik - industriegesellschaftlich modern*, in: *SuB* 3/1996, S. 206-222.