

Bachelorthesis

# **Die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ im Fokus Öffentlicher Bibliotheken in Deutschland**

*Ein Konzept für die Stadtbibliothek Reinbek*

Verfasser: Joachim Seifert  
Matrikelnummer: 1870129  
E-Mail: joachim.seifert@haw-hamburg.de  
1. Prüferin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert  
2. Prüferin: Prof. Christine Gläser

Bibliotheks- und Informationsmanagement  
6. Semester

Hamburg, 25. August 2009

# Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	3
2 Überblick über die Situation auf dem deutschen Arbeitsmarkt.....	7
2.1 Begriffsbestimmung Arbeit und Arbeitsmarkt.....	7
2.2 Wirtschaftliche, regionale und soziale Rahmenbedingungen.....	13
2.3 Probleme des Arbeitsmarkts.....	19
2.4 Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen.....	22
3 Charakteristika der Kundengruppe „Arbeitssuchend“.....	29
3.1 Begriffsbestimmung „Arbeitssuchend“.....	29
3.2 Soziale und psychologische Situation der Arbeitssuchenden.....	30
3.3 Hintergründe der Arbeitssuche.....	35
3.4 Informationsbedarf der Arbeitssuchenden.....	39
4 Best-Practice Beispiele aus der Bibliotheksarbeit für Arbeitssuchende.....	43
4.1 national.....	44
4.2 international.....	50
5 Konzept zur Unterstützung Arbeitssuchender durch Öffentliche Bibliotheken.....	62
5.1 Beschreibung des Fallbeispiels.....	62
5.1.1 Stadt Reinbek.....	63
5.1.2 Stadtbibliothek Reinbek.....	64
5.2 Dienstleistungsangebot für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“.....	65
5.3 Kooperation mit anderen Einrichtungen vor Ort.....	67
5.4 Angebot kommunizieren.....	70
5.5 Evaluation.....	71
6 Fazit und Ausblick.....	74
Abbildungsverzeichnis.....	76
Quellen.....	77

## 1 Einleitung

*„Der Aspekt der Bibliothek als Dienstleistungsbetrieb wird heute zu Recht stark betont. Angesichts des in unserer Zeit gewaltig gestiegenen Informationsbedarfs verstehen sich die Bibliotheken mehr denn je als Service-Einrichtungen, die ihre Aufgaben in der Literatur- und Informationsvermittlung im Dienst ihrer Benutzer erfüllen.“*

*Gantert, Hacker 2008, S. 14f.*

Ausgangspunkt der Arbeit ist die Frage, wie derzeit Öffentliche Bibliotheken in Deutschland Arbeitssuchende als spezielle Kundengruppe<sup>1</sup> wahrnehmen und welche Dienstleistungsangebote sie dieser Gruppe anbieten.

Für den Bereich der Erwachsenenbildung werden Handlungsempfehlungen im Schlussbericht der Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“ gegeben. Demnach liegt es bei den kulturellen Bildungseinrichtungen, die Qualität ihrer Angebote für den Berufsalltag und die dabei zu erwerbenden Kompetenzen herauszustellen. Diese Kompetenzen seien nämlich wesentlich für die Persönlichkeitsbildung, weshalb möglichst alle Bevölkerungsschichten mit diesen Angeboten erreicht werden sollten (vgl. Deutscher Bundestag 2007, S. 401f.). Es ist also zu prüfen, inwiefern Öffentliche Bibliotheken dieser Forderung nach Weiterbildung, bezüglich der zu untersuchenden Kundengruppe, nachkommen.

Meine Beweggründe zu dieser Arbeit sind das Interesse an sozialer Bibliotheksarbeit im Bereich Öffentlicher Bibliotheken und den bisher erworbenen Kenntnissen in der Analyse von Kundengruppen. Vom Gewinn meiner Erkenntnisse verspreche ich mir zudem Einblicke in Arbeitsweisen und Kooperationsbereitschaft öffentlicher Einrichtungen. Ich werde Möglichkeiten aufzeigen, aber auch eventuell auf Probleme stoßen. Letztere verlangen eine genauere Betrachtung, um die Ursachen dafür festzustellen.

Diese Arbeit wird die Frage beantworten, welche Dienstleistungen Öffentliche Biblio-

---

<sup>1</sup> Eine ausführliche Diskussion über die Verwendung des Begriffs Kundengruppe bzw. Benutzergruppe im Kontext bibliothekarischer Tätigkeiten lässt sich bei Wilmsmeier 1999 S. 277 ff. finden.

theiken in Deutschland der Kundengruppe „Arbeitssuchend“, anhand des Beispiels der Stadtbibliothek Reinbek und einiger nationaler und internationaler Best-Practice Beispiele, bieten können.

Die Hypothesen, die sich aus der Fragestellung ableiten lassen, sind, dass es sich bei Arbeitssuchenden um eine Kundengruppe handelt, die eine besondere Beachtung von Öffentlichen Bibliotheken verdient. Öffentliche Bibliotheken sollten Konzepte entwickeln, die Arbeitssuchende erreichen.

Dieser Arbeit liegt ein deduktives Vorgehen (vgl. Rost 2008, S. 285) zugrunde. Es werden zunächst die Hintergründe geklärt, wie die Charakteristika der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ und die derzeitige Situation auf dem Arbeitsmarkt aussehen. Des Weiteren wird ein umfassender Überblick über Best-Practice Beispiele Öffentlicher Bibliotheken auf nationaler und internationaler Ebene aufgezeigt, die auf die zu untersuchende Kundengruppe abzielen. Abschließend wird anhand des Fallbeispiels der Stadtbibliothek Reinbek ein mögliches Konzept im Dialog mit den beteiligten Akteuren und Institutionen erarbeitet, was neben angebotenen Dienstleistungen auch Kooperationsmodelle mit der Bundesagentur für Arbeit und anderen Bildungseinrichtungen vor Ort beinhaltet.

Die Situation auf dem Arbeitsmarkt zeichnet sich folgendermaßen ab: International gesehen hat sich das Arbeitskräftepotenzial verdoppelt und das Kapital verknappt, was die Verlagerung von Arbeitsplätzen der „alten Welt“ in Niedriglohnländer begünstigt hat. Hinzu kommen sinkende Transaktionskosten und der Einsatz neuer Technologien, was zur Zerstückelung der Produktionsprozesse in kleinere Zwischenschritte geführt hat. Die Globalisierung lässt die Welt zusammenwachsen und hat den Weltmarkt seit den 1990ern verdoppelt (vgl. Berthold, Neumann, Zenzen 2007, S. 30f). Der deutsche Arbeitsmarkt leidet zudem unter den Folgen des sektoralen Strukturwandels: von den Bereichen der Industrie hin zu den Dienstleistungsbranchen. So können sich freigesetzte Arbeitskräfte aus der Industrie i.d.R. nur auf Dienstleistungsarbeitsplätze mit geringen Qualifikationsanforderungen bewerben. Dabei besteht gerade im Dienstleistungsbereich eine große Nachfrage an hochqualifizierten Fachkräften. Diese Unausgeglichenheit zwischen Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt fordert sowohl verstärkte Qualifizierungsanstrengungen als auch verbesserte Anreize zur Arbeitssuche (vgl. Klodt 2007, S. 220). Die deutsche Bundesregierung hat mit der Einführung der Hartz IV Reform, die die Zusammenlegung des Arbeitslosengeldes 2 und der Sozialhilfe mit sich brachte, für

einen schwerwiegenden Impuls auf den Arbeitsmarkt gesorgt. So lautet es im §1 (2) des SGB II (idF v. 24.09.2008): „Grundsicherung für Arbeitssuchende umfasst Leistungen zur Beendigung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit insbesondere durch Eingliederung in Arbeit und Sicherung des Lebensunterhalts.“ Neben der Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt macht sich noch eine weitere soziologische Entwicklung bemerkbar. Einerseits spielt der demographische Wandel eine entscheidende Rolle. Aus dem Altern der gesamten Gesellschaft ergeben sich eine Vielzahl an Problemen und Chancen. Andererseits entwickelt sich eine neuen prekäre Unterschicht, die durch mangelnde kulturelle Integration, Ausweitung des Niedriglohnssektors, erheblichen Bildungsdefiziten oder modernen Lebensführungsentscheidungen sich gebildet hat (vgl. Bude 2008, S. 128ff).

Auf das Bibliothekswesen in Deutschland haben in den vergangenen 20 Jahren technische, politische und wirtschaftliche Veränderungen Einfluss genommen. So stehen Bibliotheken erstmals neue Techniken zur Verfügung, wie RFID, für die Selbstverbuchung von Medien ohne Bibliothekspersonal, und das weiterentwickelte Internet, das sich unter dem Begriff „Web 2.0“ durch hohe Interaktivität auszeichnet. Auf politischer Ebene haben das Bibliothekskonzept „Bibliothek 2007“ und die Handlungsempfehlungen aus dem Schlussbericht der Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“, als Folge der deutschen Ergebnisse der PISA-Studie, neue Impulse gegeben. Demgegenüber sehen sich Öffentliche Bibliotheken dem seit den 90er Jahren des 20. Jahrhunderts anhaltenden Sparkurs ihrer staatlichen Träger ausgesetzt, da ein fehlendes Bibliotheksgesetz in Deutschland Ursache dafür ist, dass die Unterhaltung einer Öffentlichen Bibliothek immer noch freiwillig erfolgt und somit nicht verbindlich ist (vgl. BID 2009, S. 15f.).

Im Bereich der sozialen Bibliotheksarbeit, die auch auch als „Bibliotheksarbeit für besondere Benutzergruppen“ (Seefeldt, Syre 2007, S.61) bezeichnet wird, gibt es eine Vielzahl von Aufgabenfeldern, in denen Bibliothekskunden in besonderen Lebenssituationen der Zugang zu Literatur und Informationen ermöglicht wird. So werden beispielsweise Menschen, die die Bibliothek aufgrund körperlicher Einschränkung nicht mehr selbst aufsuchen können, mit Medien durch ehrenamtliche oder hauptberufliche Botendienste versorgt (vgl. Seefeldt, Syre 2007, S. 61f).

Der Forschungsstand im Bereich Bibliotheksarbeit für Arbeitssuchende beschränkt

sich dagegen auf einzelne Fallbeispiele. Hier soll meine Arbeit ansetzen und eine ausführliche Beschreibung der aktuellen soziologischen Situation der Benutzergruppe und der bibliothekarischen Möglichkeiten für diese Benutzergruppe liefern. Von dieser Grundlage aus wird ein Konzept erarbeitet, wie künftig die Arbeitssuchenden von der Einrichtung Öffentliche Bibliothek optimal profitieren können. Infolgedessen kennen Arbeitssuchende Wege, Arbeit und Weiterbildungsmöglichkeiten zu finden, wodurch sie den gesellschaftlichen Anschluss halten.

Über die Situation auf den nationalen und internationalen Arbeitsmärkten bestehen zahlreiche Analysen, Bewertungen und Prognosen. Umfassende Analysen von Menschen in Deutschland, die nach Definition arbeitssuchend sind, sind im Bereich der Soziologie ebenfalls im ausreichenden Maße vorhanden. Die Quellenlage über Best-Practice Beispiele Öffentlicher Bibliotheken von Bibliotheksarbeit, die auf die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ abzielt, ist, allein auf Deutschland beschränkt, relativ gering, weswegen der Blick über die Grenzen sinnvoll erscheint. Gerade eine Analyse von Fallbeispielen aus Länder, die für hervorragende Bibliotheksarbeit bekannt sind, wie die skandinavischen Länder oder der Anglo-Amerikanische Raum, verspricht interessante Lösungsansätze zu bieten, wie Bibliotheksarbeit die Bibliothekskunden bei der Arbeitssuche unterstützen kann.

## **2 Überblick über die Situation auf dem deutschen Arbeitsmarkt**

Dieses Kapitel gibt zunächst einen Eindruck über den Kontext in dem die Kundengruppe der Arbeitssuchenden einzuordnen ist. Dabei wird nicht der Anspruch der Vollständigkeit erhoben. Vielmehr wird auf die wesentlichen Umstände eingegangen, mit denen sich Arbeitssuchende und der Arbeitsmarkt auseinander zu setzen haben. Dafür leiten zu Beginn Begriffsbestimmungen über die Begriffe der Arbeit, dabei insbesondere derjenige der Erwerbsarbeit, und des Arbeitsmarktes in die Thematik ein. Die Schilderungen der wirtschaftlichen, regionalen und sozialen Rahmenbedingungen leiten über zu den Problemen, die derzeit auf dem Arbeitsmarkt herrschen. Mit dem Abschnitt über arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, welche die Arbeitsmarktreformen aus dem Jahr 2005 enthalten, schließt das Kapitel ab.

Die Darstellung hierzu stützt sich auf in wissenschaftlichen Bibliotheken und Fachdatenbanken recherchierten wissenschaftliche Quellen der Soziologie, Politik, Sozialarbeit und Wirtschaft, Gesetzestexten, Nachschlagewerken und Statistiken und Informationsmaterial der Bundesagentur für Arbeit.

### ***2.1 Begriffsbestimmung Arbeit und Arbeitsmarkt***

Der Begriff der Arbeit hat sich im Laufe der Menschheitsgeschichte bis zum heutigen Verständnis erheblich gewandelt. Dabei stellen gesellschaftliche Zusammenhänge, gerade geltende Werte- und Normvorstellungen, und technologische Fortschritte entscheidende Faktoren dar. Es wird im Rahmen dieser Arbeit jedoch auf eine ausführliche Darstellung der historischen Entwicklung verzichtet<sup>2</sup>. Vielmehr geht es um die gegenwärtige Auffassung des Arbeitsbegriffs. Allgemein ist mit dem Begriff Arbeit „der

---

2 eine historische Übersicht von der Antike bis zur Neuzeit lässt sich bei Petruschkat 2006, S.5 ff. finden

bewusste und zweckgerichtete Einsatz der körperlichen, geistigen und seelischen Kräfte des Menschen zur Befriedigung seiner materiellen und ideellen Bedürfnisse“

(Brockhaus 2009, Arbeit) gemeint. Im alltäglichen Sprachgebrauch lässt sich unter Berücksichtigung dieser umfassenden Definition zwischen mindestens vier verschiedenen Begriffen von Arbeit weiter unterscheiden :

- Arbeit im Sinne einer Tätigkeit bzw. des beschäftigt Seins, wobei sich hierbei der Aspekt der schweren körperlichen Anstrengung, Mühsal oder Plage im ursprünglichen Wortsinn widerspiegelt ;
- Arbeit als Menge von Tätigkeiten, welche die Bildung von Gesellschaft fördern, indem sich der Mensch mit seiner Natur auseinandersetzt ;
- Tätigkeiten, welche allgemein anerkannt und nützlich sind, daher bezahlt werden und als Erwerbsarbeit bekannt sind ;
- Tätigkeiten bei denen normalerweise ein größerer Wert entsteht, als für den Akteur zu dessen Erhaltung benötigt wird (vgl. Rätz 2008, S. 117ff.).

Die erste Begriffsbestimmung bildet den gemeinsamen Aspekt der drei weiteren Begriffe, dass es sich dabei nämlich um Tätigkeiten handelt. Unter diesen Begriffen kommt es zwar zu Überschneidungen, allerdings lassen sie sich nicht synonym verwenden. So setzt das auseinander Setzen mit der Natur nicht voraus, dass man dafür bezahlt wird, und aus dem bezahlt Werden für eine Tätigkeit folgt nicht, dass dadurch ein Mehrwert geschaffen wird (vgl. ebd., S.119).

Für die weitere Betrachtung in dieser Arbeit wird die Bedeutung der Erwerbsarbeit näher beleuchtet, da Arbeitssuchende in erster Linie daran interessiert sind eine Arbeit zu finden, für die sie entlohnt werden. Damit werden ehrenamtliche oder freiwillige im Rahmen der familiären oder nachbarschaftlichen Hilfe anfallende Tätigkeiten ohne eine finanzielle oder materielle Bezahlung vernachlässigt.

Die Erwerbsarbeit stellt vor allem den Ort dar, an denen Menschen einen Großteil ihrer Zeit verbringen, eine Vielzahl sozialer Kontakte knüpfen, das Einkommen verdienen und sich die Rolle in der Gesellschaft, das Selbstbild und das Selbstwertgefühl her-

ausbilden. Die Teilhabe am Erwerbsleben wird allgemein dadurch in der Gesellschaft anerkannt, dass man für seinen und den Lebensunterhalt der Angehörigen sorgt, Steuern und Sozialbeträge bezahlt und eigenständig den geschaffenen Zugang zu gewissen Konsumgütern und Dienstleistungen nutzt (vgl. Promberger 2008, S.9). Je mehr die getroffene Berufswahl den tatsächlichen Fähigkeiten und Neigungen entspricht desto höher ist die Motivation die Tätigkeit zu verrichten, was teilweise sogar dazu führt, dass sich Menschen völlig mit dem Unternehmen und der Tätigkeit identifizieren. Erwerbsarbeit erzeugt also über die Entwicklung eines gewissen materiellen Wohlstandes hinaus „räumlich-zeitliche und soziale Strukturen und soziale Beziehungen“ (Promberger 2008, S. 8).

Erwerbsarbeit setzt die Rollen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern voraus. Arbeitnehmer bieten ihre Arbeitskraft an und die Arbeitgeber entscheiden darüber, wozu die Arbeitskraft genutzt wird. Der Arbeitgeber ist daran interessiert das Produkt oder die Dienstleistung der Arbeit gewinnbringend an Dritte zu verkaufen. Bei Gelingen erhält der Arbeitgeber im Gegenzug sein eingesetztes Kapital mit einem Gewinn zurück und kann daraus die Arbeitnehmer entlohnen und das Kapital neu investieren. Ansonsten wird der Arbeitgeber mit Sicherheit diesen Vorgang nicht weiter wiederholen, wenn sich keine oder nicht genügend Abnehmer finden, wodurch die Arbeitnehmer ihre Arbeitsplätze und der Arbeitgeber sein eingesetztes Kapital verlieren. Beide Rollen sind also von dem äußeren Druck geprägt Geld zu verdienen bzw. Gewinn zu erwirtschaften (vgl. Rätz 2008, S. 119ff). Arbeitgeber und Arbeitnehmer stellen, wie eben dargestellt, die beiden Hauptakteure auf dem Arbeitsmarkt dar. Also dem Markt auf dem Arbeitnehmer ihre Arbeitskraft und Arbeitgeber ihre Arbeitsplätze anbieten. Jenes Wirkungsprinzip von Angebot und Nachfrage bildet also den Kern des Arbeitsmarktes, der sich darüber hinaus in räumlich und zeitlich Bereiche einteilen lässt. So gibt es nationale, regionale und lokale Teilarbeitsmärkte, wenn man vom globalen Standpunkt aus blickt (vgl. Mikl-Horke 2007, S. 251). Von der Gruppe der Arbeitnehmer wird auch von Erwerbspersonen gesprochen. Das Erwerbspersonenpotenzial setzt sich, wie auf dem ersten Blick vielleicht angenommen, nicht nur aus den Erwerbstätigen und den gemeldeten Arbeitslosen zusammen, sondern enthält noch den Personenkreis der so genannten „Stillen Reserve“ (vgl. Egle 2008, S. 35). Diese Personen werden zwar als erwerbsfähig

eingestuft, melden sich aber nicht offiziell arbeitslos und gehen keiner Erwerbsarbeit nach. Dazu zählen auch Menschen, die sich in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme mit dem Zweck der Weiterbildung befinden.

Die Wirtschaft kennt zwei Theorietypen, welche eine Erklärung für die jeweiligen Beschäftigungslagen geben. Die neoklassischen Gleichgewichtstheorien gehen von einem Gleichgewicht von Angebot und Nachfrage aus, sodass im Grunde nur eine friktionelle Arbeitslosigkeit auftreten kann (vgl. Mikl-Horke 2007., S. 252). Man also nur deshalb arbeitslos wird, weil man zwischen Beendigung eines alten Arbeitsverhältnisses und Aufnahme eines neuen Arbeitsverhältnisses eine gewisse zeitliche Dauer lang keiner Erwerbsarbeit nachgeht. Die Ungleichgewichtstheorien gehen ebenfalls von der Gleichgewichtsannahme aus. Als Ursache für die Existenz von Unterbeschäftigung sehen sie die Bedeutung der Nachfragesituation auf Gütermärkten für den Arbeitsmarkt und die Löhne. So können sich Ungleichgewichte auf den einzelnen Märkten gegenseitig aufsummieren. Ergänzende politische Maßnahmen können die Marktprozesse wieder in dem Maße verändern, dass die Arbeitslosigkeit zurückgeht (vgl. ebd., S. 252).

Hinzukommt die sogenannte berufliche Segmentierung, welche auf Seiten der Arbeitnehmer das Angebot nach beruflichen Qualifikationen und Fähigkeiten unterteilt. Auf dem Arbeitsmarkt herrschen einerseits ein primäres Machtgefälle zwischen Angebot und Nachfrage und andererseits ein sekundäres Machtgefälle auf der Angebotsseite zwischen den unterschiedlich hoch qualifizierten beruflichen Gruppen. Daraus hat sich die Theorie des Dualen Arbeitsmarktes entwickelt. Die eine Gruppe der Arbeitsplätze gilt dabei als bevorzugt, weil sie sich durch hohe Stabilität und Löhne kennzeichnen. Die andere Gruppe von Arbeitsplätzen hingegen zeichnet sich durch hohe Arbeitsplatzunsicherheit und geringere Löhne aus. Dies liegt vor allem an den unterschiedlichen Bedingungen der Anbieter. Großbetriebe können mit technisch fortschrittlichen Mitteln in die Massenproduktion gehen und den stabilen Teil der Nachfrage durch wettbewerbsfähige Angebote bedienen. Ganz anders unterliegen Kleinbetriebe den negativen konjunkturellen Schwankungen, weil in dieser Situation der deutlich labilere Teil der Nachfrage weg bricht (vgl. ebd., S. 254 ff.). Eine weitere Theorie über die Zusammensetzung des Arbeitsmarktes spricht vom dreigeteilten Arbeitsmarkt. Diese

geht in erster Linie von der Qualifikation der Arbeitnehmer für die Arbeitgeber aus und unterteilt den Arbeitsmarkt in fachliche, betriebliche und unspezifische Teilarbeitsmärkte (vgl. ebd. S. 256). Betriebs- oder unternehmensinterne Arbeitsplätze sind hierbei von einer engeren Bindung zwischen Arbeitgeber und -nehmer gekennzeichnet. Um sich den wirtschaftlichen und technischen Veränderungen anzupassen, werden Arbeitnehmer gezielt geschult, wodurch diese Vorteile gegenüber betriebsfremden Arbeitnehmern im gleichen Beruf haben. Bei der Besetzung höher bezahlter Stellen werden vorzugsweise interne Arbeitnehmer berücksichtigt (vgl. Stops 2008, S. 374). Eine weitere Theorie spricht von geschlechtsspezifischen Arbeitsmärkten, in denen gewisse Berufsgruppen überwiegend von Frauen bzw. von Männern besetzt werden (vgl. Mikl-Horke 2007., S. 254). In ähnlicher Weise geht der Problemgruppenansatz davon aus, dass bestimmte Personengruppen nach gewissen Merkmalen, wie Alter, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Wohnort etc., regelmäßig unter einem unterschiedlich hohen Arbeitsmarktrisiko zu leiden haben (vgl. ebd., S. 273). Gegenwärtig hat sich der Begriff der Dualität des Arbeitsmarktes in der Richtung gewandelt, dass mit dem primären Arbeitsmarkt allgemein Normalarbeitsverhältnisse gemeint sind. Der Sekundäre Arbeitsmarkt zeichnet sich durch atypische Beschäftigung aus, worunter Selbstständigkeit und Zeit- und Leiharbeit zu verstehen ist (vgl. ebd., S. 257 f.). Der neu entstandene dritte Arbeitsmarkt ist geprägt von Non-Profit-Aktivitäten im gemeinnützigen/ehrenamtlichen Bereich, welcher eigens für Langzeitarbeitslose<sup>3</sup> im Zuge arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen eingerichtet worden ist (vgl. ebd., S. 284 ff.).

---

<sup>3</sup> nach §18 SGB III gelten Arbeitslose als Langzeitarbeitslose, wenn sie ein Jahr und länger arbeitslos sind

## 2.1 Begriffsbestimmung Arbeit und Arbeitsmarkt

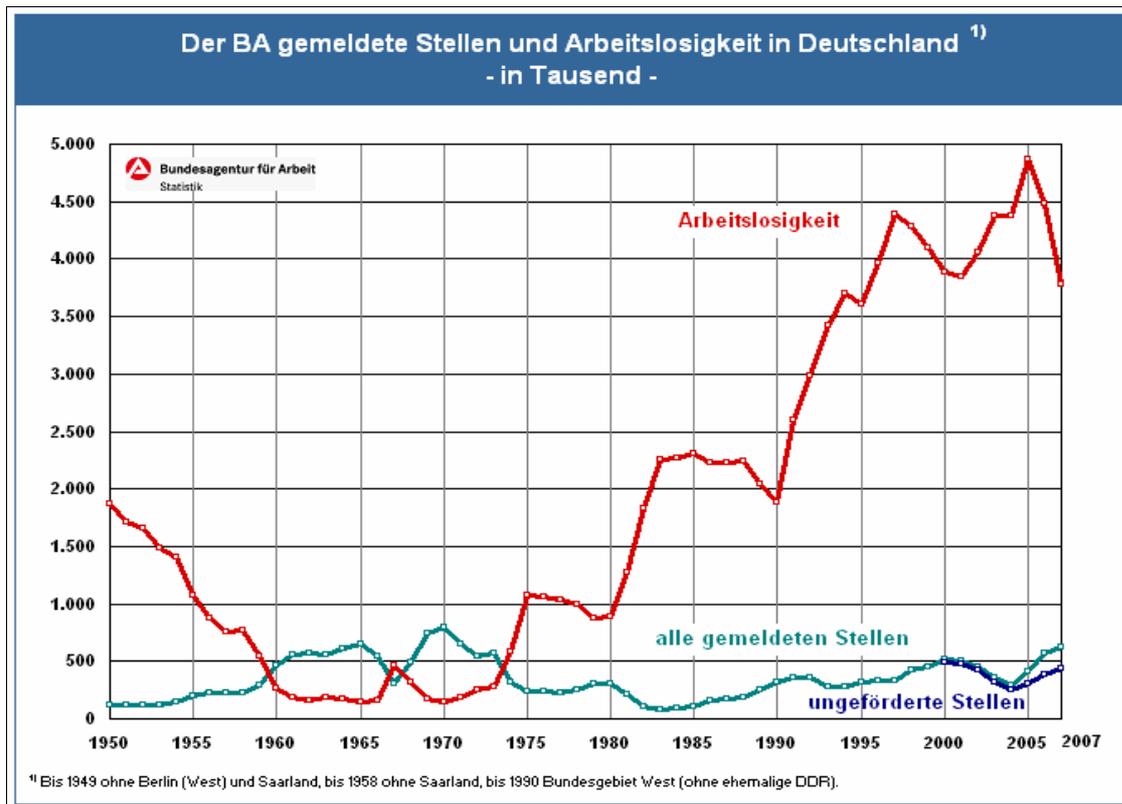


Abb. 1: gemeldete Stellen und Arbeitslosigkeit in Deutschland 1950-2007

(Bundesagentur für Arbeit 2009)

Abschließend ist zu erwähnen, dass zur Beschreibung, Analyse und Prognose des Arbeitsmarktes die Arbeitsmarktbalancen dienen. Darin lassen sich das Angebot und die Nachfrage nach Arbeitskräften festhalten. So können auf der Angebotsseite beispielsweise Aussagen über das Erwerbspersonenpotenzial getätigt und Probleme wie Unterbeschäftigung beschrieben werden. Die Unterbeschäftigung setzt sich aus den arbeitslos gemeldeten Personen und Angehörigen der „Stillen Reserve“ zusammen (vgl. Egle 2008, S. 43). Die folgende Abbildung stellt die Größen bei der Bundesagentur für Arbeit (BA) gemeldete Arbeitslose und Stellen im Laufe der Zeit grafisch gegenüber, wobei seit dem Jahr 2000 zwischen von der BA geförderter Stellen und ungeförderter Stellen unterschieden wird.

## ***2.2 Wirtschaftliche, regionale und soziale Rahmenbedingungen***

Die weltwirtschaftliche Lage wird derzeit von drei Veränderungsprozessen geprägt (vgl. Berthold, Neumann, Zenzen 2007, S.9 f.). Das Potenzial an erwerbsfähigen Personen auf dem globalen Arbeitsmarkt hat sich durch die Öffnung der Märkte der ehemaligen Ostblockstaaten, Chinas und Indiens seit den 1990er Jahren verdoppelt. Für Kapitalanleger bzw. Arbeitgeber locken diese Märkte mit hohen Ertragschancen und niedrigen Löhnen, was gleichzeitig durch die Verknappung des Kapitals auf der anderen Seite begünstigt wird. Für Arbeitnehmer der westlichen Welt droht damit eine Verlagerung der Arbeitsplätze in jene Länder, in denen für deutlich geringere Löhne das Gleiche geleistet wird. Die Steigerung des Arbeitskräftepotenzials wird außerdem von der Steigerung der Arbeitsproduktivität begleitet, welche durch die allgemeine Verbreitung der elektronischen Datenverarbeitung eingetreten ist (vgl. Rätz 2008, S. 125). Dadurch wird also bei gleicher Zeit mehr Arbeit verrichtet. Das zweite Phänomen begünstigt diese Entwicklung. Sinkende Transaktionskosten in der Logistik und Telekommunikation und der Nutzen neuer Technologien fördern die Aufteilung der Produktionsprozesse in immer kleinere Arbeitsschritte. Dabei lösen sich die Aufgabenfelder der Arbeitnehmer von der Produktion. Arbeitsschritte werden von Maschinen übernommen, die nur noch von wenigen Personen bedient, überwacht und gewartet werden müssen. Aufgaben in der Organisation, Entwicklung und Distribution verlangen hochqualifizierte Arbeitskräfte. Eine weltweite Arbeitsteilung findet also nicht mehr auf der Produktions- sondern auf der Aufgabenebene statt. In diesem Zusammenhang ist vom sektoralen Strukturwandel die Rede, der sich in den westlichen Industrieländern vollzogen hat (Klodt 2007, S. 220). Dabei werden die Unternehmen sich umstrukturieren und mit Aus- und Verlagerungsprozessen zahlreiche Arbeitskräfte einsparen. Dies sieht so aus, dass Netzwerke aufgebaut und strategische Partnerschaften geschlossen werden, anstelle von Massenproduktion gezielte Produktion auf Bestellung folgt und bestimmte Aufgaben mittels „Outsourcing“ ausgelagert werden. Dies alles verfolgt den Zweck der Kosteneinsparung. So wird vom „Jobless Growth“ in diesem Zusammenhang gesprochen, mit dem sowohl Meldungen über Massenentlassungen als auch über Riesengewinne eines Unternehmens einher gehen (vgl. Weiß 2008, S.93). Die

dritte Entwicklung ist gekennzeichnet durch die Bildung von wirtschaftlichen Ballungszentren, mit der gleichzeitig ein Einkommensgefälle zwischen in ihrer Struktur starken und schwachen Regionen einhergeht. Dabei handelt es sich nicht ausschließlich um einzelne Staaten. Gerade auch innerhalb großer Industrienationen bilden sich wirtschaftliche und strukturelle Unterschiede zwischen einzelnen Regionen.

Damit wird der Fokus nun auf die regionalen Rahmenbedingungen Deutschlands gerichtet. Ein Blick auf die Arbeitslosenquoten nach Kreisen und Ländern (Abb. 2) zeigt deutlich, dass es in einem Staat wie Deutschland mit einer durchschnittlichen Arbeitslosenquote von 7,8%<sup>4</sup> (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2009a) durchaus regionale Abweichungen von diesem Mittel im positiven Sinne im Kreis Eichstätt in Bayern von 1,6% und im negativen Sinne im Kreis Demmin in Mecklenburg-Vorpommern von 19,7% gibt. Die Unterschiede der durchschnittlichen Arbeitslosenquoten in Westdeutschland von 6,4% und Ostdeutschland von 13,1% sollen nicht darüber hinwegtäuschen, dass auch in Westdeutschland Regionen mit hohen Arbeitslosenquoten existieren. So beträgt die Quote in Bremerhaven 16,7% und in Gelsenkirchen 15,2%, womit diese beiden Städte die Spitzenwerte in Westdeutschland stellen. Die institutionellen Rahmenbedingungen durch die Politik in Deutschland können keine Ursache für die regionalen Unterschiede bilden, da sie für alle Regionen gelten (vgl. Heining 2007, S.9). Es sind vielmehr die bereits angesprochenen wirtschaftlichen Faktoren, wie die Konzentration wirtschaftlicher Branchen in bestimmten Regionen, die Möglichkeit der Arbeitgeber die Löhne zu senken aufgrund des Arbeitskräfteangebots auf dem internationalen Arbeitnehmermarkt und letztlich die gestiegene Mobilität und Automatisierung der Produktion.

---

4 maßgebend sind die Daten der BA für das Jahr 2008 durchschnittlich ermittelt ; die Folgen der Ende des Jahres 2008 einsetzenden weltweiten Rezession haben diese Werte noch nicht beeinflusst

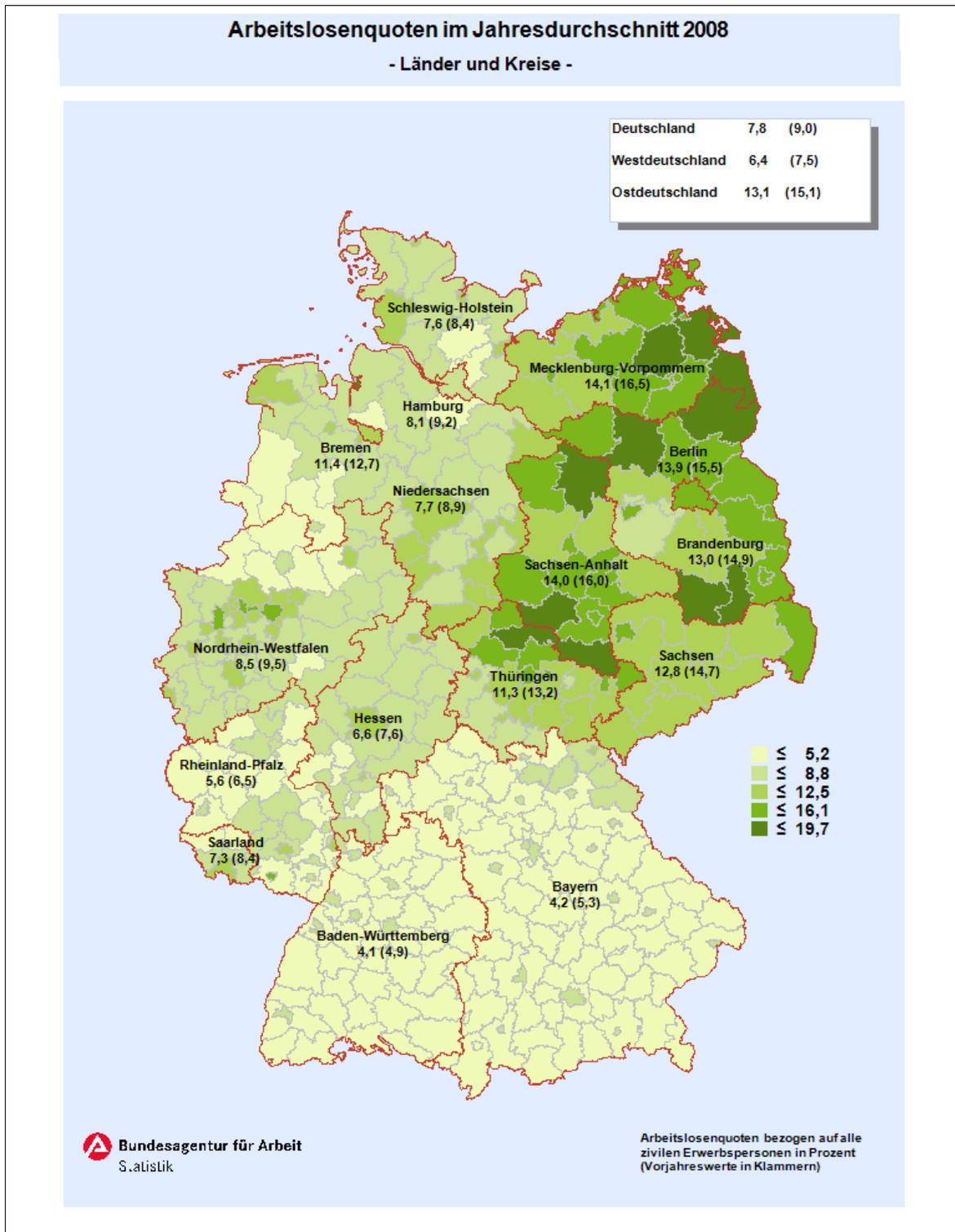


Abb. 2: Arbeitslosenquote im Jahresdurchschnitt 2008 nach Ländern und Kreisen

(Bundesagentur für Arbeit 2009a)

Auf die sozialen Rahmenbedingungen in Deutschland wirken insbesondere die Prinzipien von Demokratie (vgl. Art. 20 GG) und Pluralismus ein. Die in der Gesellschaft erwünschte Meinungsvielfalt ist durch den Artikel 5 GG durch die Freiheit der Meinung, Kunst und Wissenschaft in der Verfassung verankert. Eine umfassende Beschreibung der sozialen Rahmenbedingungen in Deutschland sprengt jedoch den Rahmen dieser Arbeit. Deshalb werden die Forschungsergebnisse der Erhebung „Gesellschaft im Reformprozess“ herangezogen (vgl. Müller-Hilmer 2006, S.1 ff.), welche im Februar und März 2006 von der TNS Infratest Sozialforschung Berlin im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung unter 3000 wahlberechtigten Deutschen im Alter über 18 Jahre durchgeführt wurde. Mit dieser Erhebung soll stellvertretend für die zahlreichen Ergebnisse der Sozialforschung ein grober Eindruck über die Zusammensetzung der Gesellschaft in Deutschland vermittelt werden. Die Leiter der Studie nehmen eine Einteilung der deutschen Bevölkerung in insgesamt neun politische Typen vor. Es werden außerdem Aussagen über die demographischen Schwerpunkte, wie gesellschaftlicher Status, Bildung und Alter, die berufliche Situation und Orientierung, die finanzielle Situation, die materielle Orientierung, die Lebensbewältigung und die Einstellung zu Staat, Gesellschaft und Politik getroffen. Die Abbildung 3 zeigt die Stärke und Bezeichnung der einzelnen politischen Typen in der deutschen Gesellschaft.

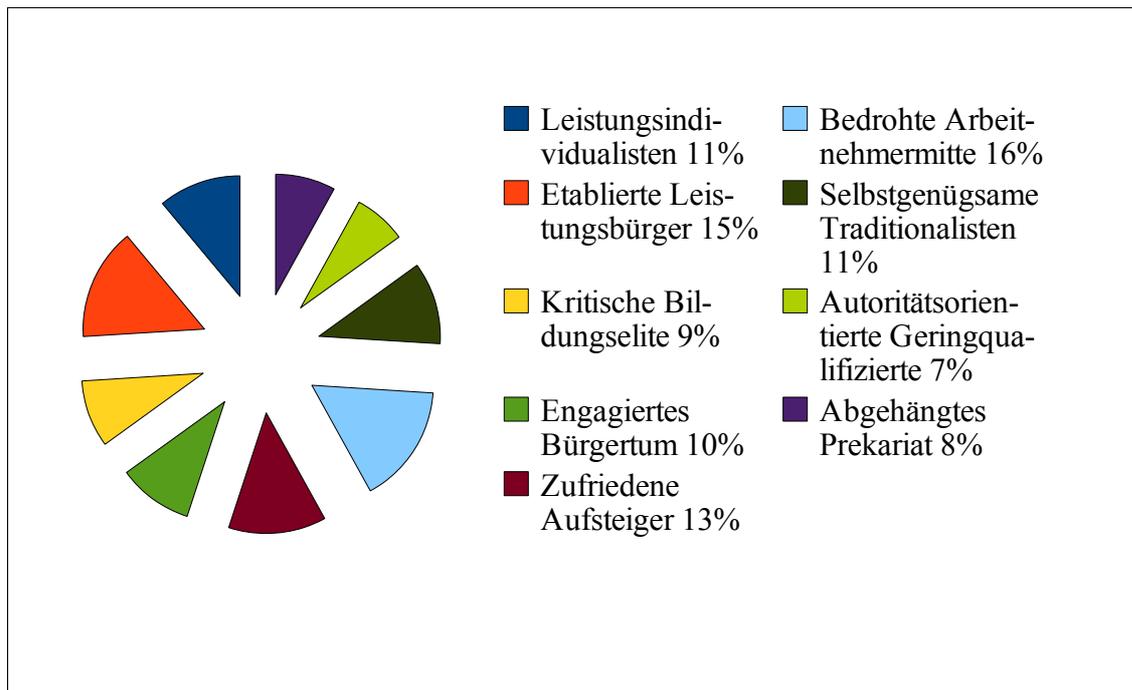


Abb. 3: Politische Typen

(vgl. Müller-Hilmer 2006, S. 22)

Aus jenen Typen lässt sich eine weitere Aufteilung in eine „Drei-Drittel-Gesellschaft“ nach gesellschaftlichen Schichten vornehmen. Das obere Drittel ist gekennzeichnet durch recht gesicherte Lebensumstände und Möglichkeiten. Lediglich in der politischen Orientierung gehen die Gruppen auseinander. So gehören zu den eher linksliberalen die kritischen Bildungseliten und das engagierte Bürgertum und zu den liberal-konservativen die Leistungsindividualisten und etablierten Leistungsträgern. Im mittleren Drittel der Gesellschaft macht sich dagegen Verunsicherung gegenüber den Reformprozessen und der Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt bemerkbar. Je nach individueller Chancenperspektive und politischem Standpunkt wird der Wandel positiv von den zufriedenen Aufsteigern und negativ von der bedrohten Arbeitnehmermitte wahrgenommen. Unzufriedenheit über die erlebte Realität und der damit verknüpften Politik herrschen im unteren Drittel bei den selbstgenügsamen Traditionalisten und den autoritätsorientierten Geringqualifizierten vor. Dies äußert sich bei dem zu diesem Drittel gehörigen Typ des abgehängten Prekariats sogar durch soziale und politische Abkopplung (vgl. ebd., S.2). Soziale Gerechtigkeit stellt einen zentralen Grundwert für alle diese Typen dar (vgl. ebd., S. 14). Hinsichtlich der Kundengruppe der Arbeitssuchenden wird das Bild der sozialen Rahmenbedingungen in Deutschland noch um die

Darstellung der demographischen Situation ergänzt. Dazu zeigt der Altersaufbau der Bevölkerung (Abb. 4), wie stark jeder Jahrgang nach Geschlecht in der Gesellschaft vertreten ist.

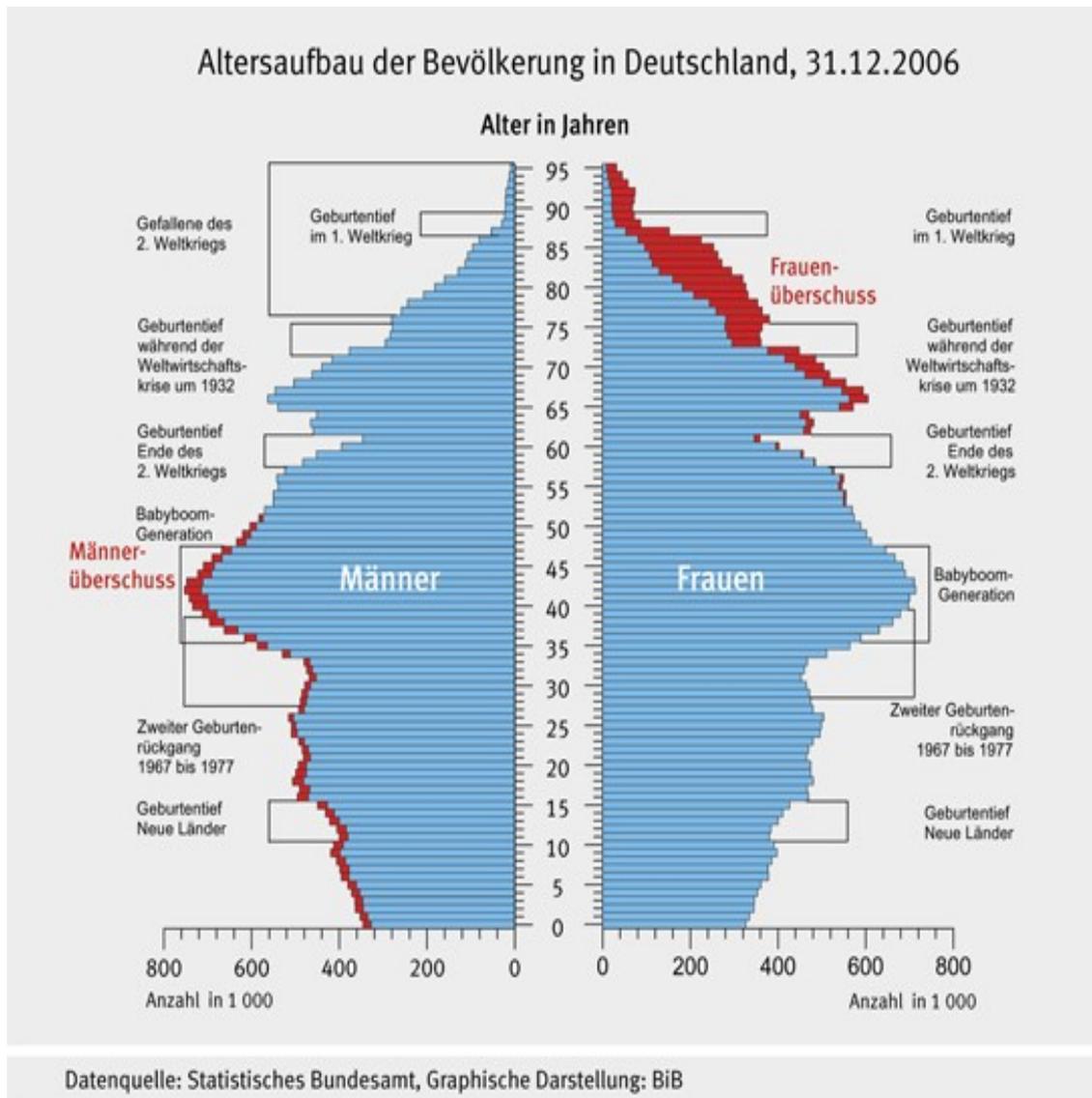


Abb. 4: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland, 31.12.2006

(Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung 2006)

Einige Besonderheiten fallen dabei auf. Die Jahrgänge der so genannten Babyboom-Generation sind überdurchschnittlich stark vertreten und befinden sich im Jahr 2009 im Alter von 38 bis 50 Jahren. Im Renteneintrittsalter von 67 Jahren herrscht ein deutlicher Frauenüberschuss, was mit dem zweiten Weltkrieg zusammenhängt. Die Geburtenrate

sinkt und die Lebenserwartung steigt, was die Alterung der Gesellschaft insgesamt zur Folge hat.

### ***2.3 Probleme des Arbeitsmarkts***

Beim sektoralen Strukturwandel von den Produktionsstrukturen in Beschäftigungsstrukturen sind zahlreiche Industriearbeitskräfte freigesetzt worden, die im Dienstleistungsbereich meist nur Aussicht auf Stellen mit geringen Qualifikationsanforderungen haben. Gerade aber in diesem Bereich herrscht eine große Nachfrage nach hochqualifizierten Arbeitskräften. Dies führt letztlich zu einem Mismatch von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt (vgl. Klodt 2007, S. 220). Was sich hier also als problematisch erweist, ist die mangelnde berufliche Mobilität (vgl. Mikl-Horke 2007, S. 259). Zur Abgrenzung vom Arbeitsplatzwechsel innerhalb eines Berufs ist in diesem Zusammenhang der Berufswechsel von einem beruflichen Kontext in einen anderen gemeint. Damit gehen auch Veränderungen der beruflichen Qualifikationen einher, die mittels länger dauernder Bildungsprozesse erlangt werden. Die Fähigkeit und Motivation zum ständigen Weiterbilden erhöht also die Möglichkeiten auf die Veränderungen des Arbeitsmarktes flexibler reagieren zu können. So zeigen Berichte des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung deutlich, dass die Arbeitslosenquoten Geringqualifizierter deutlich über dem Durchschnitt liegen (vgl. Reinberg, Hummel 2007, S.1). Dieses Merkmal weisen besonders Langzeitarbeitslose auf, wodurch sich neben den individuellen Faktoren darin eine Hauptursache erkennen lässt.

Ein weiteres Problemfeld stellen die Löhne der Arbeitnehmer dar. Nach einer in der Volkswirtschaftslehre verbreiteten Theorie (vgl. Blien 2008, S. 4 f.) führen erhöhte Lohnforderungen im Zustand der Vollbeschäftigung dazu, dass Arbeitgeber aus einer schwächeren Verhandlungsposition heraus den Forderungen nachgeben und unter höheren finanziellen Belastung sich teilweise dazu gezwungen sehen, ihre Belegschaft zu dezimieren oder ihr Unternehmen vom Markt nehmen zu müssen, um konkurrenz-

fähig zu bleiben. Erreicht die daraus entstehende Arbeitslosigkeit ein bestimmtes Level, können die Arbeitgeber wieder die Löhne senken. Die Vertreter der Arbeitnehmer, die Gewerkschaften, müssen bei ihren Lohnforderungen dann Rücksicht auf die Erwerbschancen der Arbeitnehmer nehmen. Bezüglich Deutschlands sind bei den Löhnen in zahlreichen Tarifverträgen ausdrückliche Differenzen in der Höhe der Löhne zwischen Ost- und Westdeutschland festzustellen. Somit müssen Arbeitnehmer nicht nur mit einem höherem Risiko ihren Arbeitsplatz zu verlieren leben, sondern auch einen niedrigeren Lohn als in Gebieten mit höherem Beschäftigungsgrad hinnehmen (vgl. Blien 2008, S. 6). Wer dem also entgehen will, muss über geografische Mobilität (vgl. Mikl-Horke 2007, S. 258) verfügen und somit bereit sein in andere Region überzuwechseln oder ständig zwischen Arbeitsplatz und Wohnort längere Zeit zu pendeln. Diese Regionen stellen in der Regel die sich herausbildenden Ballungszentren dar, in denen sich wirtschaftliche Unternehmen bevorzugt ansiedeln. Die staatliche Grundsicherungsleistungen tragen durch ein relativ hohes Niveau dazu bei, dass eine Flexibilisierung der Löhne gerade im Niedriglohnsektor nicht zu Stande kommt und diese potenziellen Arbeitsplätze in andere Länder verlagert werden (vgl. Berthold, Berchem 2005, S. 190 ff.). Denn die Bereitschaft eines Arbeitslosen eine Arbeit anzunehmen, deren Verdienstmöglichkeit nur minimal über dem Betrag der staatlichen Grundsicherung liegt, fällt verständlicherweise geringer aus. Dies betrifft insbesondere Geringqualifizierte. Dazu halten jedoch kritische Stimmen dagegen, dass das Sinken der Löhne im Niedriglohnsektor bei gleich bleibend hohen Lebenshaltungskosten zu einer Verarmung trotz Vielfachbeschäftigung führt. Es ist deshalb auch vom Begriff „working poor“ die Rede (vgl. Spermann 2008, S. 445). Der Soziologe Ulrich Beck spricht in diesem Zusammenhang von der „Brasilianisierung ... des deutschen Arbeitsmarktes.“ (Beck 2005, S. 33). Damit meint er die zunehmende Anzahl von unsicheren, prekären Arbeitsverhältnissen, wie sie in Schwellenländern und Dritte-Welt-Ländern typisch sind. Problematisch wird diese Entwicklung, wenn sich die dadurch in eine prekäre Lage gebrachten Personen nicht mehr als Opfer der Entwicklung am Arbeitsmarkt sehen, sondern auf kämpferischem Wege sich gegen die Verhältnisse für eine Veränderung zu deren Gunsten auflehnen (vgl. Gross 2006).

Das Verhältnis der Frau zum Arbeitsmarkt unterscheidet sich seit jeher zu dem des

Mannes. Während Frauen sich nicht ausschließlich auf Beruf und öffentliche Wahrnehmung ausrichten und sich auch für Bedürfnisse des Privaten und Familiären verantwortlich fühlen, leiden Männer stärker unter Arbeitslosigkeit. Nichtsdestotrotz haben sich zwei nachweisliche Entwicklungen in Deutschland gebildet. Zunächst gilt der private Raum gegenüber dem öffentlichen als sekundär und ebenso wird das Ansehen von helfenden, betreuenden und beratenden Arbeiten gegenüber leitenden, organisierenden und repräsentierenden Tätigkeiten als zweitrangig betrachtet. Der zweite Trend besteht darin, dass Frauen gegenüber Männern in diesem Kontext ebenfalls als zweitrangig gelten (vgl. Schröter 2008, S. 148 f.). Konkret zeigt sich dies dadurch, dass es bei den Löhnen geschlechtsspezifische Unterschiede gibt, in gewissen Berufsfeldern Frauen überproportional stark repräsentiert sind und es gerade in solchen Berufen im Zuge einer geringeren Wertschätzung auch zu einer geringeren Entlohnung insgesamt kommt. Die Daten zur Frauenerwerbsquote zeigen zudem, dass Frauen in Deutschland im europäischen Vergleich nur im Mittelfeld liegen und damit deutlich hinter den skandinavischen Ländern landen (vgl. Schmid, Hedrich, Bertelsmann Stiftung 2007, S. 13). Außerdem sind Frauen meist deutlich häufiger als Männer Dequalifizierungsprozessen ausgesetzt, welche sich aus der Unterbrechung der Erwerbstätigkeit durch Kindererziehung oder Pflege von Familienangehörigen ergeben (vgl. Gottwald, Franke 2008, S. 81). Nach dieser Zeit erfolgt der Wiedereinstieg oftmals nicht im angestammten Beruf und es kommt aufgrund der Abwesenheit aus dem Beruf zu einer Entwertung der Qualifikation, weil die Kenntnisse über Weiterentwicklungen und Neuerungen im Beruf fehlen.

Eine weitere Gruppe mit erheblichen Problemen auf dem Arbeitsmarkt stellen ältere Arbeitnehmer dar. Zu den Ursachen erhöhter Arbeitslosigkeit bei Älteren zählen das erhöhte Krankheitsrisiko und das alterstypische Qualifikations- und Motivationsrisiko (vgl. Gottwald, Franke 2008, S. 81).

Die Probleme auf dem deutschen Arbeitsmarkt sind, wie angedeutet, zahlreich. Nachdem nun einzelne Problemfelder beleuchtet wurden, wird ein Blick auf mögliche Folgen all jener Probleme aus soziologischer Sicht geworfen. Die Philosophin Hannah Arendt beschreibt es bereits 1958 wie folgt:

*„Was uns bevorsteht, ist die Aussicht auf eine Arbeitsgesellschaft<sup>5</sup>, der die Arbeit ausgegangen ist, also die einzige Tätigkeit, auf die sie sich noch versteht. Was könnte verhängnisvoller sein?“*

*(Ahrend 1989, S. 11 f.)*

Dies stellt natürlich nicht den derzeitigen Realzustand dar. Arendts Aussage deutet jedoch auf einen drohenden Zustand hin, der durch die derzeitigen bereits angesprochenen Entwicklungen wie der Steigerung der Arbeitsproduktivität und des technologischen Fortschritts näher rückt. Zu dieser Entwicklung passt, dass das Ziel der Vollbeschäftigung in weite Ferne rückt und sich als „Lebenslüge“ (Beck 2005, S. 46) herausstellt. Grund hierfür ist die zunehmende Dauerhaftigkeit von Arbeitslosigkeit und die steigende Anzahl von Langzeitarbeitslosen (vgl. Berthold, Berchem 2005, S. 14 f.).

Es ergibt sich das Problem der Exklusion, dem sich vom Arbeitsmarkt und der Gesellschaft ausgeschlossen Fühlens. Jene soziologische Gruppierung, der von der Gesellschaft Ausgeschlossenen, setzt sich aus ausgegrenzten Jugendlichen von Haupt- und Sonderschulen, welche sich durch mangelnde Ausbildungsbereitschaft kennzeichnen, den Älteren, die keine Aussicht auf Wiedereinstellung haben, den prekären Individualisten, die sich gesellschaftlich aus Überzeugung zurückgezogen haben, Hausmännern, die den Anschluss an ihren Beruf verloren haben, und allein erziehenden Müttern zusammen (vgl. Bude 2008, S.128 ff.).

## **2.4 Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen**

Die Probleme des Arbeitsmarktes wirken sich stets auf die gesamte Gesellschaft aus und haben Einfluss auf Stabilität und Legitimität. Deshalb ergibt sich daraus ein zwingender Handlungsbedarf für die Politik (vgl. Schmid, Hedrich, Bertelsmann Stiftung 2007, S. 13).

---

5 zum Begriff des Arbeitsgesellschaft vgl. Vorbereitungsausschuß 1983, S. 13

Die Ziele der Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik sind quantitativ und qualitativ gefasst. So soll das Erwerbspersonenpotenzial möglichst stark ausgeschöpft werden, wobei nicht zwangsläufig Vollbeschäftigung erlangt werden muss, da in der Marktwirtschaft ein gewisses Maß an friktioneller Arbeitslosigkeit als normal gilt. Zu den qualitativen Zielen gehört, dass sich die Beschäftigungsstruktur insgesamt verbessert. Somit bestehen Möglichkeiten Beschäftigungen auf einen bestimmten zeitlichen Umfang zu beschränken, z.B. durch Teilzeit-Regelungen, nach jeweiliger Qualifikation eingestellt zu werden, um unterwertige Beschäftigung zu vermeiden, und die Arbeitsbedingungen nach Arbeitsplatz und Region zu verbessern (vgl. Egle 2008, S.56 f.). Dies findet sich auch im §1 SGB III über die Ziele der Arbeitsförderung wieder. Besonders hervorzuheben sind die Maßnahmen, die zur Verbesserung der beruflichen Situation von Frauen und somit zur geschlechtsspezifischen Gleichstellung beitragen.

Die Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik lassen sich zu drei Hauptstrategien bündeln (vgl. Egle 2008, S.59 ff.). Da sind zunächst die Maßnahmen zu nennen, die auf eine Erhöhung der Nachfrage nach Erwerbspersonen abzielen. Dazu zählen wirtschaftspolitische Maßnahmen, welche die Nachfrage und das Angebot steigern, wie beispielsweise Steuer- und Zinssenkungen oder Verbesserung der Investitions- und Produktionsbedingungen. Außerdem führt eine verstärkte Forschungspolitik zur Entwicklung neuer Technologien, welche zur internationalen Wettbewerbsfähigkeit beitragen. Weiterhin fallen darunter Maßnahmen, welche eine variable Gestaltung der Arbeitszeit und eine beschäftigungsorientierte Lohnpolitik ermöglichen, welche Lohnsteigerung nur unterhalb des Produktivitätszuwachses zulässt. Die Maßnahmen der zweiten Strategie setzen auf eine Anpassung des Angebots an eine veränderte Nachfrage. Dabei kommt es zur Veränderung der Erwerbslebensdauer und die Besetzung freier Stellen wird durch gezielte Ausländer- und Aussiedlerpolitik voran getrieben. Letztlich sind es die Maßnahmen die der Arbeitsmarkt-Ausgleichspolitik dienen. Darunter fallen Vermittlung, Beratung, Einsatz neuer Arbeitssuchstrategien, Förderung von Qualifizierung und die Beschaffung von Arbeit auf dem dritten Arbeitsmarkt, um die Vermittlungschancen zu erhöhen.

Unter diesen Gesichtspunkten sind die Reformen am Arbeitsmarkt in Deutschland zu sehen, welche von der Kommission „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“, auch

unter dem Namen Hartzkommission nach ihrem Vorsitzenden Peter Hartz bekannt, im Jahr 2002 ausgearbeitet wurden und durch das Inkrafttreten der 4 Hartz-Gesetze (2003-2005) eine Grundlage zur Umsetzung gefunden haben. Ziele dieser Reformen sind die Konzentration auf die Kernaufgaben bei der Arbeits- und Ausbildungsstellenvermittlung, wobei Vermittlung und Beratung unterstützt durch größere Kompetenzzuweisung und Verhandlungsspielräume bei den Vermittlern im Zentrum stehen. Dies setzt eine organisatorische Neustrukturierung der bisherigen Institutionen voraus. Die behördlichen Arbeitsämter müssen sich zu modernen, dienstleistungsorientierten Einrichtungen entwickeln. Letztlich führt die Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe dazu, dass erwerbsfähige<sup>6</sup> Erwerbslose eine zentrale Anlaufstelle haben, in der sie sowohl Leistungen zur Aufnahme einer Erwerbsarbeit und als auch zur Sicherung des Lebensunterhalts erhalten (vgl. DB 2003, S. 44).

Dabei sehen die Reformen anhand der Vorschläge der Kommission „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt 13 zentrale Module vor:

- doppelter Kundenauftrag: Arbeitssuchende und Arbeitgeber - verbesserter Service für Kunden – Job Center
- familienfreundliche Quick-Vermittlung und Erhöhung der Geschwindigkeit in der Vermittlung
- neue Zumutbarkeit und Freiwilligkeit
- jugendliche Arbeitslosen - AusbildungsZeit-Wertpapier
- Förderung älterer Arbeitnehmer und „BridgeSystem“
- Zusammenführung von Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe
- kein Nachschub für Nürnberg!
- Beschäftigungsbilanz – Bonussystem für Unternehmen
- Aufbau von PersonalServiceAgenturen (PSA)
- betriebsnahe Weiterbildung – Integration schwer Vermittelbarer

---

<sup>6</sup> Nach §8 (1) SGB II gilt als erwerbsfähig, wer nicht wegen Krankheit oder Behinderung auf absehbare Zeit außerstande ist, unter den üblichen Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarktes mindestens drei Stunden täglich erwerbstätig zu sein

- neue Beschäftigung und Abbau von Schwarzarbeit durch „Ich-AG“ und „Familien-AG“ mit vollwertiger Versicherung  
Mini-Jobs mit Pauschalabgabe und Abzugsfähigkeit von privaten Dienstleistungen
- Personal – Transparentes Controlling – Effiziente IT-Unterstützung aller Prozesse – Organisation und Steuerung – Selbstverwaltung
- Umbau der Landesarbeitsämter zu KompetenzCenter für neue Arbeitsplätze und Beschäftigungsentwicklung  
Start mit den neuen Bundesländern
- Finanzierung der Maßnahmen zum Abbau der Arbeitslosigkeit
- Beitrag der „Profis der Nation“ - Masterplan Projektkoalition folgt Bündnis für Arbeit

(Hartz 2002, S. 22-34)

Dafür kam es zu Gesetzesänderungen im III. Sozialgesetzbuch (SGB III) für Arbeitsförderung und zur Formulierung des neuen SGB II, welches die Grundsicherung für Arbeitssuchende regelt. Einige wesentlichen Änderungen werden im Folgenden vorgestellt. Auffällig ist dabei zunächst der Grundsatz des „Fördern und Forderns“. Darunter fallen einerseits die Leistungen die zur Aufnahme von Erwerbsarbeit beitragen, welche im §3 SGB III genannt werden, und den Lebensunterhalt sichern (vgl. SGB II, §1). Auf der anderen Seite verpflichtet sich der Hilfebedürftige durch die neu eingeführte Eingliederungsvereinbarung alle Möglichkeiten zur Verringerung oder Beendigung seiner Hilfebedürftigkeit auszuschöpfen und dies durch aktives Engagement zu zeigen. Bei länger andauernder Erwerbslosigkeit hat der Arbeitssuchende eine ihm zumutbare Arbeitsgelegenheit anzunehmen (vgl. SGB II, §2). Der Aspekt der Zumutbarkeit wird im §10 SGB II neu definiert, sodass Arbeit nicht mehr als unzumutbar gilt, nur weil sie nicht der früheren beruflichen Tätigkeit entspricht, sie aufgrund der Qualifikation des Hilfebedürftigen als geringwertig einzustufen ist, der Beschäftigungsort weiter als der bisherige vom Wohnort entfernt ist oder die Arbeitsbedingungen ungünstiger sind. Zur Erhöhung der Vermittlungsgeschwindigkeit wurde

im § 38 SGB III festgelegt, dass sich Personen, spätestens drei Monate bevor deren Arbeits- oder Ausbildungsverhältnis endet bzw. drei Tage nach Kenntnisnahme dessen, persönlich bei der Bundesagentur für Arbeit als arbeitssuchend melden müssen.

Durch die Hartz-Gesetze hat auch das Fallmanagement<sup>7</sup> Einzug in die Arbeitsvermittlung der neuen Job Center gefunden. Dabei orientiert sich Case Management an den Bedürfnissen der Klienten, den Strukturen des Versorgungssystems und den Potenzialen des Sozialraums (vgl. Brülle 2006, S. 15). Dies bedeutet für den Vermittler unter Umständen, dass er zur Befriedigung der Bedürfnisse des Klienten bei schlechter finanzieller Lage des Versorgungssystems auf eine kostengünstigere Maßnahme zurückgreift, die für die Situation des Klienten in dem Moment nicht unbedingt die optimale Lösung darstellt. Der Prozess des Case Managements umfasst mehrere Schritte (vgl. Genz, Werner 2008, S. 220 f.). Zunächst wird bei der Erstberatung festgestellt, ob Case Management im komplexen Sinne überhaupt notwendig ist. Darauf folgt eine Analyse der Situation. Dabei werden Fähigkeiten, Qualifikationen, Einschränkungen und Ziele des Klienten festgestellt. Nun kann mit der Planung der Hilfe begonnen werden, indem über die Ziele und Maßnahmen der Arbeitsvermittlung eine Vereinbarung getroffen wird. Hier beginnt dann die Phase in der die Vermittlung konkreter Maßnahmen die Leistungen vom Fallmanager an den Klienten stattfindet. Zum Prozess gehört eine Kontrolle und Bewertung der Maßnahmen über Nutzen, Erfolg und Perspektive. Der Fallmanager muss also neben fundierten Kenntnissen über die rechtlichen und institutionellen Voraussetzungen über gewisse Entscheidungs- und Beurteilungskompetenzen verfügen, um aus den ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen zweckdienlich wählen zu können. Zu diesen Ressourcen gehören Maßnahmen, die zur Motivation und Aktivierung zur Arbeitssuche, gezielten Weiterbildung, Abbau von Vermittlungshemmnissen und der Zuweisung in Stellen des zweiten und dritten Arbeitsmarktes beitragen. Zum Abbau von Vermittlungshemmnissen gehört das Einholen von gesundheitlichen Gutachten, die Überweisung in Suchtkliniken und Schuldnerberatungsstellen und das Anbieten von Sprachförderung. Außerdem ist der Fallmanager befugt Entscheidungen über Lohnkostenzuschüsse und finanzielle Mittel zur Unterstützung der aktiven, eigenständigen Arbeitssuche zu treffen (vgl. Genz, Werner

---

<sup>7</sup> Der Begriff des Case Management findet seit den 1980er-Jahren in der Gesundheitsversorgung der USA Verwendung (vgl. Brülle 2006, S. 14)

2008, S. 227 f.).

Bei der Arbeitsvermittlung tritt die Aktivierung der Arbeitssuchenden in den Mittelpunkt. Kritisch zu prüfen ist hierbei die Wahrnehmung bei der Zielgruppe (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 81). Schließlich wird beabsichtigt die Eigenverantwortung der Arbeitssuchenden zu stärken. Beim Workfare-Konzept ist gerade dies fraglich. Dabei hat der Arbeitssuchende im Gegenzug für seine empfangenen Leistungen eine ihm zugewiesene gemeinnützige Tätigkeit für geringe oder keine Entlohnung auszuüben. Damit wird nicht nur der Wert gemeinnütziger Arbeit durch dessen plötzliche Bezahlung untergraben (vgl. Wehner 2008, S.44 ff.), sondern auch der Arbeitssuchende unter dem einseitigen Druck von Sanktionen seiner Eigenverantwortung enthoben. Maßnahmen, welche die Chancen der Betroffenen am Arbeitsmarkt erhöhen, tragen hingegen deutlich besser dazu bei die Eigenverantwortung zu fördern (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 81 f.).

Der Bereich der Zeitarbeit hat ebenfalls durch die Hartz-Gesetze profitiert. Zum Verständnis lässt sich Zeitarbeit als Dreiecksverhältnis zwischen Arbeitnehmer, Arbeitgeber und eines Zeitarbeitsunternehmens darstellen. Dabei ist der Arbeitnehmer unbefristet bei der Zeitarbeitsfirma angestellt. Die überlässt die Arbeitnehmer dann anderen Unternehmen für einen befristeten Zeitraum. Dabei schließen Arbeitnehmer und Arbeitgeber einen Arbeitsvertrag und die Zeitarbeitsfirma und der Arbeitgeber einen Überlassungsvertrag (vgl. Mikl-Horke 2007, S. 280). Die wesentliche Änderung besteht in der Überlassungshöchstdauer, die bis dahin auf 24 Monate begrenzt gewesen ist und seitdem unbegrenzt ist. Durch Zeitarbeit wird den Unternehmen die Möglichkeit geboten, flexibel auf wirtschaftliche Schwankungen reagieren zu können, weil sie einen effizienteren Personaleinsatz ermöglicht. Zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit kann Zeitarbeit einen wesentlichen Beitrag leisten, allerdings wird dieses Potenzial nicht annähernd ausgeschöpft (vgl. Brömser 2008, S. 475). Nach der Arbeitsmarktstatistik sind in Deutschland Ende Juni des Jahres 2007 insgesamt 731.152 Leiharbeiter bei Zeitarbeitsfirmen unter Vertrag (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2008, S. 39), was allerdings nur 1,8 % der Erwerbstätigen ausmacht. Dennoch zeichnet sich hierbei ein steigender Trend ab. So waren im Jahr 2004 lediglich 389.090 Personen in einem Zeitarbeitsverhältnis tätig (vgl. ebd.).

Abschließend zur Betrachtung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen folgen die ersten Einschätzungen und Bewertungen zu den Reformen am Arbeitsmarkt. So sind zunächst befristete Lohnkostenzuschüsse, Weiterbildungszuschüsse, Vermittlungsgutscheine und die Förderung der selbständigen Tätigkeit (z.B. Ich-AG) vergleichsweise positiv aufgefallen. Hingegen haben Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen und Personal-Service-Agenturen eine negative Wirkung bei der Vermittlung gezeigt (vgl. Egle 2008, S.90). Der Katalog der mehr als 60 bei der Vermittlung zur Verfügung stehenden Maßnahmen im SGB III ist zu umfangreich und undurchsichtig. Es muss also geprüft werden, welche Maßnahmen sich als erfolgversprechend herauskristallisieren und auf welche künftig verzichtet werden kann (vgl. Egle 2008, S.90). Arbeitgeber haben berichtet, dass Bewerber, die Bezieher von SGB-II-Leistungen sind, eher bereit sind für einen niedrigeren Lohn zu arbeiten, als ihnen nach ihrer Qualifikation zusteht. Diese Konzessionsbereitschaft führt wiederum dazu, dass ungelernete und geringqualifizierte Arbeitssuchende niedrigere Chancen auf Einstellung haben (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 260 f.). Was Gegner der Arbeitsmarktreforemen befürchtet haben, dass es durch die Zusammenlegung von Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe zu verstärkter Armut kommt, ist nicht eingetreten. Vielmehr wurde eine Vielzahl von Personen aus der verdeckten Armut heraus geholt (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 272).

### **3 Charakteristika der Kundengruppe „Arbeitssuchend“**

Nachdem zunächst der Zusammenhang, in dem sich die Arbeitssuchenden befinden, dargestellt wurde, stehen in diesem Kapitel die Arbeitssuchenden selbst im Fokus. Zunächst gibt eine kurze Begriffsbestimmung die Grenzen der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ vor, um sicher zu stellen, welche Personen im Verständnis dieser Arbeit als „Arbeitssuchend“ gelten. Dann werden die soziale und psychologische Situation der Arbeitssuchenden und die Hintergründe der Arbeitssuche beleuchtet. Aufgrund der heterogenen Zusammensetzung der Arbeitssuchenden wird zunächst nach beruflichem Status unterschieden und dann auf einzelne recht unterschiedliche Einflussfaktoren, Auswirkungen und Bedürfnisorientierungen eingegangen. Letztlich wird der wesentliche Informationsbedarf der Arbeitssuchenden aufgezeigt. Dies stellt gleichzeitig die Brücke zu den nachfolgenden Kapiteln dar, weil sich anhand des Informationsbedarfs deutlich Möglichkeiten für bibliothekarische Arbeit für diese Kundengruppe abzeichnen.

Die Ausführungen fundieren auf in wissenschaftlichen Bibliotheken und Fachdatenbanken recherchierten wissenschaftliche Quellen der Soziologie, Medizin, Sozialarbeit, Arbeitsmarktforschung und Pädagogik und Informationsmaterial der Bundesagentur für Arbeit.

#### ***3.1 Begriffsbestimmung „Arbeitssuchend“***

Zum Personenkreis der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ zählen in erster Linie all jene, die sich aktiv auf der Suche nach einem Arbeitsverhältnis im Sinne der Erwerbsarbeit oder nach einer beruflichen Qualifikationsmöglichkeit im Sinne einer Ausbildung, eines Studiums, einer Fort- oder einer Weiterbildung befinden. An dieser schlicht gehaltenen Definition orientiert sich diese Arbeit, wenn von dieser Kundengruppe im Zusammenhang mit Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken die Rede ist. Dabei ist

nicht entscheidend, ob sich die Personen nach § 38 SGB III arbeitsuchend melden, da sich einige Personen noch in einem Beschäftigungsverhältnis befinden und aus persönlichen oder wirtschaftlichen Gründen einen Berufswechsel oder eine Möglichkeit zur Weiterqualifikation suchen. Weiter muss angemerkt werden, dass Ausbildungssuchende von der Bundesagentur für Arbeit gesondert geführt werden und in der hier eingeführten Definition der Einfachheit ebenfalls als „Arbeitssuchende“ gelten. Dies liegt daran, dass es zu vielen Überschneidungen im Informationsbedarf hinsichtlich der Themenbereiche Berufsorientierung und Bewerbung kommt. Besonderer Wert wird zudem auf die aktive Suche in der Definition gelegt. Dabei fallen beispielsweise all jene aus der Definition, die erwerbslos und erwerbsfähig im Sinne des SGB III sind, allerdings entweder die Hoffnung nach einer erfolgreichen Suche aufgegeben haben oder kein Interesse an der Aufnahme einer Erwerbsarbeit haben. Zu diesen Personen findet eine Abgrenzung statt, weil die Motivation Erwerbsarbeit zu finden nicht im ausreichenden Maße vorhanden ist und zunächst gefördert werden muss. Dies kann im Rahmen bibliothekarischer Tätigkeiten nicht hinreichend geleistet werden und erfordert die Kenntnisse und Möglichkeiten professioneller Arbeitsvermittler (vgl. Scheller 2008, S.325 ff.).

### ***3.2 Soziale und psychologische Situation der Arbeitssuchenden***

Die Gruppe der Arbeitssuchenden ist in der Zusammensetzung sehr heterogen. Es ist daher sinnvoll eine Einteilung nach gewissen Merkmalen vorzunehmen. Bei der Bewertung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen werden so beispielsweise neben den allgemeinen Aussagen über ALG-II-Empfängern auch von Personen mit spezifischen Problemlagen gesprochen. Da sind zunächst ca. 1 Mio. Jugendliche und junge Erwachsene zu sehen, die sich im Alter von 18-24 befinden. Einen weiteren Personenkreis bildet die Gruppe der ca. 1,2 Mio. Älteren, die sich im Alter von 50-65 Jahren befinden. Zur dritten Gruppe gehören Menschen mit Behinderung oder von

Behinderung bedrohte Menschen, die sich auf dem Wege der beruflichen Rehabilitation befinden. Die vierte Gruppe bilden Personen mit Migrationshintergrund und letztlich stellen Frauen eine solche Gruppe dar (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 171). Die Einteilung nach diesen Gruppen setzt bei der Analyse von Arbeitssuchenden eine Ebene zu tief ein. Deshalb wird zunächst die Gruppe nach dem beruflichen Status in folgende zwei Gruppen eingeteilt: erwerbstätige und nicht-erwerbstätige Menschen. Beide Gruppen weisen erhebliche Unterschiede in ihrer sozialen und psychologischen Situation allein aufgrund des Umstandes auf, dass die Menschen erwerbstätig sind oder es eben nicht sind. Dazu werden nun im Folgenden beide Gruppen charakterisiert.

Die erwerbstätigen Arbeitssuchenden profitieren von den positiven Wirkungen der Arbeit. Sie befinden sich in einem strukturierten Zeitgefüge, ihnen steht ein breites Netzwerk sozialer Kontakte in ihrem Beruf und auch im Privaten zur Verfügung, die finanziellen Mittel lassen einen recht aktiv am gesellschaftlichem Leben teilnehmen und die beruflichen und außerberuflichen Möglichkeiten erscheinen aufgrund relativ gesicherter finanzieller und familiärer Verhältnisse zahlreich (vgl. Frese 2008, S. 22). Hinzukommt die „gesellschaftliche Anerkennung als wirtschaftendes und konsumierendes Subjekt, das auch für die Gesellschaft Leistungen erbringt“ (Promberger 2008, S. 12), indem es im Zuge der Erwerbsarbeit Steuern und Sozialbeiträge abführt und finanzkräftig konsumiert. Die Arbeitssuche erfolgt demnach aus gesicherten Verhältnissen heraus. Objektiv betrachtet erscheint die Arbeitssuche nicht als zwingend notwendig, um die eigene und die Existenz der Familie zu sichern, weil der Status quo nicht gefährdet ist.

Anders sieht die Situation aus, wenn Arbeitnehmer von ihren Arbeitgebern erfahren, dass ihnen unter Einhaltung gesetzlicher Fristen das Arbeitsverhältnis gekündigt wird, bzw. es sich von vornherein um ein befristetes Arbeitsverhältnis gehandelt hat, und somit die Arbeitslosigkeit in naher Zukunft droht. Dann nämlich muss sich mit den Problemen der drohenden Arbeitslosigkeit und deren Auswirkungen konkret beschäftigt werden.

Die nicht-erwerbstätigen Arbeitssuchenden müssen sich zwangsläufig mit den Folgen der Erwerbslosigkeit auseinandersetzen. Dabei herrschen zwei Thesen vor (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 26), die beide als gesichert gelten. So werden nach der Selektionsthese

Erwerbslose durch ihre psychische Labilität erwerbslos und bleiben es dann auch. Nach der Verursachungsthese hingegen tritt die psychische Labilität aufgrund der Erwerbslosigkeit ein.

Weitere Auswirkungen, die teilweise unerwartet, widersprüchlich oder wenig abgesichert sind, können sein, dass eine politische Radikalisierung in beide Richtungen, Fremdenfeindlichkeit und Kriminalität begünstigt wird bzw. stattfindet (vgl. ebd., S. 26 f.). Die Familie erfährt einerseits negative Effekte durch die Arbeitsplatzunsicherheit des erwerbslosen Elternteils und die Kinder erleiden einen Einschnitt in ihrer Leistungsmotivation, da die pessimistische Einstellung gegenüber der beruflichen Zukunft durchaus auf die Kinder übergreifen kann, gerade wenn beide Elternteile über längere Zeit erwerbslos sind (vgl. Förster u.a. 2008, S. 43). Andererseits kann die zusätzliche Zeit für Zuwendung im Familiären durchaus positive Effekte beinhalten. Unerwartet erscheint es, dass es zwar statistische Zusammenhänge mit Arbeitslosigkeit und Suizid in Deutschland gibt, allerdings auch zusätzliche Bedingungen wie soziale Isolation und/oder emotionale Labilität dabei zu berücksichtigen sind (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 27). Widersprüchlich sind die Aussagen über die Zeitstruktur bzw. wie die Erwerbslosen ihre Zeit gestalten. So gibt es Meinungen, dass für die überwiegende Mehrheit der Erwerbslosen das Wegfallen der gewohnten Zeitstruktur innerhalb ihres Berufslebens diese vor schwere psychische Belastungen stellt (vgl. Jahoda 1986, S. 47). Wo hingegen in einer Studie mit langzeitarbeitslosen Männern nur ein Teil der Befragten diese Strukturlosigkeit durchlebt. Die beiden anderen Typen von Erwerbslosen halten entweder einen gut strukturierten Zeitplan ein, an dem sich möglichst strikt gehalten wird, oder orientieren sich an eine grobe Rahmenstruktur mit einigen fixen Punkten, wobei Zeiträume zur flexiblen Gestaltung für eventuelle Termine bei der Arbeitssuche zur Verfügung stehen (vgl. Rogge, Kuhnert, Kastner 2007, S. 89 ff.). Entscheidend mag also sein, ob die Zeit durch Aktivitäten im Haushalt, mit der Familie oder der Arbeitssuche verwendet wird und dies als nützlich empfunden wird (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 27). Dass sich auf Männer und Frauen Erwerbslosigkeit unterschiedlich auswirkt, lässt sich ebenfalls nicht allgemein gültig bestätigen. So empfinden erwerbslose Frauen beispielsweise die Rolle als Hausfrau als Alternative zur Erwerbsarbeit keineswegs als durchweg positiv, wenn eine hohe berufliche Qualifikation vorhanden ist, das Erwerbs-

leben sehr erfolgreich gewesen ist und/oder die Dauer der Erwerbslosigkeit ein relativ niedriges Niveau hat (vgl. ebd.). Es besteht hingegen die Ansicht, dass Frauen infolge von Erwerbslosigkeit durchweg seltener erkranken, weil sie sich nicht ausschließlich auf ihren Beruf und das öffentliche Umfeld beschränken, sondern sich auch für die Bedürfnisse außerhalb der Arbeitswelt verantwortlich fühlen (vgl. Schröter 2008, S. 148). Auf der anderen Seite lässt es sich nicht generell bestätigen, dass Männer mit größerem Optimismus und intensiver an die Arbeitssuche als Frauen herangehen, weil sie sich in der Versorgerrolle der Familie sehen (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 27). Auswirkungen auf somatische Erkrankungen sind ebenfalls heterogen, weil sich zum Einen Erholungseffekte in der Erwerbslosigkeit nach Abhängigkeit des ehemaligen Beschäftigungsverhältnis nicht ausschließen lassen und zum Anderen sich Auswirkungen auf beispielsweise Herzerkrankungen im erhöhten Umfang nicht gesichert in einen Zusammenhang bringen lassen (vgl. ebd.). Was jedoch die Psyche angeht, sind sich Forscher bei lang anhaltender Arbeitslosigkeit einig, dass sich zunehmend Depressionen und psychosomatische Beschwerden in Form von Schmerzsyndromen negativ auf das Wohlbefinden auswirken. Zudem ist erwiesen, dass Stresssituationen das Immunsystem schwächen und daraus eine höhere Anfälligkeit für Infektionskrankheiten resultiert (vgl. Frese 2008, S. 22 f.). Letztlich wird erwähnt, dass der Alkohol- und Drogenkonsum zunehmen kann. Dies muss nicht zwangsläufig so sein. Allerdings sprechen dafür eine erhöhte Zahl von Alkoholkrankungen bei Arbeitslosen und ein gesteigertes Rückfallrisiko nach dem Entzug bei Menschen, die arbeitslos werden (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 27).

Interessant ist es deshalb einmal die Einflussfaktoren im persönlichen und sozialem Umfeld zu betrachten, die auf die Wahrnehmung der Erwerbslosigkeit wirken (vgl. ebd., S. 27 f.). Zunächst ist die Dauer der Erwerbslosigkeit zu nennen. Je länger Menschen erwerbslos sind, desto stärker nehmen gesundheitliche Einschränkungen zu und Deprivations- und Exklusionprozesse nehmen ihren Lauf. Ein weiterer entscheidender Faktor ist die finanzielle Lage. Zu Beginn der Arbeitslosigkeit bezieht man die Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung. Das ist das Arbeitslosengeld I, was 2/3 des letzten Nettogehalts ausmacht. Dies ist der erste finanzielle Einschnitt. Der zweite Einschnitt erfolgt nach Beendigung des Versicherungsanspruchs, was spätestens nach 12

Monate eintritt. Dann erhält die erwerbslos gemeldete Person aus fiskalischen Mitteln die Grundsicherung für Arbeitssuchende, die auch Arbeitslosengeld II genannt wird. Die schlechte finanzielle Situation sorgt nicht für Einschränkungen bei freizeithlichen Aktivitäten und sozialen Kontakten, sondern wirkt sich ebenfalls negativ auf die Gesundheit aus, wenn der bisherige Lebensstandard nicht mehr gehalten werden kann oder bestehenden finanziellen Forderungen nicht mehr nachgekommen werden kann. Wichtig für den Arbeitssuchenden ist des Weiteren die soziale Unterstützung. Dadurch widerfährt dem Arbeitssuchenden emotionale Unterstützung, welche den Selbstwert wieder stabilisiert und das Suchverhalten steigert. Dabei wird die Unterstützung von anderen Erwerbslosen meist als nützlicher erlebt als die von Familienangehörigen und Bekannten. Dies haben beispielsweise auch Studien über Berufsorientierungskurse mit arbeitslosen Jugendlichen gezeigt (vgl. Turner 2008, S. 199 ff.). Allerdings schrumpft der Kreis der Unterstützenden mit der Dauer der Erwerbslosigkeit, da gleichzeitig aufgrund der schlechter werdenden finanziellen Lage die sozialen Aktivitäten abnehmen. Auf erwerbslose Arbeitssuchende wirkt besonders negativ der Faktor der gesellschaftlichen Diskriminierung. Die Arbeitslosigkeit wird von manchen Betroffenen vor Freunden und sogar engsten Familienangehörigen verschwiegen. Vorurteile, dass z.B. Langzeitarbeitslose nicht wirklich daran interessiert seien zu arbeiten, herrschen in der Öffentlichkeit vor. Es ist die Angst vor der Scham, dem Verlust von sozialem Status und letztlich dem „sozialen Tod“, welche die Arbeitssuchenden zunehmend psychisch belasten und sich alles andere als produktiv auf deren Situation auswirkt (vgl. Anselm 2006, S. 32 ff.). Letztlich beeinflusst noch die vorherige Arbeitssituation die erwerbslosen Arbeitssuchenden. Dabei können vorhandene Fähigkeiten des letzten Anforderungsprofils ausschlaggebend bei der Motivation zu Lernaktivitäten während der Erwerbslosigkeit sein und den Wiedereinstieg begünstigen. Dies erscheint besonders schwierig, wenn wegen struktureller Veränderungen erhebliche berufliche Mobilität gefordert wird und ein starker Eingriff in die berufliche Biografie vorzunehmen ist. Ab einem bestimmten Alter fällt es Arbeitssuchenden deutlich schwerer einen neuen Beruf zu erlernen.

Abschließend wird auf die Reaktionen der erwerbslosen Arbeitssuchenden auf die arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen eingegangen. Aus den Arbeitsämtern mit

überfüllten Wartezimmern und den Wartenummern sind moderne Arbeitsagenturen geworden. Der Reform ist es gelungen die Arbeitslosigkeit besser zu organisieren. Der Großteil der Kommunikation wird über Call-Center abgewickelt und Kontakte mit Arbeitsvermittlern sind streng terminiert. Somit verkürzen sich die Wartezeiten und in den Wartezimmern warten nur noch einige wenige (vgl. Uhlig 2008, S. 28 ff.). Die Dienstleistungen der Arbeitsagenturen richten sich nach dem zentralen Prinzip des „Fördern und Fordern“, was eine erziehungsstaatliche Absicht im Umgang mit Arbeitssuchenden impliziert (vgl. ebd., S. 38). So wird Aktivierung als Form sozialer Kontrolle wahrgenommen (vgl. Behrend 2008, S. 16). Es wird kontrolliert, inwieweit ein bestimmtes Handeln von den gesetzlichen Grenzen abweicht und gegebenenfalls zu sanktionieren ist. Bezeichnend dafür ist, das Arbeitslosen bei ihrem Erstbesuch im Jobcenter von ihrem Fallmanager das Merkblatt für Arbeitslose von der Bundesagentur für Arbeit ausgehändigt wird, indem die Rechte aber vor allem die Pflichten der Arbeitslosen aufgeführt werden (vgl. Uhlig 2008, S. 32). Bei Arbeitsvermittlern erfolgt diese Kontrolle selten autoritär, vielmehr kooperativ zugewandt und belehrend. Dabei kommt es den Vermittlern wesentlich auf die Haltung und Motivation des Arbeitssuchenden an und nicht primär um die Vermittlung. Konzessionsbereite werden bei der Suche gefördert, während Personen, die an ihrer Berufsbiografie festhalten, in den Augen der Vermittler an ihrer Haltung arbeiten müssen (vgl. Behrend 2008, S.21). Zudem kann der Prozess der Aktivierung in erster Linie als Verlust der Selbstständigkeit empfunden werden. Die Teilnahme an einer Maßnahme wird als Gegenleistung statt als Chance gesehen, was natürlich der Absicht die Eigenverantwortung der Arbeitssuchenden zu stärken entgegenwirkt (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 129).

### ***3.3 Hintergründe der Arbeitssuche***

Die Hintergründe der Arbeitssuche sind recht verschieden und immer abhängig von dem einzelnen Individuum. Natürlich verfolgt jede Bemühung der Arbeitssuche das Ziel

den Zustand der Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder zu beenden. Dabei ist allerdings die Art und Weise entscheidend, wie dieses Ziel erreicht wird. Welche Vorstellungen die Arbeitssuchenden von Beruf, Gehalt und Arbeitsort haben und welche Fähigkeiten, Qualifikationen und Motivation sie für einen Arbeitsplatz einbringen können, sind wichtige Faktoren für den Erfolg der Arbeitssuche. Die Ausgangslage ist abhängig von der bisherigen Berufsbiografie und dem momentanen beruflichen Status. Zu Beginn werden also die Hintergründe der Arbeitssuche von Erwerbstätigen beleuchtet. Handelt es sich um eine Arbeit, die von der Person mit einer gewissen Arbeitsmotivation<sup>8</sup> ausgeführt wird und in einem als gesichert geltenden Beschäftigungsverhältnis stattfindet, sind die Motive für die Arbeitssuche in erster Linie darauf gerichtet höhere Bedürfnisse (s. Abb. 5) zu befriedigen, da körperliche Grundbedürfnisse, das Bedürfnis nach Sicherheit in recht hohem Maße und die Bedürfnisse nach sozialer Zuwendung im familiären und näherem Freundes- und Bekanntenkreis und Anerkennung im gesellschaftlichen Gefüge im bis dahin ausreichendem Maße befriedigt werden. Die Arbeitssuche zielt also zunächst auf die Bedürfnisse der individuellen Selbstverwirklichung und im gewissem Umfang ebenfalls auf die Steigerung der Anerkennung und sozialen Zuwendung durch die Aufnahme prestigeträchtigerer Arbeitsverhältnisse ab. Für den Fall, dass die Arbeit eine extreme körperliche oder psychische Belastung für den Erwerbstätigen darstellt, das Beschäftigungsverhältnis als vergleichsweise labil einzustufen ist, die Arbeitsmotivation insgesamt gering ist oder die Kündigung des Arbeitsverhältnisses von Seiten des Arbeitgebers bekannt wird, werden bei der Arbeitssuche vorrangig die niederen Bedürfnisse befriedigt, die auf verbesserte Arbeitsverhältnisse, einen sichereren Arbeitsplatz, ein gewisses Mindestmaß an Begeisterung für die Arbeit oder eben auch auf die Sicherung der Grundbedürfnisse für einen gewissen sozialen Status abzielen.

---

<sup>8</sup> Grad der Begeisterung, des Einsatzes und der Befriedigung an einem Arbeitsplatz tätig zu sein im Gegensatz zur bloßen Bereitschaft zu arbeiten (vgl. Mikl-Horke 2007, S. 128)



*Abb. 5: Bedürfnispyramide nach Maslow*

*(vgl. Maslow 2002)*

Bei nicht-erwerbstätigen Personen ähneln die Hintergründe der Arbeitssuche in Abhängigkeit von der vorherigen Beschäftigung und der Dauer der Arbeitslosigkeit diesen beiden Gruppen. Wobei die Auswirkungen lang anhaltender Arbeitslosigkeit bei Personen, die vorher einen hoch bezahlten Arbeitsplatz mit entsprechender Qualifikation ausgefüllt haben, die Bereitschaft erhöht eine schlechter bezahlte Arbeit mit niedrigeren Qualifikationsanforderungen anzunehmen (vgl. Koch, Kupka, Steinke 2009, S. 271 f.). Dies ist allerdings kritisch zu betrachten, da zwar die erhöhte Konzessionsbereitschaft den Wiedereinstieg in Arbeit beschleunigt, sich aber negativ auf die psychische Befindlichkeit auswirkt, weil die Person damit zu kämpfen hat, eine qualitativ schlechtere Arbeit auszuführen und den Wert der eigenen Qualifikation zu mindern (vgl. Mohr, Richter 2008, S. 28). Ein Rückschritt auf der Bedürfnispyramide, wenn gewisse Bedürfnisse bereits einmal befriedigt wurden, stellt also ebenfalls ein Problem dar, mit dem Arbeitssuchende unter Umständen umgehen müssen, da man sich nur schwer damit zufrieden gibt bisher Erreichtes aufzugeben und sich mit weniger abzufinden.

Eine Analyse älterer Arbeitssuchender, die am Arbeitsvermittlungsprogramm „Pakt50 für Nürnberg“ teilgenommen haben, hat gezeigt, dass die Arbeitssuche von Vermittlungshemmnissen der Arbeitssuchenden geprägt ist (vgl. Gottwald, Franke 2008, S. 83 ff.). Dies sind Gründe, die Arbeitgeber dazu veranlassen, den Bewerber mit eben jenen Merkmalen bei der Besetzung einer ausgeschriebenen Stelle eher nicht zu

berücksichtigen. Sie sind kein alleiniger Ausschlussgrund. Eine Häufung mehrerer solcher Merkmale senkt allerdings die Chancen auf eine Stelle erheblich. Folgende zehn Vermittlungshemmnisse wurden besonders häufig genannt: letzte Tätigkeit war Hilfstätigkeit, mehr als zwei Jahre arbeitslos, gesundheitliche Einschränkungen, kein Führerschein, 55 Jahre oder älter, kein (anerkannter) Berufsabschluss, Geschlecht (weiblich), sprachliche Einschränkungen, Migrationshintergrund und kein (anerkannter) Schulabschluss. Durchschnittlich haben die Pakt-50-Teilnehmer 4,5 dieser Merkmale aufgewiesen.

Für Jugendliche und junge Erwachsene auf Arbeitssuche ist zunächst einmal entscheidend, welche schulischen und beruflichen Qualifikationen sie mitbringen. Sofern kein Schulabschluss und/oder keine Berufsausbildung und oder Studienabschluss erworben worden ist, haben Arbeitssuchende meist nur die Möglichkeit sich auf Arbeitsplätze mit niedrigen oder keinen Qualifikationsanforderungen und mit schlechter Bezahlung erfolgreich zu bewerben. Da Menschen mit Schulabschluss und wenigstens einer beruflichen Ausbildung deutlich bessere Chancen bei der Arbeitssuche haben, ist es für die Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sinnvoll, die Suche nach Erwerbsarbeit erst aufzunehmen, wenn zuvor eine berufliche Qualifikation erfolgreich abgeschlossen worden ist. Dies wirkt der Häufung von Vermittlungshemmnissen schon zu Beginn des beruflichen Werdegangs entgegen.

Letztlich weisen Menschen einen besonderen Hintergrund auf, die eine längere Zeit nicht erwerbstätig waren, weil sie entweder freiwillig die Erziehung der eigenen Kinder oder die Betreuung pflegebedürftiger Familienangehöriger übernommen haben oder bisher aus finanziellen Gründen nicht zur Erwerbsarbeit gezwungen waren. Hinzukommen noch jene Menschen, die unfreiwillig durch körperliche bzw. geistige Einschränkungen nicht am Erwerbsleben teilnehmen konnten und nun wieder in der Lage sind unter gewissen Voraussetzungen vollständig oder auch nur teilweise erwerbstätig zu werden. Für diese Personengruppe wirkt sich vermittlungshemmend aus, dass sie den Kontakt zur Berufspraxis durch ihre lange Abwesenheit in ihren erlernten Berufen verloren haben und sich nicht privat weitergebildet haben, um auf technische, wirtschaftliche und soziale Veränderungen in den jeweiligen Berufen reagieren zu können. Für diese Arbeitssuchenden bedeutet der Wiedereinstieg in der Regel, dass

zunächst immense Qualifikationsmaßnahmen ergriffen werden müssen, um in den alten Beruf wieder hinein zu finden, einen neuen Beruf zu erlernen oder generell wieder „fit“ für die Erwerbsarbeit zu werden. Ansonsten besteht meist nur die Möglichkeit im Niedriglohnssektor eine Arbeit mit geringen Qualifikationsanforderungen zu finden.

### ***3.4 Informationsbedarf der Arbeitssuchenden***

Der Grund, warum an dieser Stelle über den Informationsbedarf der Arbeitssuchenden genauer eingegangen wird, liegt in dessen Bedeutung für die bibliothekarische Arbeit mit dieser Kundengruppe. Aus Sicht der Arbeitssuchenden gehört die bewusste Kenntnis über den eigenen Informationsbedarf zu einer wesentlichen Fähigkeit der persönlichen Informationskompetenz<sup>9</sup> (vgl. Gantert, Hacker 2008, S. 382 f.). Dazu gehören außerdem die Fähigkeiten die benötigten Informationen zu finden, diese zu Beschaffen bzw. Zugang zu ihnen zu erlangen, die gefundenen Information zu bewerten und nach Bedarf auszuwählen und letztlich die Informationen sinnvoll zu nutzen. Aus bibliothekarischer Sicht ist dabei nicht nur wichtig den Bestand und die Ausstattung der Bibliotheken nach dem Informationsbedarf und der Wahrnehmung der Bibliothek als Lernort auszurichten, sondern auch wie das Bibliothekspersonal bei der Förderung von Medien- und gerade eben Informationskompetenz als „Teaching Library“ einer ihrer Kernaufgaben nachkommt (vgl. Krauß-Leichert 2008, S. 7). Im Sinne der Bibliothekspädagogik ist es Aufgabe der Bibliotheken für Arbeitssuchende Fortbildungsveranstaltungen mit dem Schwerpunkt auf Informationskompetenz, Förderung von quellenbasiertem und informellem Lernen, Unterstützung von Veranstaltungen anderer Bildungsträger und „Infopoints“ zu beispielsweise Jobangeboten anzubieten (vgl. Schultka 2005, S. 1484).

---

<sup>9</sup> der Begriff „information literacy“ wurde 1989 von der American Library Association (ALA) erstmals definiert und beschreibt das Zusammenwirken bestimmter Fähigkeiten, die zum kompetenten Umgang mit Informationen führen

Der Informationsbedarf der Arbeitssuchenden hat sich in einigen Aspekten in den vorangegangenen Kapitel bereits angedeutet und wird nun konkretisiert. Ebenso wie die Zusammensetzung der Arbeitssuchenden heterogen ist, so verschieden fällt auch der Informationsbedarf des Einzelnen aus. Nicht alle im Folgenden genannten Aspekte müssen auf den jeweiligen Arbeitssuchenden zutreffen bzw. werden als relevant eingestuft. Arbeitssuchende müssen in Abhängigkeit ihrer sozialen und psychologischen Situation und den Hintergründen und konkreten Zielen ihrer Arbeitssuche zunächst für sich selbst erkennen, welche Informationen sie benötigen. Die Abbildung 6 zeigt eine Übersicht von den wichtigsten Bereichen mit denen sich Arbeitssuchende auseinandersetzen können. Da ist zunächst der Aspekt der Bewerbung. Die richtige Bewerbung ermöglicht den Arbeitssuchenden die Chance sich bei einem Arbeitgeber vorzustellen. Deshalb ist es wichtig, dass Bewerbungsunterlagen und Anfragen seriös und ordentlich gestaltet werden, Bewerbungsgespräche gut vorbereitet werden und sich die Bewerber

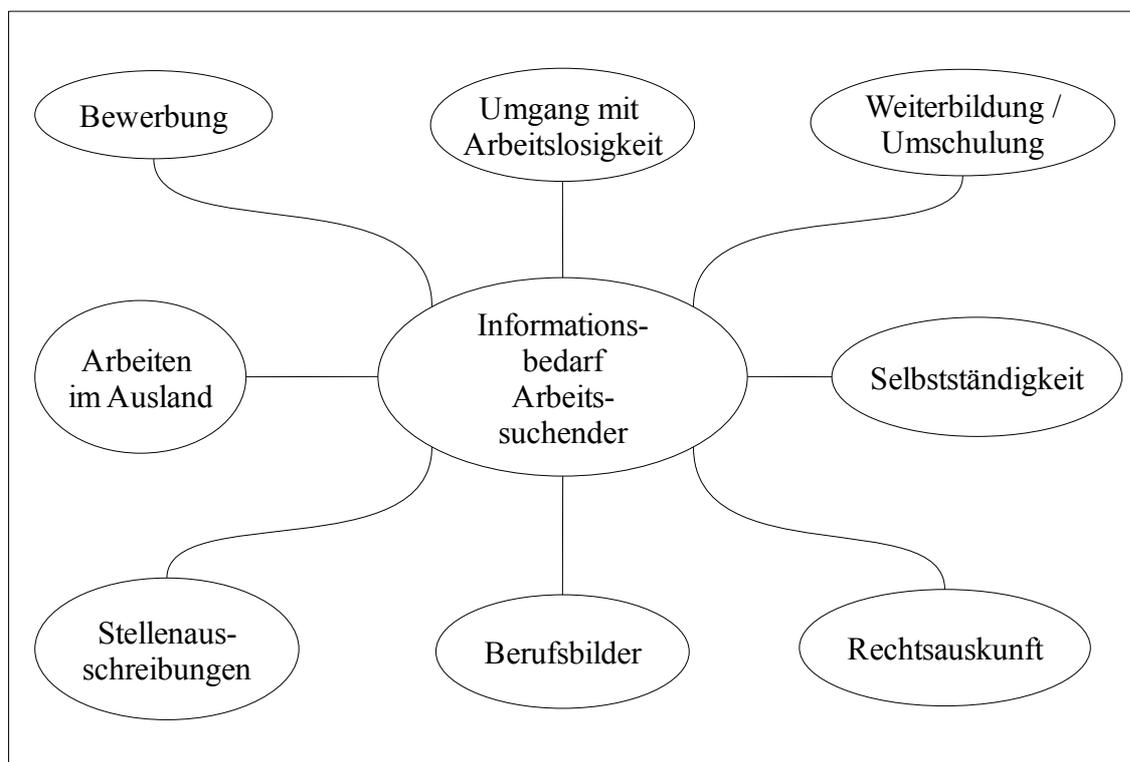


Abb. 6: Mindmap Informationsbedarf Arbeitssuchender

mit realistische Einschätzungen über die nötigen Anforderungen aus der Stellen-

ausschreibung im Klaren sind. Denn dies sind häufige Gründe, weshalb die Einstellung in Erwerbsarbeit bereits an der Bewerbung scheitert (vgl. Harmsen 2002, S. 8 f.). Der Umgang mit der Arbeitslosigkeit ist ein sehr individuelles Feld, weil arbeitslose Arbeitssuchende recht unterschiedlich mit ihrer Arbeitslosigkeit umgehen. Das Spektrum reicht von einer neu entdeckten Rolle im familiären Gefüge über gesellschaftlicher Exklusion bis hin zu schweren gesundheitlichen Schäden. Außerdem kommen noch persönliche Aspekte wie Drogenkonsum, finanzielle und familiäre Probleme und das soziale Umfeld hinzu. Deshalb brauchen arbeitslose Arbeitssuchende sehr verschiedene und auf ihre Situation bezogene Informationen, die ihnen beim Umgang mit der Arbeitslosigkeit helfen, damit diese im nächsten Schritt überwunden werden kann. Arbeitssuchende, die in ihrem bisherigen Beruf nicht mehr arbeiten wollen oder können, weil sie sich beruflich weiterentwickeln wollen bzw. in ihrem Beruf keine Perspektive mehr sehen, suchen nach Möglichkeiten der Weiterbildung oder Umschulung. Dabei ist wiederum die bisherige Qualifikation und die wirtschaftliche und technologische Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt ausschlaggebend mit welchen Themen man sich weiterbildet oder auf welchen Beruf man umschult. Möglichkeiten eine Ausbildung oder ein Studium aufzunehmen, das Nachholen des Schulabschlusses oder einfach auch die Förderung der eigenen Informationskompetenz zählen ebenfalls zu diesem Feld. Ausländische Arbeitsmärkte bieten Fachkräften und bestimmten Berufsgruppen je nach dortiger Nachfrage die Perspektive auf Erwerbsarbeit bzw. auf besser Bezahlung oder Lebensverhältnisse. Allerdings sollte die Entscheidung im Ausland zu arbeiten nicht unvorbereitet getroffen werden. Bedingungen, wie Sprache, Steuern und Sozialabgaben, Lebenshaltungskosten, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis für sich und eventuell die Familie, sind im Vorfeld zu klären. Nicht erst seit Einführung der staatlich geförderten Ich-AG und Familien-AG stellt Selbstständigkeit eine interessante Alternative zum Angestelltenverhältnis dar. Für diesen Schritt bedarf es ebenfalls einer Menge von Informationen über Anforderungen, gesetzliche und steuerliche Verpflichtungen und Rechte, betriebswirtschaftliche Kenntnisse und einiger Grundkniffe des Marketing bei einer Selbstständigkeit. Beim Themenkomplex der Stellenausschreibung wird besonders Informations- und Medienkompetenz gefordert. Letzteres bezieht sich darauf, dass längst nicht mehr alle Stellenausschreibungen in lokalen, regionalen oder überregionalen Tages- und Wochenzeitungen, Fachzeitschriften

und/oder als Aushang im Jobcenter oder anderswo stehen, sondern auch im Internet in Stellenbörsen der Bundesagentur für Arbeit oder in fachspezifischen Stellenbörsen zu finden sind. In manchen Stellenausschreibungen wird sogar darauf hingewiesen, dass ausschließlich Online-Bewerbungen erwünscht sind. Dies erfordert natürlich gewisse EDV-Kenntnisse mit Textverarbeitungsprogrammen und E-Mail-Programmen. Zu wissen, wo Stellenausschreibungen zu finden sind, reicht aber allein nicht aus. Sie müssen von den Arbeitssuchenden ebenfalls gründlich gelesen und verstanden werden, um entscheiden zu können, ob eine Bewerbung auf die ausgeschriebene Stelle überhaupt eine realistische Chance auf eine Einstellung hat. Arbeitssuchende, die einen Beruf ergreifen wollen, aber noch nicht die erforderlichen beruflichen Qualifikationsnachweise wie Ausbildung, Studium oder Zusatzqualifikationen durch Weiterbildung erreicht haben bzw. keine konkrete Vorstellung über ihren künftigen Beruf haben, können sich mittels der Berufsbilder orientieren, welche persönlichen Anforderungen und Kenntnisse erforderlich sind, welches Arbeitsumfeld und Gehalt einen erwartet und welche wesentlichen Tätigkeiten mit dem Beruf verbunden sind. Passen persönliche Neigungen und Fähigkeiten mit denen eines Berufsbildes zusammen, ist die Wahrscheinlichkeit einer höheren Arbeitsmotivation im späteren Berufsleben recht groß. Letztlich müssen sich Arbeitssuchende, sofern sie Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung oder vom Staat beziehen, mit einigen Rechten und Pflichten bei der Arbeitssuche auseinander setzen, um beispielsweise eine Kürzung oder Streichung ihrer Bezüge zu vermeiden.

## **4 Best-Practice Beispiele aus der Bibliotheksarbeit für Arbeitssuchende**

Einleitend zu diesem Kapitel folgt nun eine kurze Darstellung über die Bibliotheksnutzung in der Marienthal-Studie, wo Ende der 1920er Jahre durch die Schließung einer Textilfabrik nahezu ein gesamtes Dorf von der Arbeitslosigkeit betroffen gewesen ist. So sind in dem österreichischem Dorf Marienthal die Ausleihzahlen von 1929 auf das Jahr 1931 um 48,7 % gesunken, obwohl der Bestand noch kurz vor Schließung der Fabrik durch Ankauf erweitert wurde (vgl. Jahoda, Lazarfeld, Zeisel 2007, S. 57). Dies zeigt nicht nur, dass Arbeitssuchende in damaligen Zeiten ihre Freizeit meist nicht zur Weiterbildung genutzt haben, sondern es außerdem erheblich daran gemangelt hat die Bedeutung der Bibliothek bei der Unterstützung der Arbeitssuche zu erkennen. Bei ähnlichem Hintergrund in der mittelschwedischen Kleinstadt Fagersta, als das dortige Stahlwerk 850 Arbeiter und Angestellte entlassen hat, ist es der Bibliothek gelungen die Nutzerzahlen zu halten, indem zwei Wochen vor der Entlassung Informationsbroschüren mit dem Slogan „Nun hast Du Zeit, mal in die Bibliothek reinzuschauen“ an die Belegschaft verteilt worden sind. Das Bibliotheksteam wurde zudem von vier Mitarbeitern des staatlichen Arbeitsbeschaffungsprogramms unterstützt und für die arbeitslos gewordenen Bibliotheksbesucher wurde ein Unterhaltungs- und Bildungsprogramm angeboten, was starke Resonanz gefunden hat (vgl. Fertig 1983, S. 810 f.). Die Best-Practice Beispiele aus der nationalen und internationalen Bibliotheksarbeit werden zeigen, in wie weit sich Öffentliche Bibliotheken heutzutage als moderne, kundenorientierte Dienstleister verstehen und auf die Bedürfnisse der Arbeitssuchenden eingehen. Vorweg wird an dieser Stelle erwähnt, dass Bibliothekare nicht Aufgaben und Tätigkeiten von Arbeitsvermittlern erfüllen können, die darin bestehen ein Profil des Arbeitssuchenden zu erstellen, ihn zu zielgerichtet zu beraten und zu informieren, bei der Vermittlung zu unterstützen und mit zu wirken und die Arbeitsvermittlung zu organisieren und zu dokumentieren (vgl. Scheller 2008, S. 328 f.). Allerdings können Bibliothekare beispielsweise das Informationsangebot und die Ausstattung der Bibliothek nach den Bedürfnisse der Arbeitssuchenden ausrichten oder besondere

Veranstaltungs- und Bildungsangebote bereit stellen. Einen gewissen Stellenwert nimmt dabei auch die soziale Bibliotheksarbeit ein. Wie eine Umfrage unter einigen Öffentlichen Bibliotheken gezeigt hat, gibt es in Deutschland einige Beispiele, in denen Bibliotheken mit Maßnahmen zur Förderung der Sprach-, Erziehungs-, Medien- und Informationskompetenz in Regionen, die als soziale Brennpunkte gelten, anbieten. Die dadurch erlangte Bildung fördert die Integration und Vermeidung der Armut bei Menschen mit oder ohne Migrationshintergrund (vgl. Hellmich 2007). Davon profitieren natürlich auch Arbeitssuchende. Das Hauptaugenmerk wird jedoch auf die Angebote gerichtet, die speziell auf die untersuchte Kundengruppe „Arbeitssuchend“ abzielen. Die einzige Ausnahme in den folgenden Beispielen bildet die Darstellung über die Hanse-Bibliothek Demmin. Dort werden zwar keine besonderen Angebote für Arbeitssuchende geboten. Dennoch ist die dortige Bibliotheksarbeit wegen der dortigen Arbeitslosenquote von besonderem Interesse, da diese als die höchste Deutschlands gilt.

Bei der Recherche zu diesem Kapitel wurde in wissenschaftlichen Bibliotheken und bibliothekarischen Fachdatenbanken nach Monographien, Zeitschriftenaufsätzen und Online-Ressourcen gesucht. Zudem wurde besonderer Wert auf Aktualität gelegt, um die wirtschaftliche, technologische, politische und soziale Rahmenbedingungen bei der Arbeitssuche möglichst in den vorgestellten Beispielen vorzufinden. Deshalb liegt ein Schwerpunkt auf Quellen, die nach dem Jahr 1995 veröffentlicht wurden. Die vorher erschienenen Quellen zeigen nicht nur die Entwicklung der ersten Projekte wie Dienstleistungen für Arbeitssuchende in Öffentlichen Bibliotheken zunächst angeboten worden sind, sondern enthalten auch bereits wichtige Erkenntnisse für die künftige Bibliotheksarbeit mit Arbeitssuchenden.

### ***4.1 national***

*Bergkamen (vgl. Vogelmann 2009)*

Die Stadtbibliothek in der Nordrhein-Westfälischen Kleinstadt Bergkamen, die ca.

52.000 Einwohner zählt, hat 2008 im Rahmen eines geförderten Landesprojekts<sup>10</sup> ein so genanntes Selbstlernzentrum mit zwölf Internet- und Computerarbeitsplätze eröffnet. Die modernen Geräte sind mit USB-Ports, CD-Brenner und der vorinstallierten Software Office Professional ausgestattet und es steht ein moderner Farblaserdrucker für hochwertige Ausdrücke zur Verfügung. Außerdem sind die Internetgebühren abgeschafft worden und jeder Bibliothekskunde kann sich mit seinem Bibliotheksausweis täglich eine Stunde an den Computern anmelden. Auf den PCs wurden verschiedene Sprachförderprogrammen installiert und es besteht eine Kooperation mit dem türkischen Elternbund, die neben einer Hausaufgabenhilfe auch Sprachförderkurse anbieten, mit denen die deutsche Sprache erlernt werden kann. Nach einem Jahr fällt das Resümee durchweg positiv aus. Die Ausstattung wird intensiv von Bewerbungsschreibern genutzt, die Besucherzahlen sind um 20% nachweislich gestiegen, durchschnittlich haben sich täglich 50 Personen an den Computern angemeldet und die Bibliothek hat ihr Image als attraktive und moderne Bildungs- und Kultureinrichtung gefestigt.

*Berlin (vgl. Ulucan 2008, S. 39)*

Erste Kooperationen mit anderen Bildungseinrichtungen bei der Bekämpfung von Jugendarbeitslosigkeit haben sich in Berliner Stadtteilbibliotheken gebildet. In der Stadtbibliothek Mitte wird zusammen mit dem Förderverein für arbeitslose Jugendliche für diese eine Jugendberatung angeboten, wo Jugendliche bei der Arbeitssuche beraten, beim Schreiben von Bewerbungen unterstützt und auf Vorstellungsgespräche vorbereitet werden können. In der Helene-Nathan-Bibliothek ist einmal im Monat der Bildungsberater des Neuköllner Lernladens zu Gast und erteilt Auskünfte über Weiterbildungsmöglichkeiten und deren Finanzierung, zum Nachholen von Schulabschlüssen, Computeranwendungen sowie zu Bewerbungen.

*Demmin (vgl. Ludwig 2007)*

Der Landkreis Demmin gehört zu den wirtschaftlich schwächsten Kreisen in der Bundesrepublik Deutschland, hat die höchste Arbeitslosenquote und die Einwohnerzahl

---

<sup>10</sup> NRW 2007

schrumpft stetig. Für die ca. 12.500 Einwohner der Kreisstadt Demmin bildet die Hanse-Bibliothek Demmin den Kern der regionalen Kulturarbeit. Seit 1997 existiert die Bibliothek als Trägerverein, wird zu 95% von kommunalen Zuschüssen finanziert und kann aufgrund der Gemeinnützigkeit besondere Fördermittel beantragen. Der Vereinsvorstand besteht unter anderem aus Vertretern aller Fraktion des Stadtparlaments und den Vereinsvorsitz hat der erste stellvertretende Bürgermeister inne, der sich durch sein Amt besonders stark für die Bibliothek einsetzen kann. Verwunderlich mag klingen, dass neben dem OPAC für ältere Leser noch Zettelkataloge und ein Schallplattenbestand aufgrund der anhaltenden Nachfrage geführt werden und das fünfköpfige Bibliothekspersonal mit der Stadt das jährliche Osterfest ausrichtet. Dies gehört jedoch zur bürgernahen und kundenorientierten Bibliotheksarbeit, die auf „Fröhlichkeit und Geselligkeit gegen manche Alltagstristesse“ setzt. Beim Bestandsaufbau und der Aufstellung in den Bibliotheksräumen wird sich an die verwendete Systematik gehalten und kein Sonderstandort für die Gruppe der Arbeitssuchenden geschaffen, da diese Gruppe nicht homogen ist. Einige Arbeitssuchende nutzen das Angebot der Bibliothek dennoch intensiv. Ein Großteil kann sich jedoch nicht mehr motivieren am kulturellen und gesellschaftlichen Leben teilzunehmen oder sich weiterzubilden. Viele andere Träger in der Region bieten Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für Arbeitslose meist in Form von Bewerbungstrainings an. Von Zeit zu Zeit gehört auch eine Bibliotheksführung dazu. Die Bibliothek sieht sich selbst als Unterstützer dieses Prozesses, um die Arbeitslosigkeit zu bekämpfen. Für besondere Förderprogramme fehlt jedoch der finanzielle und personelle Rahmen. Erschwerend kommt der Mangel an Arbeitsplätzen in dieser Region hinzu. Davon unbeirrt leistet das Bibliotheksteam engagierte Arbeit, die von beachtlichen 17,5% der Bevölkerung aktiv genutzt wird. Neben den bisher genannten Aktivitäten gehören noch jährlich 69 Veranstaltungen der Leseförderung und kulturellen Arbeit, ein Bücherdienst für Senioren in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Roten Kreuz und eine enge Kooperation mit den umliegenden Bildungseinrichtungen dazu.

Dieses Beispiel ist nicht unbedingt als ein Best-Practise Beispiel für die bibliothekari-sche Arbeit für Arbeitssuchende zu sehen. Allerdings sind bei diesem Beispiel die extremen Bedingungen in einer der strukturschwächsten Regionen Deutschlands zu

berücksichtigen und unter diesem Aspekt zeigt diese Darstellung, mit welchem enormen Engagement Mitarbeiter der Bibliothek und Vertreter der Politik sich hinter die Bibliothek stellen und welchen großen, kulturellen Stellenwert die Bibliothek als Bildungs- und Kultureinrichtung oder eben „nur“ als gesellschaftlicher Treffpunkt einnimmt.

*Hamburg (vgl. Kappus 1987)*

Die Zweigstelle St. Pauli der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen liegt in einem Stadtteil mit einer vergleichsweise hohen Bevölkerungsdichte von Personen mit Migrationshintergrund. Die Quote von Schülern mit einem Schulabschluss liegt bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund bei lediglich 46% und die Zahl der arbeitslosen Migranten im Frühjahr 1986 bei 23,1%. Der Bestand von fremdsprachlicher Literatur und Sprachkursen wurde staatlich gefördert ausgebaut, aber kaum Leute haben die Bibliothek besucht, an die sich jene Bestände gerichtet haben. Zudem ist beim Bestandsaufbau nicht ganz klar gewesen, welche Literatur die Migranten lesen möchten und welche Informationsbedürfnisse diese Gruppe hat. Besonders stark ist die ethnische Gruppe der Türken vertreten. Deshalb hat sich das Bibliotheksteam vorgenommen in den Stadtteil zu gehen, um erstens die Bücherhalle in der Öffentlichkeit bekannt zu machen und sich zweitens als ein offener und freier Treffpunkt für jeden zu zeigen. Andere Bildungseinrichtungen, die mit Migranten arbeiten, haben die Erfahrung gemacht, dass anonyme Öffentlichkeitsarbeit mit Postern oder Handzetteln selten erfolgreich ist. Ein Großteil der Öffentlichkeitsarbeit ist daher über persönliche Gespräche gelaufen, was zwar einerseits sehr aufwendig gewesen ist, andererseits aber aufgrund der Nachhaltigkeit und der vielen Weiterempfehlungen durchaus erfolgreich. So sind 59% der türkischen Bibliotheksbesucher durch Freunde auf die Bücherhalle aufmerksam geworden. 6% von diesen Personen kommen sogar aus weit entfernten Stadtteilen. Obwohl in ihren Stadtteilen auch Bücherhallen mit ähnlichen Angeboten vorhanden sind, wird die Bücherhalle in St. Pauli von ihnen vorgezogen, weil diese schließlich von Freunden und Kollegen empfohlen worden ist. Eine weitere wirksame Möglichkeit hat sich geboten, als die Stadtplaner zur Vermeidung von Elendsvierteln den Stadtteil St. Pauli als bedroht bezeichnet haben. Die Bücherhalle hat ihre Räumlichkeiten für Anwohnertrreffen angeboten, wodurch viele Türken zum ersten Mal die

Bücherhalle von innen gesehen haben. Als Folge haben mehr Türken die Bücherhalle als einen Ort für Information und Beratung wahrgenommen, wo ihnen beim Ausfüllen von Formularen, Schreiben von Briefen und Fragen geholfen wird. Des Weiteren sind Veranstaltungen ein probates Mittel potenzielle Bibliothekskunden auf sich aufmerksam zu machen und einen wichtigen Beitrag im Verständnis der verschiedenen Kulturen zu leisten.

*Rosenheim (vgl. Burger 1999)*

Im Zuge des Bibliotheksumzuges und begünstigt durch die große Nachfrage von Bibliothekskunden und der zunehmenden Bedeutung von berufsbezogenen Informationen, hat die Stadtbibliothek Rosenheim in ihren neuen Räumlichkeiten dafür einen gesonderten Bereich mit dem Namen „Berufs-Info“ zwischen den Bereichen Schülerhilfen, Infothek und Internetabeitsplätze eingerichtet. Dort werden Informationen in jeglicher Form zu Themen wie Bewerbung, Aus- und Weiterbildung, Studium, Berufe A-Z, Berufsstart, Arbeitswelt, Existenzgründung, Auslandsjob und Zeitarbeit für alle Altersklassen und Bevölkerungsgruppen angeboten. Außerdem stehen zwei kostenlose Internetabeitsplätze und zwei Computerarbeitsplätze zum Recherchieren und Schreiben von Bewerbungen zur Verfügung. Per Fernleihe wird Fachliteratur besorgt. Die Bibliothek hat als Kooperationspartner das Arbeitsamt und deren Beruf-Informations-Zentrum, die Industrie- und Handelskammer sowie das Amt für Wirtschaftsförderungen gewinnen können, die regelmäßig die Bibliothek mit aktuellem Informationsmaterial versorgen und ihre Kunden auf das Angebot „Berufs-Info“ der Stadtbibliothek aufmerksam machen. Die Evaluation des Bibliothekspersonals über dieses neue Angebot fällt durchweg positiv aus: es wird stark genutzt und die Bibliothek hat sich damit neue Kundengruppen erschließen können.

*Würzburg (vgl. Stadt Würzburg 2009)*

Die im Jahr 2003 als Bibliothek des Jahres vom Deutschen Bibliotheksverband ausgezeichnete Stadtbibliothek Würzburg hat in ihren Räumen ein Lern- und Schulungszentrum mit dem Namen „Studio“ eingerichtet. Aus dem Themenfeld „Lernen &

Arbeiten“ steht dort ein modernes, ansprechendes Medienangebot, mehrere Multimedia-PCs und ein Schulungsprogramm für die Bibliothekskunden bereit. Die Medien sind in die drei Großgruppen „Betriebswirtschaft“, „Lernen & Studieren“ und „Bewerbung & Beruf“ unterteilt. Die Computerarbeitsplätze sind alle mit dem Internet verbunden und mit den Microsoft Office-Anwendungen ausgestattet. Einzelne PC verfügen noch über weitere Programme zur Website-Erstellung, Bildbearbeitung oder Bewerbung. Scanner und Drucker sind ebenfalls vorhanden. Einziger Kritikpunkt mag sein, dass die Nutzung kostenpflichtig über ein mit Geld aufladbares Chipkartensystem erfolgt. Das Schulungsprogramm wird in Kooperation mit der Volkshochschule Würzburg e.V. angeboten. Das gesamte Programm ist im Rahmen eines Modellprojektes der Europäischen Union zum Thema „Lebenslanges Lernen“ PuLLS erstellt worden. Die Veranstaltungen sind in vier Module unterteilt und bauen teilweise aufeinander auf. Im ersten Modul „Information & Wissen“ finden Bibliotheksführungen und einfache PC-Schulungen zu den Themen Textverarbeitung, Internet und E-Mail statt. Das zweite Modul „E-Life & Büroalltag“ vermittelt Kenntnisse über die Nutzung der E-Medien der Stadtbibliothek, den Umgang mit Scanner und Brenner und die Verwendung von Digitalkamera und Computer. Das dritte Modul „Beruf & Karriere“ ist besonders an Arbeitssuchende gerichtet. Vorträge zu Bewerbungen, ob per Brief oder online, Vorstellungsgesprächen und Arbeitszeugnissen werden durch Bewerbungsworkshops mit geringem Kostenbeiträgen praktisch ergänzt. Im vierten Modul „Lernen & Leben“ werden Kurse zu Lerntechniken für Erwachsene, rationellen Lesen oder Körpersprache angeboten.

## 4.2 international

### China

*Provinz Guangdong und Tibet (vgl. Li, Huang 2008)*

Die rapide, ungleichmäßig verlaufende wirtschaftliche Entwicklung hat in der Sozialstruktur des Landes Spuren hinterlassen und die sozialen Unterschiede zwischen den Armen und Reichen der Gesellschaft klaffen weit auseinander. Zu den sozial „Abgehängten“ zählen Arbeiter mit geringer Qualifikation, Arbeitslose, gesundheitlich Kranke, junge Gefangene und Bauern aus den ländlichen Regionen. Die Sun Yat-sen Bibliothek der Provinz Guangdong unterhält landesweit 56 Zweigstellen und 25 „Reading Bases“ in Gefängnissen mit 450 Angestellten und einem Gesamtbestand von ca. 5,2 Mio. Medien. Alle Bibliotheken und Dienstleistungen stehen allen Teilen der Bevölkerung zur Verfügung.

Im Randbezirk Tangxia der Stadt Guangzhou im Süden Chinas wurde 2002 innerhalb eines Monats eine Bibliothek geplant und eröffnet und das an einem Ort, wo überwiegend von sozialer Hilfe abhängige Arbeiterfamilien mit niedrigem Bildungsniveau leben. Neben einem Bestand von 30.000 Medien, 39 Zeitschriften und zwei Computern bietet diese Bibliothek den dort lebenden Kindern, die sonst kaum die Möglichkeit haben ein kulturell sinnvolles Hobby auszuüben, einmal wöchentlich an einen Kalligraphiekurs zu besuchen. Die Dringlichkeit für die dortige Bevölkerung dieses Zugangs zu Information und dem kulturellen Angebot zeigt sich an folgenden Worten:

*„As a whole, the residents in this community spoke highly of the library service as timely cultural rain – the cultural facility came in good time, just like the rain after a drought.“*

*(ebd., S. 15)*

Die Lesestationen in den Gefängnissen bieten Gefangenen die Möglichkeit sich über ihre Rechte zu informieren und sich auch beruflich weiterzubilden. So hat beispielsweise ein straffällig gewordener Student seine Dissertation für seinen Dokortitel in

Journalismus im Gefängnis geschrieben und diese dort auch verteidigen können. Darüber hinaus haben Gefangene Ausstellungsmaterialien für andere Gefangene erarbeitet, sich Autorenlesungen anhören können oder auch persönliche und beratende Gespräche mit dem Bibliothekspersonal zu privaten oder beruflichen Themen führen können.

Einige Zweigstellen wurden selbst in den entlegenen Regionen Tibets eröffnet. Eine davon in der Region des Yarlung Zangbo Grand Canyon in der Stadt Motuo, die von riesigen Bergen umgeben ist. Aufgrund der Steinschläge und des Schnees lassen sich keine Straßen bauen und die vier Pfade, die aus dem Tal herausführen, führen über Berge, die über 4.000m hoch sind und nur zu Fuß überwunden werden können. Bevor die Bibliothek im Jahr 2006 eröffnet worden ist, hat es keine 1.000 Bücher in den öffentlichen Einrichtungen und Schulen gegeben, wodurch die Bevölkerung im hohen Grade an Analphabetismus, schlechter Lesekompetenz und einem gering ausgeprägten kulturellen Leben gelitten hat. Durch die Bibliothek sind nicht nur 17.000 Bücher und eine moderne Ausstattung bestehend aus Einrichtung und technischen Geräten in die Region gekommen. Durch die neuen Dienstleistungen der Bibliothek profitieren die Bewohner von Leseförderung und Informationen zu gesundheitlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Belangen, um mit den Einflüssen besser umgehen zu können, die in das Tal vom Rest der Welt eindringen. Die 7,5t schwere Bibliothek wurde in vier Tagen von 300 Trägern in das Tal gebracht. Der Beruf des Trägers ist die einzige Möglichkeit für die dortige Bevölkerung Geld zu verdienen, weshalb viele Eltern ihre Kinder als Träger arbeiten lassen, als sie in die Schule zu schicken. Als dies bekannt wurde, hat das Transportunternehmen, das für den Transport der Bibliothek zuständig gewesen ist, freiwillig 100 Schülern Stipendien zum weiteren Schulbesuch gestiftet.

## **Finnland**

*Hämeenlinna (vgl. Koivu, Schönberg 1997, S. 12 ff.)*

In den 1990er Jahren hat in Finnland in vielen Fällen die hohe Arbeitslosigkeit zu einem Anstieg der Bibliotheksnutzung geführt. Obwohl dadurch die Position der Öffentlichen Bibliotheken als bedeutende öffentliche Einrichtung für Kultur- und Bildungs-

angebote durch die eben steigende Nachfrage nach Dienstleistungen gestärkt worden ist, sind die Bibliotheken gezwungen mit geringeren Ressourcen aus zukommen. Deshalb ist es um so wichtiger die Qualität des Angebots nicht zu vernachlässigen und die Meinung der Kunden mit einzubeziehen. Infolgedessen hat die ca. 45.000 Einwohner zählende Stadt Hämeenlinna in ihrem Bibliothekssystem, das aus einer Hauptstelle, zwei Zweigstellen und einer Fahrbibliothek besteht, und zum Vergleich in der Hauptstelle der Bibliothek in Tampere unter den Bibliotheksbesuchern eine Befragung über die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Bibliothek durchführen lassen. Das Projekt „Pala<sup>11</sup>“ ist vom Bildungsministerium finanziert worden und löst die bisher in der Bibliothek gesammelten Rückmeldungen durch eine repräsentative Befragung mit systematischen gesammelten und gesichert geltenden Informationen ab. Zuvor hat die Bibliothek im Jahr 1995 zusammen mit anderen öffentlichen Einrichtungen der Stadt Hämeenlinna eine Erklärung abgegeben, in denen sie sich zu zahlreichen Dienstleistungen ihren Kunden gegenüber verpflichtet fühlt, worauf diese sich im Zweifelsfall jederzeit berufen können. Darunter fällt u.a. auch, dass die Bibliothek jährlich Befragung durchführt und die von Kunden geäußerten Anregungen mit in ihre Planungen einbezieht. Auf diese Weise ist es der Bibliothek gelungen sich stärker an ihren Kunden zu orientieren und diese dies durch Interesse an deren Meinung auch direkt spüren zu lassen. Arbeitssuchende können auf diesem Weg beispielsweise auf ihren Informationsbedarf aufmerksam machen, die bisherigen Dienstleistungen der Bibliothek evaluieren und Anregungen äußern.

## **Großbritannien**

*Bathgate, Bo'ness und Johnstone, Schottland (vgl. Neill, Johnson 1991)*

Das steigende Problem der Jugendarbeitslosigkeit und die sinkende Bibliotheksnutzung von Jugendlichen sind der Hintergrund für eine Untersuchung in schottischen Kleinstädten im Jahr 1990 gewesen. 1986 sind beispielsweise 82% der Arbeitslosen in Johnstone im Distrikt Renfrew im Alter von unter 25 Jahren gewesen. In den Vereinbarungen der Öffentlichen Bibliotheken werden allen Mitgliedern der Gesellschaft ein

---

<sup>11</sup> das Wort pala bedeutet im Finnischen „Stück“

umfassendes Angebot zugesichert, was ebenfalls eine Hilfe für junge Arbeitssuchende impliziert. Die Untersuchung hat in den drei schottischen Städten Bathgate im Distrikt West Lothian, Bo'ness im Distrikt Falkirk und Johnstone stattgefunden, die eine Einwohnerzahl von 14.000–20.000 aufweisen. Bei den dortigen Bibliotheken handelt es sich in zwei Fällen um klassische Public Libraries für alle Bevölkerungsgruppen und im Fall Johnstone stellt die Johnstone Informaion & Leisure Library die erste Jugendbibliothek Schottlands dar. Alle Bibliotheken bieten berufsbezogene Information wie die Berufsinformationen des Department of Social Security, College-Broschüren oder Zeitungen mit Stellenanzeigen an. Die Untersuchung hat im Rahmen einer Befragung festgestellt, dass nur 33% der Bibliotheksnutzer und lediglich 12% der Nicht-Nutzer das berufsbezogene Informationsangebot der Bibliotheken kennt. Besonders fatal wirkt sich dieser Mangel an Kenntnis bei Angestellten von Arbeitsvermittlungsagenturen und Berufsinformationseinrichtungen aus, da an dieser Stelle explizit und zielgerichtet auf ein solches Angebot hingewiesen werden kann. Deshalb ist eine intensivere und regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit seitens der Bibliothek notwendig, um auf ihr Angebot aufmerksam zu machen. Eine bessere Kenntnis hat sich so in Johnstone gezeigt, wo durch die Eröffnung der neuen Jugendbibliothek eine relativ große Präsenz in den Medien das Bewusstsein für diese Einrichtung und dessen Dienstleistungen bei den Befragten in der Öffentlichkeit deutlich erhöht hat. Allerdings wird auch deutlich, dass eine engere Kooperation mit solchen Einrichtungen hilft derartige Informationslücken zu schließen. Weitere Befragungen unter Jugendlichen im Alter zwischen 16 und 19 Jahren haben gezeigt, dass diese Gruppe einen besonders hohen Informationsbedarf an berufsbezogenen Informationen hat. Die Bibliotheken weisen durch längere Öffnungszeiten, ihre neutrale Umgebung und ihre zwanglosere Atmosphäre gegenüber den Job Centern und Karriereplanungsbüros einige Vorteile für Jugendliche auf. Jedoch hat sich herausgestellt, dass die Öffentlichen Bibliotheken im Gegensatz zur Jugendbibliothek weniger von Jugendlichen genutzt werden, da die Atmosphäre dort nicht so ansprechend für Jugendliche ist als in einer speziell für Jugendliche ausgerichteten Bibliothek. So finden sie dort andere Personen im gleichen Alter, aus der Schule oder mit ähnlichen Interessen vor und haben nicht das Gefühl auf ältere Bibliotheksnutzer Rücksicht nehmen zu müssen oder sich von diesen bevormunden zu lassen. Bei der Untersuchung

ist man auf die Problematik gestoßen, ob Bibliotheken lediglich Informationen oder selbst auch Beratung anbieten sollen. Im Tenor klingt an, dass Bibliothekare durchaus nach ihren Möglichkeiten und Kenntnissen beratend tätig sein bzw. über relevante weiterhelfende Institutionen Kenntnis haben sollen, um einem modernen, kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen gerecht zu werden.

*London, England (vgl. Steierwald 2009)*

Die im Londoner East End seit dem Jahr 2002 eröffneten Idea Stores, welche die dortigen Public Libraries und die Stadtteil Bildungszentren des Council's Adult Education Service abgelöst haben, richten sich mit ihrem Angebot zwar nicht gezielt an Arbeitssuchende, dennoch ist deren Konzeption, Ausstattung und Angeboten für Arbeitssuchende nicht uninteressant. Die Konzeption hat Bezug auf vorher durchgeführte Meinungsumfragen genommen und bei den kritisierten Punkten Medienangebot, Atmosphäre und Öffnungszeiten angesetzt. Damit die Bibliotheksnutzung sich optimal in das alltägliche Leben integriert, befinden sich die neuen Idea Stores in unmittelbarer Nähe zu Einkaufszentren oder Einzelhandelsketten, wobei beiderseits von der hohen Laufkundschaft profitiert werden kann. Das Konzept der Idea Stores sieht eine Kombination aus bibliothekarischen Diensten und Angeboten des lebenslangen Lernens vor, ist also eine Mischung aus Bibliothek und Volkshochschule. Außerdem geschieht dies in Abstimmung mit den lokalen Gegebenheiten in einer modernen und attraktiven Atmosphäre. Dabei fließen sowohl Elemente des Corporate Designs der Idea Stores als auch regionsspezifische Elemente in die Architektur und Innenausstattung mit ein, sodass jeder Idea Store nach den Bedürfnissen der jeweiligen Kundschaft anders aussieht, Kunden sich aber dennoch zurecht finden. Die Kunden und eben auch Arbeitssuchende können sich an einem breiten Informationsangebot bedienen und haben gleichzeitig die Möglichkeit die modernen Computerarbeitsplätze zu nutzen, kostenlos oder sehr günstig an Kursen, Workshops oder Seminaren teilzunehmen oder sich von Experten beispielsweise über Existenzgründung beraten zu lassen. Diese integrierten Dienstleistungsangebote haben zu einer Verdopplung der Kundschaft in den ersten Jahren geführt und zeichnen sich durch Kundenorientierung in Form von professioneller Beratung, einladender Atmosphäre und optimaler Erreichbarkeit aus.

## Kanada

### *Provinz Ontario (vgl. Sawyer 1996)*

Die kanadische Provinz Ontario unterhält mit ihren 408 Öffentlichen Bibliotheken insgesamt 1.192 Bibliotheksstandorte, die von den Bewohnern insgesamt 71.929.270 mal im Jahr besucht werden. Die jährlichen Kosten belaufen sich auf CAN \$ 366.468.705. An Veranstaltungen und Angeboten von Öffentlichen Bibliotheken nehmen 2.023.036 Personen teil. Bereits im Jahr 1996 haben 85 % Prozent der Bibliotheken einen kostenlosen Internetzugang geboten. Rod Sawyer, Mitglied des Landesministerium für Bürger, Kultur und kulturelle Zusammenarbeit Ontario, stellt die wirtschaftliche und sogar arbeitsschaffende Bedeutung der Öffentlichen Bibliotheken für Unternehmen, Arbeitssuchende und lebenslang Lernende heraus. In Kanada hat die Anzahl von Kleinunternehmen und Selbständigen erheblich zugenommen und diese Personen und Einrichtungen können sich meist nicht den kostenintensiven Zugang zu wirtschaftlichen Informationen über Datenbanken-, Zeitungs-, und Zeitschriften-Abonnements geschweige denn das Anlegen einer kleinen Wirtschaftsbibliothek leisten. Die Öffentlichen Bibliotheken haben sich auf deren Bedarf an Informationen über wirtschaftliche Kontakte, Produkte, Gesetze, Steuern, Investitions- und Kreditmöglichkeiten, aktuelles wirtschaftliches Geschehen, betriebswirtschaftliche Abläufe, Kundenverhalten, Marketingstrategien und andere Konkurrenten eingestellt und sorgen mit diesem Angebot wesentlich für die Konkurrenzfähigkeit von Selbständigen und kleinerer Unternehmen. Zusätzlich werden gebührenpflichtige Zusatzangebote wie eine gezielte Recherche oder Dokumentlieferdienste von den Bibliotheken bereit gestellt. Bibliotheken, die Seminare zu wirtschaftlichen Themen angeboten haben, haben finanzielle Unterstützung von der lokalen Industrie- und Gewerbe-Gemeinschaft im Gegenzug erhalten. Solche Zusammenarbeiten sind das Ergebnis von klaren Vorstellungen, kreativen Ideen und etwas gesundem Geschäftssinn. Arbeitssuchende, die einen Arbeitsplatz suchen, ihre Karriere planen, sich weiterbilden wollen oder nach längerer Abwesenheit aus ihrem Beruf Kenntnisse auffrischen und wieder Anschluss an die aktuellen Arbeitsbedingungen finden wollen, wird empfohlen die Öffentliche Bibliothek für ihren Informationsbedarf zum Erreichen ihrer Ziele zu nutzen. Dort finden Arbeitssuchende Nachschlagewerke und Ratgeber zur Berufswelt, Berufsbilder, Termine von

staatlichen und privaten Ausbildungs- und Lerneinrichtungen und Zugang zu berufsbezogenen Datenbanken. Einzelne Bibliotheken arbeiten bereits mit lokalen Arbeitsagenturen zusammen, bieten wöchentliche Beratungsstunden zu Rechtsfragen mit der örtlichen Rechtsauskunft an, stellen Informationspakete über die Bibliotheksangebote zusammen, die Arbeitssuchenden in den Arbeitsagenturen vom Arbeitsvermittler überreicht werden, und richten „Career Information Centers“ ein, wo unter anderem Workshops zur Arbeitssuche stattfinden. Das Human Resource Development Canada, vergleichbar mit der Bundesagentur für Arbeit in Deutschland, hat für ihre „Job Bank“, eine Stellendatenbank für Arbeitgeber und Arbeitnehmer in Verbindung mit aktuellen Informationen über Berufe, Arbeitsmarkt, Trainings- und Weiterbildungsmöglichkeiten, landesweit Terminals aufgestellt, an denen Arbeitssuchende nach ausgeschriebenen Stellen suchen und sich informieren können. Diese Terminals werden in Einkaufszentren, beruflichen Bildungseinrichtungen aber eben auch sehr häufig in den Öffentlichen Bibliotheken aufgestellt. Neben den gezielten Angeboten profitieren Arbeitssuchende darüber hinaus von der Zusammenarbeit der Öffentlichen Bibliotheken mit anderen Informationseinrichtungen, wodurch ein weit umfassenderes Informationsangebot zur Verfügung steht.

Bemerkenswert an diesen Ausführungen ist, dass diese sich auf das Jahr 1996 beziehen. Kanadische Bibliotheken haben also schon relativ früh die Bedeutung der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ erkannt und haben ein gut funktionierendes Netzwerk von staatlichen und privaten Kooperationspartnern aus Politik und Wirtschaft aufgebaut. Kritisch kann angemerkt werden, dass durch die Verbreitung des Internets und die Kostensenkung von Computer-Hardware mittlerweile mehr Menschen das Internet und Textverarbeitungsprogramme privat oder geschäftlich nutzen können. Allerdings stellen die Öffentlichen Bibliotheken immer noch im umfassenden und qualitativ hochwertigen Maße Informationen und Angebote zu dessen Nutzung bereit. Das Informationsangebot an sich und die nötige Kompetenz es zu nutzen, erhalten zudem weiterhin die Attraktivität der Öffentlichen Bibliotheken.

## **Vereinigte Staaten von Amerika**

### *Arlington High, Illinios (vgl. Richt, 2009)*

Mit dem Hintergrund der im Jahr 2008 beginnenden internationalen Finanzkrise und der daraus resultierenden steigenden Arbeitslosigkeit sieht sich das Bibliothekspersonal zunehmend mit frustrierten und von Zukunftsängsten geplagten Bibliotheksbesuchern konfrontiert. Aus diesem Grund hat man sich in Arlington High dazu entschlossen, sich durch die professionelle Hilfe eines Therapeuten beraten zu lassen, um bei solchen meist emotionalen und kritischen Situation besser reagieren und helfen zu können.

### *Danville, Virginia (vgl. Alexander 2008)*

Die ca. 48.000 Einwohner zählende Stadt Danville liegt im US-Bundestaat Virginia und die dort vorherrschende Textil- und Tabakindustrie hat im Zuge von Rationalisierungsprozessen die Arbeitslosenquote seit den 1980er Jahren auf die höchste in Virginia im Jahr 2006 mit 11,3% ansteigen lassen. Die Öffentliche Bibliothek in Danville besteht aus einer Hauptstelle und zwei Zweigstellen. Das 16-köpfige Personal bietet seinen Kunden einen Bestand von 126.000 Büchern und Zeitschriften, 7.500 AV-Medien und kostenlosen Internetzugang. Das Nutzungsverhalten zeigt sich an 110.000 Besuchen und 210.000 Entleihungen.

Mit dem Hintergrund, dass im Verbuchungs- und Auskunftsdienst das Personal mit Problemen im Umgang mit dem Computer und der Nutzung des Internets bei den Bibliothekskunden konfrontiert worden ist, ist beschlossen worden diesen Personen mit entsprechenden Kursen zu helfen. Zudem hat sich herausgestellt, dass sich unter den Hilfesuchenden überwiegend Menschen befunden haben, die jüngst ihren Job verloren haben und nun auf einmal Stellenanzeigen im Internet finden und Bewerbungen auf dem Computer schreiben müssen. Der Leiter ist mit seinem Personal deshalb übereingekommen, dass die Öffentliche Bibliothek eine besondere Verantwortung für von Armut Betroffene und Arbeitslose trägt und es sich als Aufgabe machen muss, diese Personen mit ihren Dienstleistungen besser zu bedienen. Es sind Ziele definiert, Aufgaben delegiert und ein Projektplan formuliert worden. Damit ist sich an das Department of Human Services gewannt worden, die für diese Pläne, Computerkurse

für Arbeitssuchende anzubieten, die Mittel für zwei zusätzliche Stellen bereit gestellt hat. Es sind Klassen für Basiskenntnisse mit dem Computer mit dem Schwerpunkt auf die Bedürfnisse von Arbeitslosen organisiert und mit Abstimmung mit dem Department of Human Services Pressemitteilungen an örtliche Zeitungen und Fernsehsender geschickt worden, um auf das Angebot aufmerksam zu machen. Die Computerkurse beinhalten den Umgang mit Microsoft Office Anwendungen, einfache Computerbefehle, wie Copy und Paste, die effektive Nutzung des Internets mit Suchmaschinen inklusive von Job-Datenbanken und das Versenden von E-Mails mit Anhang. Um diese Kurse besser zu koordinieren, hat die Danville Public Library das „Institute for Information Literacy“ gegründet, wo neben den Computerkursen, auch Veranstaltungen zur Leseförderung, der Kulturarbeit und Förderung der Informationskompetenz stattfinden. Die Teilnehmer dieser Kurse haben nach Abschluss des Programms dem Institut durchweg positive Rückmeldung gegeben und sich selbstsicher gegeben mit den gewonnenen Kenntnissen bessere Aussichten bei der Arbeitssuche zu haben. Im Laufe der Zeit ist außerdem eine Umfrage unter Bibliotheksleitern im südlichen Virginia unternommen worden, um herauszufinden, ob und auf welche Weise andere Öffentliche Bibliotheken Arme und Arbeitslose mit einem besonderen Angebot bedienen. Das Resultat ist ernüchternd ausgefallen. Von den 100 befragten Bibliothekaren haben 51 den aus 15 überwiegend geschlossenen Fragen bestehenden Fragebogen beantwortet. 47 davon haben angegeben keine besonderen Dienstleistungen für diese Kundengruppe anzubieten. Lediglich 4 der befragten Bibliotheken haben von sich behauptet ein akzeptables Angebot in Form eines für diese Gruppe abzielenden Buchbestandes, Zeitungen mit Stellenanzeigen, Internetzugang, begrenzte Hilfe beim Schreiben von Bewerbungen, einen öffentlichen Aushang und Informationen über weiterhelfende Institutionen vor Ort wie private oder staatliche Arbeitsvermittlungsagenturen oder soziale Einrichtungen für Obdachlose und Arbeitslose zu bieten. Alle Bibliotheken haben auf die Frage angegeben, ob sie besondere Veranstaltungen wie Workshops oder Computerkurse für diese Kundengruppe anbieten würden, dass Arme und Arbeitslose genauso willkommen sind wie alle anderen Bibliotheksnutzer auch, es aber keine bevorzugte Behandlung für einen bestimmten Personenkreis geben kann. Das Fazit ist dementsprechend ausgefallen, dass es weder große finanzielle Unterstützung noch eine Vielzahl an gezielten Angeboten für

Arbeitslose und Arme gibt. Die Danville Public Library stellt also noch eine Ausnahme in ihren Bemühungen um Arbeitslose und Arme in dieser Region dar.

*Morris County, New Jersey (vgl. Olver 2002)*

Die Public Library des Morris County hat bereits große Erfahrungen mit der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ gesammelt und diese in einer Checkliste mit 8 Punkten zum Einrichten eines Career Centers in Bibliotheken zusammengefasst:

1. Auf die Platzierung und die Gestaltung in der Bibliothek kommt es an

Der Bestand für Arbeitssuchende muss demnach leicht zu finden sein und über Möglichkeiten zum Lesen, Schreiben und Sitzen verfügen.

2. Bestand auf Aktualität prüfen

Als Grundsatz gilt, dass ein kleiner aktueller Bestand einem großen Bestand mit alten und überholten Medien vorzuziehen ist. Was bei Internetbuchhändlern oder dem örtlichen Buchhandel gefragt ist, darf in der Bibliothek nicht fehlen, da „Noch-nicht-Nutzer“ solche Titel in der Bibliothek erwarten.

3. Aufstellungssystematik

Der Bestand für das Career Center wird nicht nach Dewey oder anderen Systematiken aufgestellt, sondern nach Themen zusammengefasst. Diese Medien werden mit dem Aufkleber Karriere und farbigen Punkten der jeweiligen Themen versehen. Die Bibliotheksbesucher werden die leichte Auffindbarkeit zu schätzen wissen.

4. Informationen über lokale Angebote für Arbeitssuchende bereitstellen

Von der örtlichen Arbeitsagentur, über diverse Bildungseinrichtungen bis hin zu sozialen Einrichtungen werden deren Angebote für Arbeitssuchende zusammengestellt und aufgelistet. Bei Bedarf kann das Angebot um einen Aushang für Arbeits- und Hilfesuche ergänzt werden.

5. Relevante Internetangebote zentral präsentieren

Anstatt lediglich auf die großen Stellensuchmaschinen zu verlinken, werden die

meist gefragten Internetseiten der Arbeitssuchenden auf einer Website nach Inhalten geordnet.

#### 6. Textverarbeitungsprogramme anbieten

Auch wenn viele Menschen Computer und Internet von zu Hause aus nutzen, können Computer oder der Internetzugang einmal nicht funktionieren. Viele potenzielle Bibliothekskunden werden überrascht sein, dass die Öffentliche Bibliothek die Möglichkeiten bietet Textverarbeitungsprogramme und das Internet zu nutzen.

#### 7. Einen Grundbestand zur Präsenznutzung einrichten

Beliebte Medien sind oftmals verliehen. Wenn mehrere Exemplare von einem besonders stark gefragten Buches vorhanden sind, ist es wichtig ein Exemplar ausschließlich zur Nutzung in der Bibliothek bereit zu halten, da gewisse Informationen für Arbeitssuchende stets verfügbar sein sollten.

#### 8. Kurse für Arbeitssuchende anbieten

Die Bibliothek bietet seit dem Jahr 1993 solche Kurse an und hat folgendes dabei gelernt:

- Nicht mit anderen Einrichtungen für Arbeitssuchende konkurrieren sondern diese mit dem eigenen Angebot ergänzen ;
- als Kurszeiten hat sich die Mittagszeit bewährt ; wenn mehreren Arbeitssuchende ein Kurs an einem Samstag oder in den Abendstunden besser gelegen ist, kann dies versuchsweise eingerichtet werden ;
- Kurse lassen sich sehr gut auch ohne Computerlabor ausrichten, da die Aufmerksamkeit meist auf die Lehrkraft und dessen Beispiele gerichtet ist und Computer meist nur ablenkend wirken ; Übungen können später zu Hause oder in der Bibliothek ausprobiert werden und Probleme beim nächsten mal vor der Gruppe besprochen werden.

Die drei angebotenen Kurse behandeln die Themen „Wie benutze ich die Bibliothek bei der Arbeitssuche?“, „Unternehmensforschung für Arbeitssuchende“ und „Job-suchstrategien fürs Internet“. Dabei werden Fragen nach den wichtigsten Stellen-

datenbanken oder Bewertungskriterien für Stellenanzeigen beantwortet.

*New York, New York (vgl. Richt 2009)*

Als die Leitung der New York Public Library festgestellt hat, dass die allgemein zugänglichen Computerarbeitsplätze überwiegend zum Schreiben von Bewerbungen genutzt werden, sind die Bibliothekare des gesamten Bibliothekssystems darin geschult worden, Bibliothekskunden bestmöglich bei ihrer Arbeitssuche zu unterstützen, indem sie Tipps für Vorstellungsgespräche, Beratung bei der Karriereplanung oder auch Workshops für Gruppen anbieten können.

## **5 Konzept zur Unterstützung Arbeitssuchender durch Öffentliche Bibliotheken**

Dieser Abschnitt beschreibt ein mögliches Konzept für die Stadtbibliothek Reinbek. Hierfür wurden zunächst Recherchen über das Umfeld in Reinbek durchgeführt und im weiteren Verlauf Gespräche mit Teilen der Leitung der Stadtbibliothek, der Zweigstelle der Bundesagentur für Arbeit in Reinbek und der örtlichen Volkshochschule geführt. Dabei ist herausgekommen, dass dieses Konzept zwar keine unmittelbare Umsetzung finden kann, aber dennoch zeigen kann, was Öffentliche Bibliotheken zur Unterstützung Arbeitssuchender bei deren Bemühungen leisten und anbieten können. Dazu werden zunächst die unmittelbaren Angebote der Stadtbibliothek Reinbek für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ genannt, die bereits vorhanden sind und die hypothetisch bei einer Umsetzung des Konzeptes in Betracht gezogen werden würden. Anschließend werden die möglichen Modelle der Zusammenarbeit mit potenziellen Kooperationspartnern vorgestellt, Wege der Öffentlichkeitsarbeit ersonnen, das Angebot bekannt zu machen, und letztlich erwogen, auf welche Weise das Angebot künftig von Seiten der Stadt und der Bibliothekskunden bewertet werden kann. Für die letzten beiden Punkte ist der Blick in Fachliteratur über Marketing und die empirische Sozialforschung erforderlich gewesen.

### ***5.1 Beschreibung des Fallbeispiels***

Die Beschreibung des Fallbeispiels gibt ein ausführliches Bild auf das Umfeld, in welches das Konzept umgesetzt wird. Dafür wird anfangs die Stadt Reinbek beschrieben, wobei auf geografische Lage, Infrastruktur, Wirtschaft, Politik und weitere örtliche Besonderheiten eingegangen wird. Im zweiten Abschnitt leitet eine Definition zu Öffentlichen Bibliotheken über auf die Beschreibung der Stadtbibliothek Reinbek.

### 5.1.1 Stadt Reinbek

Die im Schleswig-Holsteinischen Landkreis Storman gelegene Stadt Reinbek grenzt an den süd-östlichen Stadtrand Hamburgs und östlich an den Sachsenwald. Die 26.065 Einwohner zählende Stadt besteht aus den 6 Stadtteilen Alt-Reinbek, Büchschinken, Hinschendorf, Neuschönningstedt, Ohe und Schönningstedt (vgl. Stadt Reinbek 2008). Verkehrstechnisch ist Reinbek durch die Fernverkehrsstraßen A1, A24 und B5, ein gut ausgebautes Wege- und Straßennetz, die S-Bahn Linie 21 und zahlreiche Buslinien infrastrukturell erschlossen. Weitere Öffentliche Einrichtungen bilden das Rathaus, ein Krankenhaus, zahlreiche Kindertagesstätten, drei Grundschulen, eine Grund- und Hauptschule, sowie je eine Hauptschule, eine Realschule, ein Gymnasium, eine Förderschule, die Volkshochschule und eine Zweigstelle der Bundesagentur für Arbeit. Die Wirtschaftsstruktur Reinbeks zeichnet sich durch vielfältige, überwiegend klein- und mittelständische Unternehmen aus. Branchenschwerpunkte sind Großhandel, Maschinen-/Anlagenbau, Papier/Druck, Pharma/Medizin und unternehmensbezogene Dienstleistungen. Eine große Zahl bedeutender Unternehmen haben hier ihren Sitz, wie z.B. Alfa Laval, Allergopharma, Amandus Kahl, Gossler, Grossmann, Hermal, Lutz, Michaelis-Papier, Nestlé Fürst-Bismarck-Quelle, Rowohlt-Verlag, Tetra Pak, und Wollenhaupt (vgl. Stadt Reinbek 2009). Die Arbeitslosenquote in der Region in und um Reinbek gehört mit 4,1% im Juli 2009 zu einer der niedrigsten im norddeutschen Raum. Allerdings sind die Gruppen, wie die 15-25-jährigen mit 5,9% und Ausländer mit 11,3%, auch in Reinbek besondere Problemgruppen unter den Arbeitssuchenden. Auf die 3.794 gemeldeten Arbeitssuchenden kommen im Juli 2009 1.051 registrierte Stellenangebote (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2009b). In der Stadtverordnetenversammlung bildet die Partei CDU mit 13 Sitzen die größte Fraktion gefolgt von SPD 9 Sitze, Bündnis 90/Grüne 5 Sitze, FDP 5 Sitze und der lokalen Wählergemeinschaft Forum21 mit 4 Sitzen. Bürgermeister ist seit 01.09.2008 Axel Barendorf von der CDU (vgl. Stadt Reinbek 2009). Knapp 150 Vereine, Verbände, Gewerkschaften und andere Gruppierungen zeugen von einem regen gesellschaftlichen Aktivitäten. Das Reinbeker Schloss aus dem 16. Jahrhundert, das Museum Rade und das Sachsenwaldforum bilden die kulturellen Zentren der Stadt.

## 5.1.2 Stadtbibliothek Reinbek

*„Eine Öffentliche Bibliothek ist eine Einrichtung, die von der Öffentlichen Hand etabliert, unterstützt und finanziert wird, sei es durch eine lokale, regionale oder nationale Behörde oder eine andere öffentliche Einrichtung. Sie bietet mittels verschiedenster Medien und Dienstleistungen Zugang zu Wissen, Information und Kreativität und steht der gesamten Öffentlichkeit offen, unabhängig von Rasse, Nationalität, Alter, Geschlecht, Religion, Sprache, Behinderung, wirtschaftlichem und beruflichem Status, Beschäftigungssituation und Ausbildung.“*

*(Gill 2005, S. 1)*

Die Stadtbibliothek Reinbek besteht aus einer Hauptstelle und einer Zweigstelle im Stadtteil Neuschönningstedt. Beide Bibliotheken sind Mitglied im Schleswig-Holsteinischen Büchereiverein und beziehen ihre Medien überwiegend von der Büchereizentrale in Rendsburg und dem örtlichen Buchhandel. Die Hauptstelle liegt zentral im Stadtteil Alt-Reinbek gegenüber vom Rathaus in einem kleinen Einkaufszentrum in der Nähe des S-Bahnhofs und der Bushaltestellen. Parkmöglichkeiten sind ausreichend vorhanden. Die Zweigstelle liegt auf dem Grundstück der Gertrud-Lege-Schule, die eine Grund- und Hauptschule ist, im in den 1970er Jahren entstandenen Neubaugebiet Neuschönningstedt. Dieser Stadtteil ist geprägt von jungen Familien. Mit einem angestrebten Bestand von ca. 38.000 Medien auf 900m<sup>2</sup> in der Hauptstelle und ca. 10.000 Medien auf 232,5m<sup>2</sup> in der Zweigstelle bietet die Stadtbibliothek ihren Kunden ein breites Angebot zur Bildung, Information, Kultur und Unterhaltung. Hinzu kommen zahlreiche Veranstaltungen in Form von Kunstausstellungen, Führungen oder Lesungen (vgl. Stadt Reinbek 2009a). Eine jüngst durchgeführte Imageanalyse, bestehend aus Umfeldanalyse, Bestandsanalyse und einer Nutzerbefragung, hat erbracht, dass der Bestand bisher den unmittelbaren Bedarf der Reinbeker nur teilweise bedient hat, weswegen die Stadtbibliothek momentan ihre Bestände um über 10.000 Medien in jeweils beiden Stellen verkleinert. Die sieben Angestellten des Bibliothekspersonal teilen sich 4,63 Personalstellen in denen die Hauptstelle 30 Stunden und die

Zweigstelle 12,5 Stunden in der Woche geöffnet haben. Der Fokus wird im Folgenden auf die Hauptstelle gelegt, da diese für die Reinbeker Bevölkerung insgesamt besser erreichbar ist, länger geöffnet hat und einen umfassenderen Bestand hat. Ziel des neuen Bestandskonzepts ist es mit einem aktuelleren und stärker bedarfsorientierten Bestand ein deutlich besseres Nutzungsverhalten zu erzielen. Im Zuge dieses Prozesses werden auch räumliche Veränderungen vorgenommen. So sind neue Arbeitsplätze für Bibliothekskunden entstanden, die sich auch für Gruppenarbeit oder zum gemütlichen Verweilen eignen. Das Sorgenkind der Bibliothek ist bisher der Jugendbereich gewesen. Zwischen Kinderbereich und Lexika eher versteckt und kaum genutzt, wird dieser Bestand in einem separaten Raum untergebracht werden, der gegenwärtig noch für einen permanenten Bücherflohmarkt genutzt wird. Dieser Bücherflohmarkt wird vom Förderverein der Bibliothek betrieben, von dessen Einnahmen Leseförderprojekte in Reinbek unterstützt werden. Die Nutzerbefragung hat gezeigt, dass die Hauptkundengruppen der Bibliothek in erster Linie Kinder, Mütter und Seniorinnen sind. Aus der bestehenden Nachfrage nach Biografien, die in der verwendeten Systematik für Bibliotheken (SfB) in den einzelnen Sachgruppen in der gesamten Bibliothek verteilt stehen, ist dafür ein zentraler Bereich eingerichtet worden, wo sämtliche Biografien aus den Sachgruppen zusammen stehen. Die EDV-Anlage und die Bibliothekssoftware sind im März 2009 erneuert worden, wodurch nach langer Zeit auch wieder der OPAC und die Online-Nutzerfunktionen verfügbar sind. Außerdem ist geplant wieder einen Internetplatz anzubieten, was bisher noch an der nötigen Hardware scheitert.

## ***5.2 Dienstleistungsangebot für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“***

Zunächst wird der Ist-Zustand über das Angebot für Arbeitssuchende dargestellt. Dies wird durch die Ergebnisse aus einem Gespräch mit Teilen der Bibliotheksleitung ergänzt, in dem die genannten Best-Practice Beispiele vorgestellt und gemeinsam über potenzielle Angebote für die Stadtbibliothek Reinbek diskutiert worden sind.

---

## 5.2 Dienstleistungsangebot für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“

---

Die Stadtbibliothek Reinbek hält für ihre Kunden, die sich auf Arbeitssuche befinden, ein breites Bestandsangebot bereit. Dies ist jedoch nicht zentral aufgestellt, sondern befindet sich in den einzelnen Sachgruppen der SfB dezentral wieder, was die Suche nach Informationen deutlich erschwert, da entweder gute Recherchekenntnisse im Umgang mit dem OPAC und der Aufstellungssystematik erforderlich sind oder das Bibliothekspersonal gefragt werden muss. Zu den Angeboten zählen lokale, regionale und überregionale Tages- und Wochenzeitungen mit Stellenanzeigen, Ratgeber für Arbeitslose, Bewerbungen, Einstellungstests oder Existenzgründung, einige Berufsorientierungszeitschriften von der Bundesagentur für Arbeit, Nachschlagewerke für Berufsbilder, sowie in gewissem Maße Fachliteratur zu bestimmten Berufszweigen, die der individuellen Weiterbildung dienen. Nicht vorhandene Medien können über die Fernleihe in die Bibliothek bestellt werden. Das räumliche Angebot an Arbeitsplätzen eignet sich für ein Quellenstudium vor Ort. Es können zwar Kopien angefertigt werden, aber es fehlt offensichtlich an Computer- und Internetarbeitsplätzen, an denen Arbeitssuchende direkt Bewerbungen schreiben können, nach Stellen oder potenziellen Arbeitgebern recherchieren können oder sich über Berufsmöglichkeiten in der Berufsdatenbank der Bundesagentur für Arbeit informieren können. Ein Internetplatz soll in naher Zukunft eingerichtet werden. Dieser ist jedoch kostenpflichtig, da dies in der Satzung der Bibliothek verankert ist, welche wiederum von der Stadtverordnetenversammlung so verabschiedet worden ist.

Das Gespräch vor Ort ist mit großen Interesse verfolgt worden und hat Anregungen geboten. So ist der Vorschlag berufsbezogene Informationen im neu entstehenden Jugendbereich der Bibliothek zentral unterzubringen durchaus auf Zustimmung gestoßen. Schließlich besteht bei Jugendlichen gerade in diesem Bereich ein besonders großer Informationsbedarf. Ebenfalls erscheint es sinnvoll PC-Arbeitsplätze mit Office-Programmen aufzustellen, allerdings scheitert dies bisher noch an den finanziellen Mitteln dafür. Die personellen Ressourcen sind ebenfalls knapp, was das Erarbeiten, Anbieten und Bewerben von Veranstaltungsangeboten für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ betrifft, da sehr viel Energie momentan an anderen Stellen bei der Umgestaltung der Bibliothek verwendet wird. Allerdings hat man sich generell offen für Kooperationen mit anderen Institutionen gezeigt.

Ein solches Konzept umzusetzen ist in erster Linie Aufgabe der Bibliothek. Die dafür benötigten personellen und finanziellen Ressourcen sind in dem Fallbeispiel allerdings nicht ausreichend vorhanden. Das Bibliothekspersonal konzentriert sich neben dem Tagesgeschäft einer Öffentlichen Bibliothek auf die räumliche und strukturelle Umgestaltung der Bibliothek und der Träger die Stadt Reinbek hat bereits für die kommenden Jahre einen strengen Sparkurs für deren Haushaltsplanung angekündigt, weshalb die Chancen für eine Bewilligung zusätzlicher Ressourcen gering ausfallen. Dennoch ist es sinnvoll ein solches Konzept nicht aufzugeben, sondern weiter zu entwickeln, um mit konkreten Vorstellungen und Zielen potenzielle Geldgeber von den Bemühungen der Stadtbibliothek zu überzeugen. Schließlich ist Arbeitslosigkeit ein ernstes Problem der Gesellschaft und Lösungsansätze Arbeitssuchende zu unterstützen müssen ins Blickfeld der Politik rücken.

### ***5.3 Kooperation mit anderen Einrichtungen vor Ort***

#### *Bundesagentur für Arbeit*

Die Bundesagentur für Arbeit stellt den Arbeitssuchenden selbst ein umfassendes Informationsangebot bereit, bietet zielgerichtete Beratung und Veranstaltungen für diese Personen an und gilt ganz allgemein als erste Anlaufstation für Arbeitssuchende in Deutschland.

Ein Gespräch mit dem Leiter der Zweigstelle Reinbek der Bundesagentur für Arbeit für den Landkreis Stormarn hat gezeigt, dass Mitarbeiter in der Jobvermittlung Arbeitssuchenden den Besuch in der Stadtbibliothek Reinbek bereits empfehlen, wenn es um die Nutzung des Internets geht. Was die Mitarbeiter allerdings nicht wissen, ist der Umstand, dass der Internetzugang seit über einem Jahr nicht mehr zur Verfügung steht. Der Arbeitssuchende wird durch geschürte Hoffnungen auf einen Zugang zum Internet von der Stadtbibliothek in diesem Belang enttäuscht. Hinsichtlich falscher Informationen, einem unbefriedigten Informationsbedarf und einem Imageschaden ist dieser

Zustand für alle Beteiligten von Nachteil. Die Einrichtung von PC-Arbeitsplätzen mit Office-Anwendungen und Druckeranschluss ist von Seiten der Bundesagentur für Arbeit durchaus willkommen. Allerdings ist es die Angelegenheit der Stadtbibliothek bei ihrem Träger der Stadt Reinbek Mittel dafür zu beantragen. Weiter hat sich in dem Gespräch gezeigt, dass im Bereich der berufsbezogenen Informationen sich die Bundesagentur umfangreicher und aktueller aufgestellt fühlt, als es die Stadtbibliothek leisten kann. Neben dem bereitstehendem Informationsangebot in der Zweigstelle Reinbek stehen den Arbeitssuchenden in den Berufsinformationszentren (BIZ) der Bundesagentur für Arbeit umfassende Berufs- und Karriere-Informationen zur Verfügung. Ein solches BIZ befindet sich u.a. in Bad Oldeslohe und in Hamburg in ungefähr gleicher Entfernung von Reinbek. Die Bundesagentur führt zudem enge Kooperationen mit Schulen, um auf ihre Angebote zur Berufsorientierung aufmerksam zu machen. Die Angebote der Stadtbibliothek für Arbeitssuchende, welche sich nicht direkt mit der Arbeitssuche, aber mit gesundheitlichen Beschwerden oder der sinnvollen Freizeitgestaltung beschäftigen, sind für die Bundesagentur uninteressant, da die sich auf ihre Kernaufgabe konzentriert, Arbeitssuchende aus dem Zustand der staatlichen Hilfebedürftigkeit zu helfen. Zudem ist ein solches Interesse aus Datenschutz rechtlichen Gründen den Mitarbeitern nicht gestattet. Die Angebote sich mit berufsspezifischer Fachliteratur weiterzubilden sind hingegen auf großes Interesse gestoßen. In diesem Punkt wünscht sich die Bundesagentur für Arbeit nähere Informationen von der Stadtbibliothek, wie das Angebot konkret aussieht. Denkbar in diesem Kontext sind dann beispielsweise auch Kurse für Arbeitssuchende diese Art von Literatur zu finden und sich diese zu beschaffen bzw. den Zugang zu erlangen. Abschließend hat sich die Bundesagentur als gesprächsbereit gezeigt, wenn es bei der Ausstattung des Jugendbereichs in der Stadtbibliothek um die Versorgung mit aktuellen berufsbezogenen Informationsmaterialien der Bundesagentur geht.

Die Volkshochschule Reinbek bietet zahlreiche Weiterbildungsangebote in erster Linie für Erwachsene an. Diese werden in die Bereiche „Gesellschaft und Leben“, „Beruf und Karriere“, „Sprachen und Verständigung“, „Gesundheit und Fitness“, „Kultur und Gestalten“ und „Spezial“ unterteilt. Gerade die Bereiche „Beruf und Karriere“ und „Sprachen und Verständigung“ sind besonders auch für Arbeitssuchende interessant. In dem Bereich Beruf und Karriere erfolgt im Kursangebot noch eine weitere Unterteilung in die Sparten „Kompetenzen“, „Berufliche Fachthemen“, „EDV-Grundlagen“, „EDV-Anwendungen“, „Internet“, „Multimedia“ und „Kurse für Senioren“. In diesen Seminaren, Workshops oder Vorträgen wird zumeist der Umgang mit PC, Internet, Office-Programmen, Bildverarbeitungsprogrammen und weiterer EDV-Hardware vermittelt. Die Kostenbeiträge liegen im Durchschnitt um 35 Euro. Die Zusammenarbeit zwischen Volkshochschule und Stadtbibliothek sieht bisher so aus, dass die Stadtbibliothek das halbjährig erscheinende Programmheft der Volkshochschule zum Mitnehmen auslegt und Kursleiter der Volkshochschule oftmals in ihren Kursen auf weiterführende Literatur in der Stadtbibliothek verweisen. Dadurch profitieren beide Einrichtung gegenseitig voneinander. Die Volkshochschule selbst verfügt über PC-Labore für ihre Computerkurse. An diesem Punkt kann eine weitere Kooperation ansetzen, indem die Stadtbibliothek z.B. spezielle Kurse für Arbeitssuchende in der Volkshochschule anbietet.

#### *andere Einrichtungen vor Ort*

Weitere Möglichkeiten der Zusammenarbeit lassen sich mit den Schulen vor Ort einrichten. Im Rahmen von den in den Lehrplänen verankerten Klassenführungen in der Bibliothek lassen sich neben den klassischen Themen einer Bibliotheksführung auch bedarfsnahe Themen für die Schüler unterbringen, indem man die Schüler in der Bibliothek nach ihren Berufswünschen recherchieren lässt. Das Gymnasium Sachsenwaldschule kann so beispielsweise im Kontext des Faches Wirtschaft/Politik eine solche Exkursion integrieren.

Eine weitere denkbare Kooperation, die die Stadtbibliothek aufbauen kann, ist mit der örtlichen Arbeitslosen-Initiative, die sich im Reinbeker Jugendzentrum der Arbeiter

Wohlfahrt befindet. Der Kontakt muss allerdings zunächst einmal hergestellt werden.

### ***5.4 Angebot kommunizieren***

In welcher Form auch immer die Stadtbibliothek Reinbek künftig Dienstleistungen für Arbeitssuchende anbieten wird, wichtig ist es auf diese Angebote aufmerksam zu machen. Dies haben bereits die Beispiele aus Hamburg und Schottland gezeigt (s. Kapitel 4). Dabei sind alle Wege der Öffentlichkeitsarbeit nach Möglichkeit in Betracht zu ziehen. Ob dafür eine Pressekonferenz gewählt wird, zu welcher Vertreter lokaler und regionaler Zeitungen, Radio- oder Fernsehsendungen eingeladen werden, oder schlicht eine Pressemitteilung über den Presseverteiler der Stadt Reinbek verschickt wird, die über jegliche Form der Öffentlichkeitsarbeit der Stadtbibliothek in Kenntnis gesetzt werden muss, muss von der Bibliotheksleitung entschieden werden. Neben den Massenmedien ist es zudem empfehlenswert die Angebote bei den bereits genannten relevanten Kooperationspartnern gezielt vorzustellen, dort Informationsmaterial auszulegen und weiteren Bedarf nach Informationen und Angeboten gemeinsam abzuklären. In der Stadtbibliothek können die Kunden ebenfalls auf die Angebote aufmerksam werden, indem durch Schilder, andere Aushänge und Informationsmaterial darauf hingewiesen wird. Aber auch der direkte Weg übers Kundengespräch oder Bibliotheksführungen bieten sich hervorragend an die Kunden über die Aktivitäten und Angebote zu informieren. Die Website der Stadtbibliothek lässt sich auch sehr gut dazu nutzen, weil das Besucheraufkommen durch den angebotenen OPAC und die Benutzerfunktionen recht hoch ist. Weiter ist denkbar sich mit den örtlichen Kooperationspartnern zu verlinken, sodass beispielsweise die Besucher der Website der Volkshochschule durch einen Link mit einem Mausklick auf die Website der Stadtbibliothek gelangen können. In diesem Zusammenhang ist es durchaus sinnvoll sich mit dem Thema Marketing näher zu beschäftigen. Beim Aufstellen eines Marketingkonzepts für die Bibliothek wird sich zwangsläufig intensiver mit der Umwelt auseinander gesetzt.

Bedürfnisse von Kunden und Träger rücken in den Fokus und neue Aspekte können frühzeitig erkannt und aufgegriffen werden. Mit dieser Kundenorientierung steigt langfristig betrachtet deren Zufriedenheit und die des Bibliothekspersonals (vgl. Helinsky 2008, S. 89).

### **5.5 Evaluation**

Die Dienstleistungen der Stadtbibliothek Reinbek für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ selbst kritisch zu hinterfragen, um diese den Bedürfnissen der Zielgruppe anzupassen und deren Erfolg zu erhöhen, ist Teil eines stetigen Prozesses, der zur Qualitätssicherung beiträgt. Evaluationsverfahren mit dem Bibliothekspersonal, Teilnehmern von Veranstaltungen, Bibliothekskunden oder allgemein der Reinbeker Bevölkerung bieten sich dafür an. Was die Dienstleistungen für Arbeitssuchende der Stadtbibliothek Reinbek betrifft, ist konkret also interessant, welche Angebote bekannt sind, welche besonders gut oder kaum genutzt werden und welche unter Umständen noch fehlen. Um allerdings aussagekräftige Ergebnisse erzielen zu können, ist es unvermeidlich sich mit den Grundlagen, Methoden und Anwendungen der empirischen Sozialforschung (vgl. Diekmann 2007) zu beschäftigen. Evaluationsstudien verfolgen demnach das Ziel die „Wirksamkeit oder Unwirksamkeit praktisch-politischer oder sozialplanerischer Maßnahmen bezüglich eines oder mehrerer Erfolgskriterien“ (ebd., S. 37) zu ermitteln. Besonders von Interesse sind dabei außerdem die unbeabsichtigten positiven oder negativen Nebenwirkungen der Maßnahmen. Eine solche Untersuchung lässt sich in ihrem Ablauf in fünf Phasen aufteilen. In der ersten Phase wird das Forschungsproblem dargestellt, in der zweiten wird die Erhebung geplant und vorbereitet, in der dritten werden die Daten erhoben, in der vierten werden die Daten ausgewertet und letztlich werden in der fünften Phase die Ergebnisse in einem Bericht dokumentiert (vgl. ebd., S. 187 ff.).

Bei der Datenerhebung stellt die Befragung die häufigste Erhebungsmethode dar (vgl.

ebd., S. 434 ff.). Für die Stadtbibliothek liegt eine schriftliche Befragung nahe. Bei der Konzeption eines Fragebogens ist allerhand zu beachten. Zunächst müssen die Problemstellung oder die Ziele der Evaluation feststehen (vgl. ebd., S. 483), wonach sich die Fragen richten. Dann spielen die Anordnung der Fragen, die Formulierung der Fragen, die Frageform und die Fragetypen eine entscheidende Rolle.

Bei der Anordnung ist zu beachten, dass die Aufmerksamkeit des Befragten zunächst steigt und dann im Verlauf der Befragung sinkt, zu Beginn oftmals „Eisbrecherfragen“ gestellt werden, die das Thema einleiten, besonders relevante Fragen in zweitem Drittel stehen und meist abschließend die sozialstatistischen Angaben befragt werden (vgl. ebd., S. 483 ff.).

Bei der Formulierung ist darauf zu achten, dass Fragen „kurz, verständlich, mit einfachen Worten und hinreichend präzise“ (ebd., S. 479) formuliert werden. Umgangssprache, Dialekte, doppelte Verneinung und mehrdimensionale Fragekomplexe sind zu vermeiden.

In der Frageform wird einerseits zwischen offenen, geschlossenen und halboffenen Fragen, bei den geschlossenen zudem noch nach Art der Antwortkategorien, und andererseits nach Filterfragen, Gabel und Fragetrichter unterschieden (vgl. ebd., S. 476 ff.). Bei offenen Fragen gibt die befragte Person eine selbst formulierte Antwort, bei halboffenen Fragen sind Antwortmöglichkeiten und ein Feld für eigene Formulierungen vorgegeben und bei geschlossenen Fragen sind die Antworten generell vorgegeben. Bei den letzteren Fragen sind noch folgende Arten zu unterscheiden: Ja-nein-Fragen, Alternativfragen, Auswahlfragen wie Rating oder Ranking und Fragen mit Mehrfachantworten. Filterfragen und Gabeln werden verwendet, um nur einen Teil der Befragten zu einem Aspekt zu befragen.

Bei den Fragetypen lassen sich Fragen zu Einstellung, Überzeugung, Verhalten oder sozialstatistischen Merkmalen inhaltlich unterscheiden (vgl. ebd., S. 471 ff.). Die Dauer fürs Ausfüllen des Fragebogens sollte in einem für den Befragten zumutbaren Rahmen liegen. Bei Probeläufen kann dies und die Verständlichkeit der Fragen überprüft werden, bevor die Befragung in vollem Umfang gestartet wird (vgl. ebd. S. 485).

Mit den gesammelten Ergebnissen können Maßnahmen zur Verbesserung des

Angebots vom Bibliothekspersonal eingeleitet werden und gleichzeitig dienen diese als wichtige Entscheidungsgrundlage für die Träger der Bibliothek Mittel für bestimmte zweckgerichtete Handlungen zu bewilligen.

## 6 Fazit und Ausblick

Die Ausführungen dieser Bachelorthesis haben dazu beigetragen die Charakteristika und Hintergründe der Kundengruppe „Arbeitssuchend“ für Öffentliche Bibliotheken herauszustellen. So sind zunächst die momentane Situation auf dem Arbeitsmarkt und die Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik dargestellt worden, welche unmittelbar auf Arbeitssuchende einwirken. Es hat sich gezeigt, dass die Gruppe der Arbeitssuchenden heterogen in ihrer Zusammensetzung nach Beschäftigungssituation, beruflichen Qualifikation und Persönlichkeitsmerkmalen ist und sich teilweise mit recht unterschiedlichen Problemen sozialer, finanzieller, gesundheitlicher oder persönlicher Art auseinander zu setzen hat. Dies beeinflusst den Informationsbedarf dieser Kundengruppe, welcher sich thematisch je nach individuellen Bedürfnissen als weit gestreut offenbart hat. Die vorgestellten Best-Practice Beispiele und das anschließende Fallbeispiel der Stadtbibliothek Reinbek haben dann konkreten Bezug auf die eingangs gestellte Fragen genommen, wie derzeit Öffentliche Bibliotheken in Deutschland Arbeitssuchende als spezielle Kundengruppe wahrnehmen und welche Dienstleistungsangebote sie dieser Gruppe anbieten. Dabei sind u.a. auch Einblicke in Arbeitsweisen und Kooperationsbereitschaft öffentlicher Einrichtungen gewonnen worden. Dass sich kein konkretes Konzept zur tatsächlichen Umsetzung in dem genannten Fallbeispiel aufstellen lassen hat, hat an den mangelnden personellen und finanziellen Ressourcen und der aktuellen Umgestaltung der Bibliothek gelegen. Dennoch eignen sich die Ergebnisse als Arbeitsgrundlage und zur Anregung für andere Öffentliche Bibliotheken, die ein Dienstleistungsangebot für die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ planen.

Um auf die Fragestellung dieser Arbeit zurückzukehren, ist zusammenfassend zu sagen, dass Öffentliche Bibliotheken in Deutschland aktuell i.d.R. für Arbeitssuchende ein gewisses Angebot an für ihren speziellen Informationsbedarf entsprechenden Informationen bereit stellen, Veranstaltungsangebote zur Förderung der Informationskompetenz anbieten und allgemein einen Lern- und Kulturort darstellen, der ihnen, wie anderen Bibliothekskunden auch, allgemein zugänglich ist. Allerdings sind Dienstleistungen und Maßnahmen die Ausnahme, die sich explizit an Arbeitssuchende richten. Dazu gehören, speziell für die Belange der Arbeitssuchenden eingerichtete Bereiche für eine

zentrale Präsentation berufsbezogener Medien genauso wie das Bereitstellen von Computerarbeitsplätzen mit installierten Office-Anwendungen und Zugang zum Internet. Aus bibliothekspädagogischer Sicht ist zu prüfen, welche Veranstaltungen sich für Arbeitssuchende eignen, deren Medien- und Informationskompetenz hinsichtlich ihrer Arbeitssuche zu fördern, und inwiefern das Bibliothekspersonal dafür zu schulen ist. Entscheidend ist die Erkenntnis, dass sich Öffentliche Bibliotheken nicht als Konkurrenz zu anderen Einrichtungen betrachten, sondern mit ihren Angeboten die Angebote für Arbeitssuchende der anderen Institutionen ergänzen und unterstützen. Durch eine solche Kooperation lassen sich Synergieeffekte erzielen von denen alle Beteiligten profitieren. Die Beispiele haben gezeigt, dass gut funktionierende Zusammenarbeit mit den staatlichen und privaten Arbeitsvermittlungsagenturen, den Schulen, Volkshochschulen und anderen Bildungseinrichtungen möglich sind und insgesamt das Image der Bibliothek als offene Kultur- und Bildungseinrichtung für Informationen und Freizeit festigen. Letztlich nehmen Marketing und Evaluation eine bedeutsame Rolle dabei ein, die Angebote zu kommunizieren und stetig weiter zu entwickeln.

Mit Blick auf die Zukunft lässt sich sagen, dass Deutschland sich in einem mehrdimensionalen Wandlungsprozess befindet (vgl. Göschel 2009, S. 432). Diese Entwicklungen zeichnen sich bei Werten, Demografie, Ökonomie, Globalisierung, Technologien und der Verknappung von Ressourcen ab. Die sich daraus ergebenden längerfristige Unsicherheit bei der Planung führt zur Zukunftsunsicherheit (vgl. ebd., S. 437). Öffentliche Bibliotheken müssen, wenn sie nicht das Image als reine Informationssammlung behalten wollen, zu Orten der Begegnung werden und ihre Kunden mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot ansprechen, welches sich nach den Bedürfnissen der Kunden richtet (vgl. ebd., S. 440). Die Gesellschaft ist, wie dargestellt, von sozialer Ungleichheit geprägt und Öffentliche Bibliotheken haben mit ihren Angeboten die Aufgabe auch künftig alle Menschen zu erreichen. Dies trifft in besonderem Maße auf Personen zu, die auf diese Angebote angewiesen sind, da sie sonst nicht die Möglichkeit haben diese zu nutzen. Die Kundengruppe „Arbeitssuchend“ zählt teilweise auch dazu und Arbeitslosigkeit stellt ein ernstes Problem der Gesellschaft dar. Deshalb sind zukünftig Angebote und Maßnahmen, welche Arbeitssuchende unterstützen, von steigender Wichtigkeit.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: gemeldete Stellen und Arbeitslosigkeit in Deutschland 1950-2007.....	12
Abb. 2: Arbeitslosenquote im Jahresdurchschnitt 2008 nach Ländern und Kreisen.....	15
Abb. 3: Politische Typen.....	17
Abb. 4: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland, 31.12.2006.....	18
Abb. 5: Bedürfnispyramide nach Maslow.....	37
Abb. 6: Mindmap Informationsbedarf Arbeitssuchender.....	40

## Quellen

### **Alexander 2008**

ALEXANDER, Otis D.: *Public Library Services to Underrepresented Groups: Poor & Unemployed, Emphasizing Danville, Virginia*. In: *Public Library Quarterly* 27 (2008) 2, S. 111-133. - ISSN 0161-6846

### **Anselm 2006**

ANSELM, Sigrun: *Die Angst vor dem sozialen Tod : wo Erfolg zur Bedingung von Anerkennung wird, ist die Angst vor der Scham seine Begleiterin*. In: *Vorgänge : Zeitschrift für Bürgerrechte und Gesellschaftspolitik* 45 (2006) 4 (176), S. 32-38. - ISSN 0507-4150

### **Arendt 1989**

ARENDE, Hannah: *Vita activa oder vom tätigen Leben*. 6. Aufl., Neuausg. München : Piper, 1989. - ISBN 3-492-10217-4

### **Beck 2005**

BECK, Ulrich: *Was zur Wahl steht*. 1. Aufl. Frankfurt am Main : Suhrkamp, 2005. - ISBN 3-518-41734-5

### **Behrend 2008**

BEHREND, Olaf: *Aktivieren als Form sozialer Kontrolle*. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* (2008) 40-41, S. 16-21. - ISSN 0479-611X

### **Berthold, Neumann, Zenzen 2007**

BERTHOLD, Norbert ; NEUMANN, Michael ; ZENZEN, Jupp: *Die Zukunft der Arbeit : Verdoppelung, Entkoppelung, regionale Divergenz?*. In: *Arbeitsmarkt und Beschäftigung* (2007), S. 9-34. - ISBN 978-3-428-12652-1

### **Brülle 2006**

BRÜLLE, Heiner: *Fallmanagement in der Arbeit mit Arbeitslosen : ein kritischer Leitfaden*. Frankfurt am Main : Fachhochschulverl., 2006. - [Schriftenreihe des ISR - "Institut für Stadt- und Regionalentwicklung" der Fachhochschule]. - ISBN 3-936065-55-1

### **Berthold, Berchem 2005**

BERTHOLD, Norbert von; BERCHEM, Sascha: *Arbeitsmarktpolitik in Deutschland : seit Jahrzehnten in der Sackgasse*. Berlin : Stiftung Marktwirtschaft, 2005. - [kleine Handbibliothek ; Bd. 36]. - ISBN 3-89015-099-3

### **BID 2009**

BID – BIBLIOTHEK UND INFORMATION DEUTSCHLAND [Hrsg.]: *Grundlagen für gute Bibliotheken : Leitlinien für Entscheider*. Berlin, 2009

**Blien 2008**

BLIEN, Uwe: *Arbeitslosigkeit als zentrale Dimension sozialer Ungleichheit : Essay*. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* (2008) 40-41, S. 3-6. - ISSN 0479-611X

**Brockhaus 2009**

*Brockhaus – die Enzyklopädie : online*. - [Online-Ressource] URL Abruf: 2009-07-02

**Brömser 2008**

BRÖMSER, Hans-Peter: *Potezial der Zeitarbeit*. In: EGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl.. - ISBN 978-3-8349-0667-1, 2008, S. 471-506

**Bude 2008**

BUDE, Heinz: *Die Ausgeschlossenen : das Ende vom Traum einer gerechten Gesellschaft*. 2. Aufl. - München : Hanser, 2008. - ISBN 978-3-446-23011-8

**Bundesagentur für Arbeit 2009**

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (Hrsg.): *Der BA gemeldete Stellen und Arbeitslosigkeit in Deutschland in Tausend*. [Online-Ressource] URL [http://www.pub.arbeitsamt.de/hst/services/statistik/000000/html/start/gif/stea\\_zr.gif](http://www.pub.arbeitsamt.de/hst/services/statistik/000000/html/start/gif/stea_zr.gif) Abruf: 2009-06-26

**Bundesagentur für Arbeit 2009a**

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (Hrsg.): *Arbeitslosenquoten im Jahrsdurchschnitt 2008 : Länder und Kreise*. [Online-Ressource] URL [http://www.pub.arbeitsamt.de/hst/services/statistik/000000/html/start/gif/aloq\\_kreis\\_jahr.gif](http://www.pub.arbeitsamt.de/hst/services/statistik/000000/html/start/gif/aloq_kreis_jahr.gif) Abruf: 2009-06-26

**Bundesagentur für Arbeit 2009b**

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (Hrsg.): *Der Arbeitsmarkt im Bezirk der Agentur für Arbeit Bad Oldeslohe : Arbeitsmarktreport ; Berichtsmonat Juli 2009*. [Online-Ressource] Stand: 2009-07-30 URL <http://www.arbeitsagentur.de/Dienststellen/RD-N/Bad-Oldesloe/AA/Presse/2009/Generische-zu-2009/2009-07-Arbeitsmarktreport-Juli.pdf> Abruf: 2009-08-06

**Bundesagentur für Arbeit 2008**

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (Hrsg.): *Arbeitsstatistik 2006/2007 : Jahreszahlen*. Nürnberg : Bundesagentur für Arbeit, 2008. [Amtliche Nachrichten der Bundesagentur für Arbeit ; 56. Jg., Sondernr. 1] [auch als Online-Ressource erschienen] Stand: 2008-07-04 URL <http://www.bpb.de/files/J9NGSJ.pdf> Abruf: 2009-06-12

**Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung 2006**

BUNDESINSTITUT FÜR BEVÖLKERUNGSFORSCHUNG (Hrsg.): *Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland, 31.12.2006*. [Online-Ressource] Stand: 2006-12-31 URL [http://www.bib-demographie.de/cln\\_090/nn\\_750728/SharedDocs/Bilder/DE/Demographie/Altersaufbau/bevoelkerungspyramide\\_\\_D\\_\\_2006,property=poster.jpg](http://www.bib-demographie.de/cln_090/nn_750728/SharedDocs/Bilder/DE/Demographie/Altersaufbau/bevoelkerungspyramide__D__2006,property=poster.jpg) Abruf: 2009-07-06

Burger 1999

BURGER, Günther: *Berufs-Info kommt an*. In: Buch und Bibliothek 51 (1999) 2, S.89-90.  
- ISSN 0340-0301

**Deutscher Bundestag (DB) 2007**

DEUTSCHER BUNDESTAG 16. WAHLPERIODE [Hrsg.]: *Schlussbericht der Enquete-Kommission "Kultur in Deutschland"*. Drucksache 16/7000 [Online-Ressource] Stand: 2007-12-11  
URL

<http://www.bundestag.de/parlament/gremien/kommissionen/enqkultur/Schlussbericht/Schlussbericht/Schlussbericht.pdf> Abruf: 2008-11-01

**Deutscher Bundestag (DB) 2003**

DEUTSCHER BUNDESTAG 15. WAHLPERIODE [Hrsg.]: Entwurf eines vierten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt. Drucksache 15/1516 [Online-Ressource] Stand: 2003-09-05 URL <http://dip.bundestag.de/btd/15/015/1501516.pdf> Abruf: 2009-03-25

**Diekmann 2007**

DIEKMANN, Andreas: *Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. 18. Aufl., Orig.-Ausg. Reinbek bei Hamburg : Rowohlt-Taschenbuch-Verl., 2007. - ISBN 978-3-499-55678-4

**Egle 2008**

EGLE, Franz: *Arbeitsmarkt und Beschäftigung*. In: EGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl., 2008. - ISBN 978-3-8349-0667-1, S. 1-92

**Fertig 1983**

FERTIG, Eymar: *Die Arbeitslosen und die Bibliothek : schwedische Erfahrungen mit sozialer Bibliotheksarbeit*. In: Bibliotheksdienst 17 (1983) H. 10, S. 809-812. - ISSN 0006-1972

**Förster, Brähler, Stöbel-Richter, Berth 2008**

FÖRSTER, Peter ; BRÄHLER, Elmar ; STÖBEL-RICHTER, Yve ; BERTH, Hendrik: *Die „Wunde Arbeitslosigkeit“: junge Ostdeutsche, Jg. 1973*. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (2008) 40-41, S. 33-43 . - ISSN 0479-611X

**Frese 2008**

FRESE, Michael: *Arbeitslosigkeit: was wir aus psychologischer Perspektive wissen und was wir tun können : Essay*. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (2008) 40-41, S. 22-25 . - ISSN 0479-611X

[auch als Online-Ressource erschienen] Stand: 2008-09-29 URL:

[http://www.bpb.de/publikationen/BZTN0Z,0,Arbeitslosigkeit%3A\\_Psychosoziale\\_Folgen.html](http://www.bpb.de/publikationen/BZTN0Z,0,Arbeitslosigkeit%3A_Psychosoziale_Folgen.html). - Abruf 2008-11-01

**Gantert, Hacker 2008**

GANTERT, Klaus ; HACKER, Rupert: *Bibliothekarisches Grundwissen*. 8., völlst. neu bearb. Aufl. München : Saur, 2008. – ISBN 978-3-598-11771-8

**Genz, Werner 2008**

GENZ, Hermann ; WERNER, Walter: Job-Center und Fallmanagement : Herzstücke der Arbeitsmarktreformen. In: EGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl., 2008. - ISBN 978-3-8349-0667-1, S. 173-258

**GG 2009**

GG (idF v. 19.03.2009)

**Gill 2005**

GILL, Philip: *Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken : IFLA UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung*. München : Saur, 2005. [Bibliothekspraxis ; Bd. 36]. - ISBN 3-598-21167-8

**Göschel 2009**

GÖSCHEL, Albrecht: *Bibliotheken im urbanen und sozialen Wandel : Megatrends, Zukunftsunsicherheit, Nachhaltigkeit: zur Zukunft der „Europäischen Stadt“*. In: BuB Forum Bibliothek und Information 61 (2009) 6, S. 432-440. - ISSN 0340-0301

**Gottwald, Franke 2008**

GOTTWALD, Mario ; FRANKE, Jana: *Ältere Arbeitslose charakterisieren: der ALG II-Empfänger als ein unbekanntes Wesen? Identifizierung alterstypischer Beschäftigungsrisiken und vermittlungshemmender Merkmale bei älteren Arbeitslosen : Hinweise zur Gestaltung nachhaltiger Integrationskonzepte*. In: FREILING, Thomas ; GOTTWALD, Mario ; ELSHOLZ, Uwe [u.a.]: *Integration älterer Arbeitsloser : Strategien - Konzepte – Erfahrungen*. Bielefeld : Bertelsmann, 2008. - [Wirtschaft und Bildung]. - ISBN 978-3-7639-3457-7, S. 73-90

**Gross 2006**

GROSS, Thomas: *Prekariat : von der Boheme zur Unterschicht ; Job, Geld, Leben – nichts ist mehr sicher ; eine neue Klasse der Ausgebeuteten begehrt auf: das Prekariat*. In: Die Zeit (27.04.2006) 18, [auch als Online-Ressource] Stand: 2006-04-27 URL <http://www.zeit.de/2006/18/Prekariat>. Abruf: 2009-03-24

**Harmsen 2002**

HARMSSEN, Claus: *Falken-Handbuch Bewerbung : optimale Bewerbungsunterlagen, überzeugende Vorstellungsgespräche, Sonderkapitel: Bewerben im Internet*. München : Falken, 2002. - ISBN 3-8068-7735-1

**Hartz 2002**

HARTZ, Peter ; KOMMISSION „MODERENE DIENSTLEISTUNGEN AM ARBEITSMARKT“ (Hrsg.) ; BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG (Hrsg.): *Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt : Vorschläge der Kommission zum Abbau der Arbeitslosigkeit und zur Umstrukturierung der Bundesanstalt für Arbeit*. Berlin : Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung, 2002

**Heining 2007**

HEINING, Jörg: *Soziale Interaktion und regionale Arbeitsmärkte*. Hamburg : Kovac, 2007. -[Schriftenreihe volkswirtschaftliche Forschungsergebnisse ; Bd. 126]. - ISBN 978-3-8300-3277-9

**Helinsky 2008**

HELINSKY, Zuzana: *A short-cut to marketing the library*. Oxford : Chandos Publ., 2008. - ISBN 978-1-84334-425-4

**Hellmich, 2007**

HELLMICH, Julia: *Wir machen hier soziale Bibliotheksarbeit ohne Ende*. In: BuB : Forum Bibliothek und Information 59 (2007) 6, S. 429-433. - ISSN 0340-0301

**Jahoda, Lazarsfeld, Zeisel 2007**

JAHODA, Marie ; LAZARSELD, Paul F. ; ZEISEL, Hans: *Die Arbeitslosen von Marienthal : ein soziographischer Versuch über die Wirkungen langandauernder Arbeitslosigkeit*. 20. Aufl. Frankfurt am Main : Suhrkamp, 2007. - ISBN 978-3-518-10769-0

**Jahoda 1986**

JAHODA, Marie: *Wieviel Arbeit braucht der Mensch? : Arbeit und Arbeitslosigkeit im 20. Jahrhundert*. 3. Aufl. Weinheim ; Basel : Beltz, 1986. - ISBN 3-407-85033-6

**Kappus 1987**

KAPPUS, Hanna: *Library Service for the Unemployed, Socially Disadvantaged and Minorities in Hamburg*. In: New Library World Vol. 88 (1987) is. 12 p. 224-225. - ISSN 0307-4803

**Klodt 2007**

KLODT, Henning: *Sektoraler Strukturwandel als Determinante der Arbeitslosigkeit*. In: Arbeitsmarkt und Beschäftigung (2007), S. 205-232. - ISBN 978-3-428-12652-1

**Koch, Kupka, Steinke 2009**

KOCH, Susanne ; KUPKA, Peter ; STEINKE, Joß: *Aktivierung, Erwerbstätigkeit und Teilhabe : vier Jahre Grundsicherung für Arbeitsuchende*. Bielefeld : Bertelsmann, 2009. - [IAB-Bibliothek ; Bd. 315]. - ISBN 978-3-7639-4002-8

**Koivu, Schönberg 1997**

KOIVU, Timo ; SCHÖNBERG, Raija: *The quality project in Finnish libraries*. In: Scandinavian Public Library Quarterly 30 (1997) 3, S. 12-18. - ISSN 0036-5602

**Krauß-Leichert 2008**

KRAUSS-LEICHERT, Ute (Hrsg.): *Teaching Library : eine Kernaufgabe für Bibliotheken*. 2., durchges. Aufl. Frankfurt am Main u.a. : Lang, 2008. - ISBN 978-3-631-57762-2

**Ludwig 2007**

LUDWIG, Anne: *Immer ganz dicht am Leser*. In: BuB Forum Bibliothek und Information 59 (2007) 6, S. 450-452. - ISSN 0340-0301

**Li, Huang 2008**

LI Zhaochun ; HUANG Qunqing: *Reaching out to vulnerable groups in China : a broad library with social inclusion*. In: IFLA Journal : official journal of the international federation of library associations and institutions 34 (2008) 1, S. 13-19. - ISSN 0340-0352

**Maslow 2002**

MASLOW, Abraham H.: *Motivation und Persönlichkeit*. 9. Aufl. Reinbek : Rowohlt, 2002. - ISBN 3-499-17395-6

**Mikl-Horke 2007**

MIKL-HORKE, Gertraude: *Industrie- und Arbeitssoziologie*. 6., vollst. überarb. Aufl. München u.a. : Oldenbourg, 2007. - ISBN 978-3-486-58254-3

**Mohr, Richter 2008**

MOHR, Gisela; RICHTER, Peter: *Psychosoziale Folgen von Erwerbslosigkeit : Interventionsmöglichkeiten*. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (2008) 40-41, S. 25-32. - ISSN 0479-611X

**Müller-Hilmer 2006**

MÜLLER-HILMER, Rita ; TNS INFRATEST SOZIALFORSCHUNG (Hrsg.) ; FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG (Hrsg.): *Gesellschaft im Reformprozess : Umfrage im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung*. [Online-Ressource] Stand: 2006-07 URL [http://www.fes.de/inhalt/Dokumente/061017\\_Gesellschaft\\_im\\_Reformprozess\\_komplett.pdf](http://www.fes.de/inhalt/Dokumente/061017_Gesellschaft_im_Reformprozess_komplett.pdf) Abruf: 2009-05-18

**Neill, Johnson 1991**

NEILL, Lorna ; JOHNSON, Ian M.: *Information for unemployed teenagers*. In: International Review of Children's Literature and Librarianship 6 (1991) 2, S. 95-117. - ISSN 0269-0500

**Olver 2002**

OLVER, Lynne: *Qualifications required for a library career center : your library already has what it takes to empower job hunters*. In: American Libraries 33 (2002) 7, S. 60-62. - ISSN

**Petruschkat 2006**

PETRUSCHKAT, Sven: *Erwerbslosigkeit in Deutschland : die Bedeutung des prozessual-systemischen Ansatzes in der Vermittlung von Arbeitssuchenden aus der Perspektive der sozialen Arbeit in Deutschland*. Erfurt, Fachhochschule, Fachbereich Sozialwesen, Dipl.-Arb., 2006. - [auch ersch. bei: Hamburg : Diplomica, 2007. - ISBN 978-3-8366-5157-8]

**Promberger 2008**

PROMBERGER, Markus: *Arbeit, Arbeitslosigkeit und soziale Integration*. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* (2008) 40-41, S. 7-15. - ISSN 0479-611X

**Rätz 2008**

RÄTZ, Werner: *Überlegungen zur Zukunft der Arbeit*. In: BERNHARD, Arnim u.a. (Hrsg.) ; KIRCHHÖFER, Dieter (Red.) ; WEISS, Edgar (Red.): *Jahrbuch für Pädagogik 2007 : Arbeitslosigkeit*. Frankfurt am Main : Lang, 2008. - ISBN 978-3-631-57639-7, S. 117-134

**Reinberg, Hummel 2007**

REINBERG, Alexander ; HUMMEL, Markus: *Der Trend bleibt : Geringqualifizierte sind häufiger arbeitslos*. In: *IAB Kurzbericht* (2007) 18, S. 1-6. - ISSN 0942-167X [auch als Online-Ressource erschienen] Stand: 2007-09-24 URL: <http://doku.iab.de/kurzber/2007/kb1807.pdf> Abruf: 2009-07-07

**Richt 2009**

RICHT, Susanne: *Abschwung bringt neue Herausforderungen : Finanzkrise ändert Arbeitskrise in US-amerikanischen Bibliotheken ; starker Anstieg der Nutzungszahlen*. In: *BuB Forum Bibliothek und Information* 61 (2009) 6, S. 415-416. - ISSN 0340-0301

**Rogge, Kuhnert, Kastner 2007**

ROGGE, Benedikt G. ; KUHNERT, Peter ; KASTNER, Michael: *Zeitstruktur, Zeitverwendung und psychisches Wohlbefinden in der Langzeitarbeitslosigkeit*. In: *Psychosozial* 30 (2007) III (Nr. 109), S. 85-103. - ISSN 0171-3434

**Rost 2008**

ROST, Friedrich: *Lern- und Arbeitstechniken für das Studium*. 5., akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwissenschaften, 2008. - ISBN 978-3-531-34454-6

**Sawyer 1996**

SAWYER, Rod: *The economic and job creation benefits of Ontario public libraries*. In: *The Bottom Line : Managing Library Finances* 9 (1996) 4, S. 14-26. - ISSN 0888-045X

**Scheller 2008**

SHELLER, Christian: *Arbeitsvermittlung, Profiling und Matching*. In: EGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl., 2008. - ISBN 978-3-8349-0667-1, S. 259-353

Schmid, Hedrich, Bertelsmann Stiftung 2007

SCHMID, Josef ; HEDRICH, Horst (Mitarb.) ; BERTELSMANN STIFTUNG (Hrsg.): *Bundesländer im Fokus 2007 : aktive Arbeits- und Beschäftigungspolitik*. Gütersloh : Bertelsmann, 2007. - ISBN 978-3-89204-888-6

**Schröter 2008**

SCHRÖTER, Ursula: *Die Frauen und ihre Arbeit(slosigkeit) : drei Thesen und Fragmente eines Fazits*. In: BERNHARD, Arnim u.a. (Hrsg.) ; KIRCHHÖFER, Dieter (Red.) ; WEISS, Edgar (Red.): *Jahrbuch für Pädagogik 2007 : Arbeitslosigkeit*. Frankfurt am Main : Lang, 2008. - ISBN 978-3-631-57639-7, S. 135-152

**Schultka 2005**

SCHULTKA, Holger: *Bibliothekspädagogik*. In: *Bibliotheksdienst* 39 (2005) 11, S. 1462-1488. - ISSN 0006-1972

**Seefeldt. Syré 2007**

SEEFELDT, Jürgen ; SYRÉ, Ludger: *Portale zu Vergangenheit und Zukunft : Bibliotheken in Deutschland*. 3., überarb. Aufl. Hildesheim u.a. : Olms, 2007. - ISBN 978-3-487-13347-8

**SGB II 2008**

SGB II (idF v. 24.09.2008)

**SGB III 2009**

SGB III (idF v. 28.03.2009)

**Spermann 2008**

SPERMANN, Alexander: *Die Kombilohndiskussion in Deutschland*. In: EGGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl., 2008. - ISBN 978-3-8349-0667-1, S. 439-469

**Stadt Reinbek 2009**

STADT REINBEK: *Website der Stadt Reinbek*. [Online-Ressource] URL: <http://www.reinbek.de> Abruf: 2009-07-20

**Stadt Reinbek 2009a**

STADT REINBEK: *Website der Stadtbibliothek Reinbek*. [Online-Ressource] URL: <http://www.stadtbibliothek-reinbek.de> Abruf: 2009-07-21

**Stadt Reinbek 2008**

STADT REINBEK: *Einwohner der Stadt Reinbek nach Altersgruppen und Stadtteilen I.1.2008*. [Online-Ressource] URL: [http://www.reinbek.de/city\\_info/display/dokument/show.cfm?region\\_id=231&id=16461&design\\_id=3821&type\\_id=0](http://www.reinbek.de/city_info/display/dokument/show.cfm?region_id=231&id=16461&design_id=3821&type_id=0) Abruf: 2008-05-16

### **Stadt Würzburg 2009**

STADT WÜRZBURG: *Website der Stadtbücherei Würzburg*. [Online-Ressource] URL: <http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de> Abruf: 2009-07-26

### **Stadt Würzburg 2008**

STADT WÜRZBURG: *Lernwerkstatt : das Fortbildungsprogramm der Stadtbücherei Würzburg ; März bis Juli 2009*. [Online-Ressource] Stand: 2008-12-31 URL: [http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de/m\\_24712](http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de/m_24712) Abruf: 2009-07-26

### **Steierwald 2009**

Steierwald, Ulrike: Die neuen Lebenszentren der Stadt : England: Londoner Idea Stores sind zukunftsweisende Modell-Bibliotheken. In: BuB Forum Bibliothek und Information 61 (2009) 2, S. 106-109. - ISSN 0340-0301

### **Stops 2008**

STOPS, Michael: *Berufe als Informationsgrundlage für die Personalvermittlung*. In: EGLE, Franz (Hrsg.) ; NAGY, Michael (Hrsg.): *Arbeitsmarktintegration : Grundsicherung - Fallmanagement - Zeitarbeit – Arbeitsvermittlung*. Wiesbaden : GWV Fachverl., 2008. - ISBN 978-3-8349-0667-1, S. 355-385

### **Turner 2008**

TURNER, Agnes: *Die Unterstützung der Gruppe bei der Arbeitssuche : eine Analyse gruppendynamischer Prozesse am Beispiel einer Gruppe Jugendlicher in einem Berufsorientierungskurs*. Hamburg : Kovac, 2008. - [Schriftenreihe Sozialpädagogik in Forschung und Praxis ; Bd. 20]. - ISBN 978-3-8300-3471-1

### **Uhlig 2008**

UHLIG, Christa: *Über schwarze Pädagogik, Sozialdisziplinierung und strukturelle Gewalt : Erfahrungen aus dem Arbeitsamt*. In: BERNHARD, Arnim u.a. (Hrsg.) ; KIRCHHÖFER, Dieter (Red.) ; WEISS, Edgar (Red.): *Jahrbuch für Pädagogik 2007 : Arbeitslosigkeit*. Frankfurt am Main : Lang, 2008. - ISBN 978-3-631-57639-7, S. 27-39

### **Ulucan 2008**

ULUCAN, Sibel: *Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken : Plädoyer für einen Mentalitätswandel am Beispiel Berlins*. Berlin : Zentral- und Landesbibliothek, 2008. - ISBN 978-3-825516-35-1

### **Vogelmann 2009**

VOGELMANN, Wolfgang: *Ansturm auf das Selbstlernzentrum : Besucherzahlen der Stadtbibliothek Bergkamen steigen um 20 Prozent ; zwölf Computer- und Internetarbeitsplätze*. In: BuB Forum Bibliothek und Information 61 (2009) 7/8, S. 490. - ISSN 0340-0301

**Vorbereitungsausschuß 1983**

VORBEREITUNGS-AUSSCHUSS FÜR DEN 21. DEUTSCHEN SOZIOLOGENTAG: Zum Soziologentagsthema: „*Krise der Arbeitsgesellschaft?*“. In: MATTHES, Joachim (Hrsg.): *Krise der Arbeitsgesellschaft? : Verhandlungen des 21. Deutschen Soziologentages in Bamberg 1982*. Frankfurt/Main ; New York : Campus 1983. - ISBN 3-593-32828-3

**Wehner 2008**

WEHNER, Theo: *Jenseits der Erwerbsarbeit liegen Antworten für eine Tätigkeitsgesellschaft : Essay*. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* (2008) 40-41, S. 44-46. - ISSN 0479-611X

**Weiß 2008**

WEISS, Edgar: *Die Zukunft der Arbeit und die pädagogische Perspektive auf Arbeitslosigkeit*. In: BERNHARD, Arnim u.a. (Hrsg.) ; KIRCHHÖFER, Dieter (Red.) ; WEISS, Edgar (Red.): *Jahrbuch für Pädagogik 2007 : Arbeitslosigkeit*. Frankfurt am Main : Lang, 2008. - ISBN 978-3-631-57639-7, S. 87-116

**Wilmsmeier 1999**

WILMSMEIER, Silke: „... und was haben die Benutzer davon?“ : *Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen*. In: *Bibliothek : Forschung und Praxis* 23 (1999) 3, S. 277-317. - ISSN 0341-4183