

Inhalt

1	Einleitung	11
1.1	Erkenntnisinteresse und Eingrenzung der Problemstellung	11
1.2	Aufbau der Arbeit	13
2	Zum Stand der Arbeitsmarktintegration von Menschen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen	15
2.1	Definition der Gruppe von Personen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen	16
2.2	Wesentliche Charakteristika des Bevölkerungsanteils mit Migrationshintergrund	20
2.3	Die Einkommens- und Arbeitsmarktsituation von Personen mit Migrationshintergrund	22
2.4	Qualifikationsstruktur und Entwicklung der Arbeitskräftenachfrage	24
2.5	Zusammenfassung	26
3	Das Dienstleistungsversprechen der Jobcenter in Bezug auf KlientInnen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen	29
3.1	Die Jobcenter als Grundsicherung für Arbeitssuchende	29
3.2	Die Einführung der Jobcenter im Zuge der Hartz-Reformen	31
3.3	Wesentliche Organisationsmerkmale der Jobcenter	32
3.3.1	<i>Die Finanzierung der Jobcenter und das wirkungsorientierte Steuerungsmodell</i>	32
3.3.2	<i>Das Kundenzentrum als Organisationsmodell der Jobcenter</i>	34
3.3.3	<i>Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit als Handlungsprogramm der Jobcenter</i>	35
3.3.4	<i>Der Produktkatalog der Jobcenter als offizielles Dienstleistungsangebot</i>	37
3.3.5	<i>Die rechtlichen Grundlagen der Jobcenter</i>	38
3.4	Das ambivalente Dienstleistungsversprechen der Jobcenter	40
3.4.1	<i>Der Dienstleistungsdiskurs in der öffentlichen Arbeitsverwaltung</i>	40
3.4.2	<i>Zur Qualität von Dienstleistungen</i>	40
3.4.3	<i>Warum KundInnen der Jobcenter tatsächlich KlientInnen sind</i>	41
3.5	KlientInnen der Jobcenter mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen	42
3.5.1	<i>Der Anteil der Jobcenter-KlientInnen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen bzw. mit Migrationshintergrund</i>	42
3.5.2	<i>Die Herkunftsregionen der KlientInnen mit Migrationshintergrund</i>	43
3.5.3	<i>Die Bildungsabschlüsse der KlientInnen mit Migrationshintergrund</i>	44
3.6	Zusammenfassung	45

4	Das Jobcenter als soziale Dienstleistungsorganisation mit bürokratischen Elementen	47
4.1	Das Konzept der Organisationstypen – Die Jobcenter als hybride Organisation . .	48
4.2	Das Jobcenter als soziale Dienstleistungsorganisation	49
4.2.1	<i>Die Definition des Begriffs der sozialen Dienstleistungsorganisation</i>	50
4.2.2	<i>Die Bedeutung der Dienstleistungsmethoden für Jobcenter</i>	54
4.2.3	<i>Die Strukturmerkmale von sozialen Dienstleistungsorganisationen</i>	58
4.3	Zusammenfassung: Jobcenter als soziale Dienstleistungsorganisationen mit bürokratischen Elementen	63
5	Die Ausgestaltung von Entscheidungs- und Handlungsspielräumen in sozialen Dienstleistungsorganisationen	65
5.1	Das Konzept des Spielraums in sozialen Dienstleistungsorganisationen	66
5.1.1	<i>Einführende Beobachtungen</i>	66
5.1.2	<i>Die vielfältigen Definitionen von Spielräumen</i>	66
5.2	Die Entstehung von Spielräumen in sozialen Dienstleistungsorganisationen . . .	68
5.2.1	<i>Die Herausbildung von Handlungsspielräumen der MitarbeiterInnen</i>	68
5.2.2	<i>Das offizielle Mandat zur Ausgestaltung von Entscheidungsspielräumen</i>	71
5.3	Die Beeinflussung der Ausgestaltung von Spielräumen durch Faktoren	73
5.3.1	<i>Die Kombination von Entscheidungs- und Handlungsspielraum</i>	75
5.4	Die Nützlichkeit von Spielräumen für ausgewählte Gruppen von AkteurInnen . .	76
5.4.1	<i>Spielräume als Förderung der Interessen des Gesetzgebers</i>	76
5.4.2	<i>Spielräume als Förderung der Interessen der Geschäftsführung</i>	76
5.4.3	<i>Spielräume als Förderung der Interessen der MitarbeiterInnen</i>	76
5.4.4	<i>Spielräume als Förderung der Interessen der KlientInnen</i>	77
5.4.5	<i>Die AdressatInnenorientierung als Maßstab der Spielraumgestaltung</i>	78
5.5	Die Beeinflussung der Spielraumgestaltung durch Diversity Management-Strategien	78
5.5.1	<i>Definitionen des Diversity Managements</i>	79
5.5.2	<i>Die Mehrwerte des Diversity Managements</i>	80
5.5.3	<i>Interventionsstrategien des Diversity Managements</i>	81
5.6	Die Beeinflussung der Spielraumgestaltung durch Diskriminierung	82
5.6.1	<i>Definitionen von Diskriminierung</i>	83
5.6.2	<i>Typen diskriminierenden Verhaltens in Organisationen</i>	83
5.7	Zusammenfassung und Vorstellung der forschungsleitenden Prämissen	85
6	Forschungsdesign und methodisches Vorgehen	91
6.1	Die methodologischen Grundlagen quantitativer und qualitativer Forschung . . .	91
6.2	Der Forschungs- und Auswertungsprozess	93
6.3	Die Auswahl des Untersuchungsgegenstands	94
6.3.1	<i>Die Auswahl der Jobcenter</i>	94
6.3.2	<i>Die Auswahl der InterviewpartnerInnen</i>	95

6.3.3	<i>Die Auswahl der statistischen Eckdaten</i>	96
6.4	Die Erhebungsmethoden	97
6.4.1	<i>Die ExpertInneninterviews</i>	97
6.4.2	<i>Die Analyse von statistischen Daten der Jobcenter</i>	99
6.5	Die Auswertungsmethoden	100
6.5.1	<i>Die Auswertung der ExpertInneninterviews</i>	100
6.5.2	<i>Die Auswertung des statistischen Materials</i>	101
6.6	Zusammenfassung	101
7	Die AkteurInnen und ihre Tätigkeitsfelder mit Spielraum	103
7.1	Der juristische Ermessensspielraum	106
7.2	Die Tätigkeitsfelder mit Entscheidungsspielraum der Geschäftsführung	108
7.2.1	<i>Die Tätigkeitsfelder mit Spielraum</i>	108
7.2.2	<i>Die Prinzipien und Grenzen des Spielraums</i>	110
7.2.3	<i>Die Reichweite des Spielraums</i>	111
7.3	Die Tätigkeitsfelder mit Entscheidungsspielraum der Teamleitung	113
7.3.1	<i>Die Tätigkeitsfelder mit Spielraum</i>	113
7.3.2	<i>Die Prinzipien und Grenzen des Spielraums</i>	115
7.3.3	<i>Die Reichweite des Spielraums</i>	116
7.4	Die Tätigkeitsfelder mit Handlungsspielraum der MitarbeiterInnen im Bereich der Arbeitsvermittlung	118
7.4.1	<i>Die Tätigkeitsfelder mit Spielraum</i>	118
7.4.2	<i>Die Prinzipien und Grenzen des Spielraums</i>	121
7.4.3	<i>Die Reichweite des Spielraums</i>	122
7.5	Die Tätigkeitsfelder mit Entscheidungsspielraum der Migrationsbeauftragten	124
7.5.1	<i>Die Tätigkeitsfelder mit Spielraum</i>	124
7.5.2	<i>Die Prinzipien und Grenzen des Spielraums</i>	126
7.5.3	<i>Die Reichweite des Spielraums</i>	126
7.6	Die Tätigkeitsfelder in Jobcentern, die durch Organisationen der Migrationsberatung beeinflusst werden können	127
7.6.1	<i>Die Beeinflussung der Tätigkeitsfelder von jobcenterinternen AkteurInnen durch migrationsbezogene Beratungsorganisationen</i>	129
7.6.2	<i>Prinzipien, Grenzen und Reichweite der Handlungsoptionen</i>	130
7.7	Zusammenfassung	131
7.7.1	<i>Die Tätigkeitsfelder von Geschäftsführungen, Teamleitungen und MitarbeiterInnen auf Makro- und Mikroebene</i>	131
7.7.2	<i>Die Einbettung der Position des/der Migrationsbeauftragten in die Struktur der Jobcenter</i>	132
7.7.3	<i>Reichweite, Prinzipien und Grenzen der Spielräume und Handlungs-optionen</i>	133
7.7.4	<i>Die Bedeutung der Spielräume für KlientInnen mit MRB</i>	134

8	Die Einflussfaktoren auf die Ausgestaltung von Spielräumen	135
8.1	Der Faktor „Gesellschaftliche Rahmenbedingungen“	135
8.1.1	<i>Die politische Dimension des Faktors</i>	135
8.1.2	<i>Die wirtschaftliche Dimension des Faktors</i>	137
8.1.3	<i>Fazit</i>	138
8.2	Der Faktor „Merkmale der SpielraumanwenderInnen“	139
8.2.1	<i>Die vielfältige Ausgestaltung von Spielräumen</i>	140
8.2.2	<i>Die Merkmale von MitarbeiterInnen</i>	142
8.2.3	<i>Die Merkmale von Teamleitungen und Migrationsbeauftragten</i>	162
8.2.4	<i>Fazit</i>	164
8.3	Der Faktor: „Einschätzung der Merkmale von KlientInnen“	169
8.3.1	<i>Die Einschätzung der KlientInnen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen in Bezug auf ihre Arbeitsmarktintegration</i>	170
8.3.2	<i>KlientInnen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen als aktiv Handelnde: Die Beeinflussung der Spielraumgestaltung durch die KlientInnen</i>	178
8.3.3	<i>Fazit</i>	182
8.4	Zusammenfassung: Die Einflussfaktoren auf die Spielraumgestaltung	184
9	Die Ausgestaltung von Spielräumen in drei ausgewählten Jobcentern . . .	187
9.1	Die strategische Ausrichtung der Jobcenter	188
9.1.1	<i>KlientInnen mit migrationsbezogenen Ressourcen und Bedarfen als Zielgruppe?</i>	188
9.1.2	<i>Die Einbettung der Migrationsbeauftragten in die Organisationsstruktur</i>	190
9.1.3	<i>Die lokale Stellungnahme zu Bundeszielen</i>	191
9.1.4	<i>Zusammenfassung</i>	193
9.2	Die Umweltbeziehungen der Jobcenter	193
9.3	Die Organisationspraxis der Jobcenter	197
9.3.1	<i>Die intraorganisationale Koordinierung: Die Strukturierung von Teams</i>	198
9.3.2	<i>Das Personalmanagement (Rekrutierung und Weiterbildung)</i>	199
9.3.3	<i>Die Bedeutung der Sprache im Beratungsgespräch und die Bedeutung der SprachmittlerInnen</i>	203
9.3.4	<i>Die Bedeutung von Sonderprogrammen mit integrativem Charakter</i>	204
9.3.5	<i>Die Bedeutung von Kompetenzdienstleistungen</i>	207
9.3.6	<i>Die Erfolgskontrolle durch Controlling</i>	210
9.3.7	<i>Unterschiede zwischen dem Migra-Team und anderen Teams</i>	213
9.3.8	<i>Diskriminierende Praktiken in den Jobcentern</i>	217
9.3.9	<i>Zusammenfassung</i>	221
9.4	Die Organisationsergebnisse – Die Jobcenter in Kennzahlen	222
9.4.1	<i>Die Herkunftsgruppen und die Altersstruktur der Jobcenter-KlientInnen</i>	223
9.4.2	<i>Die Verteilung von Organisationsressourcen an KlientInnen in Form von Maßnahmen</i>	226
9.4.3	<i>Die Integrationsquoten der Jobcenter</i>	233
9.4.4	<i>Die Sanktionsquoten der Jobcenter</i>	239

9.4.5	Zusammenfassung	240
9.5	Zusammenfassung: Das unterschiedliche Dienstleistungsangebot der drei Jobcenter	241
10	Zusammenfassung und Ausblick	243
	Abkürzungsverzeichnis	255
	Tabellenverzeichnis	256
	Abbildungsverzeichnis	258
	Literaturverzeichnis	261