



# IAW-Kurzbericht

1/2003

Zur Zusammenarbeit und  
Zufriedenheit baden-  
württembergischer Betriebe mit  
den Arbeitsämtern

Ergebnisse einer repräsentativen  
Arbeitgeberbefragung

Wolfgang Hess  
Harald Strotmann

Juli 2003

INSTITUT FÜR  
ANGEWANDTE  
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG  
Ob dem Himmelreich 1  
72074 Tübingen

T: (0 70 71) 98 96-0  
F: (0 70 71) 98 86-99  
E-Mail: [iaw@iaw.edu](mailto:iaw@iaw.edu)  
Internet: [www.iaw.edu](http://www.iaw.edu)

# **Zur Zusammenarbeit und Zufriedenheit baden-württembergischer Betriebe mit den Arbeitsämtern –**

## **Ergebnisse einer repräsentativen Arbeitgeberbefragung**

Wolfgang Hess, Harald Strotmann<sup>1</sup>

Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung (IAW), Tübingen

### **In aller Kürze zur Datenbasis: Das IAB-Betriebspanel Baden-Württemberg**

Mit dem IAB-Betriebspanel existiert seit 1993 für West- und seit 1996 für Ostdeutschland ein Paneldatensatz, der auf der Grundlage von in 2001 rund 15.500 Betriebsbefragungen eine umfassende und fundierte Analyse verschiedenster Aspekte des Arbeitsnachfrageverhaltens auf der Ebene einzelner Betriebe erlaubt (zum IAB-Betriebspanel vgl. z.B. Bellmann et al. 2002, Bellmann 2002). Seit dem Jahr 2000 wurde die Zahl der von Infratest zum Thema „Beschäftigungstrends“ befragten Betriebe in Baden-Württemberg aus Mitteln des baden-württembergischen Wirtschaftsministeriums auf über 1.200 Betriebe so aufgestockt, dass nun auch repräsentative landesspezifische Strukturanalysen des Arbeitsmarktgeschehens möglich sind.

Grundgesamtheit des IAB-Betriebspanels sind sämtliche Betriebe, die mindestens einen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten haben. Während andere betriebsbezogene Datengrundlagen sich häufig auf ausgewählte Branchen (z.B. den industriellen Sektor) oder aber Betriebe einer bestimmten Größe beschränken müssen, ist das IAB-Betriebspanel wesentlich breiter angelegt und ermöglicht mit nur geringen Ausnahmen<sup>2</sup> Aussagen über die Gesamtheit aller Betriebe. Die geschichtete Stichprobe basiert auf der Betriebsdatei der Bundesanstalt für Arbeit. Da es sich dabei um eine vollständige Datei sämtlicher Betriebe mit sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten handelt, stellt sie die beste Grundlage für die Stichprobenziehung von Betriebsbefragungen dar. Die Zahl der auswertbaren Interviews ist mit knapp 60% deutlich höher als in zahlreichen vergleichbaren Studien.

In der Erhebung 2002 stellte der Kontakt der Betriebe zum Arbeitsamt einen Themenschwerpunkt dar, dessen Ergebnisse in diesem Kurzpapier vorgestellt werden.

---

<sup>1</sup> Dr. Harald Strotmann, Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung (IAW) Tübingen, Ob dem Himmelreich 1, 72074 Tübingen, Email: [harald.strotmann@iaw.edu](mailto:harald.strotmann@iaw.edu). Die Ergebnisse sind Bestandteil eines Forschungsvorhabens für das Landesarbeitsamt Baden-Württemberg.

<sup>2</sup> Lediglich Betriebe ohne sozialversicherungspflichtig Beschäftigte sowie private Haushalte mit weniger als 5 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten werden im IAB-Betriebspanel nicht erfasst.

Kapitel 1 beschreibt zunächst Ausmaß und Struktur der Zahl der offenen Stellen im Juni 2002 und legt dabei ein besonderes Augenmerk auf die Einschaltung des Arbeitsamtes in die Stellensuche. Kapitel 2 wendet sich dann eingehend einer Analyse von Art und Häufigkeit der betrieblichen Kontakte mit dem Arbeitsamt sowie der Zufriedenheit der Arbeitgeber mit den Dienstleistungen des Arbeitsamtes zu.

## **1 Offene Stellen und Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes**

### **1.1 Das gesamtwirtschaftliche Stellenangebot in Baden-Württemberg im Juni 2002**

Als offen wird in der Praxis der Arbeitsmarktstatistik jede Stelle bezeichnet, die zu einem bestimmten Erhebungszeitpunkt, im IAB-Betriebspanel zum 30. Juni 2002, zur Besetzung gemeldet ist. Bei der Betrachtung der Zahl der offenen Stellen handelt es sich somit um eine Momentaufnahme, die sowohl solche Stellenangebote umfasst, die sehr schnell wieder besetzt werden können und bei denen die Vakanz somit nur „frikionsbedingt“ ist, als auch solche, die z.B. als Folge struktureller Ungleichgewichte und Mismatch-Probleme über einen längeren Zeitraum unbesetzt bleiben und bei denen es somit größere Schwierigkeiten bei der Stellenbesetzung gab. Mit Hilfe des IAB-Betriebspanels ist es möglich, den Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes in die Stellensuche zu analysieren. Dies ist anhand der Statistiken der Arbeitsämter nicht realisierbar, da diesen nur Informationen über die gemeldeten Stellen vorliegen (vgl. dazu insbesondere Abschnitt 1.2).

Mit 13% gab mehr als jeder achte baden-württembergische Betrieb zur Mitte des Jahres 2002 an, Arbeitskräfte für sofort zu suchen. Im Vorjahr hatte der entsprechende Wert noch bei 17% gelegen. Die auch im ersten Halbjahr 2002 weiterhin vorhandene Skepsis gegenüber der konjunkturellen Entwicklung spiegelte sich somit auch in den Einstellungsabsichten der Betriebe wider. Erwartungsgemäß nahm der Anteil der Betriebe mit Einstellungsabsichten mit zunehmender Betriebsgröße zu. Bei branchenspezifischer Disaggregation zeigt sich, dass die industriellen Schlüsselbranchen mit 18% wie auch im Vorjahr den höchsten Anteil an Betrieben mit sofortigen Einstellungsabsichten aufweisen. Nachdem jedoch der Vorjahresanteil noch bei 39% lag, verzeichneten die Schlüsselbranchen mit 21 Prozentpunkten gleichzeitig auch den stärksten Rückgang einstellungswilliger Betriebe. Die sogenannten Schlüssel- oder Kernbranchen umfassen dabei die vier beschäftigungsstärksten industriellen Wirtschaftszweige in Baden-Württemberg, namentlich den Maschinen- und Kraftfahrzeugbau, den Bereich der Elektrotechnik sowie den Stahl- und Leichtmetallbau.

**Tabelle 1.1: Anteil der Betriebe mit Einstellungsabsichten in Baden-Württemberg zum Befragungszeitpunkt**

	mit sofortigen Einstellungsabsichten		ohne sofortige Einstellungsabsichten	
	2002	2001	2002	2001
	Anteile an Betrieben in %			
Baden-Württemberg	13	17	87	83
1 - 4 Beschäftigte	5	8	95	93
5 - 19 Beschäftigte	15	19	85	81
20 - 99 Beschäftigte	27	40	73	59
100 - 249 Beschäftigte	36	51	64	49
250 - 499 Beschäftigte	45	68	55	33
≥ 500 Beschäftigte	63	65	37	34
Verarbeitendes Gewerbe	13	30	87	70
Schlüsselbranchen <sup>1)</sup>	18	39	82	61
Sonst. Verarb. Gewerbe	11	26	89	73
Baugewerbe	15	23	85	77
Handel und Reparatur	10	12	90	88
Dienstleistungen	14	15	86	85
Unternehmensnahe Dienstleistungen	14	10	86	91
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	14	21	86	79
Sonstige Dienstleistungen	14	18	86	82
Öffentlicher Dienst u.a.	5	8	95	92
Handwerk	13	23	87	77

Quelle: IAB-Betriebspanel, Wellen 2001, 2002, Berechnungen des IAW.

- 1) Die Schlüsselbranchen umfassen die vier beschäftigungsstärksten industriellen Wirtschaftszweige in Baden-Württemberg, namentlich den Maschinen- und Kraftfahrzeugbau, den Bereich der Elektrotechnik sowie den Stahl- und Leichtmetallbau.

Das gesamtwirtschaftliche Angebot sofort zu besetzender Stellen betrug in Baden-Württemberg im Juni 2002 etwa 64 Tsd. Stellen. Zum Vorjahreszeitpunkt waren es noch insgesamt 111 Tsd. Stellen. Damit setzte sich der Rückgang der Zahl der offenen Stellen, der bereits von 2000 auf 2001 sehr deutlich war, ungebremst fort.

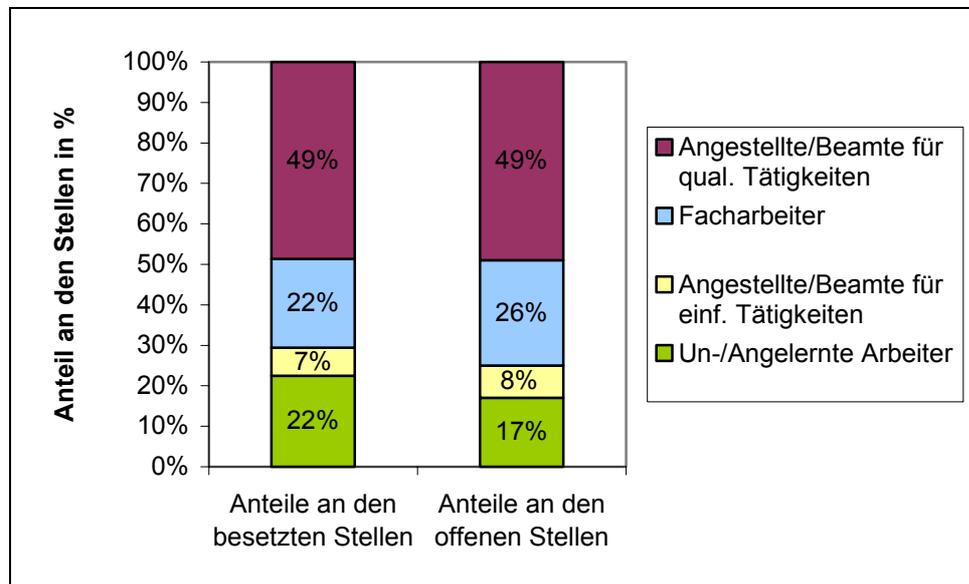
Das Gros der offenen Stellen entfiel mit rund 49% auf Arbeitsplätze für Angestellte und Beamte in qualifizierter Tätigkeit, weitere 26% der offenen Stellen waren an Facharbeiter adressiert. Stellen für Un- und Angelernte sowie für Angestellte/Beamte in einfachen Tätigkeiten machten dagegen zusammen nur etwa 25% der offenen Stellen aus.

**Tabelle 1.2: Qualifikationsstruktur des Stellenangebots in Baden-Württemberg**

	Stellenangebot in Baden-Württemberg zum 30.Juni 2002		Stellenangebot in Baden-Württemberg zum 30.Juni 2001	
	in 1.000	in %	in 1.000	in %
Baden-Württemberg gesamt	64	100	111	100
Un-/Angelernte Arbeiter	11	17	18	12
Facharbeiter	17	26	33	27
Angestellte/Beamte für einfache Tätigkeiten	5	8	8	5
Angestellte/Beamte für qualifizierte Tätigkeiten	31	49	50	53

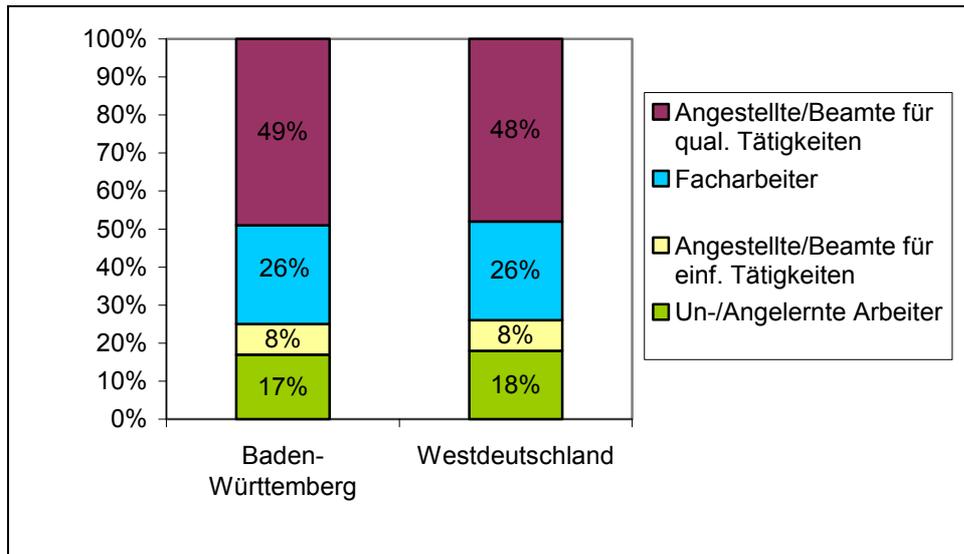
Quelle: IAB-Betriebspanel, Wellen 2001, 2002, Berechnungen des IAW

Stellt man die Struktur der offenen Stellen der Beschäftigungsstruktur gegenüber, so fällt auf, dass ein nur leicht überdurchschnittlicher Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern bestand. Während der Anteil der qualifizierten Angestellten und der Facharbeiter an der Beschäftigung etwa 71% betrug, entfielen 75% der offenen Stellen auf diese Gruppen.

**Abbildung 1.1: Qualifikationsstruktur des gesamtwirtschaftlichen Stellenangebotes in Baden-Württemberg und der besetzten Stellen zum 30.Juni 2002**

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

**Abbildung 1.2: Qualifikationsstruktur des gesamtwirtschaftlichen Stellenangebotes in Baden-Württemberg und Westdeutschland zum 30. Juni 2002**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Der Vergleich der Struktur der offenen Stellen zwischen Baden-Württemberg und Westdeutschland in Abbildung 1.2 zeigt insgesamt ein eher homogenes Bild.

## 1.2 Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes in die Stellenvermittlung

Die Vermittlungsleistungen der Arbeitsämter bezüglich sofort zu besetzender Stellen waren im Juni 2002 deutlich weniger gefragt als im Vorjahr. Während der Einschaltungsgrad im Vorjahr noch 60% betragen hatte, ist er im Befragungszeitraum auf etwa 46% gesunken. Besonders niedrig war der Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes bei der Suche nach qualifizierten Angestellten und Beamten. Mit 39% lag der Anteil der gemeldeten Stellen an den sofort zu besetzenden Stellen wie bereits im Vorjahr deutlich unter dem Durchschnitt. Dies ist besonders problematisch, da mit 49% nahezu die Hälfte aller offenen Stellen an qualifizierte Angestellte und Beamte adressiert sind.

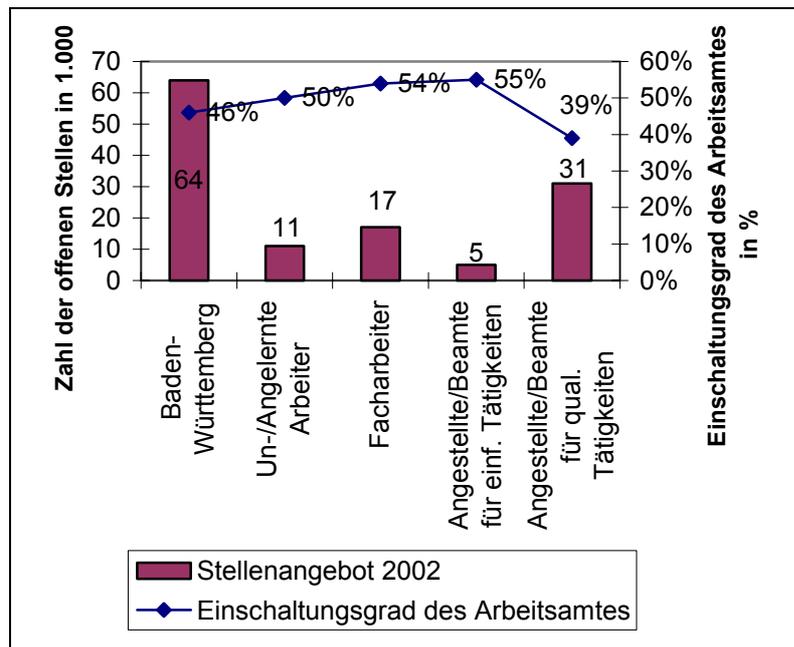
Gegenüber dem Vorjahr hat sich der Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes für alle vier Beschäftigtengruppen reduziert. Bei un- und angelernten Arbeitern, Facharbeitern und Angestellten sowie Beamten für einfache Tätigkeiten fiel dieser Rückgang sogar sehr drastisch aus.

**Tabelle 1.3: Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes**

	Gemeldete Stellen in Tsd.	Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes	
		zum 30. Juni 2002	zum 30. Juni 2001
Gesamt	30	46%	60%
Un-/Angelernte Arbeiter	5	50%	65%
Facharbeiter	9	54%	74%
Angestellte/Beamte für einf. Tätigkeiten	3	55%	71%
Angestellte/Beamte für qual. Tätigkeiten	12	39%	42%

Quelle: IAB-Betriebspanel, Wellen 2001, 2002, Berechnungen des IAW

Der Einschaltungsgrad gibt jedoch lediglich den Anteil offener Stellen an, der dem Arbeitsamt gemeldet ist. Über die tatsächlichen Vermittlungsleistungen der Arbeitsämter kann aufgrund dieser Größe keine Aussage getroffen werden. In Kapitel 1.3 wird daher der Vermittlungserfolg – gemessen an dem vom Arbeitsamt vermittelten Anteil an den Neueinstellungen – explizit analysiert.

**Abbildung 1.3: Gesamtwirtschaftliches Stellenangebot in Baden-Württemberg und Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes zum 30. Juni 2002**

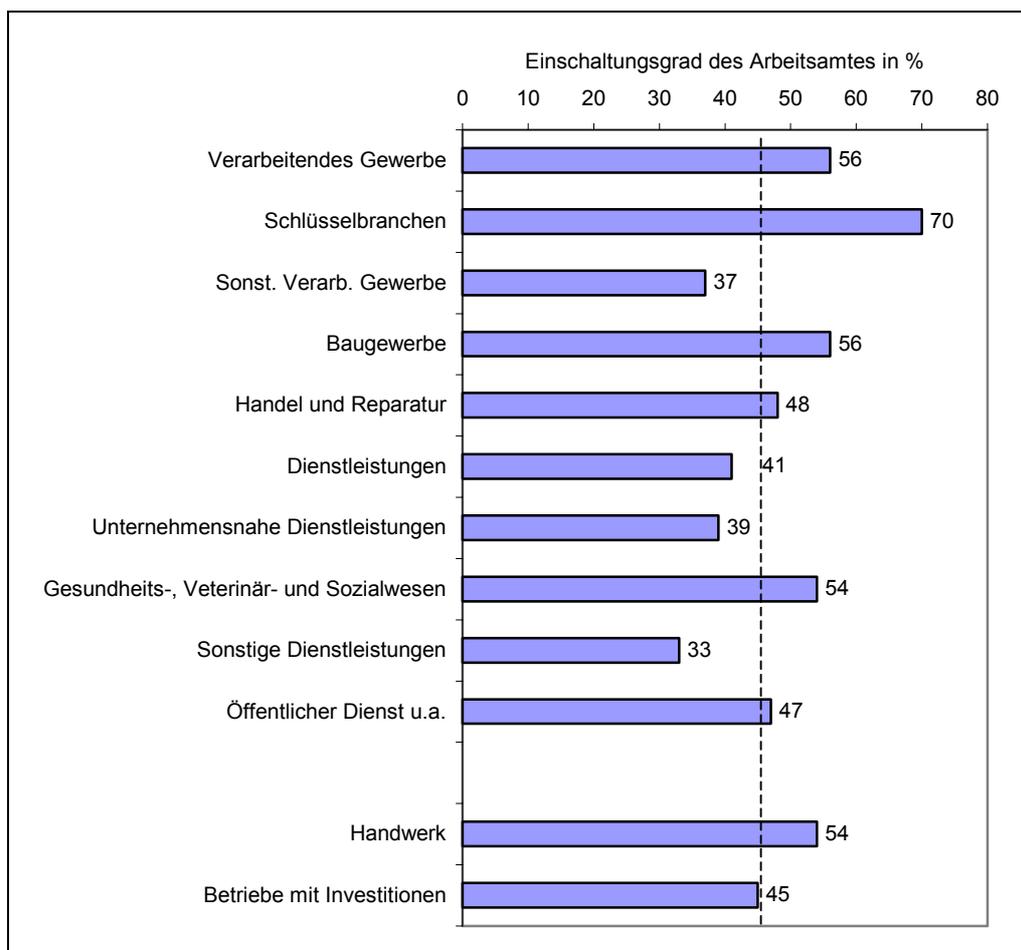
Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Die Disaggregation der Ergebnisse nach Betriebsgröße zeigt, dass nahezu die Hälfte aller offenen Stellen sich in Kleinbetrieben mit weniger als 20 Beschäftigten befanden. Da diese Betriebe nur etwa 30% der baden-württembergischen Arbeitsplätze stellten, war der Anteil offener Stellen bei kleinen Betrieben deutlich überdurchschnittlich. Großbetriebe mit 500 und mehr Beschäftigten stellten dagegen zwar rund 22% der Beschäftigten, aber nur 12% der

offenen Stellen. Dies zeigt, dass gerade Kleinbetriebe überdurchschnittliche Probleme bei der Besetzung von Stellen hatten.

Eine branchenspezifische Aufschlüsselung verdeutlicht, dass zwischen den Branchen ebenfalls erhebliche Unterschiede in der Einschaltung des Arbeitsamtes bestanden. Während im Bereich der Sonstigen Dienstleistungen nur jede dritte offene Stelle dem Arbeitsamt gemeldet war, lag die Meldequote bei den Schlüsselbranchen des Verarbeitenden Gewerbes bei immerhin 70%. Im Handwerk lag der Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes mit 54% ebenfalls deutlich über dem Landesdurchschnitt. Im Vorjahr waren die Meldequoten sowohl im Handwerk als auch in den industriellen Schlüsselbranchen (Maschinenbau, Kfz-Industrie, Metallindustrie und Elektrotechnik) noch leicht unterdurchschnittlich.

**Abbildung 1.4: Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes in die Stellenvermittlung zum 30.Juni 2002 nach Branchen und weiteren Kriterien**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

**Tabelle 1.4: Gesamtwirtschaftliches Stellenangebot nach Betriebsgröße und Branchen und Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes zum 30. Juni 2002**

	Stellenangebot		Einschaltungsgrad des Arbeitsamtes
	gesamt	davon dem Arbeitsamt gemeldet	
	gerundet in Tsd. Stellen		in %
1-4 Beschäftigte	5	3	60
5-19 Beschäftigte	26	11	42
20-99 Beschäftigte	18	8	41
100-249 Beschäftigte	5	2	50
250-499 Beschäftigte	3	1	40
≥500 Beschäftigte	7	5	63
Verarbeitendes Gewerbe	13	7	56
Schlüsselbranchen	7	5	70
Sonst. Verarb. Gewerbe	5	2	37
Baugewerbe	6	3	56
Handel und Reparatur	8	4	48
Dienstleistungen	34	14	41
Unternehmensnahe Dienstleistungen	11	4	39
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	9	5	54
Sonstige Dienstleistungen	14	5	33
Öffentlicher Dienst u.a.	2	1	47
Handwerk	14	8	54
Betriebe mit Investitionen	52	24	45

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

## 2 Betriebliche Zusammenarbeit und Zufriedenheit mit dem Arbeitsamt

Die Analyse der Inanspruchnahme der Dienstleistungen der Arbeitsämter durch die Arbeitgeber bildete einen Themenschwerpunkt der Welle 2002 des IAB-Betriebspanels. Dabei sollten sowohl die Kontakthäufigkeit und die Kontaktwege (Abschnitt 2.1) als auch die Zufriedenheit der Arbeitgeber mit den Leistungen der Arbeitsämter (Abschnitt 2.2) untersucht werden.

### 2.1 Der betriebliche Kontakt zum Arbeitsamt

In einem ersten Schritt wurden die Betriebe danach gefragt, ob und auf welchen Wegen betriebliche Kontakte zum Arbeitsamt bestehen.

**Tabelle 2.1: Regelmäßigkeit der Kontakte baden-württembergischer Betriebe mit dem Arbeitsamt**

	ja	davon regelmäßig	davon gelegentlich	nein*
	Anteile an Betrieben mit Kontakt zum Arbeitsamt in %			
Baden-Württemberg	52	9	44	48
1 - 4 Beschäftigte	38	4	34	62
5 - 19 Beschäftigte	56	9	47	44
20 - 99 Beschäftigte	80	20	60	20
100 - 249 Beschäftigte	92	30	62	8
250 - 499 Beschäftigte	95	46	49	6
≥ 500 Beschäftigte	96	46	50	4
Verarbeitendes Gewerbe	59	11	48	41
Schlüsselbranchen	55	12	44	45
Sonstiges Verarb. Gewerbe	61	11	51	39
Baugewerbe	54	6	48	46
Handel, Reparatur	50	7	42	50
Dienstleistungen	55	10	45	45
Unternehmensnahe Dienstleistungen	49	10	39	51
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	62	15	47	38
Sonstige Dienstleistungen	56	8	49	44
Öffentlicher Dienst u.a.	20	5	15	80
Handwerk	57	9	48	43

\* beinhaltet auch weiß nicht/keine Antwort

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Dabei wurden explizit vier mögliche Wege in Betracht gezogen. Zum einen der persönliche Kontakt zu Mitarbeitern des Arbeitsamtes, weiterhin der telefonische Kontakt mit dem Arbeitsamt, die Nutzung schriftlicher vom Arbeitsamt zur Verfügung gestellter Informationsmaterialien sowie die Nutzung von Informationsangeboten des Arbeitsamtes im Internet. Tabelle 2.1 zeigt, dass etwas mehr als die Hälfte aller Betriebe in Baden-Württemberg auf mindestens einem dieser vier Wege mit dem Arbeitsamt in Verbindung trat. Diese Betriebe werden im folgenden als Kontaktbetriebe bezeichnet. Die größenklassenspezifische Disaggregation lässt erkennen, dass Kleinstbetriebe mit bis zu vier Beschäftigten eher selten mit dem Arbeitsamt in Verbindung standen. Nur ein gutes Drittel dieser Betriebe hatte Kontakt zum Arbeitsamt, während die Quote bei Betrieben mit mehr als 100 Beschäftigten deutlich über 90% lag. Mit Blick auf die einzelnen Branchen fällt auf, dass im Bereich des Öffentlichen Dienstes nur jeder fünfte Betrieb die Leistungen des Arbeitsamtes in Anspruch nahm. In allen anderen Bereichen lagen die Anteile daher meist etwas über dem landesweiten Durchschnitt, ohne branchenspezifisch stark zu variieren.

Betrachtet man die Intensität bzw. Häufigkeit der Kontakte, stellt man fest, dass etwa jeder elfte Betrieb in Baden-Württemberg regelmäßig mit dem Arbeitsamt in Verbindung stand. Ein Großteil der Kontaktbetriebe gab allerdings an, nur gelegentlich Leistungen des Arbeitsamtes in Anspruch zu nehmen.

Einiges deutet darauf hin, dass es die Betriebe von ihrer jeweiligen, ganz spezifischen Situation abhängig machen, ob sie das Arbeitsamt kontaktieren. Beispielsweise hatten 81% aller Betriebe, die im Jahr 2002 Betriebsteile schließen, ausgliedern oder ausgründen mussten, oder denen andere Betriebe oder Unternehmensteile eingegliedert wurden, während dieses Zeitraums auch Kontakt zum Arbeitsamt, wohingegen die Quote bei allen übrigen Betrieben nur knapp 52% betrug. Offensichtlich kontaktieren somit die Betriebe das Arbeitsamt besonders häufig, die mit organisatorischen Umstellungen größeren Ausmaßes konfrontiert sind.

Betriebe, die im Jahr 2002 neue Beschäftigte eingestellt haben, hatten deutlich häufiger Kontakt zum Arbeitsamt als der Durchschnitt (siehe Tabelle 2.2). Nennenswerte Unterschiede zwischen den Kontaktquoten von Betrieben mit Neueinstellungen und der Gesamtheit aller Betriebe existieren jedoch nur bei den Kleinbetrieben. Vor allem bei den Betrieben mit bis zu vier Beschäftigten war die Kontaktquote der Betriebe, die Neueinstellungen vermeldeten, mit 74% fast doppelt so hoch wie der Durchschnitt in dieser Größenklasse. Allerdings gab mit 7% nur ein sehr geringer Teil der Betriebe in dieser Größenklasse an, im ersten Halbjahr 2002 Neueinstellungen getätigt zu haben. Dagegen

stellten 85% aller Betriebe ab 100 Beschäftigten in diesem Zeitraum neue Arbeitnehmer ein, weshalb die Kontaktquoten dieser Größenklassen auch kaum vom Durchschnitt abweichen.

**Tabelle 2.2: Arbeitsamtkontakt der Betriebe in Baden-Württemberg mit Einstellungen im 1. Halbjahr 2002**

	ja	nein*
	Anteile an Betrieben in %	
Baden-Württemberg	70	30
1 - 4 Beschäftigte	74	26
5 - 19 Beschäftigte	63	37
20 - 99 Beschäftigte	80	20
100 - 249 Beschäftigte	91	9
250 - 499 Beschäftigte	94	6
≥ 500 Beschäftigte	98	2
Verarbeitendes Gewerbe	67	33
Schlüsselbranchen	66	34
Sonstiges Verarb. Gewerbe	70	30
Baugewerbe	91	9
Handel, Reparatur	65	35
Dienstleistungen	68	32
Unternehmensnahe Dienstleistungen	82	18
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	72	28
Sonstige Dienstleistungen	57	43
Öffentlicher Dienst u.a.	54	46
Handwerk	76	34

\* beinhaltet auch weiß nicht/keine Antwort

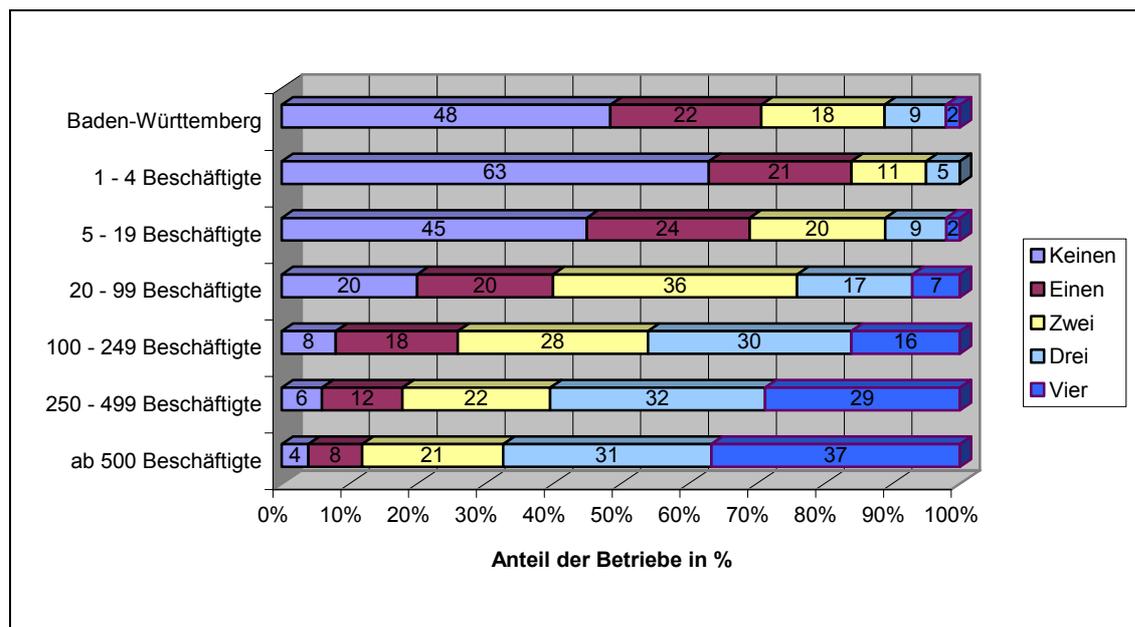
Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Wie bereits erwähnt, wurden in der vorliegenden Untersuchung vier verschiedene Wege eines Arbeitsamtkontaktes betrachtet. Diese Wege schließen sich dabei natürlich nicht gegenseitig aus, sondern es ist durchaus möglich, mehrere oder sogar alle Wege simultan zu beschreiten. Ob und inwieweit die baden-württembergischen Betriebe mehrgleisigen Kontakt zum Arbeitsamt pflegten, veranschaulicht Tabelle 2.3. Knapp 30% der Betriebe nutzten zumindest zwei alternative Wege des Arbeitsamtkontaktes, die durchschnittliche Zahl der Kontakte je Betrieb betrug 0,9.

**Tabelle 2.3: Anzahl simultan gewählter Kontaktwege der Betriebe mit dem Arbeitsamt**

	Keinen	Einen	Zwei	Drei	Vier	Durchschnitt
	Anteile an Betrieben in %					
Baden-Württemberg	48	22	18	9	2	0,9
1 - 4 Beschäftigte	63	21	11	5	0	0,6
5 - 19 Beschäftigte	45	24	20	9	2	1,0
20 - 99 Beschäftigte	20	20	36	17	7	1,7
100 - 249 Beschäftigte	8	18	28	30	16	2,3
250 - 499 Beschäftigte	6	12	22	32	29	2,7
≥ 500 Beschäftigte	4	8	21	31	37	2,9
Verarbeitendes Gewerbe	45	17	19	16	3	1,1
Schlüsselbranchen	45	10	14	26	5	1,4
Sonstiges Verarb. Gewerbe	45	22	21	10	2	1,0
Baugewerbe	46	28	17	7	2	0,9
Handel, Reparatur	51	22	20	5	2	0,8
Dienstleistungen	45	25	18	9	2	1,0
Unternehmensnahe Dienstleistungen	52	21	15	9	3	0,9
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	38	31	22	8	1	1,0
Sonstige Dienstleistungen	44	25	20	10	1	1,0
Öffentlicher Dienst u.a.	80	5	7	7	2	0,5
Handwerk	46	23	18	11	1	1,0

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

**Abbildung 2.1: Anzahl der Kontaktwege nach Betriebsgröße**

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Disaggregiert nach Größenklassen ergibt sich dabei ein ähnliches Bild wie bei den Kontaktquoten. Die Betriebe nutzten mit zunehmender Größe auch verstärkt vielfältigere Wege der Kontaktaufnahme (siehe Abbildung 2.1). Branchenspezifische Unterschiede gab es dagegen kaum. Lediglich im Bereich des öffentlichen Dienstes lag die durchschnittliche Anzahl der genutzten Kontaktwege deutlich unter dem Landesmittel. Dies liegt jedoch allein an der bereits erwähnten Tatsache, dass 80% der Betriebe in diesem Sektor überhaupt keinen Kontakt zum Arbeitsamt hatten. Wenn jedoch Kontakt zum Arbeitsamt vorhanden war, wurde dieser zumeist auch auf mehreren Wegen simultan gepflegt.

Betrachtet man auch hier nur die Betriebe, die im ersten Halbjahr 2002 Neueinstellungen getätigt haben, erhöht sich die durchschnittliche Zahl simultan genutzter Kontaktwege von 0,9 auf 1,5 (siehe Tabelle 2.4). Mehr als die Hälfte der Betriebe mit Personaleinstellungen trat hier auf mindestens zwei Wegen in Kontakt mit den Arbeitsämtern.

**Tabelle 2.4: Anzahl simultan gewählter Kontaktwege zum Arbeitsamt für Betriebe mit Neueinstellungen im ersten Halbjahr 2002**

	Keinen	Einen	Zwei	Drei	Vier	Durchschnitt
	Anteile an Betrieben in %					
Baden-Württemberg	30	18	30	18	5	1,5
1 - 4 Beschäftigte	26	19	55	0	0	1,3
5 - 19 Beschäftigte	37	18	25	18	3	1,3
20 - 99 Beschäftigte	20	19	34	20	7	1,7
100 - 249 Beschäftigte	9	15	24	34	17	2,3
250 - 499 Beschäftigte	6	11	21	34	29	2,7
≥ 500 Beschäftigte	2	8	21	32	37	2,9
Verarbeitendes Gewerbe	33	15	22	27	3	1,5
Schlüsselbranchen	34	9	14	39	3	1,7
Sonstiges Verarb. Gewerbe	30	23	33	11	3	1,3
Baugewerbe	9	45	27	16	3	1,6
Handel, Reparatur	35	21	29	10	4	1,3
Dienstleistungen	32	13	32	17	6	1,5
Unternehmensnahe Dienstleistungen	18	11	33	26	13	2,0
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	28	17	34	19	3	1,5
Sonstige Dienstleistungen	43	12	31	10	4	1,2
Öffentlicher Dienst u.a.	46	8	16	21	9	1,4
Handwerk	24	25	22	28	1	1,6

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Eine nach Größenklassen differenzierte Analyse zeigt jedoch, dass die Durchschnitte in den vier höchsten Größenklassen unverändert bleiben. Nur bei den Kleinbetrieben unter 20 Beschäftigten erhöht sich die Zahl durchschnittlich genutzter Kontaktwege, liegt aber nach wie vor unter dem Landesmittel.

Mit Blick auf die zunehmende Relevanz des Internets als Informations-, Kommunikations- und Transaktionsplattform ist interessant, ob das Internet auch bei der betrieblichen Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt eine bedeutende Rolle spielt. Dieses Medium wurde 2002 von knapp einem Sechstel aller Betriebe in Baden-Württemberg genutzt, um mit dem Arbeitsamt in Verbindung zu treten. Es dominierte hier deutlich der telefonische Kontakt. Mit einem Anteil von 44% griffen fast dreimal mehr Betriebe zum Telefon als zum PC (siehe Tabelle 2.5).

**Tabelle 2.5: Welche Kontaktwege wurden von den Betrieben besonders häufig gewählt?**

	persönlicher Kontakt	telefonischer Kontakt	Nutzung schriftlichen Informationsmaterials	Nutzung des Internetangebots
	Anteile an Betrieben in %			
Baden-Württemberg	11	44	24	16
Westdeutschland	12	40	23	15
1 - 4 Beschäftigte	6	30	15	7
5 - 19 Beschäftigte	11	46	25	16
20 - 99 Beschäftigte	21	63	42	35
100 - 249 Beschäftigte	31	85	61	51
250 - 499 Beschäftigte	44	92	64	65
≥ 500 Beschäftigte	53	94	78	64
Verarbeitendes Gewerbe	19	49	27	20
Baugewerbe	7	46	25	12
Handel, Reparatur	7	40	21	16
Dienstleistungen	11	46	24	16
Öffentlicher Dienst u.a.	4	19	14	9

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Aber gerade im Internet als „Jobbörse“ steckt viel Potential, wie die Beispiele der öffentlichen Arbeitsverwaltungen PES (Public-Employment-Services) in Skandinavien und AMS (Arbeitsmarkservice) in Österreich zeigen. Die Homepage des AMS „[www.ams.or.at](http://www.ams.or.at)“ gehört zu den Top Ten der meistbesuchten Internetadressen in Österreich. Diese Plattform bietet

Arbeitssuchenden sowie Unternehmen die Möglichkeit, Bewerber- und Stelleninserate abzurufen.<sup>3</sup>

Ein Vergleich der vier Kontaktwege wirft neben der Frage nach den reinen Nutzungsquoten auch die Frage nach den Absichten und Zielen der Betriebe auf, die diese mit der Nutzung eines bestimmten Mediums verfolgen. Tabelle 2.6 zeigt, dass sowohl der persönliche als auch der telefonische Kontakt zum Arbeitsamt hauptsächlich der Personalsuche dienen. Auch für den Fall, dass ein Unternehmen sich für die Nutzung des Internetangebots entschied, war die Suche nach Arbeitskräften Beweggrund Nummer eins.

Lediglich die Nutzung des schriftlichen Informationsmaterials diene hauptsächlich der Information über finanzielle Leistungen des Arbeitsamtes. Generell stellten die Personalsuche und die Information über finanzielle Leistungen des Arbeitsamtes die Hauptmotive der Kontaktaufnahme zum Arbeitsamt dar. Die Suche nach Auszubildenden oder die Ausschreibung offener Stellen im Internet waren dagegen als Kontaktmotiv noch von geringerer Bedeutung, trotz des vom Arbeitsamt schon seit langem angebotenen Ausbildungs-Stellen-Informations-Service (ASIS) und des Arbeitgeber-Informations-Service (AIS), der die Betriebe unter anderem auch über aktuelle Bewerbungen für Ausbildungsplätze informiert. In Fragen der Arbeitsorganisation und zur Beratung über Qualifizierungsmöglichkeiten hingegen wurde das Arbeitsamt kaum kontaktiert. Lediglich schriftliche Informationsmaterialien wurden hier in nennenswertem Maße als Informationsquellen konsultiert.

**Tabelle 2.6: Zu welchen Zwecken wurden welche Kontaktwege von den Betrieben genutzt?**

	zur Personalsuche	zur Suche nach Azubis	zur Beratung über Qualifizierungsmöglichkeiten	in Fragen der Arbeitsorganisation	zur Information über finanzielle Leistungen des AA
	Anteile an Betrieben in %				
persönlicher Kontakt	56	31	6	18	36
telefonischer Kontakt	74	31	7	11	31
schriftliches Material	44	23	17	21	52
Internetangebot	für die Suche nach Arbeitskräften	für die Ausschreibung offener Stellen	für die Ausschreibung offener Ausbildungsplätze	zur Information über finanzielle Leistungen des AA	
	73	38	22	30	

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

<sup>3</sup> Vgl. dazu auch Konle-Seidl/Winkler (2002).

Wie bereits erwähnt, war also die Personalsuche das Hauptmotiv der Betriebe für eine Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt. Tabelle 2.7 gibt daher einen Überblick über die Anteile der Betriebe, die das Arbeitsamt zur Personalsuche nutzten bzw. angaben, die Informationsmaterialien des Arbeitsamtes im Internet zur Suche nach Arbeitskräften zu nutzen: mit 37% nutzte ein gutes Drittel aller baden-württembergischen Betriebe den Kontakt zum Arbeitsamt für die Personalsuche. Größere Betriebe mit höherem Personalbedarf nahmen die Dienste des Arbeitsamtes in weitaus höherem Maße in Anspruch.

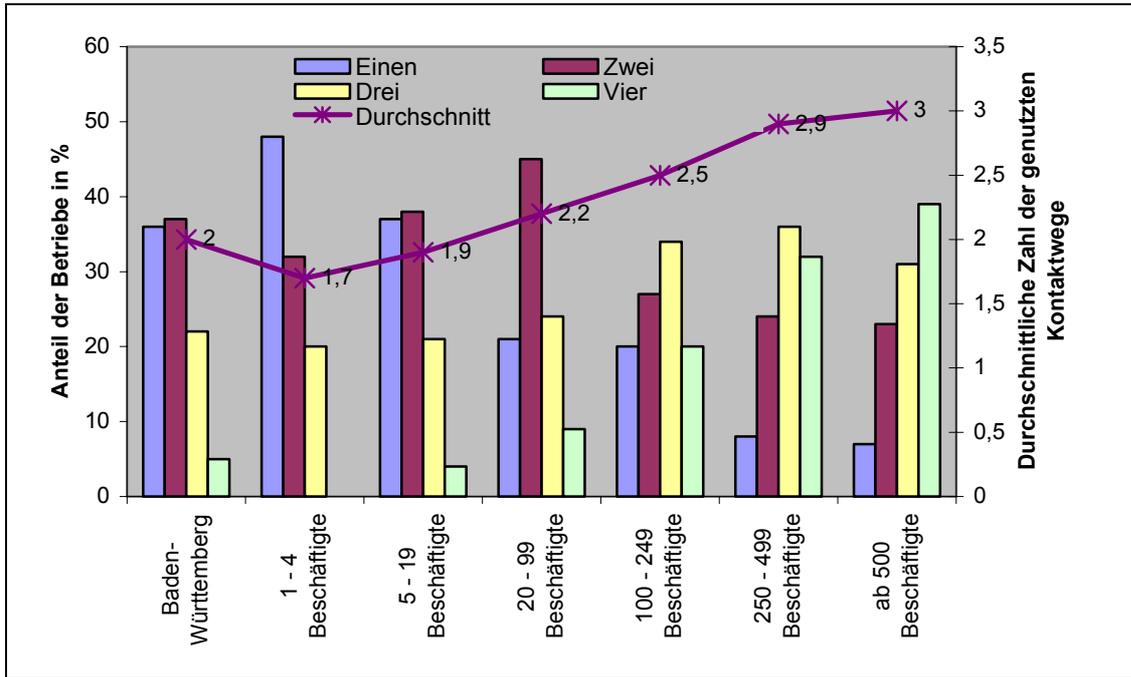
**Tabelle 2.7: Anteil der baden-württembergischen Betriebe, die das Arbeitsamt zur Personalsuche nutzten und deren Wege der Personalsuche**

	Anteile der Betriebe, die das Arbeitsamt zur Personalsuche nutzten in %	Anteil der suchenden Betriebe, die folgende Medien nutzten in %			
		persönlicher Kontakt	telefonischer Kontakt	schriftliches Informationsmaterial	Internetangebot
Baden-Württemberg	37	71	96	66	85
1 - 19 Beschäftigte	33	64	96	63	86
20 - 99 Beschäftigte	65	91	95	74	88
100 - 249 Beschäftigte	76	76	98	74	68
250 - 499 Beschäftigte	82	85	97	58	70
≥ 500 Beschäftigte	82	72	94	47	68

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

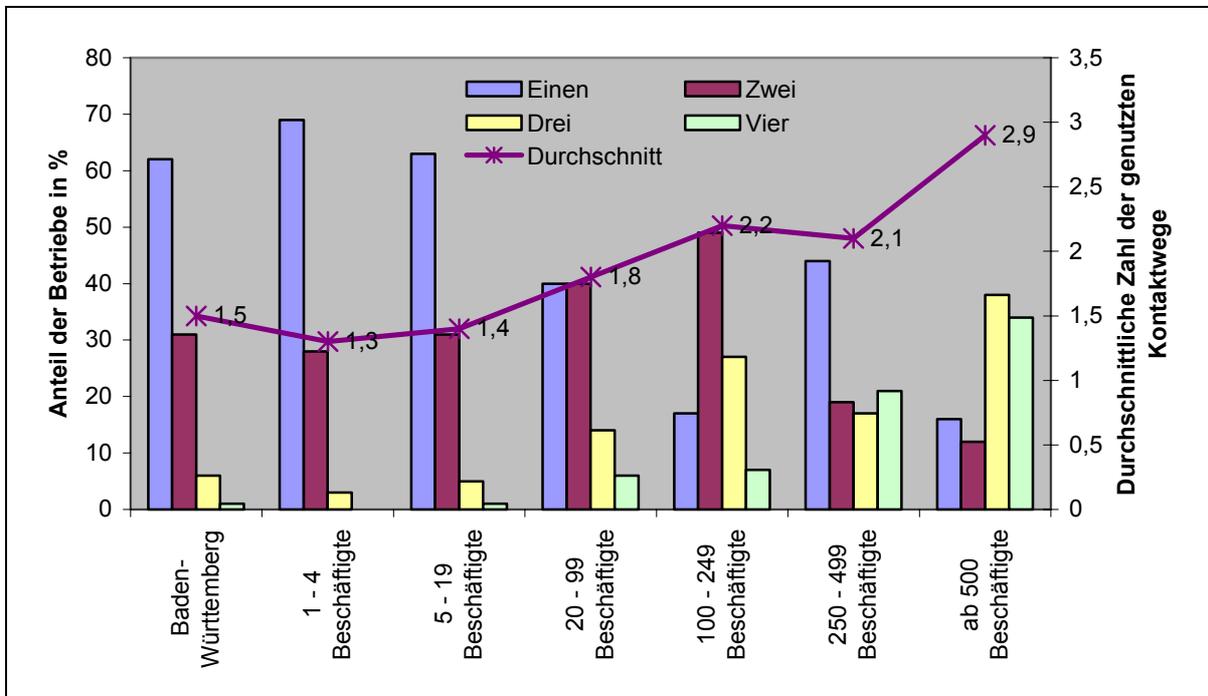
Interessant erscheint die Frage, ob die Betriebe der Personalsuche eine besondere Bedeutung zumessen oder ob die Beratung über Qualifizierungsmöglichkeiten und andere Serviceleistungen des Arbeitsamtes für sie von gleicher Wichtigkeit sind. Betrachtet man Tabelle 2.7, so fällt bereits auf, dass die Betriebe, die das Arbeitsamt zur Personalsuche nutzten (suchende Betriebe), dabei sämtliche Kontaktwege in hohem Maße ausschöpften. Ein Vergleich der Anzahl simultan beschrifteter Kontaktwege für Betriebe, die den Kontakt ausschließlich zur Personalsuche nutzten und Betriebe, die mit dem Kontakt ausschließlich andere Ziele als die Personalsuche verfolgten, lässt vermuten, dass die Personalsuche für die Betriebe eine besondere Stellung einnimmt. Die Abbildungen 2.2 und 2.3 zeigen, dass zur Personalsuche im Durchschnitt deutlich mehr Kontaktwege beschriftet wurden als für andere Ziele eines Arbeitsamtkontaktes. Dieses Bild ergibt sich sowohl für Baden-Württemberg als auch separat für alle Größenklassen. Schriftliche Informationsmaterialien sind zwar häufig ausreichend, um Auskunft über Qualifizierungsmöglichkeiten oder Möglichkeiten der Arbeitsorganisation zu geben, können aber bei der Personalsuche nur eine Ergänzung zum persönlichen oder telefonischen Kontakt darstellen.

**Abbildung 2.2: Anzahl simultan gewählter Kontaktwege zum Arbeitsamt für Personal suchende Betriebe**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

**Abbildung 2.3: Anzahl simultan gewählter Kontaktwege zum Arbeitsamt für nicht suchende Kontaktbetriebe**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

## 2.2 Erfahrungen und Zufriedenheit der Betriebe mit dem Kontakt zum Arbeitsamt

Neben der Frage nach Häufigkeiten und Intentionen des betrieblichen Kontakts zum Arbeitsamt ermöglicht das IAB-Betriebspanel auch die Beantwortung der Frage, welche konkreten Erfolge die Betriebe sich von einer Kooperation mit dem Arbeitsamt versprochen und inwieweit sie ihre Erwartungen diesbezüglich erfüllt sahen.

Die baden-württembergischen Betriebe, die angaben, in Kontakt mit dem Arbeitsamt zu stehen, stellten dem Arbeitsamt ein nur durchwachsenes Dienstzeugnis aus. Ein schnelles Reagieren auf Anliegen wurde dem Arbeitsamt noch immerhin von 51% aller Kontaktbetriebe bescheinigt (vgl. Tabelle 2.8). Eine individuelle und betriebsnahe Beratung, eine Übernahme einer gezielten Vorauswahl der Bewerber sowie eine Kostenersparnis bei der Personalsuche wurden dem Arbeitsamt jeweils kaum noch von einem Viertel der betroffenen Betriebe bescheinigt. Dies verdeutlicht, dass die Arbeitsämter sich hier aus Sicht der betrieblichen Kunden noch deutlich verbessern können und müssen.

**Tabelle 2.8: Bewertung der Dienstleistungen des Arbeitsamtes durch die Betriebe mit Kontakt zum Arbeitsamt**

	Das Arbeitsamt				
	hat regelmäßig Kontakt zum Betrieb	übernimmt eine gezielte Vorauswahl der Bewerber	reagiert schnell auf Anliegen	erspart Kosten bei der Personalsuche	berät individuell und betriebsnah
	Anteile der Betriebe, für die obige Aussagen zutreffen				
Baden-Württemberg	16	18	51	25	24
1 - 4 Beschäftigte	14	11	45	26	32
5 - 19 Beschäftigte	13	19	49	23	20
20 - 99 Beschäftigte	23	25	62	31	22
100 - 249 Beschäftigte	35	15	71	30	24
250 - 499 Beschäftigte	43	19	71	36	23
≥ 500 Beschäftigte	47	17	70	38	37
Verarbeitendes Gewerbe	17	24	44	19	19
Baugewerbe	15	32	49	38	28
Handel, Reparatur	17	20	65	25	26
Dienstleistungen	15	13	49	26	24
Öffentlicher Dienst u.a.	28	11	76	27	27

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Bei einer Differenzierung nach Betriebsgröße fällt auf, dass größere Betriebe insgesamt hinsichtlich aller Aspekte zu positiveren Urteilen tendierten als kleine Betriebe. Insofern bestehen gerade bei der Zusammenarbeit mit kleineren Betrieben erhebliche Verbesserungspotenziale für die Arbeitsämter.

Untersucht man die Einschätzung einer möglichen Kostenersparnis einer Einschaltung des Arbeitsamtes bei der Personalsuche nur für die Betriebe, die tatsächliche im Untersuchungszeitraum Personal gesucht haben, so erhält man kein wesentlich anderes Ergebnis als für die Gesamtheit aller Betriebe mit Arbeitsamtkontakt (vgl. Tabelle 2.9)

**Tabelle 2.9: Erspart der Arbeitsamtkontakt Kosten bei der Personalsuche?**

Das Arbeitsamt erspart Kosten bei der Personalsuche			
	trifft zu	trifft nicht zu	weiß nicht/ keine Angabe
	Anteile an Betrieben mit Kontakt zum Arbeitsamt in %		
Baden-Württemberg	28	69	3
1 - 4 Beschäftigte	31	63	6
5 - 19 Beschäftigte	24	73	2
20 - 99 Beschäftigte	36	63	1
100 - 249 Beschäftigte	29	70	1
250 - 499 Beschäftigte	40	59	1
≥ 500 Beschäftigte	42	58	0
Verarbeitendes Gewerbe	24	73	3
Baugewerbe	36	64	0
Handel, Reparatur	28	72	0
Dienstleistungen	30	65	5
Öffentlicher Dienst u.a.	33	67	0

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Tabelle 2.10 zeigt, welche Erfahrungen die Betriebe mit dem Arbeitsamt auf den verschiedenen Kontaktwegen machten. Die Betriebe konnten ihre Erfahrungen als „eher gut“, „eher schlecht“ und „ganz unterschiedlich“ einstufen. Letztere Kategorie wird aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht ausgewiesen. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse gilt es zu beachten, dass nur die Betriebe, die Kontakt zum Arbeitsamt hatten, diesbezüglich ein Urteil abgeben konnten. Insofern kann ein Selektionsproblem bestehen, da es tendenziell eher die zufriedeneren Betriebe sein dürften, die den Kontakt zum Arbeitsamt suchen oder aufrechterhalten.

Unabhängig vom Kontaktweg beurteilte rund ein Sechstel der Betriebe den Kontakt jeweils als eher schlecht. Der Anteil der zufriedenen Betriebe ist in einer Bandbreite von 51% beim

persönlichen Kontakt bis zu 37% beim schriftlichen Informationsmaterial zwar deutlich größer als der Anteil der eher unzufriedenen Kunden. Dennoch besteht hier sicherlich ebenfalls weiteres Steigerungspotenzial der Arbeitsämter, da bei jedem Kontaktweg zumindest die Hälfte der Betriebe sich nicht oder nicht vollständig zufrieden mit den Arbeitsamtsleistungen zeigte.

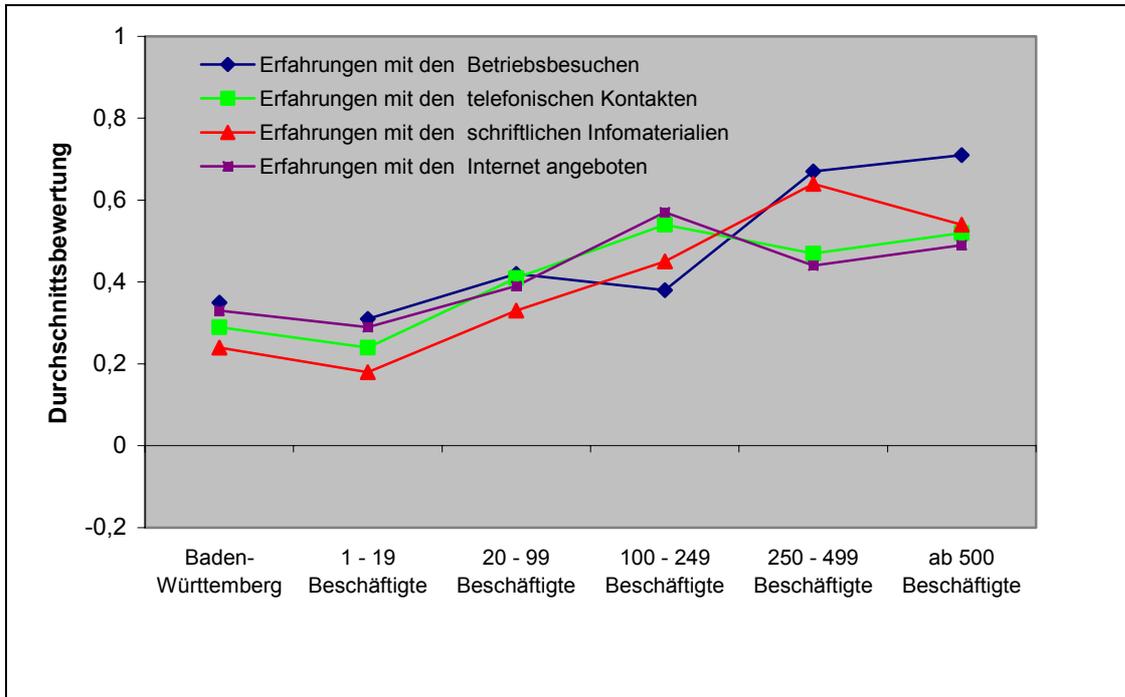
**Tabelle 2.10: Bewertung der vier Kontaktwege im Vergleich**

	persönlicher Kontakt		telefonischer Kontakt		Nutzung schriftlichen Informationsmaterials		Nutzung des Internetangebots	
	eher gut	eher schlecht	eher gut	eher schlecht	eher gut	eher schlecht	eher gut	eher schlecht
	Anteile an Betrieben in %							
Baden-Württemberg	51	16	45	16	37	13	48	16
1 - 19 Beschäftigte	50	19	42	18	34	16	47	18
20 - 99 Beschäftigte	51	9	52	11	41	8	41	11
100 - 249 Beschäftigte	48	10	61	7	48	3	62	5
250 - 499 Beschäftigte	70	3	56	9	65	1	51	7
≥ 500 Beschäftigte	71	0	60	8	55	1	56	7
Verarbeitendes Gewerbe	33	42	41	13	27	8	35	34
Baugewerbe	42	19	44	18	33	29	36	11
Handel, Reparatur	64	10	45	19	39	13	45	28
Dienstleistungen	58	5	44	18	41	14	56	4
Öffentlicher Dienst u.a.	69	6	61	7	49	0	46	6

Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

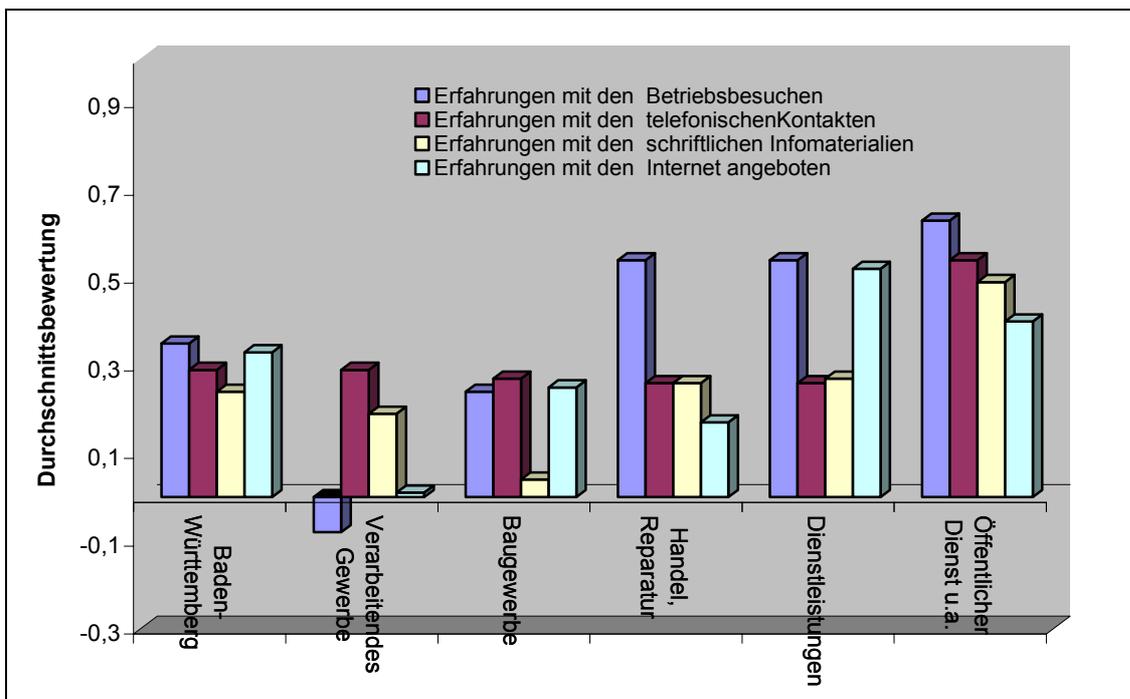
Um die Ergebnisse zu verdichten, wurden Durchschnittsbewertungen gebildet, die sich folgendermaßen ergeben: „eher gut“ = +1, „eher schlecht“ = -1, „ganz unterschiedlich“ und „weiß nicht/keine Angabe“ = 0. Positive Durchschnittsbewertungen ergeben sich also immer dann, wenn der Anteil der Betriebe mit eher guten Erfahrungen den Anteil der Betriebe mit eher schlechten Erfahrungen übersteigt. Abbildung 2.4 zeigt die Entwicklung der durchschnittlichen Zufriedenheit der Arbeitsamtskunden in Abhängigkeit von der Betriebsgröße und lässt dabei erkennen, dass vor allem Großbetriebe zufriedener mit den Leistungen des Arbeitsamtes sind als Kleinbetriebe. Unterschiede zwischen den einzelnen Kontaktwegen sind kaum zu erkennen.

**Abbildung 2.4: Bewertung der vier Kontaktarten von Betrieben unterschiedlicher Größe (bestmögliche Bewertung 1, schlechtest mögliche Bewertung -1, zur Berechnung vgl. Erläuterungen im Text)**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

**Abbildung 2.5: Bewertung der vier Kontaktarten von Betrieben unterschiedlicher Branchen (bestmögliche Bewertung 1, schlechtest mögliche Bewertung -1, zur Berechnung vgl. Erläuterungen im Text)**



Quelle: IAB-Betriebspanel, Welle 2002, Berechnungen des IAW

Die Disaggregation nach Branchen zeigt ein differenzierteres Bild (siehe Abbildung 2.5). Während die Bewertungen von telefonischen Kontakten und schriftlichen Materialien sich von Branche zu Branche kaum unterschied, variierten die branchenspezifischen Einschätzungen der Betriebsbesuche und Internetangebote sehr stark. Insbesondere waren die Betriebe im Verarbeitenden Gewerbe mit dem persönlichen Kontakt – der landesweit am besten bewertet wurde – sehr unzufrieden. Auffallend gute Erfahrungen mit den Arbeitsamtkontakten machte der (wenn auch geringe) Anteil der Kontaktbetriebe des öffentlichen Dienstes.

### **Literaturhinweise**

- Bellmann, L. (2002): Das IAB-Betriebspanel – Konzeption und Anwendungsbereiche, in: Allgemeines Statistisches Archiv, 86, 2, S. 177-188.
- Bellmann, L./ Kohaut, S./ Lahner, M. (2002): Das IAB-Betriebspanel – Ansatz und Analysepotenziale, in: Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, 250, S. 13-20.
- Karr, W. (2002): Arbeitsvermittlung: Spielräume für den Abbau der Arbeitslosigkeit in der Flaute, in: IAB-Kurzbericht, Nr. 6/2002.
- Konle-Seidl, R./ Winkler, W. (2002): Arbeitsvermittlung: In Österreich gehen die Uhren schon anders, in: IAB-Kurzbericht, Nr. 5/2002.