

Holger Bähr, Martin Dietz

# Informationsaustausch unter Arbeitslosen und sein Nutzen für die Arbeitsverwaltung

<https://doi.org/10.1515/arbeit-2025-0013>

**Zusammenfassung:** Unvollständige Informationen am Arbeitsmarkt beeinträchtigen, dass die Nachfrage nach Arbeitskräften und das Angebot der Arbeitskraft zusammenfinden. Die Bereitstellung von Informationen wirkt dieser Art von Marktversagen entgegen. Die Rolle von Informationen bei der Stellensuche erfährt unter den Perspektiven von Sozialkapital und sozialen Netzwerken eine breite wissenschaftliche Diskussion. Zudem erleichtert die Digitalisierung den Informationsaustausch. In einem Modellprojekt, der sog. Digitalen Peer-Gruppen-Beratung, boten Arbeitsagenturen einen Online-Chat für Arbeitslose an. Damit entstand eine Gelegenheit für arbeitslose Personen, Informationen untereinander auszutauschen. Dieser Beitrag stellt die Frage: Inwiefern kann die öffentliche Arbeitsverwaltung Informationen, die arbeitslose Arbeitsuchende haben und austauschen, nutzen, um Arbeitslose in eine Erwerbsarbeit zu vermitteln? Die empirischen Daten stammen aus einer qualitativen Fallstudie zur Digitalen Peer-Gruppen-Beratung. Der Beitrag argumentiert, dass der Austausch von Informationen unter Arbeitslosen nur wenig zur Stellensuche beiträgt und damit einen geringen Nutzen für die Arbeitsverwaltung besitzt. Gering ist im vorliegenden Modellprojekt allerdings auch der Aufwand für die Kommunikation. Insofern kann der Informationsaustausch unter Arbeitslosen keine effektive, aber durchaus eine effiziente Ergänzung für Stellensuche und Arbeitsvermittlung bieten.

**Schlüsselwörter:** Arbeitslosigkeit, Arbeitsverwaltung, Informationen, Sozialkapital, soziale Netzwerke, Stellensuche

---

**Dr. Holger Bähr, Dr. Martin Dietz,** Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit (BA), Regensburger Straße 104, 90478 Nürnberg, Deutschland.  
E-Mail: [holger.baehr@iab.de](mailto:holger.baehr@iab.de), [martin.dietz@iab.de](mailto:martin.dietz@iab.de)

# Information exchange between unemployed people and its benefit to public employment services

**Abstract:** The labour market is characterised by incomplete information that interferes with a matching of labour demand and labour supply. Providing information may relieve this kind of market failure. The role of information when seeking employment is subject of a broad scientific debate on social capital and social networks. Moreover, digitalisation facilitates information exchange. In a pilot scheme called Digital Peer Group Advice, employment agencies offered an online chat to unemployed people. By participating in the chat, the unemployed had the opportunity to exchange information. This article asks: How may public employment services make use of unemployed jobseekers' information in order to further their job placement? Empirical data is provided by a qualitative case study of the Digital Peer Group Advice. This article argues that the information exchange between unemployed people hardly contributes to job search. Thus, its benefit to public employment services is small. However, the communication requires only small effort. Therefore, the information exchange between unemployed people does not represent an effective measure but may be an efficient addition to job search and job placement activities.

**Keywords:** Unemployment, public employment services, information, social capital, social networks, job search

## 1 Einleitung

Menschen in Arbeit zu bringen ist eine Kernaufgabe der öffentlichen Arbeitsverwaltung, Informationen bereitzustellen ein wesentliches Mittel, um Arbeitslosigkeit zu reduzieren. Auf dem Arbeitsmarkt suchen Betriebe nach geeigneten Arbeitskräften, Arbeitslose und wechselwillige Erwerbstätige nach einer geeigneten Arbeitsstelle. Weil Informationen über Betriebe und offene Stellen sowie über Arbeitsuchende und ihre Fähigkeiten nur unvollständig vorliegen, finden die Nachfrage nach Arbeitskräften und das Angebot der Arbeitskraft oftmals nicht zusammen, selbst dann, wenn beide Seiten in den Erwartungen an Qualifikationsniveau, Arbeitsbedingungen und die regionale Lage übereinstimmen. Die Unvollkommenheit der Information resultiert in einer Art von Marktversagen, sodass eine Begründung für staatliches Handeln gegeben ist. Indem die Arbeits-

verwaltung Informationen bereitstellt, kann sie die Unvollkommenheit der Information zumindest reduzieren und damit Marktversagen entgegenwirken (Akerlof 1970; Koeltz 2013).

Für die Aufgabenwahrnehmung der öffentlichen Arbeitsverwaltung spielen Informationen eine doppelte Rolle. Zum einen unterstützen Informationen den Ausgleich von Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt und tragen damit zum Ziel der Arbeitsverwaltung bei, Arbeitslosigkeit zu reduzieren. Dabei muss die Arbeitsverwaltung nicht notwendigerweise selbst die Informationsquelle sein. Auch Tageszeitungen, Stellenbörsen, soziale Medien und das Internet bieten Informationen über Arbeitgeber und offene Stellen und in persönlichen Kontakten werden Informationen weitergegeben, die in Stellenbesetzungen münden können. Zum anderen gibt die Arbeitsverwaltung selbst Informationen über vielfältige Kanäle weiter, die von Internetseiten und Informationsbroschüren über Online-Stellenbörsen und Jobmessen bis zu persönlichen Gesprächen mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern und konkreten Vorschlägen für eine Stellenbesetzung reichen.

Beide Dimensionen der Informationsvermittlung sind in einem Modellprojekt vereint, das den Namen „Digitale Peer-Gruppen-Beratung“ trug. In dem Modellprojekt stellten Arbeitsagenturen einen Online-Chat bereit, in dem arbeitslose Arbeitssuchende Informationen erhalten, weitergeben und austauschen konnten. Im englischen Wortsinn sind „Peers“ – neben Angehörigen des Adels – Personen desselben Alters oder desselben Status (Collins Cobuild English Dictionary). Darüber hinaus wird der Begriff in unterschiedlichen Bereichen mit unterschiedlichen Inhalten gefüllt. Im hier gemeinten Sinn entspricht eine Peer-Gruppe einer Selbsthilfegruppe. Diese besteht aus Personen, die in einer ähnlichen Lebenssituation von einem ähnlichen Problem betroffen sind und sich mit dem Ziel der gegenseitigen Unterstützung zusammentun. Selbsthilfegruppen sind bereits seit Langem in der politischen und wissenschaftlichen Debatte präsent. Mit ihnen verbinden sich zwei Erwartungen. Zum einen sollen Selbsthilfegruppen ihre Mitglieder bestärken und befähigen, Schwierigkeiten besser zu bewältigen, und damit eine effektivere und effizientere Problemlösung ermöglichen als andere Hilfeangebote, wie öffentliche oder private Dienstleistungen. Indem in Selbsthilfegruppen die Betroffenen selbst Unterstützung geben, sollen sie zum anderen dazu dienen, staatliche Ressourcen zu sparen oder bei gleichbleibendem Ressourceneinsatz eine höhere Wohlfahrt zu erzielen (Windhoff-Héritier 1982; Olk/Heinze 1985).

In jüngerer Zeit werden Selbsthilfegruppen oder Peer-Gruppen auch für Arbeitslose und das Ziel der Aufnahme einer Beschäftigung diskutiert (Rüsch u.a. 2019; Felgenhauer u.a. 2021; Lammers u.a. 2023; Broder u.a. 2025). Die Digitale

Peer-Gruppen-Beratung ist ein digitales Angebot der Arbeitsagenturen, das in seinem Mechanismus der Unterstützung einer analogen Selbsthilfegruppe ähnelt. Die Digitalisierung verändert für die öffentliche Arbeitsverwaltung die Rahmenbedingungen. Unter anderem schafft sie neue Gelegenheiten für eine erhöhte Erreichbarkeit und einen erleichterten Informationsaustausch (Breit u.a. 2020; Wallinder/Seing 2022; Kaps/Oschmiansky 2023; Løberg 2023).

Die Diskussionen über die Möglichkeiten der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung und das Potenzial von Selbsthilfegruppen zusammengenommen ergeben die Frage dieses Beitrags: Inwiefern kann die öffentliche Arbeitsverwaltung Informationen, die arbeitslose Arbeitsuchende haben und austauschen, nutzen, um Arbeitslose in eine Erwerbsarbeit zu vermitteln? Damit sind zwei Aspekte angesprochen: die Informationen, die Arbeitslose besitzen und austauschen, und die Möglichkeit für die öffentliche Arbeitsverwaltung, diese Informationen zu nutzen. Dieser Beitrag untersucht beide Aspekte anhand der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung. Es handelt sich dabei nicht um eine Evaluation des Modellprojekts mit dem Ziel, Schlussfolgerungen über dieses Unterstützungsangebot in seiner Gänze zu ziehen (hierzu Bähr u.a. 2022; Broder u.a. 2025). Vielmehr ist das Ziel dieses Beitrags, die Bedeutung von Informationen, die arbeitslose Arbeitsuchende besitzen und austauschen, für die Arbeitsverwaltung herauszuarbeiten. Die Schlussfolgerungen beziehen sich daher auf die theoretischen Annahmen und Ansätze, die Aussagen über die Bedeutung von Informationen treffen und diese Analyse leiten (George/Bennett 2005; Seibel 2016).

Im Folgenden werden in Abschnitt 2 theoretische Ansätze und empirische Studien über die Rolle von Informationen bei der Stellensuche diskutiert. Die Schlussfolgerungen daraus leiten die weiterführende Analyse. Die Digitale Peer-Gruppen-Beratung und das methodische Vorgehen bei der Untersuchung des Informationsaustauschs werden in Abschnitt 3 beschrieben. In Abschnitt 4 wird der Informationsaustausch innerhalb des Chats dargestellt, in Abschnitt 5 die Zusammensetzung der Chat-Gruppe, jeweils mit Blick auf den Nutzen, den die Informationen für die teilnehmenden Arbeitsuchenden und die Arbeitsverwaltung geschaffen haben. Abschnitt 6 enthält die Schlussbetrachtung.

## **2 Informationen bei der Stellensuche am Arbeitsmarkt**

Für die Arbeitsagenturen ist der Chat der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung ein weiterer Kanal, um Informationen an Arbeitslose weiterzugeben; für die Arbeits-

losen ist er eine weitere Quelle für Informationen bei der Stellensuche. Darüber hinaus bringt der Chat Personen zusammen, die sonst keinen Kontakt miteinander hätten. Auf diese Weise können Arbeitslose Zugang zu Informationen erhalten, die andere Arbeitslose besitzen. Diese Informationen wiederum können der Arbeitsagentur nützen, indem sie das arbeitsmarktpolitische Ziel der Erwerbsintegration unterstützen. Analytisch handelt es sich bei den Informationen, die Arbeitslose in den Chat-Gruppen austauschen, um eine Form von Sozialkapital, bei dem Angebot des Online-Chats um ein von den Arbeitsagenturen zentral bereitgestelltes soziales Netzwerk. Für James S. Coleman (1991, 389–417) ist Sozialkapital eine Ressource, die aus einer Beziehungsstruktur zwischen zwei oder mehr Personen resultiert, auf ein Ziel gerichtet ist und die Erreichung dieses Ziels unterstützt. Die Beziehungsstruktur wird als soziales Netzwerk beschrieben, das aus Akteuren und den Beziehungen zwischen ihnen besteht.

Die Effekte von Sozialkapital und sozialen Netzwerken auf die Aufnahme einer Erwerbsarbeit sind Gegenstand einer breiten wissenschaftlichen Diskussion. Insgesamt lassen sich drei Arten der Unterstützung zusammenfassen (Kriesi 2007, 38–40). Die Person, zu der eine arbeitssuchende Person Kontakt hat, kann dieser Informationen zur Stellensuche und zu offenen Stellen bereitstellen. Hierbei kommt es auf die Neuigkeit der Information an. Ferner kann die Kontaktperson die arbeitssuchende Person bei einem Arbeitgeber in einem guten Licht erscheinen lassen. Die vermittelnde Person bedarf dabei einiger Informationen über die arbeitssuchende Person und ihre Arbeitskraft. Die Fürsprache bei einem Arbeitgeber ist schließlich umso fördernder, je höher die Reputation der fürsprechenden Person ist. Die Reputation reduziert die Informationsunsicherheit des Arbeitgebers, indem sie als Signal für die Verlässlichkeit und die Geeignetheit der arbeitssuchenden Person wirkt (ebd.).

Als Ausgangspunkt der wissenschaftlichen Diskussion kann die viel beachtete Argumentation von Mark Granovetter (1973, 1995) mit der eingängigen Formulierung von der Stärke schwacher Beziehungen genommen werden. Granovetter argumentiert, dass Arbeitssuchende für eine erfolgreiche Stellensuche Informationen benötigen, die für sie neu sind, und dass sie solche Informationen über schwache Beziehungen erhalten, also über Beziehungen von geringer Emotionalität, Intimität, Reziprozität und gemeinsam verbrachter Zeit, weil eine schwache Beziehung Personen und Personengruppen verbinden kann, die ohne diese Beziehung unverbunden wären. Starke Beziehungen, wie Beziehungen zu Freunden oder Familienangehörigen, verbinden, so die weitere Argumentation, hingegen bereits anderweitig verbundene Akteure und liefern deshalb redundante Informationen.

Die ursprüngliche Argumentation, die Granovetter für die Stellensuche von Erwerbstätigen entwickelte, wurde in der weiteren Diskussion modifiziert und auf arbeitslose Arbeitsuchende angewandt (Oesch/von Ow 2017). Ronald S. Burt (1992) argumentiert, dass nicht die Stärke einer Beziehung von Bedeutung ist, sondern vielmehr die Position einer Person innerhalb eines Netzwerks, die es erlaubt, eine Brücke zu ansonsten unverbundenen Personen und Personengruppen zu schlagen und somit sog. „strukturelle Löcher“ (*structural holes*), die einzelne Netzwerke voneinander trennen, zu überwinden. Nan Lin (2001) sieht in schwachen und starken Beziehungen unterschiedliche Funktionen. Danach ermöglichen schwache Beziehungen den Austausch neuartiger Informationen, während starke Beziehungen die Gelegenheit für einen gehaltvollen Informationsaustausch schaffen. Der Argumentation liegt die Beobachtung zugrunde, dass Personen eher mit anderen Personen interagieren, die ihnen im Lebensstil und in sozioökonomischen Merkmalen ähnlich sind (soziale Homophilie).

Für arbeitslose Arbeitsuchende kommen Studien über die Effekte von Sozialkapital und sozialen Netzwerken auf die Erwerbsaufnahme zu widersprüchlichen Ergebnissen. Während Martina Brandt (2006) einen positiven Effekt von starken Beziehungen feststellt, finden Gerhard Krug, Christof Wolf und Mark Trappmann (2019) hierfür keinen Beleg und stellen den Nutzen von schwachen Beziehungen heraus, gemessen anhand der Mitgliedschaft in freiwilligen Vereinigungen. Brandt schreibt zudem der Heterogenität eines sozialen Netzwerks eine positive Wirkung zu. Ein Netzwerk ist umso heterogener, je unterschiedlicher die Beziehungsarten darin sind, die von engen Freunden bis zu flüchtigen Bekannten reichen können. Krug und Kollegen wenden ein, dass in sozialen Netzwerken von Arbeitslosen nicht die Weitergabe von arbeitsmarktrelevanten Informationen die Aufnahme einer Erwerbsarbeit unterstützt, sondern vielmehr die Bereitstellung von Ressourcen, die nicht speziell auf den Arbeitsmarkt zielen. Zu Letzteren zählen verlässliche Ratschläge, das Besprechen persönlicher Probleme oder das Leihen von Geld.

Während die quantitativen Studien von Brandt und Krug u.a. auf Wirkungseffekte zwischen Sozialkapital und sozialen Netzwerken als unabhängigen Variablen und der Aufnahme einer Erwerbsarbeit als abhängiger Variable zielen, blicken Marie Boost, Andreas Hirseland, Lukas Kerschbaumer und Pia Reichmann (Hirseland/Kerschbaumer 2023; Kerschbaumer u.a. 2024) in einer qualitativen Studie auf den Mechanismus, der beide Variablen verbindet. Sie kommen dabei zu dem Schluss, dass weniger Eigenschaften von Beziehungen und Netzwerken ausschlaggebend für den Arbeitsmarkterfolg sind als vielmehr die Anschlussfähigkeit von Informationen an die Handlungsfähigkeit, Biografie und Lebenssituation von Arbeitslosen. Die Hervorhebung dieser Aspekte deutet auf eine

eingeschränkte Rolle von Sozialkapital und sozialen Netzwerken bei der Stellensuche von Arbeitslosen hin und schließt an Studien an, die mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit einen Rückzug aus sozialen Beziehungen und einen Anstieg sozialer Isolation beobachten. Dies gilt insbesondere für Beziehungen von Arbeitslosen zu Erwerbstätigen, eben jenen Personen, die arbeitsmarktrelevante Informationen weitergeben können oder die Reputation besitzen, um gegenüber einem Arbeitgeber eine Empfehlung auszusprechen (Lindsay 2010; Ramia u.a. 2020; Giustozzi 2023; Pohlan 2024).

Der Umstand, dass Arbeitslose über geringe arbeitsmarktrelevante Informationen verfügen, ist für die öffentliche Arbeitsverwaltung ein wesentlicher Ansatzpunkt. Mit der Bereitstellung von Informationen kann sie die Perspektiven Arbeitsloser am Arbeitsmarkt verbessern. Arbeitslose kennen und nutzen Informationsangebote eher, wenn Arbeitsagenturen sie eigens darauf hinweisen (Dohmen u.a. 2024). Darüber hinaus kann die Aufnahme einer Erwerbsarbeit unterstützt werden, wenn die Arbeitsverwaltung Arbeitslose zunächst zur Reflexion derjenigen Inhalte anregt, über die sie ihnen anschließend Informationen gibt. Zwar ist der Effekt relativ gering, wie Monika Mühlböck u.a. (2020) in einem Feldexperiment für junge Erwachsene mit geringer formaler Bildung zeigen; relativ gering ist aber auch der Aufwand der Arbeitsverwaltung, da bereits ein kleiner Schubs (*nudge*) genügt. Zu ähnlichen Schlussfolgerungen kommen Steffen Altmann u.a. (2018) ebenfalls auf der Basis eines Feldexperiments. Bei Personen, die ein hohes Risiko tragen, langzeitarbeitslos zu werden, erhöht der geringe Aufwand, den Arbeitslosen eine Broschüre mit Arbeitsmarktinformationen an die Hand zu geben, die Wahrscheinlichkeit der Aufnahme einer Beschäftigung sowie das Einkommen aus dieser Beschäftigung.

Studien über die Effekte von Sozialkapital und sozialen Netzwerken auf die Aufnahme einer Erwerbsarbeit ergänzen sich zum Teil, widersprechen einander aber auch, wie die obige Diskussion zeigt. Insbesondere für die Personengruppe der Arbeitslosen liegen unterschiedliche Befunde vor. Hinsichtlich des Nutzens von Informationen für die Arbeitsvermittlung von Arbeitslosen können drei wesentliche Dimensionen ausgemacht werden, die im Folgenden die Analyse des Informationsaustauschs anhand der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung leiten. Danach beeinflusst die Position einer arbeitssuchenden Person in einem sozialen Netzwerk ihren Status und ihre Reputation und damit schließlich die Informationen, über die diese Person verfügt. Ferner beeinflusst die Zusammensetzung des Netzwerks die Art der Informationen, die weitergegeben und ausgetauscht werden. Beide Dimensionen beziehen sich auf die Effektivität der Informationsweitergabe und des Informationsaustauschs für die Arbeitsmarktintegration. Hinzu kommt eine dritte Dimension, die nicht aus der Diskussion von Sozialkapital und

sozialen Netzwerken resultiert und die Effizienz betrifft, also den Nutzen der Informationen in Relation zum Aufwand ihrer Bereitstellung und Weitergabe.

### 3 Digitale Peer-Gruppen-Beratung und die Analyse des Informationsaustauschs

Die Chats der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung schufen für arbeitslose Personen Beziehungen zu anderen Arbeitslosen und eine weitere Beziehung zur Arbeitsagentur, die jeweils eine Gelegenheit für einen Austausch boten. Unter allen Einträgen, die in den Chats geschrieben wurden, nahm der Austausch von Informationen mit etwa 70 Prozent den weitaus größten Umfang ein. Andere Formen der Unterstützung, die für die Evaluation der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung insgesamt von Bedeutung sind, aber nicht Teil der hier gewählten Fragestellung sind, kamen deutlich seltener vor. Hierzu zählen Chat-Beiträge, die Mut zusprachen und Wertschätzung ausdrückten, sich einführend in die Lage eines anderen versetzten, ein Gefühl der Zusammengehörigkeit hätten entstehen lassen können oder konkrete Hilfeleistungen anboten (Bähr u.a. 2022, 5).

Die Digitale Peer-Gruppen-Beratung wurde zwischen März 2019 und Dezember 2020 in 15 Arbeitsagenturen in Baden-Württemberg durchgeführt. In jeder Arbeitsagentur gab es einen oder zwei Chats, von denen jeder eine Laufzeit von drei Monaten hatte. Die Arbeitsagenturen wählten unter den Arbeitslosen in einem Alter von 50 Jahren oder älter Personen zufällig aus und unterbreiteten ihnen das Angebot der Teilnahme. An einem Chat nahmen zwischen zehn und 30 Personen teil. Zwei Vermittlungsfachkräfte der jeweiligen Arbeitsagentur moderierten den Chat und gaben Informationen weiter. Der Austausch innerhalb des Chats erfolgte anonym. Weder kannten die Moderatorinnen<sup>1</sup> die Namen der Teilnehmenden noch die Teilnehmenden die Namen der Moderatorinnen und der anderen Teilnehmenden. Für die erste Anmeldung im Chat erhielten die Teilnehmenden eine aus Buchstaben und Zahlen zufällig generierte Chat-ID. Es bestand die Möglichkeit, diese ID in (irgend)einen Namen zu ändern.

Für die technische Umsetzung hatte ein externer öffentlicher Akteur eigens einen Messenger-Dienst entwickelt und den Arbeitsagenturen zur Verfügung

---

<sup>1</sup> Zufällig wurden die hier untersuchten Chats von Frauen moderiert. Bei den Personen, die an dieser Studie teilnahmen und im Folgenden zu Wort kommen, wird das natürliche Geschlecht (soweit beobachtbar) mit dem grammatischen Geschlecht gleichgesetzt. Ihnen gilt ein herzlicher Dank, dass sie sich Zeit für Interviews nahmen und darin ausführlich Informationen gaben.



gestellt. Der externe Akteur sorgte zudem für die technische Unterstützung während der Laufzeit der Chats. Nach Ende der Laufzeit wurden die Chats automatisch geschlossen. Der Messenger-Dienst erfüllte sämtliche Sicherheits- und Datenschutzanforderungen, die Kommunikation war Ende-zu-Ende-verschlüsselt und der Server für die Daten stand in Baden-Württemberg. Die Arbeitsuchenden konnten sich an dem Chat über einen Internetbrowser oder eine App beteiligen; die Teilnahme war am Computer oder an einem mobilen Endgerät möglich.

Die Analyse der Bereitstellung und des Austauschs von Informationen in der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung basiert auf insgesamt 20 leitfadengestützten Interviews (Gläser/Laudel 2010) zu zwei Chats. Jeweils zehn Gespräche fanden mit Arbeitslosen, die an einem der beiden Chats teilnahmen, und mit Fach- und Führungskräften der Arbeitsagentur statt. Die Führungskräfte gehörten den Ebenen der Bereichs- und der Teamleitung an; die Fachkräfte waren die Vermittlungsfachkräfte, die einen Chat moderierten, sowie Vermittlungsfachkräfte, die nicht direkt in die Vorbereitung und Durchführung des Chats eingebunden waren. Die Analyse folgte dem von der Grounded Theory vorgeschlagenen Vorgehen. Insbesondere wurden die empirischen Daten und die theoretischen Annahmen in einem Wechsel von induktiven und deduktiven Auswertungsschritten sukzessive aufeinander bezogen und die untersuchten Fälle sowohl in ihrer Ähnlichkeit als auch in ihrer Unterschiedlichkeit miteinander verglichen. Was als Fall betrachtet wurde, änderte sich im Laufe des Forschungsprozesses. Die Analyse begann mit der Auswahl von zwei Chats und richtete sich anschließend auf die einzelnen Chat-Teilnehmenden (Corbin/Strauss 2008; Strübing 2022).

Alle Interviews wurden transkribiert und die transkribierten Texte vollständig codiert. Im Prozess des Codierens entstehen Codes und Sub-Codes, die Konzepte auf unterschiedlichen Analyseebenen repräsentieren. Ein Code oder Sub-Code fasst einzelne Daten in der Form von Aussagen in Textpassagen zusammen. Dabei werden die Daten nach ihrer Bedeutung befragt; dies geschieht sowohl induktiv mit einer offenen Herangehensweise an den Text als auch deduktiv mit einem theoriegeleiteten Blick. Indem Codes und Sub-Codes verfeinert, abgegrenzt, gruppiert und miteinander in Beziehung gesetzt werden, entstehen nach und nach theoretisch gesättigte Konzepte. Ein Konzept auf höherer Abstraktionsebene, das mehrere Konzepte von geringerer Abstraktion einschließt, bezeichnet die Grounded Theory als Kategorie oder (durchgehendes) Thema (Corbin/Strauss 2008, 65–86, 159–228; Strübing 2022, 597–601).

Die Bedeutung von Informationen für die Arbeitsvermittlung der öffentlichen Arbeitsverwaltung bildet die Kategorie der vorliegenden Analyse. Codes und Konzepte, die aus den transkribierten Interviews gewonnen wurden, füllen diese Kategorie. Hierzu zählen beispielsweise die Inhalte der Informationen, die in den

Chats ausgetauscht wurden, die Art und Weise der Informationsweitergabe, alternative Informationswege, die die Teilnehmenden außerhalb des Chats nutzten, oder die Bewertung der Informationen vonseiten der Arbeitsuchenden und vonseiten der Moderatorinnen. Ferner gingen theoretische Annahmen, die in Abschnitt 2 diskutiert wurden, als Codes und Konzepte in die Analyse ein, wie die Art der ausgetauschten Informationen oder die Zusammensetzung der Chat-Gruppe.

Für die Analyse wurden zunächst zwei Chats so ausgewählt, dass sie sich einerseits in wesentlichen strukturellen Rahmenbedingungen ähneln und andererseits Unterschiede in der Beteiligung am Austausch aufweisen (Sartori 1970). Die strukturelle Ähnlichkeit lenkt den Blick auf die hier interessierenden Faktoren innerhalb des Chats. Ein unterschiedliches Ausmaß der Chat-Beteiligung kann Hinweise auf die Effektivität und die Effizienz des Informationsaustausches geben. Die beiden untersuchten Chats wiesen ähnliche strukturelle Rahmenbedingungen auf: Die Teilnehmenden fanden ähnliche Arbeitsmarktbedingungen vor (Dauth u.a. 2023), beide Chats fanden während der Corona-Pandemie im Jahr 2020 statt und die den jeweiligen Chat betreffenden organisationalen Abläufe in der Arbeitsagentur ähnelten sich.

Bei ähnlichen strukturellen Rahmenbedingungen des Austauschs gestalteten sich der Beginn sowie der spätere Verlauf der Chats unterschiedlich. Im ersten Chat war die Beteiligung vergleichsweise groß. In der Wahrnehmung der Moderatorinnen tauschten sich die Teilnehmenden regelmäßig aus und warfen von sich aus Fragen auf, sodass nur wenige neue Anstöße nötig waren, um den Austausch in Gang zu halten. In dem zweiten Chat wurden hingegen relativ wenige Beiträge geschrieben, von denen die meisten auf zwei Teilnehmende fielen. Immer wieder versuchten die Moderatorinnen nach eigener Aussage den Austausch anzuregen, indem sie Fragen und Rückfragen stellten sowie Themen setzten. Eine größere Beteiligung im Chat konnten sie dadurch nicht erreichen und es stand im Raum, den Chat vorzeitig zu beenden.

Für den geringen Austausch im zweiten Chat machten die Befragten in den Interviews vor allem technische Schwierigkeiten verantwortlich. Die Moderatorinnen beklagten, dass sie wenige Tage, nachdem der Chat begonnen hatte, die Chat-Beiträge nicht mehr einsehen und somit nicht auf sie reagieren konnten. Bei den Teilnehmenden erschienen Fehlermeldungen und ein anderer Chat-Name. Als Folge äußerten Teilnehmende Bedenken, insbesondere mit Blick auf Sicherheit und Datenschutz, und der in der Wahrnehmung der Moderatorinnen rege begonnene Chat kam nach der Unterbrechung nicht mehr in Schwung. Aus dem ersten Chat berichteten die Teilnehmenden und die Moderatorinnen hingegen von einer reibungslosen und anwendungsfreundlichen technischen Umsetzung.

Der Verlauf des zweiten Chats weist auf die Bedeutung einer reibungslos funktionierenden Technik hin, lässt aber mit seinem Informationsaustausch, der schleppend verlief und an dem sich nur zwei Teilnehmende beteiligten, keine weiteren Schlussfolgerungen zu. Daraufhin verlagerte sich die Analyse auf die Ebene der Teilnehmenden im ersten Chat. Hinsichtlich des Nutzens von Informationen stellt der erste Chat insofern einen „most-likely case“ (George/Bennett 2005, 120–123, 253) dar, als der rege Austausch innerhalb dieses Chats und die reibungslos funktionierende Technik einen nutzbringenden Informationsaustausch wahrscheinlich erscheinen lassen.

## 4 Informationsaustausch innerhalb des Chats

Der Informationsaustausch innerhalb des Chats betraf hauptsächlich das Vorgehen bei der Stellensuche, einschließlich des Schreibens von Bewerbungen und des Verhaltens in Vorstellungsgesprächen. Beispielsweise erwähnten Teilnehmende, wo sie nach offenen Stellen suchen, berichteten über die Gestaltung ihrer Bewerbungsmappe, gaben technische Ratschläge für elektronische Bewerbungen oder teilten ihre Erfahrungen mit Online-Bewerbungsgesprächen. Zweimal wiesen Teilnehmende auf eine Jobmesse hin. Informationen über eine Stellenausschreibung oder eine offene Stelle wurden hingegen nicht weitergegeben. Auch erwähnte niemand aus dem Kreis der teilnehmenden Arbeitslosen einen Kontakt zu einem Arbeitgeber oder informierte über einen Arbeitgeber. Die Moderatorinnen gaben von sich aus technische und rechtliche Informationen und antworteten auf Fragen, die Teilnehmende stellten, beispielsweise zum Bezug von Arbeitslosengeld während der Corona-Pandemie.

Den Arbeitsaufwand für den Chat schätzten sowohl die Arbeitsuchenden als auch die Moderatorinnen als relativ gering ein. Die Moderatorinnen sahen ihre Rolle darin, Diskussionen anzuregen und Denkanstöße zu geben. Sie lasen täglich die Chat-Beiträge, antworteten auf konkrete Fragen von Teilnehmenden und schrieben selbst bei Bedarf. Vonseiten der Arbeitsagentur waren täglich etwa 30 Minuten für die Moderation vorgesehen, was aus Sicht der Moderatorinnen ausreichend war. Die Teilnehmenden betrieben ebenfalls einen relativ geringen Aufwand. Die meisten Befragten räumten in den Interviews ein, dass sie sich nicht aktiv eingebracht, überwiegend lesend teilgenommen und nur gelegentlich geschrieben hätten, beispielsweise um auf eine Frage zu antworten.

Dem geringen Aufwand stand ein geringer Nutzen aus Sicht der teilnehmenden Arbeitsuchenden gegenüber. Ernüchternde Worte für die Informationsinhalte ziehen sich durch sämtliche Interviews mit den Teilnehmenden – gleichzeitig

aber auch lobende Worte für den Informationsaustausch an sich. Die befragten Chat-Teilnehmenden berichteten in den Interviews überwiegend, dass die Informationen, die durch den Chat bereitgestellt wurden, für sie keinen oder nur einen geringen Neuigkeitswert hatten und ihnen keine direkte Arbeitsmarktunterstützung boten. Viele befragte Teilnehmende hatten nach eigenen Angaben keinen Informationsbedarf zu Fragen der Stellensuche und des Bewerbungsprozesses, weil sie in ihrer früheren Berufstätigkeit auf Arbeitgeberseite mit Stellenbesetzungen befasst waren, in ihrer aktuellen oder zurückliegenden Arbeitslosigkeit mit der Stellensuche vertraut wurden oder von der Arbeitsagentur bereits ein Bewerbungstraining erhalten hatten. Dennoch finden sich einzelne Aussagen, die konkrete Informationen loben, beispielsweise Besonderheiten, die bei einem online geführten Bewerbungsgespräch zu beachten sind. Zudem begrüßten fast alle befragten Teilnehmenden den Online-Chat generell als unterstützendes Angebot der Arbeitsagentur. Unter den Befragten waren es zum Teil dieselben Personen, die angaben, keine oder nur wenige hilfreiche Informationen erhalten zu haben, und die den Online-Chat generell als positiv bewerteten. Sie verwiesen darauf, dass die Teilnahme wenig Kosten verursacht und in der einen oder anderen Situation einen Nutzen stiften kann. So biete ein solcher Chat die Gelegenheit, etwas Neues zu lernen, auch wenn dies für sie im konkreten Fall nicht zutraf.

Eine Teilnehmerin hatte eine geringe Erwartung an den Chat und erhielt aus dem Chat keine für sie hilfreichen Informationen. Dennoch würde sie den Chat anderen Arbeitslosen zur Teilnahme empfehlen: „Vielleicht nimmt man doch das eine oder andere mit. [...] Empfehlen würde ich's einfach trotzdem, ich würd's auch wieder machen, weil ich mir einfach sag', wenn es eine Information gibt, dann kann ich sie mitnehmen.“ Ein Teilnehmer, für den in der Arbeitslosigkeit, nach seinen eigenen Worten, „das Leben langsam belanglos“ wird, wies ebenfalls auf die Gelegenheit hin, die der Chat bietet, bei gleichzeitig geringem Aufwand: „Man kann diesen Chat auf jeden Fall mitmachen, man verliert ja dadurch nichts. Man kann ja letztendlich nur positive Dinge rausziehen.“ Ein weiterer Chat-Teilnehmer war damit zufrieden, dass er die eine oder andere für ihn hilfreiche Information, wie über das Verhalten in einem Vorstellungsgespräch, mitnehmen konnte. Der Teilnehmer war in der Vergangenheit bereits mehrmals arbeitslos gewesen, hatte aber jeweils nach einer höchstens halbjährigen Suche relativ rasch eine neue Stelle gefunden. Zum Zeitpunkt des Interviews war der Teilnehmer aktiv auf Stellensuche und zuversichtlich, wieder eine Erwerbsarbeit zu finden. In dem Chat sah er eine Gelegenheit, sich mit anderen Personen auszutauschen, die mit der Aufnahme einer Erwerbsarbeit dasselbe Ziel verfolgten wie er, schränkte aber auch die Möglichkeiten ein, die der Chat bieten kann: „Du

darfst natürlich nicht zu hohe Erwartungen haben, aber es sind manchmal die Kleinigkeiten, die einen eben doch näher ans Ziel bringen.“

Jenseits konkreter Informationsinhalte äußerten sich auch zwei Vertreterinnen der Arbeitsagentur positiv über den Online-Chat. Eine Teamleiterin, die für die Koordination eines Chats verantwortlich war, empfand, dass der Chat eine „Dauerpräsenz“ der Arbeitsagentur schafft und dadurch die „Nähe zu den Kunden“ erhöht. Auch eine Moderatorin vermutete, dass die Arbeitsagentur durch den Chat für die Arbeitslosen „nahbarer“ wird, und führte weiter aus: „Für viele Kunden ist es einfach so ein riesiges Ding, wo man hinmuss, die sind nie zu erreichen, reagieren nie, und so ein Chat zeigt ja schon, dass wir auch interessiert sind, einfach mit den Kunden zusammenzuarbeiten.“

Die nachträgliche Einschätzung, der Chat gebe eine allgemeine positive Anregung für die Stellensuche, entspricht der Erwartung, die einige Arbeitslose vor ihrer Teilnahme hatten. Andere erwarteten sich hingegen einen konkreten Nutzen für die Stellensuche. Während einige sich eine direkte Hilfe versprachen, um wieder eine Erwerbsarbeit zu finden, waren andere von Neugier motiviert, sahen keinen wesentlichen Aufwand in der Teilnahme und hegten keine konkreten Erwartungen. Zwei Stimmen aus den Interviews bringen die Endpunkte der Erwartungsvielfalt knapp zum Ausdruck. Eine Teilnehmende erwartete, „dass mir das [der Chat] mit der Jobsuche hilft, und nicht nur, wie mach' ich so was in einem Vorstellungsgespräch oder wie mach' ich das in meinem Anschreiben.“ Ein anderer Teilnehmer sagte hingegen: „Gut, ich habe Zeit, ich bin interessiert, ich mache da mal mit.“ Der Chat stellte die passenden Informationen für diejenigen Arbeitslosen bereit, die über die Stellensuche und den Bewerbungsprozess noch Neues lernen konnten. Für Teilnehmende, die mit diesen Inhalten bereits vertraut waren, waren die Informationen hingegen wenig hilfreich. Folglich variierte unter den befragten Teilnehmenden die Bereitschaft, Zeit und Gedanken für den Chat aufzuwenden.

## 5 Zusammensetzung der Chat-Gruppe

Um wieder eine Erwerbsarbeit zu bekommen, suchten die Chat-Teilnehmenden über verschiedene Kanäle nach offenen Stellen, von Tageszeitungen über soziale Medien und Internetseiten von Arbeitgebern bis zu Online-Stellenportalen privater Anbieter und der Bundesagentur für Arbeit. Über Kontakte zu Verwandten, Freunden und Bekannten erfuhren einige Teilnehmende von potenziellen Arbeitgebern oder offenen Stellen, allerdings erhielten sie insgesamt über soziale Netzwerke nur wenig Unterstützung bei der Stellensuche. Die Beschreibungen waren

an dieser Stelle des jeweiligen Interviews knapp und flüchtig. Ein Teilnehmer berichtete: „Der ein oder andere [aus meinem Bekanntenkreis] schickt mir dann auch mal so einen Link.“ Eine Teilnehmerin sagte: „Von ehemaligen Arbeitskollegen gibt es immer wieder Tipps.“ Andere Teilnehmende erklärten, dass sie über soziale Netzwerke keine hilfreichen Informationen für die Stellensuche erhalten, weil ihr soziales Netzwerk (zu) klein ist oder die Personen des Netzwerks in anderen Berufen oder Branchen arbeiten. Ein Punkt war zudem, dass es in dem eigenen Netzwerk keine Person gibt, die über einen direkten Kontakt zu einem Arbeitgeber verfügt und so die Stellensuche unterstützen könnte.

Die Analyse der Interviews mit den Chat-Teilnehmenden bestätigt, dass Arbeitslose über ein geringes Sozialkapital verfügen, das die Aufnahme einer Erwerbsarbeit befördern könnte. Darüber hinaus legt die Forschung über Sozialkapital und soziale Netzwerke dar, dass die Zusammensetzung eines Netzwerks die Art der ausgetauschten Informationen beeinflusst. Für die untersuchte Chat-Gruppe bedeutet dies, dass eine heterogen zusammengesetzte Gruppe, in der Personen zusammenkommen, die unterschiedliche Informationen besitzen, einen Zugang zu neuartigen Informationen schaffen kann. Ein vertiefender Austausch zwischen Teilnehmenden würde hingegen durch eine homogen zusammengesetzte Chat-Gruppe erleichtert, in der Personen mit ähnlichen Berufserfahrungen, in ähnlichen Lebenssituationen und mit ähnlichen Vorstellungen über ihren weiteren Berufs- und Lebensweg aufeinandertreffen. Die Interviews mit den Teilnehmenden zeigen eine Ambivalenz darüber, ob sie den Chat als homogen oder heterogen wahrnahmen. Allerdings hatten viele Teilnehmende nur eine schwache Vorstellung davon, wer die Personen sind, die außer ihnen an dem Chat teilnahmen.

Die Chat-Teilnehmenden einte die Arbeitslosigkeit, die Betreuung in der Arbeitsagentur durch dieselbe Organisationseinheit je Chat und ein Alter über 50 Jahren, das mehrere der Befragten als Hindernis für die Aufnahme einer Erwerbsarbeit wahrnahmen. In ihrer beruflichen Biografie unterschieden sich die Teilnehmenden hingegen zum Teil erheblich. Die in den Interviews befragten Teilnehmenden arbeiteten vor ihrer Arbeitslosigkeit in unterschiedlichen Branchen und unterschiedlichen Tätigkeiten, mit unterschiedlichen berufsqualifizierenden Abschlüssen und auf unterschiedlichen Hierarchieebenen. Manche hatten häufig die Stelle gewechselt, andere waren zwischendurch selbstständig, wiederum andere hatten viele Jahre für denselben Arbeitgeber gearbeitet. Einige waren zum ersten Mal arbeitslos geworden, andere hatten in der Vergangenheit bereits eine oder mehrere Phasen der Arbeitslosigkeit durchlaufen. Mehrere Personen hatten zuletzt leitende Positionen inne; auch arbeiteten einige im Personalbereich.

Mit Blick auf die zurückliegenden Berufserfahrungen der Teilnehmenden war die Chat-Gruppe heterogen zusammengesetzt, mit Blick auf den aktuellen Arbeitsmarktstatus der Teilnehmenden hingegen homogen. Je nach Blickwinkel variierte dann auch die Wahrnehmung der befragten Teilnehmenden. Bei einem Teilnehmer folgten im Interview beide Beobachtungen direkt aufeinander: „Also letztendlich sind wir ja alle arbeitsuchend. Also wir haben eine Gemeinsamkeit. Aber wenn mehr Gemeinsamkeiten da gewesen wären, wäre vielleicht der Chat an sich aktiver gewesen.“ Die Einschätzung, dass mehr Gemeinsamkeiten den Chat-Austausch angeregt hätten, teilte ein weiterer befragter Teilnehmer. Der Befragte hatte im Anschluss an eine Ausbildung als Maschinenbauschlosser einen Abschluss als staatlich geprüfter Techniker erlangt und in den 20 Jahren vor Eintritt der Arbeitslosigkeit im Vertrieb von zwei großen Maschinenbauunternehmen gearbeitet. Er wäre gerne in einen informierten Austausch getreten, den er in dem Chat vermisste:

„Wenn ich jetzt drei, vier, fünf Leute aus meiner Branche da drin hätte, aus dem Vertrieb, die hätten gesagt, hey, mit [Name einer Online-Stellenbörse] hab’ ich die besten Erfahrungen gemacht aus dem und dem Grund. So was hätte mir geholfen. [...] Aber wenn einer jetzt im Einzelhandel Verkäufer war bei [Name einer Supermarktkette], [...] mit dem kann ich mich über solche Themen nicht austauschen.“

Weiter führte der Maschinenbauer aus, dass die Teilnehmenden mit derselben oder zumindest einer verwandten Branche vertraut und mit ähnlichen Tätigkeiten befasst sein sollten, um anderen Teilnehmenden hilfreiche Informationen über Unternehmen oder geeignete offene Stellen geben zu können. Ein anderer Teilnehmer sah hingegen in einer heterogenen Zusammensetzung der Gruppe eine Quelle für hilfreiche Informationen. Nach einer Ausbildung als Radio- und Fernstechniker hatte er viele Jahre bei einem Unternehmen für Personaldienstleistungen gearbeitet und sich dort mit Fragen der Personalgewinnung und des Personaleinsatzes befasst. Dennoch hätte er erwartet, in einem Austauschformat wie dem Online-Chat etwas zu lernen. Dafür hätten aus seiner Sicht aber auch jüngere Personen und Personen, die mit aktuellen Entwicklungen im Personalwesen vertraut sind, teilnehmen sollen:

„Aber ich glaube, die gesunde Mischung macht es letztendlich irgendwo, weil in Entscheidungsbereichen gibt es ja nun mittlerweile auch viele Jüngere. Und dann versteh’ ich vielleicht auch, wie die ticken. Und daraus kann ich ja dann auch in so einem Chat lernen, dass ich sage, wenn jetzt ein Personalchef vor mir sitzt mit 35 Jahren, wie muss ich an ihn hergehen.“

Neben der Gruppenzusammensetzung stand einem inhaltlichen Austausch die Anonymität der Chat-Einträge entgegen, wie sowohl Teilnehmende als auch die

Moderatorinnen der Chats in den Interviews erläuterten. Dabei unterschieden sie zwischen der Anonymität als Namenlosigkeit und der Anonymität als Nichtbekanntheit. Dadurch, dass weder die Teilnehmenden noch die Moderatorinnen mit ihren Klarnamen im Chat schrieben, sollte eine offene Kommunikation ermöglicht und die Kontrolldimension im Verhältnis zwischen Arbeitsagentur und Arbeitslosen ausgeblendet werden. Weil jedoch die Chat-Beiträge stets unter der alphanumerischen Chat-ID erschienen, fiel es den Teilnehmenden sowie den Moderatorinnen schwer, sich ein Bild von einzelnen Personen zu machen. Von der Möglichkeit, die Chat-ID in einen Namen zu ändern, machte niemand der Teilnehmenden Gebrauch. Hinzu kam, dass die Chat-Teilnehmenden über sich selbst meist nur wenig schrieben. Diejenigen, die sich vorstellten, nannten meist ihren Beruf und die Branche, in der sie nach einer Stelle suchten. Es blieb die Ausnahme, dass eine teilnehmende Person einen längeren Eintrag verfasste, in dem sie ihren Beruf und ihre Stellensuche vor dem Hintergrund ihres Lebenslaufs, der Familiensituation und bisheriger Erlebnisse am Arbeitsmarkt schilderte.

Unter dem Nichtbekanntheit der anderen litt der Chat-Austausch nach der Aussage einiger Teilnehmender in zweierlei Hinsicht. Zum einen hätten sie nicht gewusst, wie sie einen inhaltlichen und vertiefenden Austausch mit jemandem hätten führen sollen, ohne eine konkretere Vorstellung von dieser Person zu haben. Zum anderen konnten sie einen Chat-Beitrag und dessen Relevanz für ihre eigene Situation mitunter schwer einschätzen, ohne mehr über die Person zu wissen, die den Beitrag geschrieben hat. Die Unklarheit über die Zusammensetzung der jeweiligen Chat-Gruppe beeinträchtigte also den Austausch von Informationen, die direkt oder indirekt die Aufnahme einer Erwerbsarbeit hätten unterstützen können.

## 6 Schlussbetrachtung

In der wissenschaftlichen Debatte zu Sozialkapital und sozialen Netzwerken findet sich eine breite Diskussion darüber, inwieweit und inwiefern Informationen die Arbeitsmarktintegration unterstützen. Zudem untersuchen Studien, wie die öffentliche Arbeitsverwaltung Informationen gewinnbringend in der Arbeitsvermittlung einsetzen kann. Mit dem Online-Chat der Digitalen Peer-Gruppen-Beratung führten Arbeitsagenturen Arbeitslose zusammen und schufen eine Gelegenheit des Informationsaustauschs. Fachkräfte der Arbeitsagentur moderierten den Chat und der Informationsaustausch sollte im Wesentlichen zwischen den Teilnehmenden stattfinden.



Der Informationsaustausch in dem hier untersuchten Chat betraf überwiegend praktische Fragen der Stellensuche, wie das Schreiben von Bewerbungen oder das Verhalten in Vorstellungsgesprächen. Diese Informationen waren für viele Arbeitslose nicht neu. Dennoch schätzten sie den Chat an sich als einen Ort, der eine Gelegenheit zum Informationsaustausch bietet. Das Ausmaß der Unterstützung wurde von den befragten Arbeitslosen als gering bewertet; gering war allerdings auch der Aufwand, den sie für die Kommunikation innerhalb des Chats betrieben. Ein relativ geringer Aufwand gilt auch für die Moderation des Chats seitens der Arbeitsagentur. Insofern bot der Online-Chat in der hier untersuchten Form keine effektive, aber eine effiziente Ergänzung der Stellensuche für Arbeitslose und der Arbeitsvermittlung für die Arbeitsverwaltung.

Die Effizienzbetrachtung beschränkt sich auf die Kommunikation innerhalb des Chats. Die Beobachtungen zeigen, dass ein reibungsloses Funktionieren der Technik eine Voraussetzung für die Akzeptanz des Chats ist. Der Ressourceneinsatz für die technische Infrastruktur ließ sich im Rahmen dieser Studie nicht abschätzen, seine Berücksichtigung würde sich aber negativ auf die Kosten-Nutzen-Relation auswirken.

Einer höheren Effektivität standen zwei Faktoren entgegen, die in den ausgetauschten Informationen und der Zusammensetzung der Chat-Gruppe begründet liegen. In dem Chat gaben die teilnehmenden Arbeitsuchenden nicht die Art von Informationen weiter, die anderen Teilnehmenden die Stellensuche erleichtert hätten. Informationen über Arbeitgeber oder offene Stellen wurden nicht in den Chat geschrieben. Diese Beobachtung entspricht Befunden der aktuellen Forschung, wonach das Sozialkapital und die Einbettung in soziale Netzwerke mit der Arbeitslosigkeit abnehmen. Das Argument, dass in sozialen Netzwerken weitergegebene Informationen die Stellensuche und die Aufnahme einer Erwerbsarbeit befördern, wurde ursprünglich für Erwerbstätige entwickelt und verfeinert. Eine Ausdehnung der Argumentation ohne weitere Anpassungen auf arbeitslose Arbeitsuchende scheint nicht gerechtfertigt zu sein.

Für die öffentliche Arbeitsverwaltung ist der Informationsaustausch unter arbeitslosen Arbeitsuchenden alles in allem kein Mittel, dem eine wesentliche Rolle bei der Stellensuche zukommen kann. Für den Austausch arbeitsmarkt-relevanter Informationen wäre vielmehr der Aufbau eines sozialen Netzwerks hilfreich, das neben Arbeitslosen auch Erwerbstätige und Arbeitgeber einschließt, die über die Informationen verfügen, die den Arbeitslosen fehlen. Diese Schlussfolgerung bezieht sich auf den Aspekt der Information. Sie bedeutet nicht, dass Peer-Gruppen oder Selbsthilfegruppen Arbeitslose nicht unterstützen können, wieder eine Erwerbsarbeit zu finden. Dies geschieht dann jedoch nicht über arbeitsmarktrelevante Informationen, sondern über andere Mechanismen,

wenn Peer-Gruppen beispielweise die Gruppenmitglieder motivieren oder emotional stützen.

Der Chat hätte neben neuartigen arbeitsmarktrelevanten Informationen für die Teilnehmenden auch eine Gelegenheit bieten können, sich über arbeitsmarktrelevante Fragen vertiefend auszutauschen. Die beiden unterschiedlichen Funktionen erfordern jedoch eine unterschiedliche Zusammensetzung der Chat-Gruppen. Während ein heterogen zusammengesetztes Netzwerk die Bereitstellung neuartiger Informationen begünstigt, erleichtert ein homogen zusammengesetztes Netzwerk den vertiefenden Austausch von Informationen. Wann ein soziales Netzwerk homogen oder heterogen genug zusammengesetzt ist, um dem einen oder dem anderen Bedarf gerecht zu werden, kann jedoch nicht im Vorhinein klar definiert werden. Bei der Anregung oder Einrichtung eines sozialen Netzwerks fehlen der Arbeitsverwaltung Informationen über die potenziellen Teilnehmenden und ihre arbeitsmarktbezogenen Fähigkeiten, Erfahrungen, Bedürfnisse, Interessen und Perspektiven. Innerhalb des Chats erschwerten fehlende Informationen über die Zusammensetzung der Chat-Gruppe die Umsetzung beider Austauschvarianten. So bewerteten die Teilnehmenden des untersuchten Chats im Nachhinein die Heterogenität und Homogenität der Chat-Gruppe unterschiedlich und mit Verweis auf unterschiedliche Kriterien.

Der hier untersuchte Informationsaustausch unter Arbeitslosen nützte der Stellensuche und der Arbeitsvermittlung. Der Nutzen war allerdings gering, gering war aber auch der damit verbundene Aufwand. Für die Arbeitsverwaltung ist die Anregung oder Einrichtung eines sozialen Netzwerks aus Arbeitslosen daher ein weiteres Mittel, um Menschen in eine Erwerbsarbeit zu bringen. Angesichts der schwierigen Lebenssituation, in die Menschen durch Arbeitslosigkeit geraten, kann dies politisch und administrativ als Gewinn betrachtet werden. Allerdings sollte die Arbeitsverwaltung die große Bedeutung sozialer Netzwerke bei der Stellensuche und Stellenbesetzung im Allgemeinen nicht unverändert auf die Arbeitsmarktintegration von Arbeitslosen übertragen. Um ihre Position am Arbeitsmarkt zu verbessern und wieder in eine Erwerbsarbeit zu kommen, benötigen Arbeitslose Hilfe. Ihre Möglichkeiten, sich selbst zu helfen, sind begrenzt.

## Literatur

- Akerlof, G. A. (1970): The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism; in: *Quarterly Journal of Economics*, 84, 3, 488–500
- Altmann, S., A. Falk, S. Jäger, F. Zimmermann (2018): Learning about job search: A field experiment with job seekers in Germany; in: *Journal of Public Economics*, 164, 33–49

- Bähr, H., H. Broder, M. Dietz, M. Förster, M. Klier (2022): Neue Wege bei Beratung und Arbeitsvermittlung durch Digitalisierung: Online-Chat ermöglicht Informationsaustausch und gegenseitige Unterstützung. IAB-Kurzbericht 9/2022
- Brandt, M. (2006): Soziale Kontakte als Weg aus der Erwerbslosigkeit; in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 58, 3, 468–488
- Breit, E., C. Egeland, I. B. Løberg, M. T. Rønnebak (2020): Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters; in: *Social Policy and Administration*, 55, 5, 833–847
- Broder, H. R., M. Förster, J. Klier, M. Klier, I. Sigler (2025): Too old to find employment? A novel approach to leverage the power of digital peer groups for older unemployed; in: *Information Systems and e-Business Management*. <https://doi.org/10.1007/s10257-025-00708-3>
- Burt, R. S. (1992): *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press
- Coleman, J. S. (1991): *Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1: Handlungen und Handlungssysteme*. München: Oldenbourg
- Corbin, J., A. Strauss (2008): *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: Sage
- Dauth, W., A. Haas, F. Hirschenauer, K. Kaufmann, M. Moritz (2023): Neufassung der Arbeitsmarktypisierung im SGB III. IAB-Forschungsbericht 12/2023
- Dohmen, T., E. Kleifgen, S. Künn, G. Stephan (2024): „New Plan“, berufliche Weiterentwicklung und die Rolle von Informationen. IAB-Forschungsbericht 1/2024
- Felgenhauer, A., K. Kaufmann, J. Klier, M. Klier (2021): In the same boat: Social support in online peer groups for career counseling; in: *Electronic Markets*, 31, 1, 197–213
- George, A. L., A. Bennett (2005): *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*. Cambridge: MIT Press
- Giustozzi, C. (2023): Unemployment and social integration: Analysing the impact of financial strain, social roles, and identity; in: D. Grunow, P. Sachweh, U. Schimank, R. Traunmüller (Hg.): *Social Integration. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie: Sonderheft 63*, 357–386
- Gläser, J., G. Laudel (2010): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. 4. Auflage. Wiesbaden: VS
- Granovetter, M. (1973): The strength of weak ties; in: *American Journal of Sociology*, 78, 6, 1360–1380
- Granovetter, M. (1995): *Getting a Job: A Study of Contacts and Careers*. 2. Auflage. Chicago: University of Chicago Press
- Hirsland, A., L. Kerschbaumer (2023): A relational approach to understanding welfare recipients' transitions from long-term unemployment to employment and the role of case work; in: *Social Work and Society*, 21, 1, 1–18
- Kaps, P., F. Oschmiansky (2023): Digitalisierung in der Bundesagentur für Arbeit: Entwicklung und aktueller Stand; in: *WSI-Mitteilungen*, 76, 2, 93–102
- Kerschbaumer, L., M. Boost, P. Reichmann (2024): Transitions from long-term unemployment to employment: Exploring the interplay of information, network composition and individual agency; in: *Soziale Welt*, 75, 1, 113–142
- Koeltz, D. (2013): Delivering public employment services: Which model works best?; in: J. Heyes, L. Rychly (Hg.): *Labour Administration in Uncertain Times: Policy, Practice and Institutions*. Cheltenham: Edward Elgar, 163–193

- Kriesi, H. (2007): Sozialkapital: Eine Einführung; in: A. Franzen, M. Freitag (Hg.): Sozialkapital: Grundlagen und Anwendungen. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 47, 23–46
- Krug, G., C. Wolf, M. Trappmann (2019): Soziale Netzwerke Langzeitarbeitsloser und die Aufnahme einer Erwerbsarbeit; in: Zeitschrift für Soziologie, 48, 5–6, 349–365
- Lammers, K., G. Dobslaw, M. Stricker, J. Wegner (2023): Motives of peer support volunteers with experiences of mental and addictive disorders: An innovative approach in the context of employment promotion in Germany; in: Voluntas, 34, 2, 324–334
- Lin, N. (2001): Social Capital: A Theory of Social Structure and Action. Cambridge: Cambridge University Press
- Lindsay, C. (2010): In a lonely place? Social networks, job seeking and the experience of long-term unemployment; in: Social Policy and Society, 9, 1, 25–37
- Løberg, I. B. (2023): Assessments of digital client representation: How frontline workers reconstruct client narratives from fragmented information; in: Journal of Public Administration Research and Theory, 33, 1, 19–29
- Mühlböck, M., F. Kalleitner, N. Steiber, B. Kittel (2020): Information, reflection, and successful job search: A labor market policy experiment; in: Social Policy and Administration, 56, 1, 48–72
- Oesch, D., A. von Ow (2017): Social networks and job access for the unemployed: Work ties for the upper-middle class, communal ties for the working class; in: European Sociological Review, 33, 2, 275–291
- Olk, T., R. G. Heinze (1985): Selbsthilfe im Sozialsektor – Perspektiven der informellen und freiwilligen Produktion sozialer Dienstleistungen; in: T. Olk, H.-U. Otto (Hg.): Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit 4: Lokale Sozialpolitik und Selbsthilfe. Neuwied: Luchterhand, 233–267
- Pohlan, L. (2024): Unemployment's long shadow: The persistent impact on social exclusion; in: Journal of Labour Market Research, 58, 12. <https://doi.org/10.1186/s12651-024-00369-8>
- Ramia, G., M. Peterie, R. Patulny, G. Marston (2020): Networks, case managers, and the job-search experiences of unemployed people; in: Social Policy and Administration, 54, 5, 765–776
- Rüsch, N., T. Staiger, T. Waldmann, M. C. Dekoj, T. Brosch, L. Gabriel, A. Bahemann, N. Oexle, T. Klein, L. Nehf, T. Becker (2019): Efficacy of a peer-led group program for unemployed people with mental health problems: Pilot randomized controlled trial; in: International Journal of Social Psychiatry, 65, 4, 333–337
- Sartori, G. (1970): Concept misformation in comparative politics; in: American Political Science Review, 64, 4, 1033–1053
- Seibel, W. (2016): Kausale Prozessanalyse und Fallstudiendesign; in: der moderne staat, 9, 2, 393–399
- Strübing, J. (2022): Grounded Theory und Theoretical Sampling; in: N. Baur, J. Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. 3. Auflage. Wiesbaden: Springer, 587–606
- Wallinder, Y., I. Seing (2022): When the client becomes her own caseworker: Dislocation of responsibility through digital self-support in the Swedish public employment service; in: Sozialer Fortschritt, 71, 6–7, 405–423
- Windhoff-Héritier, A. (1982): Selbsthilfe-Organisationen: Eine Lösung für die Sozialpolitik der mageren Jahre?; in: Soziale Welt, 33, 1, 49–65