

Institut für Arbeitsmarkt-
und Berufsforschung

Die Forschungseinrichtung der
Bundesagentur für Arbeit

IAB

IAB-Forschungsbericht

1/2014

Aktuelle Ergebnisse aus der Projektarbeit des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

Implementationsstudie zur Berliner Joboffensive

Endbericht zum 31. Juli 2013

vorgelegt von

ISG Institut für Sozialforschung und
Gesellschaftspolitik GmbH, Köln

Anhang 7

Leitfaden für IFK-Interviews zweite Welle

Dennis Egenolf
Michael Fertig
Katrín Hunger
Marco Puxi
Martin Rosemann
Marian Weimann

ISSN 2195-2655

Anhang 7

Leitfaden für IFK-Interviews zweite Welle

	Arbeitnehmerorientierte Vermittler		AgoAVI/ Jobscouts (ohne Arbeitnehmerkunden)
	Neue Kräfte	Bestandskräfte	
<i>1. Strategische Bedeutung der Berliner Joboffensive und Erwartungen an dieselbe</i>			
Wie ist Ihre Einstellung zur BJO und was erwarten sie von ihr?	●	●	●
Wie werden die (qualitativen und quantitativen) Ziele im Haus kommuniziert, wie in Ihrem Team? Was bedeutet dies für Ihre Arbeit? Sind die Ziele umsetzbar?	●	●	●
Wie und in welchem Maße können die IFK die Erfahrungen aus ihrer Arbeit bei der Nachsteuerung zur BJO im Jobcenter einbringen?	●	●	●
Was ist Ihr Selbstverständnis als IFK, und hat sich dies seit Beginn der BJO verändert?	●	●	●
<i>2. Schulungen</i>			
Wie bewerten Sie die Ersts Schulungen in Bezug auf Verständlichkeit, Vollständigkeit und Relevanz für Ihre Aufgaben im Rahmen der BJO?	●		
Haben Sie vorbereitende Schulungen speziell zur BJO erhalten? Wie bewerten Sie diese in Bezug auf Verständlichkeit, Vollständigkeit und Relevanz für Ihre Aufgaben im Rahmen der BJO?	●	●	●
Fühlen Sie sich ausreichend auf Ihre Aufgaben im Rahmen der BJO vorbereitet? Wo sehen Sie bei sich noch Verbesserungspotenziale?	●	●	●
Welche Nachschulungs- und Unterstützungsangebote gibt es für die Mitarbeiter der BJO-Teams in Ihrem Jobcenter? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Rolle spielen unterschiedliche Formen (Schulungen, Patenschaften, Hospitationen, Arbeitsgruppen)? • Welche Rolle spielt das Thema Vertriebsorientierung? • Welche Rolle spielt das Thema Gesprächsführung und Kommunikationsstrategien? 	●	●	●
Inwiefern unterstützen Ihre Vorgesetzten Ihre Arbeit?	●	●	●
<i>3. Nutzung der zusätzlichen Betreuungszeiten im Sinne einer stärker individualisierten Betreuung</i>			
Wie empfinden Sie den Handlungsspielraum für Ihre Arbeit?	●	●	●

	Arbeitnehmerorientierte Vermittler		AgoAV/ Jobscouts (ohne Arbeitnehmerkunden)
	Neue Kräfte	Bestandskräfte	
Gibt es dabei Unterschiede im Vergleich zur Situation vor der BJO?		●	●
Welche Vorgaben werden von Ihren Vorgesetzten in erster Linie kommuniziert?	●	●	●
Worauf kommt es aus Ihrer Sicht beim Vermittlungsprozess in erster Linie an? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Vorstellung haben Sie vom Verhältnis Vermittler-Kunde? • Gibt es Unterschiede zwischen Kundengruppen? 	●	●	●
Hat die BJO an diesen Vorstellungen etwas verändert?		●	●
Wie erfolgen die Terminfestsetzungen und Terminvereinbarungen? <ul style="list-style-type: none"> • Gibt es dabei Unterschiede zwischen Kundengruppen? • Werden Prioritäten bei bestimmten Kundengruppen gesetzt? 	●	●	
Wie war das vor der BJO?		●	
Fragen zum Erstgespräch Wie funktioniert die Gesprächsvorbereitung? Wie lange dauert ein Erstgespräch? Wie läuft ein Erstgespräch ab? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Themen sind i.d.R. Gegenstand des Gesprächs? • Wie gehen Sie bei der Festlegung des Zielberufs, der Feststellung des Handlungsbedarfs und der Entwicklung der Handlungsstrategie vor? Welche Rolle spielt dabei 4PM? • Welche Inhalte hat die EGV, wie konkret und verbindlich sind die Inhalte der EGV? • Welche Rolle spielen konkrete Vermittlungsvorschläge? Gibt es dabei Unterschiede zwischen den Kundengruppen? Wie funktionieren Gesprächsnachbereitung und Dokumentation?	●	●	
Welche Unterschiede gibt es hierbei zu der Zeit vor der BJO?		●	

	Arbeitnehmerorientierte Vermittler		AgoAV/ Jobscouts (ohne Arbeitnehmerkunden)
	Neue Kräfte	Bestandskräfte	
<p>Fragen zum Folgegespräch</p> <p>Was machen Sie, um sich auf das Gespräch vorzubereiten? Wie viel Zeit benötigen Sie hierfür, und wie viel Zeit haben Sie hierfür tatsächlich zur Verfügung?</p> <p>Wie lange dauert ein Folgegespräch?</p> <p>Wie läuft ein Folgegespräch ab?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie ist der Einstieg? • Welche Themen werden angesprochen? • Welche Rolle spielt die EGV? • Welche Rolle spielen konkrete Vermittlungsvorschläge? <p>Gibt es dabei Unterschiede zwischen den Kundengruppen?</p> <p>Wie funktionieren Gesprächsnachbereitung und Dokumentation?</p>			
Welche Unterschiede gibt es hierbei zu der Zeit vor der BJO?		•	
Welche Aktivitäten werden in Bezug auf einzelne Kunden zwischen den persönlichen Gesprächen durchgeführt?	•	•	
Welche Form der Kontaktaufnahme gibt es zwischen den persönlichen Gesprächen mit den Kunden im Jobcenter? Wie häufig und in welchen Fällen kommt welche Art des Kontakts vor?	•	•	
<p>Welche Rolle spielen persönliche Probleme sowie Probleme im sozialen Umfeld der eLb, und wie werden sie erkannt (z. B. Probleme in der Bedarfsgemeinschaft)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was folgt aus ihrer Identifikation? • Wie ist die Kooperation mit internen und externen Netzwerken? 	•	•	
Gibt es dabei Unterschiede zu der Zeit vor der BJO?		•	
<i>4. Vermittlung und AG-S</i>			
<p>Welche Möglichkeiten der Stellenakquise stehen Ihnen zur Verfügung?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche werden in welchem Maße für welche Kunden genutzt? • Welche Wege der Stellenakquise sind wie erfolgreich? Für welche Kunden? 	•	•	•
Welche Veränderungen bei der Stellenakquise gab es durch die BJO?		•	•

	Arbeitnehmerorientierte Vermittler		AgoAV/ Jobscouts (ohne Arbeitnehmerkunden)
	Neue Kräfte	Bestandskräfte	
Welche Vermittlungsstrategien werden in Bezug auf welche Kunden verfolgt?	●	●	●
Welche Veränderungen bei den Vermittlungsstrategien gab es im Vergleich zu der Zeit vor der BJO?		●	●
Wie ist die Arbeitsteilung zwischen rein bewerberorientierten Vermittlern und arbeitgeberorientierten Vermittlern bzw. Jobscouts? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Schnittstellen gibt es? • Wie funktioniert der Austausch? 	●	●	●
Wie funktionieren Zusammenarbeit und Kontakt mit dem Arbeitgeber-Service?	●	●	●
Welche Unterschiede gibt es dabei zu der Zeit vor der BJO?		●	●
Wann kommen welche Maßnahmen zum Einsatz?	●	●	●
Welche Unterschiede gibt es dabei zu der Zeit vor der BJO?		●	●
<i>5. Schnittstelle zum Basisteam</i>			
Wie unterscheiden sich die Aufgaben der BJO-Teams im Vergleich zu denen der Basisteams?	●	●	
Wie und nach welchen Kriterien erfolgt die Kundenübergabe? Funktioniert dies reibungslos? Wenn es Konflikte gibt, wie werden diese gelöst?	●	●	
Wie schätzen Sie die Qualität des Profilings ein? Wie oft nehmen Sie Anpassungen vor?	●	●	●
Worauf müssen Sie bei der Dateneingabe mit Blick auf die Ziele der BJO achten? Welcher Aufwand ist damit für Sie verbunden? Wie beurteilen Sie die Datenqualität gerade mit Blick auf die Überstellung von Kunden an den AG-S sowie die Übergabe zwischen BJO- und Basisteams?	●	●	●