

**IAB**

Profiling for Better Services

Report on the European Profiling-Seminar

Nuremberg, January 12-14, 2005

Supported by EU Commission (DG Empl)
VP/2004/007

Spring 2005

Report by

Helmut Rudolph and Regina Konle-Seidl

Institute for Employment Research, Nuremberg

Gliederung:

1	Das EU-Profiling-Seminar	3
2	Das Programm	3
3	Profiling im Reformprozess: Eröffnungsvorträge	5
4	Länderberichte	7
4.1	Australien: JSCI / JSAI von Robert Lipp (DEWR, Australien).....	7
4.2	Deutschland: Der virtuelle Arbeitsmarkt von Volker Rebhan (BA D).....	8
4.3	Niederlande: Kansmeter von Manon Fretz (CWI NL).....	9
4.4	Großbritannien: UK activation programme von Keith Walton (JCP UK).....	9
4.5	Frankreich: Projet d'Action Personnalisé von Mireille Fric (ANPE FR).....	10
4.6	Dänemark: Job-Barometer von Jakob Dam Glynstrup (AMS DK) und Michael Rosholm (University of Aarhus DK)	11
4.7	Workshop 1: Profiling and professional orientation for young people	12
4.7.1	Deutschland: Profiling in der Berufsberatung von Karen Schober (BA D).....	12
4.7.2	Ungarn: Profiling von Berufsanfängern von András Vladiszavlyev, (OMMK, Hungaria).....	12
4.8	Workshop 2 Individual assessment	13
4.8.1	Belgien: Automating detection of guidance needs von Jean Pierre Deroo, Peggy Van Den Steen (VDAB).....	13
4.8.2	Norwegen: Selbst-Bedienung im Internet von Kristin Kvanvig und Tor Sandvik (AETAT Norway)	13
4.9	Workshop 3 Organisational implications	14
4.9.1	Schweden: Logbook Profiles von Samuel Engblom (AMS Sweden).....	14
4.9.2	Österreich: Screening, Segmentation und Organisationsreform von Georg Waller (AMS Austria).....	15
4.10	Workshop 4: Evaluation studies	16
4.10.1	Schweiz: SAPS for effective measures von Thomas Ragni (Seco, CH).....	16
4.10.2	Deutschland: Evaluating early identification von Helmut Rudolph (IAB, D)	16
5	Konferenzergebnisse	18
6	Literatur und Quellen	24
7	Anhang	25
7.1	Seminar-Outline (August 2004)	25
7.2	Agenda	28
7.3	Teilnehmer	32

1 Das EU-Profilings-Seminar

Am 12. bis 14. Januar 2005 kamen auf Einladung der Bundesagentur für Arbeit und des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung über 80 Gäste aus 25 europäischen öffentlichen Arbeitsverwaltungen und aus Australien zu dem von der EU-Kommission initiierten Profiling-Seminar nach Nürnberg.

Die Teilnehmer hörten und sahen im Plenum und in vier Arbeitsgruppen Profiling-Ansätze aus 12 Ländern, die sie lebhaft diskutierten, mit eigenen Erfahrungen verglichen und auf Übertragbarkeit für die Verbesserung der Dienstleistungen prüften. Bereits auf dem Seminar wurden bilaterale Gespräche und Treffen vereinbart, um den Erfahrungsaustausch zu vertiefen und für nationale Innovationen nutzbar zu machen.

2 Das Programm

Schon in der Ankündigung des Seminars hatten die Veranstalter auf die breite Verwendung des Begriffs „Profiling“ aufmerksam gemacht. Idealtypisch lassen sich drei Typen von Profiling mit unterschiedlichen Funktionen, Instrumenten und Methoden unterscheiden, die in der Praxis der nationalen Arbeitsagenturen auf unterschiedliche Weise kombiniert werden, wie die Vorträge deutlich machten.

A) Profiling als Diagnoseinstrument bei der Beurteilung von Stärken, Schwächen und Chancen von Arbeitslosen

In den beschäftigungspolitischen Leitlinien¹ der EU von 1998 wurden die Mitgliedsländer aufgefordert, ihre Arbeitsmarktpolitik „präventiv“ auf die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit auszurichten. Frühzeitige Intervention und individuell ausgerichtete Eingliederungspläne erfordern eine sorgfältige Analyse der Stärken und Schwächen von Arbeitslosen, um Beschäftigungsmöglichkeiten abgrenzen zu können und mit den arbeitsmarktpolitischen Instrumenten gezielt die Eingliederung zu fördern. Dieses individuelle Profiling findet im Dialog zwischen Arbeitsvermittler und Arbeitsuchendem statt. Im Ergebnis werden Profile der Arbeitslosen erstellt, die Ausgangspunkt für individuelle Eingliederungspläne sind und die ein erfolgreiches Matching mit den Profilen der offenen Stellen ermöglichen sollen.

Die Beurteilung der Arbeitsmarktchancen und die Individualisierung von Eingliederungsplänen erfordert eine Differenzierung der Beschreibung von Bewerberfähigkeiten, die bisher überwiegend auf eine grobe Charakterisierung weitgehend objektiv feststellbarer Merkmale beschränkt war. Mit der Klassifizierung des Zielberufs und des Ausbildungsabschlusses, von Alter, Geschlecht und Berufserfahrung waren Profile von Arbeitsuchenden nahezu vollständig beschrieben, jedenfalls insofern als diese Profile für den Stellenabgleich benutzt wurden.

Mit wachsenden Anforderungen der Unternehmen an Kompetenzen jenseits zertifizierter Berufsausbildung in speziellen Techniken und im sozial-kommunikativen Bereich wie Kommunikations- und Teamfähigkeit steigen auch die Differenzierungsnotwendigkeiten in der Beschreibung der Bewerberprofile. Zu der Klassifikation von Beruf und Bildungsabschluss müssen berufliche „Skills“ und soziale Kompetenzen im Profiling hinzukommen, um gezielter vermitteln, Chancen differenzierter beurteilen und stärker kompensatorisch fördern zu können. Bereits die Fähigkeit von Arbeitsuchenden, ihre Berufsziele zu formulieren, die geeigneten Suchmöglichkeiten zu kennen und zu nutzen und sich gezielt zu bewerben, gehört zu den Eigenschaften, die über die Arbeitsmarktchancen entscheiden, in Eingliederungsplänen und daher auch im Profiling zu berücksichtigen sind.

Die Erstellung differenzierter Profile als Grundlage des Vermittlungsprozess erfordert ein strukturiertes Vorgehen im Bewerberinterview. Organisatorisch muss dafür neben der

¹ European Commission (1998): The European Employment Strategy

erforderlichen Zeit auch ein Leitfaden vorgegeben werden, um die notwendige Qualität erreichen zu können. Dazu verwenden die Arbeitsmarkt-Services Instrumente wie Fragebögen und Arbeitsbücher für Vermittler und Arbeitsuchende. Erweiterungen der Computersysteme zur Erfassung der Kundenprofile und zu einem komplexeren Abgleich beim Matching von Bewerbern und offenen Stellen wurden und werden derzeit eingeführt.

Zu Innovationen beim Profiling als Diagnose der Arbeitsmarktchancen wurden im Seminar Ansätze aus Frankreich, den Niederlanden, Belgien, Schweden, Deutschland und Norwegen vorgestellt.

B) Profiling als Instrument zur Kundensegmentierung und Bestimmung einer individuellen Kundenstrategie (targeting scope and type of assistance)

Die Präsentation der teils sehr unterschiedlichen Profiling-Ansätze aus 12 Ländern zeigte länderübergreifend sehr deutlich, dass Profiling als Diagnoseinstrument nur die Vorstufe zu dem eigentlichen Anliegen der PES, dem Targeting, d.h. der Erstellung individuell auf einzelne Kunden zugeschnittener „Handlungsprogramme“ ist, um Arbeitlose (wieder) schnell und nachhaltig in den Arbeitsmarkt einzugliedern.

Individuell bedeutet in den angelsächsischen Ländern auch die zunehmende Abkehr von einer Gruppenstrategie, d.h. Interventionen, die auf der pauschalen Zuordnung zu einer bestimmten Zielgruppe z.B. Jugendliche, Behinderte, Alleinerziehende basieren.

Hinsichtlich der Methoden der Zuordnung der Arbeitssuchenden zu einzelnen Handlungsprogrammen kann zunehmend eine Verschiebung von

- administrativen Regeln (Anspruchsvoraussetzungen für Leistungsbezug) und einer
- „subjektiven Einschätzung“ des Vermittlers/Beraters

hin zu

individualisierten Verfahren mit

- statistisch basierter Programmselektion zur Unterstützung des Vermittlerurteils festgestellt werden.

Aufbauend auf individuellen Bewerberprofilen entwickeln die öffentlichen Arbeitsverwaltungen als Ergebnis von Evaluation ihrer Arbeitsmarktpolitik und in Zusammenarbeit mit Forschern eine zweite Art von Profiling. Es werden Steuerungssysteme entwickelt und eingesetzt, die erwarteten Eingliederungserfolg von Vermittlungsstrategien und Instrumenteneinsatz in Abhängigkeit von den im individuellen Profiling ermittelten Fähigkeiten, Erfahrungen und sozialen Hintergründen der Arbeitsuchenden berücksichtigen sollen. Evaluationsergebnisse zu dem Eingliederungserfolg arbeitsmarktpolitischer Instrumente in der Vergangenheit werden als Entscheidungshilfe für die Wahl von Eingliederungsstrategien und über den Instrumenteneinsatz in der Gegenwart genutzt.

Diese zweite Stufe des Profiling wird je nach Ausrichtung als Kundensegmentierung oder Targeting bezeichnet. Im Mittelpunkt steht nicht mehr ausschließlich die Beziehung zwischen Arbeitsuchendem und Vermittler, sondern die Zuordnung von Kunden mit ähnlichem Profil zu Segmenten mit ähnlichen Problemlagen und Unterstützungsbedarf und die Abstimmung von Unterstützungsbedarf mit den verfügbaren arbeitsmarktpolitischen Instrumenten.

Bei der Kundensegmentierung werden die Arbeitsuchenden nach Arbeitsmarktchancen und Unterstützungsbedarf gruppiert. Eine Unterscheidungsmöglichkeit besteht nach dem „Abstand zum Arbeitsmarkt“ (z.B. Kantsmeter, NL). Eine andere Praxis besteht in der Unterscheidung nach Selbstsuchern, die selbst in der Lage sind, geeignete Stellen in Selbsthilfesystemen der Arbeitsämter oder in Zeitungen und Internet zu suchen, sich zu bewerben und vorzustellen und solchen Arbeitslosen, die aufgrund schlechter Arbeitsmarktchancen, ungenügender Sprachkenntnisse oder geringer Qualifikation der Hilfe und Orientierung durch die Vermittler bis zu einer kontinuierlichen Begleitung durch Case-Manager bedürfen.

Beim Targeting steht die Frage, welche arbeitsmarktpolitischen Instrumente für welche Kundengruppen besonders erfolgreich und/oder kosteneffizient für eine Eingliederung sind, im Vordergrund. Da für die Bestimmung der Erfolgs- und Effizienzbedingungen zunehmend Mikrodaten der Arbeitsuchenden verwendet werden, ergibt sich auch hier ein enger Bezug zu den Bewerberprofilen.

Kundensegmentierung und Targeting sind eine Art Meta-Profiling, das auf den individuellen Profilen aufbaut und sie für eine systematische Ablaufsteuerung in den Arbeitsmarkt-Agenturen nutzt.

Hilfsmittel für die Kundensegmentierung und das Targeting sind vor allem differenzierte Statistiken und Mikrodaten zum Verbleib von Arbeitsuchenden, die in ökonometrischen Modellen analysiert werden. Für die Vermittlungspraxis werden auch Punktetabellen benutzt, um unterschiedliche Entscheidungsdimensionen zu gewichten.

C) Profiling als Instrument zur Ressourcenallokation

Bei einem dritten Typ von Profiling-Instrumenten steht die Verteilung knapper finanzieller und personeller Ressourcen der Arbeitsmarkt-Agenturen im Vordergrund. Ähnlich wie bei Kundensegmentierung und Targeting werden Statistiken und Mikrodaten aus Kundenprofilen analysiert für die systematische Verteilung von Ressourcen. Es werden Entscheidungsregeln aufgestellt, die Problemlagen und Unterstützungsbedarf von Kunden gewichten und Ressourcen-Anteile für Kundengruppen oder regionale Arbeitsagenturen reservieren.

Dieser Ansatz ist komplementär zum individuellen Profiling und der Kundensegmentierung, die beide am Unterstützungsbedarf ansetzen. Mit einer aus Kunden-Profilen entwickelten Kontingierung des Finanz- und Personalbedarfs werden Spielregeln aufgestellt, in welchem Umfang Unterstützungsbedarf realisiert werden kann.

Diese Art des Profiling ist den Funktionen der Steuerung und des Controlling in den Arbeitsmarktagenturen zugeordnet.

Diese drei ideal-typischen Arten von Profiling ergänzen sich in der Praxis und überschneiden sich in den auf dem Seminar vorgestellten Ansätzen. Weiterentwicklungen sind denkbar, bei denen die drei Ansätze nach und nach integriert werden.

3 Profiling im Reformprozess: Eröffnungsvorträge

Frank-J. Weise, Vorstandsvorsitzender der Bundesagentur für Arbeit, bezeichnete in seiner Begrüßungsrede „Profiling“ als einen Baustein für gute Verwaltungspraxis (Governance), um die Beschäftigungspolitischen Ziele des Lissabon-Prozesses zu erreichen. Er erwarte Lerneffekte aus dem Vergleich der nationalen Ansätze für den Reformprozess in der Bundesagentur, mit dem eine adäquate Betreuung unterschiedlicher Kunden mit zielgerichteten Handlungsprogrammen und –produkten angestrebt wird. Dabei müsse auch der sinnvolle Einsatz knapper finanzieller Ressourcen beachtet werden, um mit Beitragsmitteln und Steuern größtmögliche Wirkungen zu erzielen. Frühzeitige Aktivierung von Personen, die keiner Unterstützung bedürfen, sei genauso kritisch zu sehen wie eine zu späte Aktivierung, die hohe Lohnersatzleistungen nach sich ziehe.

Antonis Kastrissianakis, Direktor Employment and European Structural Funds Coordination der Europäischen Kommission, hob in seiner Eröffnungsrede die Rolle von Profiling für die europäische Beschäftigungsstrategie hervor.

Die europäische Beschäftigungsstrategie, hat vier Prioritäten

- die Anpassungsfähigkeit von Beschäftigten und Unternehmen zu erhöhen;

- mehr Menschen länger in den Arbeitsmarkt zu integrieren;
- mehr und effektiver in berufliche Bildung zu investieren und lebenslanges Lernen zu fördern;
- und durch bessere Verwaltungspraxis Reformen effektiv umzusetzen.

Die europäische Beschäftigungsstrategie bildet die Arbeitsmarktkomponente des Lisbon-Prozesses mit den Zielen:

- die Fähigkeit Europas zu verbessern, Innovationen hervorzubringen und in Wirtschaft und Gesellschaft zu integrieren,
- Europas Wettbewerbsfähigkeit zu steigern,
- mehr und bessere Arbeitsplätze zu schaffen und
- die soziale Integration zu verbessern.

Dabei spielt Profiling eine zentrale Rolle, weil es eine klare Bestandsaufnahme von gegenwärtigen Bedarfen und eine Vorstellung von den Bedarfen der Zukunft erfordert. Es ist ein Instrument, die Anpassungsfähigkeit zu fördern, das Job-Matching zu verbessern und regionale und berufliche Mobilität zu erhöhen. Es ist Teil der Verpflichtung, lebenslanges Lernen zu fördern, weil es die individuellen Bedarfe und Erwartungen identifiziert und die richtigen Lösungen aufzuspüren hilft. Die frühzeitige Identifikation von Qualifizierungsbedarfen ist wesentlich für Berufsverläufe und die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit. Profiling ist auch zentral für bessere Verwaltungspraxis in der Arbeitsmarktpolitik.

Eine Studie der Kommission hat 2001 drei Verfahrensweisen für die frühzeitige Identifizierung von Bedarfen in den Arbeitsverwaltungen ermittelt:

1. Die Einschätzung von Vermittlern auf Basis von Interviews mit Arbeitssuchenden
2. Zielgruppen-Screening auf Basis der Zugehörigkeit zu einer oder mehrerer Zielgruppen
3. Risiko-Bewertung von individuellen Merkmalen der Arbeitssuchenden mit Hilfe eines ökonomischen Modells.

Da jeder der Ansätze Schwächen und Stärken habe, sollten die Ansätze möglicherweise kombiniert werden, um die Vorteile zu maximieren und Nachteile zu reduzieren. Durch Evaluation der praktizierten Ansätze und Verfahren sollten verbesserte Informationssysteme und effizientere Modelle für die Weiterentwicklung von Techniken zur Früherkennung der Stärken und Schwächen genutzt werden.

Jutta Allmendinger, Direktorin des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, begründete die gestiegenen Anforderungen an ein gutes Profiling durch die Arbeitsvermittler mit der abnehmenden Koordination zwischen Bildungs- und Beschäftigungssystem. Besonders in Deutschland bestand in der Vergangenheit eine hierarchische Gliederung des dreigliedrigen Schulsystems und seiner Abschlüsse, die einer ähnlichen Hierarchie der Einstiegspositionen in der Wirtschaft und möglichen Karrierepfaden entsprach. Profiling als Abstimmung zwischen Fähigkeiten und Kenntnissen der Berufseinsteiger und den Arbeitsplatzanforderungen wurde durch das Bildungssystem geleistet, dessen Zeugnissen die Unternehmen weitgehend vertrauen konnten.

Durch die Bildungsexpansion löste die Bildungspyramide sich in ihren Konturen auf, die Qualität deutscher Zeugnisse wurde zuletzt beispielhaft durch das schlechte Abschneiden bei der PISA-Studie in Frage gestellt.

In anderen Ländern, in denen das Schulsystem weniger hierarchisch gegliedert ist, haben Zeugnisse eine geringere Bedeutung für den Berufseinstieg. Stattdessen übernahmen die Unternehmen das „Profiling“ um geeigneten Nachwachs zu rekrutieren.

In Deutschland hat zunehmend die Bundesagentur für Arbeit die Aufgabe übernommen, Qualifikationsdefizite des Schul- und Ausbildungssystems zu kompensieren, die sich in dem

hohen Anteil Jugendlicher ohne oder mit geringer Ausbildung dokumentieren. Dem entsprechen hohe Arbeitslosenquoten bei geringqualifizierten Personen. Gegenwärtig ordnet die Bundesagentur Arbeitslose auf der Basis eines Profiling vier Gruppen zu:

- (1) Arbeitslose, die keine Unterstützung benötigen, weil die Wahrscheinlichkeit einer schnellen Integration sehr hoch ist;
- (2) Arbeitslose, die Unterstützung durch Aktivierung benötigen
- (3) Arbeitslose, die berufliche Weiterbildung benötigen und schließlich
- (4) Arbeitslose, die besonderer Aufmerksamkeit wegen eines erhöhten Risikos von Langzeitarbeitslosigkeit bedürfen.

Aus wissenschaftlicher Sicht kommt jedoch eine Unterstützung unmittelbar nach Beginn der Arbeitslosigkeit entweder zu früh oder zu spät: zu früh, weil ein erhebliches Risiko von Mitnahmeeffekten und der Fehldiagnose besteht, zu spät, weil Verbesserungen der Beschäftigungsfähigkeit „on-the-job“ erfolversprechender seien und in den Unternehmen „life-long-learning“ besser organisiert werden könne. Allmendinger schlug daher vor, mit Profiling an den Qualifikationsbedarfen der Beschäftigten in den Betrieben anzusetzen, um Arbeitslosigkeit nicht entstehen zu lassen.

4 Länderberichte

4.1 Australien: JSCI / JSAI von Robert Lipp (DEWR, Australien)

In seinem Einführungsreferat („keynote“) gab Robert Lipp einen Überblick über Erfahrungen und Ergebnisse von 10 Jahren Profiling in Australien. Die Einführung des „Job Seeker Classification Instrument“(JSCI) im Jahr 1994 markierte einen Wechsel von einem Zielgruppenorientierten zu einem individuellen, „risikobasierten“ Ansatz. Das JSCI ist ein statistisches Diagnoseverfahren zur Einschätzung des individuellen Risikos der Langzeitarbeitslosigkeit (LTU) auf der Basis von vierzehn unterschiedlich gewichteten Faktoren wie z.B. Alter und Geschlecht, Arbeitserfahrung, Ausbildung. Ursache für die Einführung eines formalisierten Profiling war die Eindämmung der gestiegenen Kosten der Langzeitarbeitslosigkeit und ein effektives Management knapper Ressourcen. Zudem sollte das Instrument der Zuordnung der Kunden zu Programmen dienen bzw. seit Einführung des Job Network (Netzwerk der privatisierten Reintegrationsdienste) im Jahr 1998 zur Zuordnung der Arbeitslosen zu bestimmten Anbietern und Dienstleistungen im Job Network (Job Search Assistance für die leichteren Fälle und „Intensive Assistance“ für die Risikofälle).

Im Zuge einer umfassenden Evaluation wurde das JSCI im Jahr 2003 als Teil eines neuen „Active Participation Model“ überarbeitet. Diejenigen Personen, die bei der Arbeitslosmeldung mit Risiko langzeitarbeitslos zu werden eingestuft werden, haben seit 2003 sofort Zugang zu intensiver Betreuung (Case-Management). Für nicht langzeitarbeitslos Gefährdete gibt es nach 3 Monaten Arbeitslosigkeit ein intensives „Job Search Training“ und nach 12 Monaten „Intensive Support customised assistance“. Zusätzlich wurde ein ergänzendes Profiling-Instrument (JSA= JSCI Supplementary Assessment) für besonders schwierige Fälle (rd. 14% der Arbeitslosen) entwickelt.

Die Effektivität des JSCI wurde zum einen gemessen an der Vorhersagekraft der Abgänge aus Arbeitslosigkeit über alle Transferempfänger hinweg. Hier hat sich das JSCI als sehr treffsicher erwiesen. Derzeit wird an der Weiterentwicklung der Vorhersage von Abgangsraten für bestimmte Personengruppen (z.B. Eingeborene, Behinderte) gearbeitet. Daneben wurde das JSCI hinsichtlich um ein „Motivationssegment“ bereichert.

Mikroökonomische Evaluationsstudien zur Wirkung des JSCI im Vergleich zu einer kontrafaktischen Situation (kein Profiling-Instrument und keine entsprechenden Angebote) wurden bislang allerdings nicht durchgeführt. Vorliegende Wirkungsstudien des JSCI beziehen sich auf die Integrationsergebnisse von Programmteilnehmern im Vergleich zu Nichtteilnehmern in den vorangegangenen 6 Monaten. Es ist festzustellen, dass nicht immer die richtigen Personen den richtigen Programmen zugewiesen wurden. Insbesondere für die 15-24 Jährigen ist eine frühere Intervention angezeigt. Jugendliche werden als Konsequenz aus dieser Erkenntnis nun unmittelbar nach der Arbeitslosmeldung „Job Search Trainings“-Kursen zugeordnet.

Nach 10 Jahren Profiling in Australien können folgende Schlussfolgerungen gezogen werden: Detaillierte Profiling-Informationen sind äußerst hilfreich für die Allokation von Ressourcen und eine wertvolle Entscheidungshilfe für eine angemessene und passgenaue Intervention. Profiling ist auf alle Fälle anderen Alternativen (z.B. einem Zielgruppen-Ansatz) vorzuziehen, auch wenn es längst nicht perfekt ist. Konkret wurde mit dem JSCI/JSA ein effektives Ressourcenmanagement erreicht: mehr Ressourcen und intensivere Betreuung für die „Risikofälle“ und weniger für die „leichten Fälle“.

4.2 Deutschland: Der virtuelle Arbeitsmarkt von Volker Rebhan (BA D)

V. Rebhan stellte zwei aktuell in der Bundesagentur für Arbeit (BA) angewandte Profiling-Ansätze vor:

- a) Profiling als Instrument der Kundensegmentierung und als Bestandteil von Handlungsprogrammen für die einzelnen Kundengruppen

Mit Hilfe eines automatischen Differenzierungstools werden die Arbeitssuchenden in einer ersten Stufe vier definierten Kundengruppen (Markt-, Beratungskunde-Aktivieren, Beratungskunde-Fördern und Betreuungskunden) zugeordnet. Das Differenzierungstool basiert (künftig) auf Individualdaten (z.B. Geschlecht, Alter, letzte Tätigkeit) aus dem internen Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem-VerBIS). VerBIS ist neben der Job-Börse und dem Job-Roboter Bestandteil des „Virtuellen Arbeitsmarktes“. Aus den Angaben berechnet das Tool einen Vorschlag für die Zugehörigkeit zu einer der vier Kundengruppen. Darauf aufbauend werden vom Arbeitsvermittler individuelle Handlungsbedarfe ermittelt und ein individualisiertes Handlungsprogramm entwickelt, wobei vom Arbeitsvermittler die automatisierte Kundengruppenzuordnung abgeändert werden kann. Die Handlungsbedarfe beziehen sich auf Motivation/Engagement, Fähigkeiten/Qualifikation, Hemmnisse und spezifische Arbeitsmarktbedingungen und basieren auf Dimensionen, die aus der Kompetenzforschung abgeleitet werden: fachlich-methodische, soziale, Handlungs- und personale Kompetenz. Die Einschätzung des Arbeitsvermittlers in der zweiten Stufe entscheidet endgültig über die Kundengruppenzuordnung und bestimmt das weitere Vorgehen, mit dem Ziel personelle Ressourcen und aktivierende Maßnahmen effektiv und effizient einzusetzen. Für jede Kundengruppe sind nur ganz bestimmte Handlungsprogramme (Vermittlung, Perspektivenänderung, Abbau von Beschäftigungshürden, Qualifizierung, aktivierende Betreuung) vorgesehen.

- b) Profiling i. S. eines Matching von Bewerber- und Job-Profilen in der Job-Börse des „Virtuellen Arbeitsmarktes“ (VAM)

Mit dem „Virtuellen Arbeitsmarkt“ (VAM) als zentraler Datenbank wird die technische Grundlage geschaffen, eine große Anzahl von Merkmalen in das Job-Matching einzubeziehen und individuelle Bewerberprofile des Kunden zu erstellen. Dabei können auch Softskills berücksichtigt und ins Matching einbezogen werden. Beim Matching werden die jeweiligen Bewerberprofile mit den Stellenprofilen automatisch abgeglichen und Ergebnislisten sowohl für Arbeitssuchende als auch Arbeitgeber erstellt.

4.3 Niederlande: Kansmeter von Manon Fretz (CWI NL)

Die Niederlande haben 1999 den Kansmeter als Instrument eingeführt, um den Abstand von Arbeitsuchenden zum Arbeitsmarkt festzustellen. Das Profiling berücksichtigt die persönliche Lebenssituation, das Berufsprofil, das Bildungs- und Ausbildungsprofil sowie die Fähigkeiten zur eigenständigen Arbeitssuche (job search Profile). Ein Fragebogen für den Arbeitsuchenden bereitet das Interview vor. Mit der STARR Interview-Methode werden die Fähigkeiten, beruflichen Erfahrungen und Erwartungen strukturiert besprochen. Eine Checkliste und ein Entscheidungsschema unterstützen den Vermittler bei der Bewertung der Elemente. Im Ergebnis und evtl. nach einem vertieften Assessment in einem zweiten Interview werden die Arbeitsuchenden nach ihrer Arbeitsmarktnähe in vier Gruppen eingeteilt („Phasen“).

Die Erfahrungen zeigen, dass der Kansmeter bisher zu sehr an einer theoretischen Position im Arbeitsmarkt und an der Erkennung von Problemlagen ausgerichtet war. Dadurch werden viele Arbeitsuchende frühzeitig an die für Integrationsprogramme zuständige Arbeitslosenversicherung übergeben, ohne ihnen Vermittlungsangebote zu machen und ihre Erfahrungen in der Arbeitssuche auszuwerten.

In Zukunft soll zu Beginn der Arbeitslosigkeit die Frage im Mittelpunkt stehen „Ist der Kunde zur Arbeitssuche fähig?“, die nur in Ausnahmefällen verneint und zu einer Zuständigkeit der Versicherung führen wird (Kundenstrom B). In der Regel wird die Vermittlung durch CWI als „fastest track to work“ im Vordergrund stehen, evtl. parallel mit beruflichen Trainingsmaßnahmen der Versicherung (Kundenstrom A).

Die Erfahrungen aus Suche und Vermittlungsbemühungen sollen in das Profiling kontinuierlich einbezogen werden, um gegenüber dem Eingangsinterview zu verlässlicheren Einschätzungen zu kommen. Nach 3, 6 und 9 Monaten wird überprüft, ob die Zuordnung zu den Kundenströmen A und B korrigiert werden muss.

Für Kunden in Strom A soll über ein einfaches Targeting, die geeignete Unterstützung festgestellt werden. Es beruht auf dem Suchverhalten, das mit einer Checkliste beschrieben wird, und der Arbeitsmarktposition, die sich aus dem Verhältnis von Arbeitsuchenden und Vakanzen im erreichbaren Arbeitsmarktsegment bestimmt. Ein Chance-Explorer (Internet) bietet zur Unterstützung statische Informationen zu Vakanzen, Bewerbern und Zahl der Arbeitslosen, die innerhalb eines halben Jahres ähnliche Stellen gefunden haben sowie über Erfolg versprechende Suchkanäle.

Als neues Instrument wurde eine Arbeitsmappe für die Arbeitsuchenden entwickelt, die das Suchprofil, den Eingliederungsplan und den Lebenslauf des Bewerbers enthält und in dem er seine Bewerbungen mit Antwortbriefen und seine Suchaktivitäten aufzeichnen kann. Diese Arbeitsmappe hilft bei der Suchstrategie, dokumentiert aber auch gegenüber CWI die Aktivitäten. Regelmäßiger Kontakt ist auch bei Selbstsuchern erforderlich.

Die Weiterentwicklung des Kansmeter in den Niederlanden wird auf ein dynamisches Profiling und eine stärkere Koordination von Arbeitssuche und Integrationsprogrammen ausgerichtet. Durch die Instrumente für Bewerber und Vermittler werden Qualität und Transparenz verbessert. Eine Umorientierung von frühzeitiger Aktivierung in Integrationsprogrammen bei möglichen Eingliederungsproblemen zu einer Aktivierung während der Arbeitssuche findet statt. Sie ist die Konsequenz aus einer „Deaktivierung“ in Integrationsprogrammen.

4.4 Großbritannien: UK activation programme von Keith Walton (JCP UK)

Keith Walton stellte Pläne von JCP vor, um die bewährte „Job Search first“ – Strategie in Zukunft noch effizienter zu gestalten und auch bisher den weniger einbezogenen Personenkreis von Empfängern von „Incapacity benefits“ zu aktivieren. Erprobt werden Ansätze zur Kundensegmentierung auf Basis von Kundenprofilen durch Einstufung der Berater und mit statistischen Methoden.

1. Bis Mitte 2005 wird in einem Feldversuch erprobt, wie gut die Berater Kunden unterscheiden können, die schneller oder langsamer eine Arbeit aufnehmen. Eine

Einstufung in die Kundengruppen „grün“, „gelb“ und „rot“ wird zunächst ohne Rückwirkung auf die Aktivierung vorgenommen.

2. Mit den administrativen Längsschnittdaten zu Beschäftigung und Leistung (Work and Pensions Longitudinal Survey, WPLS) wird versucht, die Wahrscheinlichkeit, einer kurzfristigen Arbeitsaufnahme zu prognostizieren und die Güte statistischer Prognosen zu verstehen. Ergebnisse werden für Herbst 2005 erwartet.
3. WPLS soll auch benutzt werden, um die effizienteste Unterstützung von Arbeitsuchenden zu modellieren.
4. Mit dem Pilot-Programm Building on New Deal (BoND) wird erprobt, wie die für eine Arbeitsaufnahme entscheidende Erwartung der Arbeitsuchenden, eine Beschäftigung finden und behalten zu können für die Entwicklung von Eingliederungsstrategien eingesetzt werden kann. Mit einem Customer Assessment Tool (CAT) wird der Berater unterstützt.
5. Bei Personen mit neuen Anträgen auf Erwerbsunfähigkeitsrenten „Incapacity benefits“ wird versuchsweise erprobt, die Unterstützung durch JCP nach der Wahrscheinlichkeit zu segmentieren, kurzfristig Arbeit zu finden.
6. Ausgehend von einer Kundenbefragung zur Nutzung von Internet, JPC Kiosk und SMS wird über eine Differenzierung bei der Kommunikation mit den Kunden nachgedacht.

JCP erprobt und bereitet mit diesen Projekten neue Wege der Kundendifferenzierung vor, um die Effizienz der Arbeitsverwaltung zu erhöhen, Kosten und Personal zu sparen, ohne den Vorrang aktiver Arbeitssuche zu gefährden.

4.5 Frankreich: *Projet d'Action Personnalisé* von Mireille Fric (ANPE FR)

Die ANPE hat 2001 ein Fachkonzept, *Projet d'Action Personnalisé* (PAP), eingeführt, um für alle Arbeitsuchenden persönliche Eingliederungspläne zu entwickeln. Auf dem Weg zum Eingliederungsplan sieht das Konzept sechs Etappen vor, die im Gespräch zwischen Arbeitsuchenden und Vermittlern bearbeitet werden:

1. Vorbereitung des Interviews mit einem Fragebogen für Erstgespräch und Aktualisierung,
2. Vertrauen aufbauen und Spielregeln festlegen,
3. Problemanalyse mit dem Profiling-Instrument GAPP (Guide de l'Analyse partagée à la Proposition),
4. Priorität für Eingliederung gemeinsam festlegen,
5. Arbeitsschritte festlegen,
6. Zusammenfassung und Bewertung der Gesprächsergebnisse

Ziel der strukturierten Gespräche ist es, gemeinsam mit dem Arbeitsuchenden eine klare Vorstellung von den eigenen Fähigkeiten, den passenden Arbeitsstellen und geeigneten Suchstrategien zu entwickeln, kurz ein „Projekt“ zu formulieren. In Abhängigkeit von der Autonomie des Arbeitsuchenden und der Klarheit des „Projekts“ werden die Kunden sieben Gruppen zugeordnet, die die Art der Dienstleistungen festlegen. Unterschieden wird die Selbstbedienung für autonome Kunden, punktuelle Unterstützung oder kontinuierliche Begleitung für festgelegte Zeiträume, jeweils bei der Stellensuche oder der „Projekt“-Erstellung.

Spätestens alle 6 Monate werden die im Eingliederungsplan festgehaltenen Aufgaben und die Eingruppierung überprüft. Mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit besteht die Möglichkeit, die Beratung und Unterstützung zu intensivieren.

Erste Evaluationsergebnisse zeigen eine deutliche Beschleunigung der Eingliederung und die Stabilität der aufgenommenen Beschäftigung. Befragungen ergaben eine hohe Zufriedenheit der Arbeitslosen mit der Qualität und Professionalität der Gespräche.

Für die Zukunft wird eine höhere Effizienz für PAP angestrebt. Folgende Verbesserungen sind in Planung:

1. Die Verfügbarkeit von Bewerbern ergibt sich gegenwärtig aus dem Status in der Vergangenheit. Gute Erfahrungen wurden mit Voraussagen der Bewerber zu ihrer Verfügbarkeit für den kommenden Monat gemacht (Bewerbungstermine, Job, Krankenhaus), die künftig systematisch in die Kommunikation mit einbezogen werden sollen.
2. Eine Differenzierung der Kundenströme zur Reduzierung von Zeitaufwenden zwischen erster Arbeitslosmeldung und Erneuerung der Meldung wird angestrebt.
3. Eine einfache Klassifizierung aufgrund von Alter, wiederholter Arbeitslosigkeit und Angebots-/Nachfrage-Relation im gewünschten Berufsfeld soll eine Dosierung des anfänglichen Beratungsaufwands und eine schnellere Vermittlung ermöglichen.
4. Für Arbeitslose mit geringem Risiko soll die Internet-Kommunikation ausgebaut werden, um aktuell über ihren Status und ihre Suchaktivitäten Auskunft zu erhalten.
5. Eine Differenzierung der Kontaktdichte zum Vermittler in Abhängigkeit von Personenkreisen soll eingeführt werden.

4.6 Dänemark: Job-Barometer von Jakob Dam Glynstrup (AMS DK) und Michael Rosholm (University of Aarhus DK)

Im Dezember 2004 hat Dänemark das „Job-Barometer“ eingeführt, um ein Profiling nach gleichen Maßstäben bei Arbeitsämtern, die für die versicherten Arbeitslosen zuständig sind, und den Kommunen zu erreichen, die die Arbeitslosen ohne Arbeitslosengeld betreuen.

Das Job-Barometer ist Bestandteil eines Profiling-Fachkonzeptes, zu dem als Instrumente gehören:

- Ein Kundenfragebogen zur Vorbereitung der Vermittlergespräche
- Das Kundenkonto mit den Zeiten bisheriger öffentlicher Transferleistungen
- Das Job-Barometer
- Ein Dialog-Handbuch für den Vermittler

Das Job-Barometer ist ein statistisches Modell, das aus den Informationen des Kundenkontos die Wahrscheinlichkeit einer Arbeitsaufnahme in den nächsten sechs Monaten berechnet und damit dem Vermittler eine Orientierung über die Arbeitsmarktchancen gibt. Die Ergebnisse werden in eine grün-gelb-roten Skala für gute, durchschnittliche und schlechte Chancen übersetzt. Mit dem Job-Barometer wird eine einheitliche Bewertung unterschiedlicher Mitarbeiter und Organisationen angestrebt, die auch Kommunikation und Austausch mit Partnern erleichtert.

Der Kundenfragebogen bietet dem Arbeitsuchenden die Gelegenheit, sich auf das Profiling-Gespräch vorzubereiten und liefert die persönlichen Angaben, die aus dem Kundenkonto nicht abzulesen sind.

Das Dialog-Handbuch ist eine Checkliste für den Vermittler, um die zu besprechenden Themen systematisch zu besprechen:

- die Wahrnehmung der eigenen Arbeitsmarktperspektive
- die berufliche Qualifikation und Erfahrung
- persönliche und soziale Fähigkeiten
- die finanzielle Situation
- und die Gesundheit

In der Bewertung (Assessment) wird die Übereinstimmung der Bewerbercharakteristika mit den Anforderungen des Arbeitsmarktes in 5 Stufen festgehalten. Die Einstufung wird in einem kontinuierlichen Profiling regelmäßig wiederholt.

Das Job-Barometer ist also ein Hilfsmittel bei der Chancenbewertung und der Zuordnung von Dienstleistungen, mit dem ein einheitlicher Vergleichsmaßstab zwischen Vermittlern und

lokalen Vermittlungsbüros angeboten und dem Arbeitsuchenden seine Position im Arbeitsmarkt vor Augen geführt wird.

4.7 Workshop 1: Profiling and professional orientation for young people

4.7.1 Deutschland: Profiling in der Berufsberatung von Karen Schober (BA D)

In der Berufsberatung wird unterschieden zwischen einem „Potential Assessment“ in der Beratung von Schulabgängern, um für die Berufsorientierung Interessen und Eignung für Berufsfelder zu ermitteln und „Profiling“ zur Unterstützung der Vermittlung in geeignete Ausbildungsstellen.

Die Berufsberatung integriert die Unterstützung bei der Berufswahlentscheidung mit der Vermittlung in Ausbildungsstellen. Die Feststellung der allgemeinen Fähigkeiten und der Ausbildungsreife steht vor Vermittlungsaktivitäten auf Ausbildungsplätze.

„Potenzial Assessment“ bekommt in der Berufsorientierung und bei der Berufswahl zunehmende Bedeutung. Für die Selbsterkundung (Selbst-Assessment) steht eine Vielzahl von Instrumenten auf dem Markt zur Verfügung. Die BA stellt den Jugendlichen „Explorix“ und „Mach's richtig“ kostenlos zur Verfügung. Außerdem setzt der Psychologische Dienst der Arbeitsagenturen Berufswahl- und Studienwahl-Tests ein. Erst wenn das persönliche Beratungsgespräch und ggf. ein Test oder Assessment eine Eignung für bestimmte betriebliche Ausbildungsgänge bestätigt, deren Anforderungen in der „BERUFEnet“-Datenbank (<http://www.arbeitsagentur.de>) beschrieben sind, wird ein Jugendlicher als Ausbildungsbewerber registriert.

Profiling wird zur Bewertung der Vermittlungschancen in Abhängigkeit von den Fähigkeiten und sonstigen persönlichen Voraussetzungen der Bewerber, den Ausbildungsanforderungen der Arbeitgeber und den jeweiligen Marktverhältnissen eingesetzt. Der Berufsberater bewertet neun Dimensionen mit mehreren Untergliederungen.

Wegen der Unzufriedenheit vieler Ausbildungsbetriebe mit der Ausbildungsreife, dem Schulwissen und den sozialen Fähigkeiten der Auszubildenden werden die Standards für die Anforderungen in der dualen Berufsausbildung gegenwärtig in Zusammenarbeit mit Sozialpartnern und Schulen evaluiert und überarbeitet.

Im Rahmen des „Ausbildungspakts“ zwischen Bundesregierung und Arbeitgebern wurde Ende 2004 ein „Kompetenz-Check“ für erfolglose Ausbildungsplatzbewerber eingeführt, um erneute Anstrengungen für eine adäquate Ausbildung einzuleiten. Er wurde vom Psychologischen Dienst der BA entwickelt und beruht auf dem Berufswahl-Test.

4.7.2 Ungarn: Profiling von Berufsanfängern von András Vladiszavlyev, (OMMK, Hungaria)

Ungarn testet gegenwärtig ein Profiling-Instrument im Rahmen von PHARE, mit dem Ziel, das Risiko von Langzeitarbeitslosigkeit abzuschätzen. Geprüft wird ein statistisches Modell zur Schätzung der erwarteten Dauer der Arbeitslosigkeit, in dem Geschlecht, Alter, Niveau der Schul- und Berufsausbildung, früherer Lohn und Wohnort zur Modellierung benutzt werden.

Dieses System unterstützt den Vermittler bei der Einstufung der Kunden in

1. Arbeitsuchende, die eine Beschäftigung mit Hilfe der Selbst-Informationssysteme selber finden können,
- 2a Arbeitsuchende, die mit Hilfe der Vermittler und Eingliederungsplänen eine Beschäftigung finden können,

2b Arbeitssuchende, die keine adäquaten, wettbewerbsfähigen und marktgängigen Kenntnisse haben und besondere Unterstützung benötigen.

Bei der Einstufung sollen Qualifikation, Mobilitätsbereitschaft, Motivation, Arbeitseinstellung, Auftreten und sozialer Hintergrund berücksichtigt werden.

Besondere Aufmerksamkeit wird jungen Arbeitslosen gewidmet, um sie bei Ihrem Berufsstart zu orientieren und zu unterstützen. Für Jugendliche unter 25 Jahren soll innerhalb von 2 Monaten ein Profil und innerhalb von 3 Monaten ein Eingliederungsplan erstellt werden. Unabhängig von den Profiling-Ergebnissen sollen diese Jugendlichen innerhalb von 6 Monaten Aktivierungsangebote erhalten.

Unterstützt werden die Jugendlichen auch durch die vielfachen Informationsangebote. Computersysteme zeigen die Entwicklung der Schulabgänger bestimmter Ausbildungsgänge sowie die Angebots- und Nachfragesituation nach Berufen für alle Arbeitslosen und für Berufsanfänger an. Ein Internet-Angebot zur Berufsorientierung ist in Vorbereitung.

4.8 Workshop 2 Individual assessment

4.8.1 Belgien: Automating detection of guidance needs von Jean Pierre Deroo, Peggy Van Den Steen (VDAB)

Der flämische VDAB hat sich im Rahmen eines präventiven Ansatzes und aus Kostengründen zum Ziel gesetzt, ein effektives Selbsthilfe-Tool - INDICATE- zu entwickeln, das bereits bei der Arbeitslosenmeldung feststellt, ob der Arbeitssuchende in der Lage ist, sich selbst zu helfen oder die persönliche Beratung eines Arbeitsvermittlers benötigt. INDICATE ist ein Projekt, das im Rahmen von EQUAL gefördert wird.

Darauf aufbauend hat der VDAB den e-Jobguidance für die „self serving“ Kunden entwickelt. Der e-Jobguidance basiert auf einer Datenbank (CO.BR.A), die 600 Berufe mit rund 6000 Kompetenzen (davon: 73 allgemeine und 2500 berufsbezogene) umfasst. Diese große Anzahl von Kompetenzen wird in rd. 200 Clustern gebündelt, die in Tabellenform vom Nutzer abgefragt werden können. Mit Hilfe eines Algorithmus werden aus der CO.BR.A. die vom Nutzer herausgefilterten Kompetenzen mit passenden (max. 20) Berufsvorschlägen verknüpft. Um diese Berufe mit deren Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt zu spiegeln („Employability check“), werden sie mit der aktuellen offenen Stellendatenbank des VDAB verknüpft. Der Nutzer hat so die Möglichkeit passende Berufe auszuwählen, für die er sich bewerben möchte und kann sie in seinem persönlichen Ordner abspeichern. Bevor dies möglich ist, muss er aber noch zusätzliche Bedingungen erfüllen („Diskriminierungsfaktoren“), die er mit dem Arbeitsberater - auch telephonisch - abklären sollte.

Die „persönliche Kompetenzdatei“ wird bei der Registrierung in einem „Quick Scan“ Verfahren mit den offenen Stellen abgeglichen. Dieses Matching - Verfahren wird zum Zeitpunkt der Arbeitslosenmeldung durchgeführt und dann wöchentlich aktualisiert. Der Bewerber erhält dadurch laufend geeignete Stellenangebote. E-Jobguidance ist ein ESF-Projekt, das sich derzeit noch in der Testphase befindet. Es soll Ende 2005 evaluiert werden und steht dann ab 2006 im Internet zur Verfügung.

4.8.2 Norwegen: Selbst-Bedienung im Internet von Kristin Kvanvig und Tor Sandvik (AETAT Norway)

Seit Frühjahr 2004 können sich Arbeitslose über das Internet bei AETAT.no arbeitslos melden, unabhängig von den Bürozeiten. Arbeitgeber können offene Stellen eingeben und unter allen Arbeitslosen nach Bewerbern suchen, nicht nur unter denen die einen Lebenslauf eingestellt haben.

Es findet ein simultaner Datenaustausch zwischen den Eingaben in der Internet-Plattform und dem internen Datenbanksystem ARENA statt. Arbeitssuchende kontrollieren, welche ihrer Angaben Arbeitgebern bekannt gemacht werden (anonymer Lebenslauf ohne Namen und frühere Arbeitgeber). Stellenangebote der Arbeitgeber werden vor Übernahme ins System auf die Einhaltung von Standards überprüft.

Die Profile der Arbeitssuchenden werden automatisch mit offenen Stellen abgeglichen und passende Stellen per e-mail zugesandt. Verschiedene Suchprofile und interessante Stellenangebote können in einer privaten Seite gespeichert werden, über die auch Arbeitgeber bei anonymen Bewerbern Kontakt aufnehmen können.

Auch die für den Bezug von Arbeitslosengeld erforderlichen Meldungen können über das Internet abgegeben werden. Ende 2004 benutzen etwa 40% der Arbeitssuchenden die Internet-Registrierung, jüngere und qualifizierte Bewerber häufiger als ältere oder geringqualifizierte.

Auch unter den Arbeitgebern nimmt die Internetnutzung als Rekrutierungsweg zu.

Probleme werden für Arbeitslose gesehen, die das Internet nicht nutzen (können), weil Stelleninformationen sie nicht oder verspätet erreichen.

Im Juli 2005 wird ein Gesetz in Kraft treten, dass jedem Arbeitssuchenden bei der Registrierung den Anspruch auf Feststellung seines Unterstützungsbedarfs einräumt. Auch diese Evaluation wird über einen Internet-Fragebogen angeboten und unmittelbar ausgewertet. Die Zuordnung zum „Jobseeker Service“ wird automatisch akzeptiert, andere Ergebnisse führen zu einer persönlichen Einladung innerhalb von drei Wochen, um die Einstufung zu überprüfen.

AETAT versucht sowohl einfache als auch auf psychologischen Tests basierende Assessment Instrumente zu verbessern.

Durch die neuen Internet-Zugänge wird viel Zeit bei Vermittlern und Arbeitssuchenden gespart und die Akzeptanz von AETAT gerade bei jüngeren Arbeitssuchenden erhöht.

Auch bei der anstehenden Reform von Arbeitsverwaltung, staatlicher Versicherung und Sozialhilfe wird Profiling eine Rolle spielen, um die zu aktivierenden Zielgruppen besser zu erreichen.

4.9 Workshop 3 Organisational implications

4.9.1 Schweden: Logbook Profiles von Samuel Engblom (AMS Sweden)

Die schwedische Arbeitsverwaltung reformiert ihre Dienste mit dem Ziel, einheitliche Standards festzulegen, Rechtssicherheit zu gewährleisten und die Effizienz zu steigern. Die angebotenen Dienstleistungen wurden in 9 Gruppen (7 für Arbeitssuchende, 2 für Arbeitgeber) geordnet. Die Erreichbarkeit des AMS wird durch den gleichberechtigten Ausbau der Kommunikationskanäle „persönlicher Kontakt im örtlichen Arbeitsamt“, Telefon- und Internet-Kontakt optimiert.

Dem Internet-System kommt in Zukunft wesentliche Bedeutung zu. Der fertiggestellte Prototyp soll Ende 2005 in sechs lokalen Ämtern erprobt werden. Die Arbeitssuchenden erhalten eine persönliche Website „My Page“ mit den Komponenten „My Individual Action Plan“ und „My Labour Market“, über die die Kontakte zum AMS hergestellt und protokolliert, Suchprofile erstellt, Bewerbungen versandt und Suchaktivitäten aufgezeichnet werden.

Der AMS ist verpflichtet, innerhalb von vier Wochen zusammen mit dem Kunden „My Individual Action Plan“ zu erstellen und alle sechs Monate zu erneuern. Darin werden die dem Arbeitssuchenden angebotenen Dienste beschrieben und seine Such- und Kontaktverpflichtungen festgehalten. Die Webseite besteht aus den Teilen

- „My Jobs“, in den automatisch generierte Vermittlungsvorschläge eingespielt werden, auf die der Arbeitsuchende sich zu bewerben hat, und wo er selbst gefundene Stellen speichern kann;
- „My Activities“, in dem die zwischen Arbeitsuchenden und AMS vereinbarten Aktivitäten und deren Ergebnisse protokolliert werden;
- „My Contacts“, in dem die Kontakte zum AMS mit der Art der Kontaktaufnahme und einer Ergebnisnotiz des Vermittlers verzeichnet sind;
- „My CV“, der standardisiert den Lebenslauf des Bewerbers enthält und für Matching-Zwecke benutzt wird und
- „My Profile“, in dem das Suchprofil, z.B. gesuchter Beruf oder bevorzugte Region gespeichert sind.

„My Labour Market“ stellt Informationen zu dem Arbeitsmarktausschnitt bereit, der dem Profil des Bewerbers entspricht. Statistiken zu Arbeitgeberanforderungen sowie Suchprofilen und Suchkanälen erfolgreicher Bewerber können bereitgestellt werden.

Die Auswertung der Internet-Aktivitäten (Logbücher) soll künftig Aufschluss über den ausreichenden Umfang von Suchaktivitäten, geeignete Suchkanäle und die Einhaltung des Eingliederungsplans geben. Durch einen Vergleich der Eingliederungspläne zwischen den Arbeitsämtern soll ein Qualitätsvergleich erreicht und die Einhaltung einheitlicher Standards sichergestellt werden, um die AMS Effizienz zu steigern.

Das vorgestellte Internet-System „My Page“ stellt eine Plattform für die Kommunikation zwischen Bewerbern und AMS und für die Stellessuche dar. Die Auswertung der Informationen eröffnet die Möglichkeit die unterschiedlichsten Verhaltens- und Strukturprofile auch dynamisch nach Veränderungen in der Zeit zu untersuchen und mit Anpassungen in den Dienstleistungen zu reagieren.

4.9.2 Österreich: Screening, Segmentation und Organisationsreform von Georg Waller (AMS Austria)

In Österreich wurde bei der Neuausrichtung der Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen des AMS (1999-2003) auf eine statistisch definierte Kundensegmentierung verzichtet und statt dessen auf der Basis von Expertenbefragungen ein neues 3-Zonen-Modell für die Betreuung der Arbeitssuchenden entwickelt. Grundlage des neuen Organisationsmodells ist die Unterteilung oder „Segmentierung“ der Kundengruppe „Arbeitskräfte“ entsprechend unterschiedlicher (objektiver) Problemlagen und (subjektiver) Betreuungsbedürfnisse. Das Kriterium für die Zuweisung von Arbeitssuchenden in die Segmente Info-, Service- und Beratungskunden ist zunächst also der Wunsch des Ratsuchenden (arbeitsmarktbezogenen Informationen, Unterstützung bei der Job-Suche oder Bedarf nach einer intensiven individuellen Hilfe und Unterstützung/Förderungs- und Maßnahmeneinsatz). Die Abklärung des individuellen Kundenanliegens ist die Grundlage der ersten Steuerung des Kundenstroms. In der Servicezone werden beim Erstgespräch individuelle Problemlagen abgeklärt und Vermittlungsstrategien erörtert. Über ein „Sofort-Matching“ werden die Vermittlungschancen überprüft („Reality-Check“) und auf Basis dieses „Grob-Profiling“ die weiteren Betreuungsstrategien abgestimmt und seit 2005 in Betreuungsplänen verbindlich vereinbart. Die Entscheidung der definitiven Zonenzuordnung und des individuellen Betreuungsbedarfs liegt in Österreich also grundsätzlich beim Arbeitsvermittler.

Zu einer Übergabe in die Beratungszone für *alle Arbeitssuchende* kommt es bei einer Arbeitslosigkeitsdauer von mehr als 3 Monaten. Beratungskunden sind auch solche, die

- maßgebliche körperliche, geistige, psychische oder soziale Einschränkungen haben
- mangelnde berufliche Orientierung oder Qualifikationen und ein mangelndes Selbsthilfepotential aufweisen
- ungelöste Betreuungspflichten haben und

- unzureichende schulische Qualifikationen bei Jugendlichen

In der Beratungszone erfolgt als nächster Schritt eine tiefer gehende Anamnese (Profiling) als Grundlage eines differenzierteren Betreuungsbedarfs und Maßnahmeeinsatzes.

Das Zonenmodell wurde nach einer Pilotierungsphase, die positive Evaluierungsergebnisse aufzeigte, zwischen 2001 und 2003 in ganz Österreich implementiert. Bei unverändertem personellen Ressourceneinsatz und steigender Arbeitslosigkeit konnte in dem Pilotierungszeitraum die durchschnittliche Verweildauer verkürzt. Die Anzahl der Abgänge unter 3 Monaten wurde erhöht, die durchschnittliche Leistungsantragsbearbeitung verkürzt und die Förderaktivitäten deutlich ausgeweitet. Die Ausgaben für Maßnahmen wurden zwischen 2001 und 2003 allerdings um 15,5% erhöht.

4.10 Workshop 4: Evaluation studies

4.10.1 Schweiz: SAPS for effective measures von Thomas Ragni (Seco, CH)

Hinter dem von der Schweizer Arbeitsverwaltung (Seco) in Zusammenarbeit mit der Universität St. Gallen entwickelten SAPS (= Statistically Assisted Program Selection) steht mehr als der Profiling-Gedanke die Idee eines effektiven und effizienten „Targeting“-Systems. Konkret bedeutet dies, dass SAPS *nicht* die Eigenschaften von Arbeitssuchenden identifiziert, die in der Vergangenheit einem erhöhten LTU-Risiko ausgesetzt waren, um die aktuell Arbeitssuchenden mit demselben Eigenschafts-„Profil“ besonders intensiv zu betreuen, sondern SAPS will jene *Programme* und *Maßnahmen* ausfindig machen, die in der Vergangenheit für jede individuelle Eigenschafts-„Kombination“ die maximale Wirksamkeit aufwiesen. SAPS geht davon aus, dass bei jedem Individuum zu jedem Zeitpunkt in seinem Arbeitsleben und bei jeder Umweltbedingung eine jeweils andere Maßnahme relativ am wirksamsten ist („individuelle Effektheterogenität“).

SAPS ist somit ein „Expertensystem“, das bei der Effizienzmaximierung der Zuweisungspraxis in die diversen Maßnahmen ansetzt. SAPS kalkuliert für jeden Arbeitssuchenden auf der Basis eines „Employability Indicators“ (EI) eine individuelle Empfehlung, die dem Arbeitsvermittler zur Verfügung gestellt wird. Der EI gibt die Wahrscheinlichkeit an, innerhalb der nächsten 12 Monate einen Job zu bekommen, wenn die von SAPS ermittelten Maßnahmen X für das Individuum Y eingesetzt werden.

Modelliert wird ein Optimierungsproblem, d.h. das System will den Impact auf die vier Wirkungsindikatoren der Schweizer PES optimieren, indem es die erwarteten Outcomes in Abhängigkeit von individuellen Merkmalskombinationen berechnet. Eine Vorstudie zur Wirkung von SAPS im Jahr 2003 kam zum Ergebnis, dass dank SAPS eine 16%ige Zunahme der Eingliederungsquote im Vergleich zu einer Vermittlung in Maßnahmen ohne SAPS zu verzeichnen war. In einer Pilotstudie (April-Oktober 2005) wird SAPS in 16 regionalen Agenturen getestet und die Ergebnisse mit denen einer Kontrollgruppe (Vermittlung ohne SAPS) verglichen. Auf der Basis dieser Evaluationsstudie wird entschieden, ob SAPS 2006 generell eingeführt wird.

4.10.2 Deutschland: Evaluating early identification von Helmut Rudolph (IAB, D)

Die Bundesanstalt für Arbeit erprobte im Jahre 2000 in drei Arbeitsämtern die Zuverlässigkeit der Risiko-Prognose von Langzeitarbeitslosigkeit im Vergleich einer Einschätzung der Vermittler mit einem statistischen Modell. Die Vermittler untersuchten mit Hilfe einer Checkliste bei etwa 12.000 Arbeitslosen berufliche Qualifikation, Motivation, persönliche Merkmale und sozialen Hintergrund auf mögliche Risiken und gaben ein Gesamturteil zum Risiko von Langzeitarbeitslosigkeit ab. Zusammen mit der aus einem statistischen Modell abgeleiteten Wahrscheinlichkeit für Langzeitarbeitslosigkeit wurden die Arbeitslosen in Personen mit erhöhtem und ohne erkennbares Risiko eingeteilt. Personen mit erhöhtem

Risiko wurden per Zufall für eine Kontrollgruppe und für eine Gruppe ausgewählt, der kurz nach Beginn der Arbeitslosigkeit ein Case-Management zum vertieften Assessment und zur Unterstützung bei der Eingliederung angeboten wurde. Da nicht alle Arbeitslosen bereit waren an dem freiwilligen Case-Management teilzunehmen, teilte sich die Gruppe der Case-Management-Kandidaten in Teilnehmer und Nicht-Teilnehmer.

Mit dem Versuch sollte geprüft werden,

1. wie genau sich Langzeitarbeitslosigkeit von den Vermittlern oder von dem gewählten statistischen Modell vorhersagen lässt und
2. ob eine frühzeitige Unterstützung durch Case-Management zu einer schnelleren Eingliederung führt.

Die Ergebnisse der Evaluation nach einem und nach 2 Jahren zeigen, dass sowohl Vermittlereinstufung als auch statistisches Modell eine Differenzierung der Arbeitslosen erreichen. Es bleiben natürlich Fehleinstufungen, die auf die Schnelldiagnose im Modellversuch oder auf Glück und Zufall zurückzuführen sind.

Die Dauer der Arbeitslosigkeit wurde durch das Case-Management jedoch nicht verkürzt. Nach 2 Jahren zeigte sich ein geringfügig höherer Anteil von Beschäftigten gegenüber der Kontrollgruppe. Der Anteil der Langzeitarbeitslosen war jedoch unter den Teilnehmern höher. Die der Risikogruppe zugeordneten Personen, die nicht am Case-Management teilnahmen, schieden dagegen deutlich schneller aus der Arbeitslosigkeit aus und wurden erheblich seltener langzeitarbeitslos. Allerdings waren sie nach einem Jahr nur etwas häufiger beschäftigt; nach zwei Jahren gab es keinen Unterschied mehr zu den Teilnehmern.

Der schnellere Abgang aus Arbeitslosigkeit der Nicht-Teilnehmer erklärt sich zum Teil aus einem Selektionseffekt, weil in diese Gruppe die Personen fallen, die bereits eine Arbeit in Aussicht hatten oder kurzfristig fanden. Offenkundig ist auch ein Kontrolleffekt, der zu Abmeldungen führte, weil die Nicht-Teilnehmer nicht verfügbar waren.

Eine Risikodifferenzierung scheint mit den im Modellversuch eingesetzten einfachen Mitteln möglich zu sein und durch Verfeinerung verbessert werden zu können. Prävention wurde mit den eingesetzten Angeboten nicht erreicht, möglicherweise auch weil Qualifizierungsprogramme die Suchaktivitäten zeitweilig aufschieben.

5 Konferenzergebnisse

Die auf dem Profiling-Seminar vorgestellten Konzepte und Instrumente zeigten, dass die Reformen der öffentlichen Arbeitsverwaltungen weitergehen, um die angebotenen Dienstleistungen zu verbessern, sie besser auf die Bedürfnisse von Arbeitsuchenden und Arbeitgebern auszurichten und Effizienzgewinne zu erreichen. Dazu werden unterschiedliche Profiling-Konzepte und Profiling-Instrumente eingesetzt.

Als Ergebnis des Profiling-Seminars lassen sich eine Reihe von Beobachtungen zusammentragen, die aus den Präsentationen in Plenum und Arbeitsgruppen und den Diskussionen herauszulesen sind und sich konzentriert in den Stellungnahmen auf dem Abschluss-Panel² finden: Was haben die Teilnehmer gelernt und was nehmen sie von dem Seminar mit nach Hause?

(Kennzeichnung: Person = Statement Abschlusspanel; Land: = Vortrag)

1. „Profiling“-Begriff präzisieren und differenzieren

Es reicht nicht mehr, Profiling als Diagnoseinstrument zur Einschätzung des Risikos von Langzeitarbeitslosigkeit zu bezeichnen, das durch Vermittlereinstufung, Screening oder statistische Modelle geleistet wird. Mit Profiling verknüpft werden müssen die Begriffe: Assessment, Diagnose, Targeting, Segmentation, Streaming, statistisches Profiling, Steuerung nach Profilen.

Die Funktionen von Profiling sind vielfältiger. Profile können nicht nur für die Risikoabschätzung erstellt werden, sondern auch für die Bestimmung angemessener Dienstleistungen, für effizienten Ressourcen- und Instrumenteneinsatz bis zur Auswahl von Kommunikationskanälen (S, GB).

Profiling ist eine Kombination einer kundenorientierten Herangehensweise mit einer prozessorientierten Organisation der Geschäftsprozesse. Möglicherweise sollte nicht mehr von Profiling, sondern von individualisierten Dienstleistungen (customized services) gesprochen werden (Fretz).

Die nachfolgende Übersicht stellt die auf dem Seminar vorgestellten unterschiedlichen Ansätze nach Funktionen, Instrumenten und Methoden und dem derzeitigen Stand der Umsetzung zusammenfassend dar. Ein Teil der Konzepte wird bereits in der Praxis genutzt, andere befinden sich in der Erprobung oder Vorbereitung. Die Profiling-Ansätze ordnen sich in die nationalen Arbeitsmarktstrategien ein, die weitere, hier nicht vorgestellte Komponenten und Instrumente enthalten können.

² An der abschließenden Podiumsdiskussion nahmen teil:

Heinrich Alt, Vorstand Operativ der Bundesagentur für Arbeit (BA), Deutschland

Manon Fretz, Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) Netherlands, Beraterin für Produktentwicklung und Innovation

Mireille Fric, Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE), Frankreich, Direktorin für die Entwicklung von Produkten von Dienstleistungen Direction Général

Frank Kavanagh, EU-DG Employment and Social Affairs, Director Unit Public Employment Services

Robert Lipp, Department of Employment and Work Relations (DEWR), Australien, Direktor der Evaluation and Programme Performance Branch.

Keith Walton, JobCenterPlus, Vereinigtes Königreich, Manager für strategische Fragen

Ulrich Walwei (Diskussionsleiter), Vizedirektor des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg.

Land	Projekt	Funktion	Status	Methoden/Hilfsmittel
AUS	JSCI/JSA	Diagnose; Targeting; Ressourcen- allokation	Eingeführt 1994; ständige Weiterentwicklung	JSCI/JSA= Statistische Diagnoseverfahren; basiert auf Faktoren, die Risiko für LTU determinieren; Gewichtung der Faktoren auf Basis von Experten- und Stakeholder- Einschätzungen
NL	Kansmeter	Diagnose Segmentation	Eingeführt 1999, Revision / Weiterentwicklung des Konzepts	Fragebogen STARR Interview- Methode Entscheidungsschema Vermittler-Handbuch Chance-Explorer
FR	PAP	Diagnose Segmentation	Eingeführt 2001 Evaluierung Weiterentwicklung	Anmeldefragebogen Aktualisierungsfrageboge n Diagnose-Methode GAPP Eingliederungsplan PARE
UK	JCP Jobseeker strategy		eingeführt	Jobseeker's agreement' work focussed interview follow-up
	Jobseekers incapacity benefits	Segmentation statistical Targeting	Überlegungen zur Effizienzsteigerung und Einbeziehung neuer Personengruppen	Segmentation Research Feldstudie 2005 Datenanalyse WPLS Targeting Research BoND Assessment tool (pilote 10/2005)
DK	Job-Barometer	Segmentation exit probability	eingeführt Dez.2004	Statistical Modell
DE	VAM	Kundensteuerung, Matching	Prototypen eingeführt Weiterentwicklung läuft	Differenzierungstool Job-Börse/VerBIS
DE	Beruf	Diagnose Matching	eingeführt, Überarbeitung	Tests Entscheidungsschema für Berufsberater
HU	Profiling-Trial	Segmentation LTU Prediction	Test	Statistical Modell
B	INDICATE Employability- Check	Profiling Kompetenzen Self-Service	Test-Phase Einführung Ende 2005 geplant	Kompetenz-Datenbank und Kompetenz-Cluster
N	Internet Jobbörse	Profileingabe per Internet Job-Matching	eingeführt geplant: Internet- Kundensegmentier ung	Verknüpfung von Internet- und AMS-Datenbanken
SE	MyPage	Internet Profiles	Prototyp Pilot Ende 2005 (6 LEO)	Statistical Analysis of activities
A	3-Zonen- Modell	Kundensteuerung	Seit 2003 eingeführt	Experteneinschätzung
CH	SAPS	Targeting; Effiziente Allokation von Maßnahmen	Pilotphase bis 10/2005	Statistisches Verfahren auf der Basis administrativer Daten
DE	Profiling-Trial	Segmentation LTU prediction	Trial	Statistical Modell Evaluation

2. „Profiling“ zur Optimierung von Geschäftsprozessen nutzen

Profiling ist nicht das Ziel, Profiling ist ein möglicher Weg, qualitativ bessere, wirksamere und kostengünstigere Services für die unterschiedlichen Kundengruppen anzubieten (K. Walton). Profiling bietet die Möglichkeit, besser zu verstehen, wer die Kunden sind, warum sie von Langzeitarbeitslosigkeit bedroht sind und wie ihnen gezielter Arbeit vermittelt werden kann.

Ausgehend vom Profiling muss ein klar definierter Geschäftsprozess ablaufen, der als zweiten Schritt eine Kundendifferenzierung leistet und der als dritten Schritt ein standardisiertes Handlungsprogramm zur Anwendung bringt. Als vierten Schritt muss die PES mit dem Kunden in einer Eingliederungsvereinbarung die erwarteten Aktivitäten formulieren und schließlich muss es möglich sein, diesen Geschäftsprozess zu kontrollieren und sein Ergebnis festzustellen (H. Alt).

Die Kundendifferenzierung kann nach den angebotenen Dienstleistungen, aber auch nach Kontakthäufigkeiten oder Kontaktkanäle festgelegt werden.

Der Austausch von Profilen, die nach einem vereinbarten und von allen akzeptierten Standard erfolgen, kann bei verteilten Zuständigkeiten auch Geschäftsprozesse zwischen den Kooperationspartnern der Arbeitsmarktpolitik (PES, Versicherung, Kommunen, Träger) unterstützen (NL: CWI, Versicherung, Kommunen; DK: AMS und Kommunen).

3. Profiling in Fachkonzepte einbetten

Profiling kann die Möglichkeiten für effizientere Geschäftsprozesse nur entfalten, wenn es in allgemeine und spezielle Fachkonzepte für spezifische Kundengruppen eingebettet ist. Wenn die angebotenen Dienstleistungen nicht Gruppen von Bewerber-Profilen zugeordnet werden können oder die Ressourcen für die in Eingliederungsplänen vereinbarten Dienstleistungen nicht zur Verfügung stehen, hilft auch eine gute Diagnose nichts. Während Profiling die Grundlage für individuell zugeschnittene Dienstleistungen bildet, sorgt das Fachkonzept für die richtige Abfolge von Interventionen.

In den Fachkonzepten werden die Ermessensspielräume der Vermittler für Kundensegmentation, Interventionszeitpunkte und Interventionstiefe festgelegt. Es besteht eine Tendenz zu Stufenkonzepten, bei denen die Aktivierung zur Arbeitssuche im Vordergrund steht und die Intensität der Unterstützung nach der Dauer der Arbeitslosigkeit gesteigert wird (z.B. F, NL, UK).

4. Profiling dynamisch einsetzen

Ein einmaliges Profiling zu Beginn der Arbeitslosigkeit birgt die Gefahr irrtümlicher Bewertungen, erfolgloser Eingliederungsstrategien und ungeeigneter Dienstleistungsangebote mit sich. Die Gefahr liegt sowohl in einer Überbetonung von Schwächen und Vernachlässigung von Stärken als auch in einer zu positiven Sicht der Chancen. Die vorgestellten Fachkonzepte sehen daher regelmäßige Überprüfungen der Profile und Eingliederungspläne vor, um ggf. nach einzelnen Schritten des Eingliederungsplans zu Neubewertung und Anpassungen der Eingliederungsstrategie zu kommen. Dynamisches Profiling nutzt die Erfahrungen aus den bisherigen Bewerbungen oder Aktivierungsmaßnahmen für eine Überprüfung des Unterstützungsbedarfs. In den Fachkonzepten werden dazu, Zeitpunkte festgelegt, wann die Profile (spätestens) zu überprüfen sind. (NL: 3, 6 und 9 Monate nach Beginn der Arbeitslosigkeit; F und DK: spätestens alle 6 Monate). Es wird über Möglichkeiten nachgedacht, die Häufigkeit des Kundenkontakts und damit die Aktualisierung der Profile nach Kundengruppen zu differenzieren (F).

Eine weitere Möglichkeit, Profiling flexibel einzusetzen, betrifft den Umfang und Aufwand für die Diagnose. Im Kantsmeter wird zwischen dem „Intake“-Interview mit dem Standard-Instrument und dem „Qualifizierten Intake“-Interview bei zusätzlichem Diagnosebedarf unterschieden. In Deutschland wird in Kurz-Profiling und vertieftes Profiling unterschieden. Durch eine Differenzierung des Profiling-Umfangs kann Unter-Profiling, bei dem die Differenzierung nicht für die Vereinbarung konkreter Eingliederungsschritte ausreicht, und

Über-Profiling, bei dem der Diagnose-Aufwand den notwendigen Umfang übersteigt, vermieden werden.

5. Profiling-Instrumente auf Kundengruppen abstimmen

Funktion und Instrumente des „Profiling“ hängen stark von der zu betreuenden PES- Klientel ab, die wiederum durch den gesetzlichen Auftrag der jeweiligen PES und dem Modell der sozialen Sicherung in den unterschiedlichen Ländern determiniert ist. In den angelsächsischen Ländern (GB, Australien), in denen die nationalen PES nicht nur Arbeitslosenversicherungskunden, sondern im Rahmen eines sozialpolitischen Auftrags mit einem universalistisch ausgerichteten sozialen Sicherungssystems „Welfare-Kunden“ (Sozialhilfeempfänger, Erwerbsunfähigkeitsrentenbezieher u. a.) zu bedienen haben („means-tested public employment service“), ist Profiling in erster Linie ein Instrument der Ressourcenallokation mit entsprechender Kundensteuerung.

In den kontinentaleuropäischen und skandinavischen Ländern, in denen das Arbeitslosigkeitsrisiko meist getrennt von anderen Risiken wie Krankheit, Behinderung, Erwerbsunfähigkeit u.a. in eigenständigen Solidarversicherungszweigen organisiert ist, hat die zentralstaatliche PES in erster Linie Versicherungskunden zu betreuen. Sozialhilfeempfänger („means-tested benefit recipients“) werden i. d. R. von den Kommunen betreut. Da Versicherungskunden alle Qualifikationsstufen umfassen und i. d. R. mehr Selbsthilfepotential besitzen, liegt der Fokus der Profiling-Ansätze in diesen Ländern neben der LTU Prävention insbesondere auch in der Weiterentwicklung von Internet-Tools zur Verbesserung des Matching auf der Basis von „Profilen“ für den „Selbsthilfe-Kundenkreis“.

6. Akzeptanz von Profiling-Instrumente durch Transparenz fördern

Voraussetzung für die erfolgreiche Nutzung von Profiling-Instrumenten ist die Akzeptanz bei allen Beteiligten: Vermittlern, Arbeitssuchenden und Arbeitgebern. Profiling stößt bei Vermittlern auf Ablehnung, wenn sie befürchten müssen, dass durch Profiling-Instrumente ihre Arbeitsplätze gefährdet oder ihre Kompetenzen abgewertet werden³. Für Arbeitssuchende besteht das Risiko, durch Zuordnung zu Risikogruppen von Dienstleistungen ausgeschlossen und gegenüber Arbeitgebern stigmatisiert zu werden. Arbeitgeber sind skeptisch, wie weit Profiling-Ergebnisse auf ihre Anforderungen abgestimmt sind.

Erfahrungen aus Australien zeigen, dass die Skepsis im Laufe der Zeit in der Praxis abgebaut werden kann (Lipp). Dänemark hat das Job-Barometer bereits in engem Austausch mit den Vermittlern aus AMS und kommunalen Trägern entwickelt. In Frankreich und den Niederlanden werden die Ergebnisse des Profiling im Dialog mit den Bewerbern transparent gemacht. Die Akzeptanz der Profiling-Instrumente wird offenbar erhöht, wenn für Bewerber und Vermittler die Ergebnisse begründet und nachvollziehbar sind. Instrumente wie Job-Explorer (NL) und das Angebot von Profil-Vergleichen des Bewerbers mit dem von erfolgreichen Arbeitssuchenden oder von Mitbewerbern (MyPage, S) fördern vermutlich ihre Akzeptanz für Profiling-Diagnose, weil sie ihre Arbeitsmarktposition selbst realistischer einschätzen können und ihnen dafür Informationen zur Verfügung gestellt werden.

7. Nach Stärken, nicht nach Schwächen suchen

Ein reines Risiko-Profiling verleitet zu Orientierungen an hypothetischen Positionen, ohne die realen Chancen am Arbeitsmarkt auszuloten. Gerade bei einer frühzeitigen Entscheidung für den Einsatz arbeitsmarktpolitischer Unterstützung besteht die Gefahr, Suchanstrengungen der Vermittler und Bewerber zu reduzieren und teure Maßnahmen einzuleiten (NL). Es besteht ein Risiko in der Risiko-Vorhersage. Der geeignete Zeitpunkt für die Entscheidung über Unterstützungsmaßnahmen ist nach wie vor umstritten (Fric).

Profiling sollte sich künftig stärker darauf orientieren, versteckte Talente zu entdecken (Fretz, Alt). Dafür sollten neue Konzepte und Methoden entwickelt werden.

³ In Kanada durfte auf richterliche Entscheidung ein Targeting wegen Verletzung von Datenschutzbestimmungen nicht eingeführt werden. Zeitgleich zu der Einführung stand ein Personalabbau in der Vermittlung zur Debatte.

8. Bewerber-Profile für verbessertes Job-Matching verwenden

Im individuellen Profiling festgestellte Kompetenzen und Fähigkeiten lassen sich in modernen Computer-Systemen umfangreicher als in der Vergangenheit kodieren. Suchprofile beschränken sich nicht mehr allein auf Verkodungen der vorhandenen Ausbildung, des gewünschten Berufs oder des Wirtschaftszweigs. Zusätzlich können Spezialkenntnisse, Erfahrungen und z.B. soziale Kompetenzen beschreiben werden. Diese Merkmale können stärker als in der Vergangenheit für den automatisierten Abgleich von Bewerber und Stellen-Profilen genutzt werden. Voraussetzung ist, dass auch die Stellen-Profile differenzierter erfasst werden. Neue Standards für die Beschreibung der Arbeitgeberanforderungen sind erforderlich.

Entweder erfordert das erweiterte Matching neue Schlüsselssysteme zur Beschreibung der erweiterten Merkmale, die aber gegliedert und in Themenfeldern zusammengeführt werden müssen, um praktisch funktionieren und Übereinstimmungen anzeigen zu können. Oder es müssen neue Suchalgorithmen bereitgestellt werden, die nach Schlüsselwörtern suchen, Ähnlichkeiten berücksichtigen und wie Internet-Suchmaschinen den Übereinstimmungsgrad anzeigen. Ansätze wurden mit VAM (D), Indicate (B) und MyPage (S) vorgestellt.

Die Nutzung erweiterter Bewerber- und Stellen-Profile im automatischen Job-Matching für Vermittlungsvorschläge kann Vermittler entlasten und die Selbstsuche autonomer Arbeitssuchender unterstützen.

9. Profiling-Instrumente und Konzepte evaluieren

Viele der vorgestellten Instrumente sind neu, in der Erprobung oder in Planung. Die neuen Instrumente zur Evaluation von Kundenprofilen sind bisher selbst kaum evaluiert worden (Fric). Die Ergebnisse der Erprobung und die Erfahrungen nach einer flächendeckenden Einführung müssen evaluiert werden, um ihren Nutzen oder verbliebene Schwächen aufzudecken und die Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Instrumente und der Fachkonzepte einzusetzen. Unterstützen die neuen Instrumente die Geschäftsprozesse in der gewünschten Weise? Werden sie von den Vermittlern als hilfreich empfunden und genutzt? Führen sie zu verbesserter Ressourcen-Allokation und schnellerer oder nachhaltigerer Integration von Arbeitslosen? Führen Selbstinformationssysteme eventuell zu neuen Ausgrenzungen für die Arbeitslosen, die sie nur ungenügend nutzen können? Leisten sie einen Beitrag zur Vermeidung und Reduzierung von Langzeitarbeitslosigkeit? „You need to look at how your profiling fits into the whole process of delivering assistance (R. Lipp)“.

Diese Fragen sind bisher allenfalls partiell zu beantworten.

Neben der Frage nach der Effektivität (Erreichen die Instrumente den gewünschten Zweck?) wird in den PES zunehmend auch die Frage nach der Effizienz gestellt. Anders als bei Wirtschaftsunternehmen kann diese Frage jedoch nicht allein betriebswirtschaftlich betrachtet, sondern muss von der Politik im Rahmen des gesellschaftlichen Auftrags beantwortet werden (Abschlussdiskussion).

Evaluationen von Instrumenten und Reformprozessen sind vielfach, jedoch meist nur von partiellen Aspekten oder in Testphasen unternommen worden (Beispiele: Österreich in dem Test der Kundensegmentierung; Australien: JSCI; Schweiz: SAPS in Vorbereitung).

10. Good Practice austauschen

Das Seminar zeigte den großen Bedarf, sich auf der Fachebene über Konzepte und Instrumente zur Modernisierung der europäischen Arbeitsverwaltungen auszutauschen. Auch im gegenseitigen Austausch der Erfahrungen liegen Möglichkeiten für Effizienzgewinne der Arbeitsverwaltungen (Fric). Gerade die neuen Mitgliedsländer aus Osteuropa suchten die Gelegenheit, Anregungen und Gesprächspartner für ihre Projekte zu finden. Bereits während der Veranstaltung vereinbarten Teilnehmer gegenseitige Besuche, um einzelne Instrumente bilateral vertieft kennen zu lernen und auf Anpassungsmöglichkeiten an die nationalen Bedingungen prüfen zu können.

Die Kommission beabsichtigt, auf europäischer Ebene im Netzwerk der Arbeitsverwaltungen eine Arbeitsgruppe zum Thema Langzeitarbeitslosigkeit wieder zu beleben, in der Profiling-Erfahrungen ausgetauscht werden können. Bei FAS in Irland hat sich eine multinationale Projektgruppe gebildet. Außerdem fördert die Kommission weiterhin transnationale Projekte zur Modernisierung der Arbeitsverwaltungen (Kavanagh).

Eine Folgekonferenz in 1 ½ oder 2 Jahren wurde angeregt (Walton).

11. Welchen Beitrag können Profiling-Ansätze zur Reduktion des Problems von Langzeitarbeitslosigkeit leisten?

Diese zentrale Frage der Abschlussdiskussion wurde zurückhaltend beantwortet. Die stärkere Hinwendung mehrerer Länder zu einer Betonung der Aktivierung in der Arbeitssuche und einem zurückhaltenderen Einsatz präventiver arbeitsmarktpolitischer Interventionen gibt eine Teilantwort: Als flächendeckend einzusetzendes Instrument werden sie skeptisch gesehen, für enger abgegrenzte Gruppen von Arbeitslosen mit stark erhöhtem Risiko werden sie als sinnvoll erachtet.

Das ursprüngliche Konzept „Profiling zur Verhinderung von individueller Langzeitarbeitslosigkeit“ ist zurückgetreten hinter das Ziel der qualitativen Verbesserung der Vermittlungsprozesse, die indirekt einen Beitrag zur Verringerung der Langzeitarbeitslosigkeit leisten können: „Profiling for better services“.

Die Veranstalter hoffen, dass das Seminar einen Beitrag geleistet hat, die „Profile guter Instrumente“ für den Reformprozess der europäischen Arbeitsverwaltungen zu bestimmen. Wir danken den Referenten und Teilnehmern, den Finanziers und Organisatoren.

6 Literatur und Quellen

DEWRSB (1998): Job Seeker Classification Instrument Report.

DEWRSB (1999): Performance of the Job Seeker Classification Instrument.

Eberts, R. W. (1997): The Use of Profiling to Target Services in State Welfare-to-Work Programs: An Example of Process and Implementation. Kalamazoo, Michigan: W.E. Upjohn Institute for Employment Research.

Hasluck, C./Elias, P./Green, A. E./Pitcher, J. (1997): Identifying People at Risk of Long-Term Unemployment. A Literature Review. Institute for Employment Research Warwick.

PLS RAMBØLL Management (2001): Study on Early identification of High Risk Unemployed. European Commission, DG Employment and Social Affairs, 2001.

European Commission (1998): The European Employment Strategy.

European Commission (1999): The European Employment Strategy: Investing in People, Investing in more and better jobs. CE-18-98-631-EN-C.

OECD (Ed.) (1998): Early Identification of Jobseekers at Risk of Long-Term Unemployment. The Role of Profiling. OECD Proceedings.

Rudolph, Helmut (2001): Profiling as an Instrument for Early Identification of People at Risk of Long Term Unemployment. In: Patricia Weinert (Ed.): Employability: From Theory to Practice. Transaction Publishers. New Brunswick (USA), London (UK), p.25-49.

Rudolph, Helmut; Michael Müntnich (2001): Profiling zur Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit * erste Ergebnisse aus einem Modellprojekt. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 34. Jg./ No.4, 2001, p. 530-553.

Sidelmann, Peter, Christian Bason, Angela Köllner (2001): Früherkennung von Personen mit hohem Arbeitslosigkeitsrisiko: Ergebnisse einer EU-Studie. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, 34. Jg./2001, No.4, p.554-566.

7 Anhang

7.1 Seminar-Outline (August 2004)

**„Development of profiling instruments as tools within the preventative approach to
LTU“
EU-Profiling-Seminar January 12-14, 2005 in Nuremberg (VP/2004/007)**

The EU Commission (DG Empl) supports the organisation of a profiling seminar for European Public Employment Services by the Federal Employment Service Germany, Bundesanstalt für Arbeit (BA), and its Institute for Employment Research. The agenda is based on the following outline.

“Profiling” has become a keyword in assessing the strength and weaknesses of jobseekers in order to dress up individual action plans to evaluate their employability or job readiness. PES in Europe make use of and develop different tools to improve profiling standards. As an individual approach profiling contains a “promise” of a partnership relation between jobseekers and PES staff for a tailorised support in job search activities according to jobseekers’ needs and competences. Profiling should help to define the scope of job places in reach for the individual and available instruments of LMP that correspond to the identified needs.

On the other hand, profiling is an instrument that could help to gear support not only to the jobseekers in need but also to those who are likely to benefit most from the available resources. In this sense profiling may contribute to more efficient use of PES’ resources, both of time spent for counselling and of finance available for programs.

PES have to balance their activities between the needs defined by profiling and the available resources. This implies a strategy how to make use of profiles to take the relevant decisions of the kind of support, its timing and its costs. European countries have developed strategies to solve this conflict according to their legal framework, institutional culture and tradition, budgets and labour market priorities.

Therefore “profiling” takes on a different and specific meaning within each national context. Even within countries profiling may be carried out differently for different groups of people or in varying institutional setups.

The call for proposals puts profiling in the context of the European Employment Strategy which calls for individual action plans for the integration of jobseekers and meaningful activation as instruments to prevent the inflow LTU. To cover the great variety of national strategies and experiences we propose to use “profiling” in a broad sense. It shall include all systematic strategies to define support and activation needs starting from individual assessment of jobseekers’ strengths and weaknesses related to their job search capacities and labour market chances. Systematic strategy means that there are some standards of how to assess strengths and weaknesses and identify jobseekers at risk of LTU or some rules how to attribute resources according to jobseekers profiles.

A wide definition of profiling allows for including screening approaches that define risk of LTU according to a few simple characteristics as well as more sophisticated approaches by structured interviews, psychological tests or differentiated statistical risk scores. The inclusion of such a variety of approaches should allow to review what is nationally considered to be a risk for becoming LTU and how it can be identified.

A wide definition also allows to consider a wide range of experiences how individual profiles are related to types of individual action plans by selecting jobseekers to different groups (segmentation), to different intensity of counselling or to effective instruments.

The draft agenda of a profiling seminar in this proposal incorporates the above considerations. A presentation of the Australian experience, though not within the European Union and under the European Employment Strategy, seems to be a chance to present the experiences of a country that has the longest record in profiling with adjustments and evaluation studies, which still lack in most European countries. The expected audience of national experts from European member states should appreciate the rare chance for exchange with a representative of the Australian Department of Workplace Relations (DEWR) about the Jobseeker Screening Instrument (JSCI) and Job Seeker Assessment Instrument (JSAI). Of special interest may be DEWR studies on net programme impacts that deal with cost effectiveness of programme participation and dead weight loss of referrals of persons possibly not in need of assistance.

The Dutch Kansmeter (since 1999) aims at measuring the distance from the labour market by a structured in depth interview in to stages after registration of jobseekers to define need for support and responsibilities of support. It was a main element for the structural reforms and re-organisation of PES in The Netherlands.

By contrast, the UK opted for a strategy of structured job search and against formal profiling after studies on the predictive power of jobseekers' characteristics on LTU risk. Because prediction power to identify jobseekers in need exactly was too poor and (very) early intervention was considered to be too costly with the risk of dead weight loss of spending money on persons who could find work without support, the UK choose a strategy of constantly monitor job search efforts and concentrate program support at a later stage of unemployment. It seems as if this strategy could be revised for selected target groups. Additionally the PES developed the Customers Progress Kid as a psychological tool to monitor progress in job search efforts.

France introduced a new instrument to establish individual action plans for jobseekers in July 2001, le Projet d'Action Personnalisé (PAP). In a first step after registration jobseekers and PES staff establish the skills and the individual job expectations to state readiness for autonomous search or need for assistance. Results are written down in an individual action plan and guide the obligations of both sides in the integration efforts. A provisional segmentation into three categories of job seekers is carried out: jobseekers with a clear view of a their search target and autonomous search capacities; jobseekers in need of some assistance to define the job search target and search capacities and job seekers in need of more continuous assistance. The assistance categories can be revised according to success and failure in the integration process, typically after six and 12 months of unemployment.

The Virtual Labour Market System (VAM) in Germany is an internet based computer system with a free accessible self service part and a PES internal part. The open part allows jobseekers to place their job search profiles and employers to post job offers. This part of VAM is operational since December 2003. The internal part is scheduled for implementation from summer 2004 and shall replace the PES computer systems to administer jobseekers and job offers. Both parts contain new features to code personal and job characteristics and new search engine and matching technique allowing for a weighted evaluation of profiles.

Denmark has scheduled the implementation of a new Placement System for the end of 2004. It shall contain new quantitative (statistical) and qualitative (dialogue method) tools to systematically evaluate jobseekers' distance to the labour market. The IT support of the system shall guarantee the continuity and uniform evaluation of job search activities between PES staff as well as with other actors of municipalities involved in the integration process. The Danish PES seems to have spend a lot of effort in elaborating a statistical model for

measuring the distance to the labour market. It has weighted its strength in unifying classification standards as well as its shortcomings in the application to individuals

In Switzerland , the national PES SECO has introduced reforms under a number of performance indicators for local agencies to improve labour market outcomes. They currently discuss the implementation of a model of statistically assisted programme selection (SAPS) which is to support cost efficiency in the choice of LMP instruments. The model is evaluates longitudinal data of jobseekers performance under various LMP instruments from the past and compares types of instrument to yield a cost and efficiency prediction for a new jobseeker with same characteristics.

Austria makes use of profiling to classify jobseekers into three groups of customers to define the type of service needed, i.e. information, counselling or assistance.

These national examples seem to be the profiling approaches which have been implemented or are at the rim of being implemented in a broad national context. Some other local or regional experiences have been or are carried out, but seem not yet to have reached the status of national profiling strategies. We therefore propose to have a presentation of national profiling strategies in the plenary sessions of the seminar.

The workshops on the draft agenda shall allow for a closer look at organisational, methodological and evaluation details of each approach. Additionally, the workshop shall give a floor to present experiences or plans from other countries in short to cover profiling in Europe.

The first workshop “Profiling and professional orientation for young people” shall focus on those issues which have to be considered when profiling has to evaluate school performance and individual interests as a base of defining professional prospects, qualification needs and assistance needed.

The second workshop “Individual assessment of strengths and weaknesses of jobseekers” shall focus on the scope of individual characteristics and job requirements that have to be addressed for meaningful profiling and the instruments used for their assessment.

The third workshop “Organisational implications of profiling and PES resources” looks into the requirements in staff qualification and number, responsibilities and follow up of jobseekers. Contributions are expected how profiling outcomes and segmentation of jobseekers can be related to LMP instruments and how available resources are balanced with the needs of jobseekers.

The fourth workshop “Statistics based profiling and evaluation studies” aims at exchanging experience from preliminary studies to develop profiling approaches and from evaluation studies of the new instruments or organisational performance. It should include statistical evidence on the importance of profiling characteristics and impacts of profiling and segmentation on prevention of unemployment.

7.2 Agenda

Development of profiling instruments as tools within the preventative approach to LTU

January 12, 2005

12:00h	Registration	
	Informal welcome coffee	
13:30 h	Plenary Session I	Chair: Sven Schütt (BA)
	Opening	Frank-J. Weise (CEO of BA)
13:45 h	Policy introduction by the European Commission	Antonis Kastrissianakis (DG Employment and Social Affairs)
14:00 h	Scientific outline including organisational announcements	Jutta Allmendinger, (IAB Director)
14:30 h	Keynote: The Australian JSCI / JSAI profiling experience discussion	Robert Lipp (DEWR Australia)
15:30 h	Coffee break	
16:00 h - 17:00 h	Plenary Session I (cont.)	Chair: Sven Schütt (BA)
	VAM – Virtual Labour Market System in Germany discussion	Volker Rebhan (BA)
18:00 h	Evening programme	

January 13, 2005

09:00 h	Plenary Session II: National strategies for integration and LTU prevention	Chair: Johan ten Geuzendam (European Commission)
	The Kansmeter in the Netherlands discussion	Manon Fretz (CWI NL)
10:00 h	Coffee Break	
10:30 h	Proposed changes to the UK activation programme discussion	Keith Walton (JCP UK)
11:30 h	Le Projet d'Action Personnalisé in France discussion	Mireille Fric (ANPE FR)
12:30h	Lunch Break	
14:00 h	Plenary Session III: National strategies for integration and LTU prevention	Chair: Frank Kavanagh (European Commission)
	The Danish Employability Profiling System discussion	Michael Rosholm (University of Aarhus, DK) Jakob Dam Glynstrup (AMS DK)
15:30	4 parallel workshops Occasion for outlines of country experiences from participants	
Workshop I:	Profiling and professional orientation for young people	Chair: Edwin Camilleri (Malta) Reporter: Hans Dietrich (IAB)
1.)	Profiling strategies in the transition from school to work - activities of the Vocational Counselling Services in the German Employment Agencies	Karen Schober (BA)
2.)	Introducing profiling for young people in Hungary	András Vladiszavlyev, (OMMK, Hungaria)

Workshop II:	Individual assessment of strengths and weaknesses of job seekers	Chair: Theo Keulen (NL) Reporter: Marius Cassidy (IR)
1.)	Automatizing detection of guidance needs among the job seekers in Belgium	Jean Pierre Deroo, Peggy Van Den Steen (VDAB B)
2.)	Self-service on the web - increased individual service and closer follow-up. Experiences from Norway.	Kristin Kvanvig Tor Sandvik (AETAT Norway)
Workshop III:	Organisational implications of profiling and PES resources	Chair: Patrick Venier (WAPES) Reporter: Michael Müntnich (BA)
1.)	Optimizing job search and organisation from logbook profiles in Sweden	Samuel Engblom (AMS Sweden)
2.)	Jobseeker screening, segmentation and organisational reform in Austria (AMS)	Georg Waller (AMS Austria)
Workshop IV:	Statistics based profiling and evaluation studies	Chair: Michael Rosholm (University of Aarhus, DK) Reporter: Regina Konle-Seidl (IAB)
1.)	SAPS for choosing effective measures in Switzerland	Thomas Ragni (Seco, CH)
2.)	The impact of early case management on long term unemployment in Germany	Helmut Rudolph (IAB, D)
19:00 h	Galadinner	

January 14, 2005

09:00 h	Reports from the workshops	Plenary Chair: Günther Schauenberg
	Report workshop I + discussion	Hans Dietrich (IAB)
	Report workshop II + discussion	Marius Cassidy (IR)
	Report workshop III + discussion	Michael Müntnich (BA)
	Report workshop IV + discussion	Regina Konle-Seidl (IAB)
10:30 h	Coffee Break	
11:00 h	Podium and Plenary Discussion: "Lessons from profiling and LTU prevention experiences for the European Employment strategy" discussants: EU-DG Employment and Social Affairs, Frank Kavanagh BA Germany, Heinrich Alt DEWR Australia, Robert Lipp ANPE France, Mireille Fric CWI Netherlands, Manon Fretz JCPlus United Kingdom, Keith Walton	Plenary Podium Chair: Ulrich Walwei
13:00 h	Closing of the seminar	
13:15 h	Lunch	

7.3 Teilnehmer

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Ms	Allmendinger	Jutta	Germany	Director	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3113	jutta.allmendinger@iab.de
Mr	Alt	Heinrich	Germany	Member of Board	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2141	heinrich.alt@arbeitsagentur.de
Ms	Ampio	Liisa	Finland	Senior Advisor	Ministry of Labour	PO Box 34 00023 Government	00358 9 160 49246	liisa.ampio@mol.fi
Mr	Berlinger	Kurt	Germany	Head of European Deputation Brussels	BA	Rue d'Arlon 50 1000 Brüssel	0032 2 2820 568	kurt.berlinger@arbeitsagentur.de
Mr	Böhm	Herbert	Austria	Mag., Managing Director	Public Employment Service Austria (AMS)	Treustrasse 35-43 1200 WIEN	0043 1 33178 502	herbert.boehm@001.ams.or.at
Mr	Borbély	Tibor Bors	Hungary	Scientific Adviser	National Employment Office	Kálvária tér 7. BUDAPEST 1089	0036 30 480 4746	borbelytibor@lab.hu
Ms	Böwen	Petra	Luxembourg	Dipl-Pädagogin	Familienministerium	12-14 avenue Emile Reuter 2420 LUXEMBOURG	00352 478 3640	petra.boewen@fm.etat.lu
Ms	Busch	Irén	Hungary	Deputy Director	Labour Centre of Bács-Kiskun County	6000 Kecskemét, BALATON u. 24	0036 30 23 93 493	buschi@lab.hu
Mr	Camilleri	Edwin	Malta	Manager Labour Market Information	Employment and Training Corporation	Labour Market Information Section, Head Office HAL FAR BGG01	00356 222 01 115	edwinc@etc.org.mt
Mr.	Cassidy	Marius	Ireland	Project Manager	FAS	Irishtown KILKENNY	00353 56 7765541	marius.cassidy@fas.ie
Mr	Charana	António	Portugal	Head of Employment Department	Employment Institut and Vocational Training (IEFP)	Rua de Xabregas, 56 -2°	00351 21 861 4190	antonio.charana@iefp.pt
Mr	Davern	Eamonn	United Kingdom	Strategy Team Leader	Jobcenter Plus Head Office	Strategy Team, Level 5D Caxton House, Tothill Street LONDON, SW1H 1 NA	0044 207 340 4213	eamonn.davern@jobcentreplus.gsi.gov.uk
Mr	Deroo	Jean-Pierre	Belgium	Projectleader	VDAB	Paddevijverstraat 63 8900 IEPER	0032 57 22 64 86	jeanpierre.deroo@vdab.be
Mr	Dietrich	Hans	Germany	Head of Department "Training and Employment"	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3263	hans.dietrich@iab.de
Mr	Eckersley	Anton	United Kingdom	International Relations Manager	Jobcenter Plus	Caxton House, Tothill Street LONDON, SW1H 9 NA	0044 207 273 6176	anton.eckersley@jobcentreplus.gsi.gov.uk

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Mr	Eichhorst	Werner	Germany	Co-ordinator of international comparisons	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 4546	werner.eichhorst@iab.de
Mr	Emmerich	Knut	Germany	Senior Researcher	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3010	knut.emmerich@iab.de
Mr	Engblom	Samuel	Sweden	Deputy Chief Analyst	Swedish National Labour Market Board (AMS)	11399 STOCKHOLM	0046 8 5860 6086	samuel.engblom@ams.amv.se
Ms	Flaszyńska	Ewa	Poland	Head of Division	Labour Market Department	Ul. Tamka 1 00 349 WARSAW	0048 22 461 6100	ewa.flaszynska@mpips.gov.pl
Mr	Flück	Hans Peter	Switzerland	Leiter Service RAV-Koordination	Seco - Direktion für Arbeit	Effingerstrasse 31 3003 BERN	0014 31 324 1566	hanspeter.flueck@seco.admin.ch
Ms	Fretz	Manon	Netherlands	Advisor Product Development and Innovation	Central Organisation Work and Income	Naritaweg 1 1043 BP AMSTERDAM	0031 6533 05943	manon.fretz@cwinet.nl
Ms	Fric	Mireille	France	Directrice du Développement des Services	ANPE - Direction Générale	Immeuble le Galilée 4 rue Galilée 93198 NOISY LE GRAND Cedex	00331 49 31 76 35	mireille.fric@anpe.fr
Ms	Furindova	Helena	Slovak Republic	PhDr., Director of the Councelling Department	Central Office of Labour, Social Affairs and Family	Zupne nam. 5-6 812 67 BRATISLAVA	00421 2 59330 302	helena.furindova@upsvar.sk
Mr	Glynstrup	Jakob Dam	Denmark	Head of Section	Danish Labour Market Authority	Holmens Kanal 20 PO Box 2150 1016 COPENHAGEN K	0045 35 288258	jdg@ams.dk
Ms	González Santamarta	Elvira	Spain	Assistant Head of PES	Servicio Público de Empleo Estatal (INEM)	C/ Condesa de Venadito, 9 28027 MADRID	0034 91 5859 841	objetivos.gestion@inem.es
Ms	Grahn	Britt-Marie	Sweden	Senior Manager	Swedish National Labour Market Board	11399 STOCKHOLM	0046 8 5860 6050	britt-marie.grahn@asm.amv.se
Mr	Grajcar	Stefan	Slovak Republic	PhDr., Project Manager	Central Office of Labour, Social Affairs and Family	Zupne nam. 5-6 812 67 BRATISLAVA	00421 2 59330 316	stefan.grajcar@upsvar.sk
Mr	Heipertz	Walther	Germany	Head of Medical Service	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2180	walther.heipertz@arbeitsagentur.de
Mr	Hilke	Reinhard	Germany	Head of Psychological Service	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2446	reinhard.hilke@arbeitsagentur.de
Ms	Jašová	Emilie	Czech Republic	Ing., Specialist	Ministry of Labour and Social Affairs	Na Poříčním právu 1 128 01 PRAHA 2	00420 221 923 341	emilie.jasova@mpsv.cz

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Mr	Katrissianakis	Antonis	European Commission	Director, Employment and European Structural Funds Coordination	EU DG for Employment and Social Affairs	1049 BRUSSELS	0032 2 295 73 80	antonis.katrissianakis@cec.eu.int
Mr	Kavanagh	Frank	European Commission	EU-DG Employment and Social Affairs, Director Unit Public Employment Services	European Commission	1000 BRUSSELS	0032 2 2990514	frank.kavanagh@cec.eu.int
Mr.	Kejzlar	Jan	Czech Republic	ESF Grant Scheme Project Manager	Administration of Employment Services	Karlovo nám. 1 128 01 PRAHA 2	00420 221 923 581	jan.kejzlar@mpsv.cz
Mr	Kerec	Albin	Slovenia	Project Leader	Employment Service of Slovenia	Glinška 12 1000 LJUBLJANA	00386 1 300 21 98	albin.kerec@ess.gov.si
Mr	Keulen	Theo	Netherlands	Senior policy advisor	Central Organisation Work and Income	Postbus 58191 1040 HD AMSTERDAM	0031 20 751 5066	theo.keulen@cwinet.nl
Ms	Konle-Seidl	Regina	Germany	Researcher	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3244	regina.konle-seidl@iab.de
Ms	Kvanvig	Kristin	Norway	Adviser, Dept. of Labour Market Service	Directorate of Labour	Postbox 8127 Dep. 0032 OSLO	0047 23 352578	kkv@adir.aetat.no
Mr	Langager	Klaus	Denmark	Head of Division	Danish Labour Market Authority	Holmens Kanal 20 PO Box 2150 1016 COPENHAGEN K	0045 35 288526	khl@ams.dk
Ms	Le Gall	Véronique	France	Chargée de mission	ANPE - Direction Générale	Immeuble le Galilée 4 rue Galilée 93198 NOISY LE GRAND Cedex	00331 49 31 10 65	veronique.le-gall@anpe.fr
Mr	Lipp	Robert	Australia	Director, Evaluation and Programme Performance Branch	Department of Employment and Workplace Relations	GPO Box 9879 CANBERRA ACT AUSTRALIA 2601	0061 22 6121 6046	robert.lipp@dewr.gov.au
Mr	Lisicki	Robert	Poland	Labour Law Department	Ministry of Economy and Labour	Pl. Trzech Krzyzy 3/5 WARSAW 00-507	0048 22 661 1564	robert_lisicki@mpips.gov.pl
Ms	Martini	Andrea	Germany		McKinsey & Company, Inc	Sandtorkai 77 20457 Hamburg	0049 40 36 12 1990	andrea_martini@mckinsey.com
Mr	Meyers	Raymond	Luxembourg	Researcher	University of Luxembourg	162A, avenue de la Faiencerie, 1511 LUXEMBOURG	00352 91200956	raymond.meyers@uni.lu
Mr	Meynhardt	Timo	Germany		McKinsey & Company, Inc	Kurfürstendamm 185 10707 Berlin	0049 30 8845 2344	timo_meynhardt@mckinsey.com
Ms	Mező-Zádori	Eva	Hungary	International Councillor	Csongrad County Labour Centre	6722 SZEGED Bocskai U. 10-12	0036 62 555 580	mezoe@npk.hu

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Ms	Mittenhuber	Martina	Germany	International Relations	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2286	martina.mittenhuber@arbeitsagentur.de
Ms	Montagner	Rosa	Belgium	Careers Assistance Advice	FOREM Conseil	Boulevard Tirou 104 6000 CHARLEROI	0032 71 20 64 92	rosa.montagner@forem.be
Mr	Müntnich	Michael	Germany		BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 4860	michael.muentnich@arbeitsagentur.de
Mr	Nelles	Robert	Belgium	Geschäftsführender Direktor	Arbeitsamt der deutschsprachigen Gemeinschaft	Aachener Strasse 73-77 4780 SANKT VITH	0032 80 28 00 69	robert.nelles@adg.be
Ms	Omejc-Mihalič	Traudi	Slovenia	Project Leader	Employment Service of Slovenia	Glinška 12 1000 LJUBLJANA	00386 1 200 23 98	traudi.mihalic@ess.gov.si
Ms	Pennetreau	Sonia	Belgium	Head of Department "Advice to Individuals"	FOREM Conseil	Boulevard Tirou 104 6000 CHARLEROI	0032 71 20 65 32	sonia.pennetreau@forem.be
Mr	Ragni	Thomas	Switzerland	Arbeitsmarktanalyse und Sozialpolitik	Seco - Direktion für Wirtschaftspolitik	Effingerstrasse 31 3003 BERN	0041 31 322 44 67	thomas.ragni@seco.admin.ch
Mr	Rang	Patrick	Estonia	Head of Labour Market Services	Labour Market Board	Luha 16 TALLINN	00372 625 7710	patrick.rang@tta.ee
Ms	Rässler	Susanne	Germany	Head of Competence Centre Empirical Methods	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3084	susanne.raessler@iab.de
Mr	Rebhan	Volker	Germany	Head of Unit Virtuel Labour Market	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 4554	volker.rebhan@arbeitsagentur.de
Mr	Rosholm	Michael	Denmark	Professor	Department of Economics University of Aarhus	Building 322 8000 AAHUS C	0045 8942 1559	mrosholm@econ.au.dk
Ms	Rozite	Solveiga	Latvia	Director Employment Coordination Department	Latvian State Employment Agency	Valdemara Str. 38 1010 RIGA	00371 70 21 774	solveigar@nva.la
Mr	Rudolph	Helmut	Germany	Senior Researcher	IAB	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3089	helmut.rudolph@iab.de
Mr	Sandvik	Tor	Norway	Senior Adviser, Dept. of Labour Market Service	Directorate of Labour	Postbox 8127 Dep. 0032 OSLO	0047 23 352552	ts@adir.aetat.no
Ms	Savickiene	Galina	Lithuania	Head of Department	Lithuanian Labour Exchange	Geležinio Vilko Str. 3a 03131 VILNIUS	00370 5 236 07 73	galina.savickiene@ldb.lt
Mr	Schauenberg	Günther	Germany	Head of Department International Relations	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2354	guenther.schauenberg@arbeitsagentur.de
Mr	Schloesser	Pierre	Luxembourg	Conseiller de direction adjoint	Administration de l'Emploi	1022 LUXEMBOURG bp 2208	00352 478 5312	pierre.schloesser@adem.etat.lu
Mr	Schneider	Marcel	Luxembourg	Chef de service du service placement	Administration de l'Emploi	1022 LUXEMBOURG bp 2208	00352 478 5334	marcel.schneider@adem.etat.lu

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Ms	Schober	Karen	Germany	Senior Expert Vocational Counselling	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2380	karen.schober@arbeitsagentur.de
Mr	Schütt	Sven	Germany	Head of Division Programm and Products	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 4737	sven.schuett@arbeitsagentur.de
Ms	Sever	Andreja	Slovenia	Deputy of OS Director	Employment Service of Slovenia	Glinška 12 1000 LJUBLJANA	00386 1 472 98 20	andreja.sever@ess.gov.si
Mr	Šlekaitis	Vidas	Lithuania	Director	Lithuanian Labour Exchange	Geležinio Vilko Str. 3a 03131 VILNIUS	00370 5 236 07 70	vidas.slekaitis@ldb.lt
Mr	Stegmann	Heinz	Germany	Director of the Professional College	BA Mannheim	Seckenheimer Landstr. 16 68163 Mannheim	0049 621 4209 210	heinz.stegmann@arbeitsagentur.de
Ms	Targama	Katri	Estonia	Director General	Labour Market Board	Luha 16 TALLINN	00372 625 7700	katri.targama@tta.ee
Mr	Tassinopoulos	Alexandros	Germany	Assistent of CEO	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3269	alexandros.tassinopoulos@arbeitsagentur.de
Mr	ten Geuzendam	Johan	European Commission	Head of Unit, Employment Services	European Commission	1000 BRUSSELS	0032 2 2957829	johan.ten-geuzendam@cec.eu.int
Mr.	Vaughan	Nessan	Ireland	Manager, Employment Services	FAS	27-33 Upper Baggot St DUBLIN 4	00353 1 607 0590	nessan.vaughan@fas.ie
Mr	Venier	Patrick	Belgium	Executive Secretary	WAPES	Rue de la Loi 95 1040 BRUSSELS	0032 2 235 72 50	patrick.venier@wapes.org
Ms	Vergara	Sofia	Belgium		ORBEM	65 Boulevard Anspach 1000 BRUSSELS	0032 2 505 78 84	svergara@orbem.be
Ms	Vervondel	Myriam	Belgium	Head of Service "Careers Assistance Advice"	FOREM Conseil	Boulevard Tirou 104 6000 CHARLEROI	0032 71 20 64 84	myriam.vervondel@forem.be
Ms	Vevere	Solvita	Latvia	Deputy Director	Latvian State Employment Agency	Valdemara Str. 38 1010 RIGA	00371 72 71 711	solvitav@nva.la
Mr	Vladiszavlyev	Andras	Hungary	Director	Csongrad County Labour Centre	6722 SZEGED Bocskai U. 10-12	0036 62 555 580	va@npk.hu
Mr	Waller	Georg	Austria	Abteilungsleiter	Arbeitsmarktservice Österreich	Treustrasse 35-43 1200 WIEN	0043 1 33 178 609	georg.waller@ams.or.at
Mr	Walton	Keith	United Kingdom	Strategy Manager	Jobcentre Plus	Tothill St LONDON SW1H 9NA	0044 20 7340 4184	keith.walton2@jobcentre.gsi.gov.uk
Mr	Walwei	Ulrich	Germany	Vice Director	IAB - Institute for Employment Research	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 3083	ulrich.walwei@iab.de
Mr	Weise	Frank-J.	Germany	CEO	BA	Regensburger Strasse 104 90478 Nürnberg	0049 911 179 2678	frank-juergen.weise@arbeitsagentur.de

	Name		Country	Position	Affiliation	Adress	Phone	E-mail
Mr	Wells	Bill	United Kingdom	Divisional Manager of the Economy and Labour Market Division	Department for Work and Pensions	The Adalphi 1-11 John Adam Street LONDON WC2N 6 HT	0044 0207 7122278	bill.wells@dwp.gsi.gov.uk
Mr	Weynand	Leo	Belgium	Leiter der Abteilung "Personenbezogene Angelegenheiten"	Arbeitsamt der deutschsprachigen Gemeinschaft	Hütte 79 4700 EUPEN	0032 87 63 89 33	loenard.weynand@adg.be
Ms	Wojdylo-Preisner	Monika	Poland	Student				monika@rl.pl