

Institut für Arbeitsmarkt-
und Berufsforschung

Die Forschungseinrichtung der
Bundesagentur für Arbeit

IAB

IAB-Forschungsbericht

1/2014

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

Implementationsstudie zur Berliner Joboffensive

Endbericht zum 31. Juli 2013

vorgelegt von

ISG Institut für Sozialforschung und
Gesellschaftspolitik GmbH, Köln

Anhang 8

Leitfaden für IFK-Interviews dritte Welle

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

ISSN 2195-2655

Anhang 8

Leitfaden für IFK-Interviews dritte Welle

1. Fragen zu Strategie des Jobcenters	
<ul style="list-style-type: none"> Was ist das Besondere an der Kundenstruktur Ihres Jobcenters im Vergleich zu anderen Jobcentern? Welche Besonderheiten gibt es mit Blick auf die marktnahen Kunden/innen? 	
<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern beeinflusst die spezifische Kundenstruktur die organisatorische Aufstellung und die geschäftspolitische Ausrichtung Ihres Jobcenters? 	
<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern steht die Herangehensweise an die BJO in Ihrem Jobcenter im Zusammenhang mit der spezifischen Kundenstruktur im Bereich der marktnahen Kunden/innen? 	
2. Fragen zu den beteiligten Kunden/innen (für jeden Kunden einzeln)	
<ul style="list-style-type: none"> Wie oft haben Sie den Kunden eingeladen? Warum? 	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Art von Kontakt hatten Sie mit dem Kunden zwischen den persönlichen Gesprächen? Warum haben Sie gerade diese Art des Kontakts gewählt? Warum hatten Sie ggf. keinen Kontakt mit dem Kunden zwischen den Gesprächen? 	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Entwicklung hat der/die Kunde/in im Laufe des Betreuungs- und Vermittlungsprozesses genommen? Welche Fortschritte sind zu erkennen? Welche Probleme sind ggf. neu aufgetreten? 	
<ul style="list-style-type: none"> Warum hat sich diese Entwicklung ergeben? Wer hat welchen Anteil daran? 	
<ul style="list-style-type: none"> Was waren die zentralen Themen der Kundengespräche? Warum? Haben die Gespräche jeweils einen konkreten Handlungsauftrag für den Kunden nach sich gezogen? Wie wurde dieser ggf. dokumentiert? 	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Botschaften haben Sie gesetzt? Was haben Sie vom Kunden erwartet? Inwiefern hat er Ihre Erwartungen erfüllt, inwiefern nicht? 	
<ul style="list-style-type: none"> Wie sind Sie die Handlungsbedarfe konkret angegangen? War das erfolgreich? Warum war es ggf. nicht erfolgreich? 	
<ul style="list-style-type: none"> Gab es im Laufe des Prozesses einen Profilwechsel? 	
<ul style="list-style-type: none"> An welchen Stellen haben Sie Ihre Strategie verändert? Warum haben Sie diese Veränderungen ggf. vorgenommen? Warum haben Sie ggf. keine Veränderungen vorgenommen? 	
<ul style="list-style-type: none"> Haben Sie im Laufe des Prozesses den Zielberuf verändert? Warum? Warum nicht? 	
<ul style="list-style-type: none"> Wie haben Sie den Prozess gesteuert? Welche Zwischenschritte haben Sie mit dem Kunden vereinbart? Wie wurden diese festgehalten? Welche Rolle spielte dabei die Eingliederungsvereinbarung? Wie oft haben Sie die Eingliederungsvereinbarung verändert bzw. angepasst? 	

<ul style="list-style-type: none"> • Welche Unterstützung haben Sie dem Kunden konkret gegeben? • Welche zusätzlichen Hilfestellungen durch Andere haben Sie organisiert? • Warum haben Sie nicht ... (z.B. den Kunden zu einem Speed-Dating geschickt)? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Wo sind Sie an Ihre Grenzen gestoßen? • Was haben Sie dann gemacht? • Wo hätten Sie mehr Unterstützung durch Andere gewünscht? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie den Kunden an eine andere IFK abgeben? • Warum? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie versucht, einen Prozesscharakter aufrechtzuerhalten, auch wenn keine schnellen Erfolge sichtbar waren? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie hat sich das Kunden-/Vermittler-Verhältnis im Laufe des Prozesses verändert? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Wo sehen Sie während des Prozesses Fehler oder Versäumnisse auf Ihrer Seite? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern war gerade bei diesem Kunden eine Betreuung im Rahmen der BJO hilfreich? 	
<p>3. Fragen zur Bewertung der BJO</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Wo sehen Sie nach wie vor die größten Defizite beim Betreuungs- und Vermittlungsprozess, die durch die BJO nicht gelöst werden können? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Bilanz der Berliner Joboffensive ziehen Sie insgesamt? • Was läuft insgesamt gut? • Was läuft insgesamt weniger gut? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Lassen sich insgesamt gute Praktiken im Hinblick auf innovative Vorgehensweisen (z.B. bei der Stellenakquise oder bei der Vermittlung) in der Umsetzung der BJO ausmachen? 	