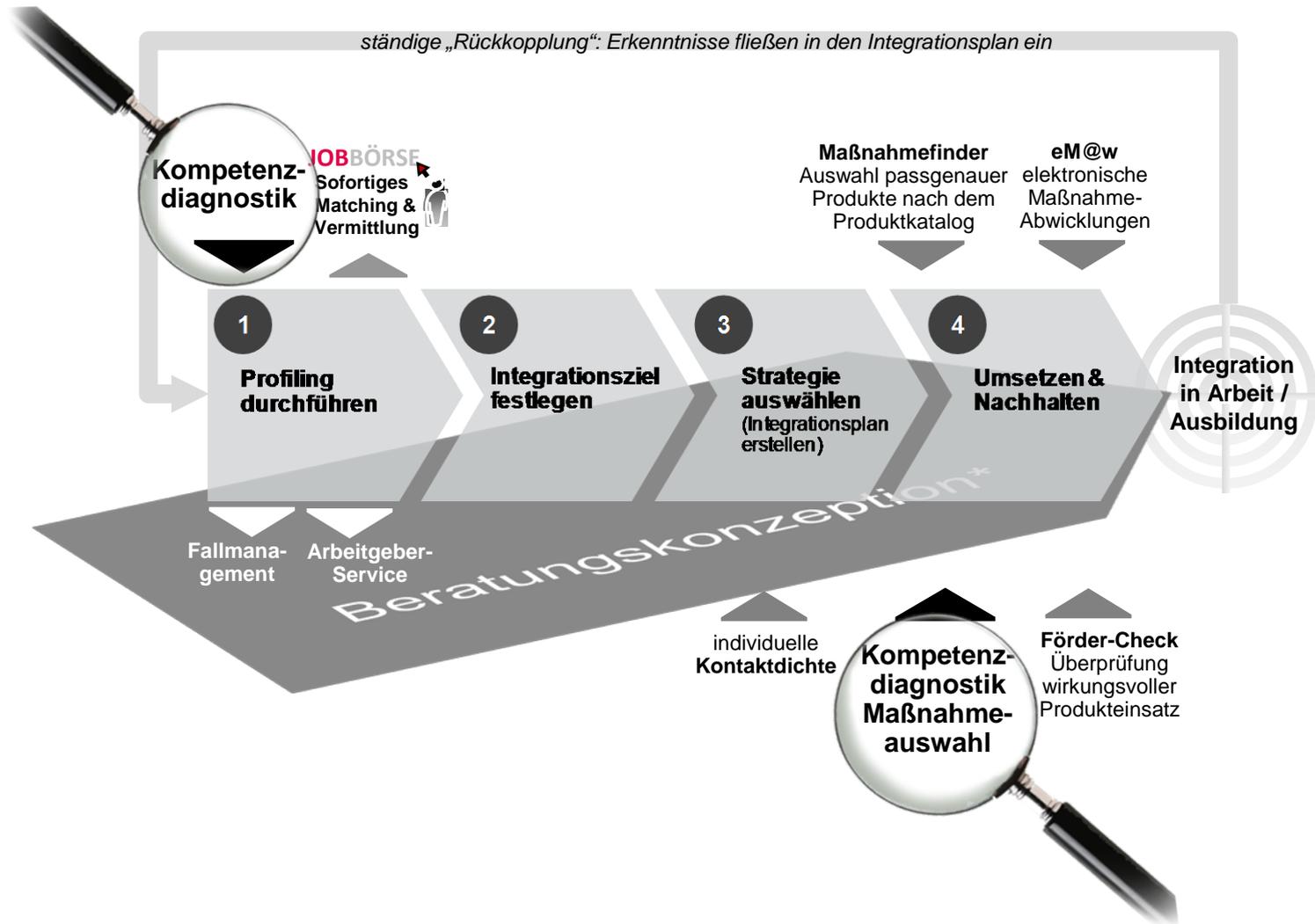


# **Die Dienstleistungen zur Kompetenzfeststellung des Berufpsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit**

**Nicolas Sander**



# Kompetenzfeststellung ist integraler Bestandteil des Geschäftssystems der Bundesagentur für Arbeit



# Vier Dienstleistungen zur Unterstützung der Kompetenzfeststellung von erwachsenen Kunden (K-DL)

- Fragebogen zur Selbsteinschätzung von Verhalten im Berufsleben (K 1)
  - Computergestützter Fragebogen liefert Kompetenzüberblick (11 Kompetenzen durch 102 Fragen)
  - geeignet zur Stärkenanalyse bei Neukunden, im Rahmen des Erstgespräches, zur Klärung des Selbstbildes des Kunden
  - Zeitaufwand für Kunden: 20 Minuten
  
- Test zur Erfassung der Auffassungsgabe (K 2)
  - Computergestützter Test zur Erfassung der allgemeinen Auffassungsgabe erwachsener Kunden
  - geeignet zur Stärken-/Potentialerkennung, auch von geringqualifizierten Kunden
  - sichert Entscheidungen im Vorfeld von Qualifizierungsmaßnahmen ab
  - Zeitaufwand für Kunden: 90 Minuten

# Vier Dienstleistungen zur Unterstützung der Kompetenzfeststellung von erwachsenen Kunden (K-DL)

- Begutachtung der Leistungsorientierung (K 3)
  - Begutachtung verschiedener Aspekte der Leistungsorientierung erwachsener Kunden („Eigeninitiative“, „Motivation/Leistungsbereitschaft“, „Selbständiges Arbeiten“, „Zielstrebigkeit/Ergebnisorientierung“, „Lernbereitschaft“)
  - geeignet zur Feststellung von motivationalen Stärken und Handlungsfeldern
  - Zeitaufwand für Kunden: 80 Minuten
- Assessment Center zur Erfassung sozial-kommunikativer Kompetenzen für ausgewählte Berufszweige (K 4)
  - Ermöglicht verhaltensbasierten Zugang zu den Merkmalen „Teamfähigkeit“, „Einfühlungsvermögen“, „Kundenorientierung“ und „Kommunikationsfähigkeit“
  - geeignet zur Beurteilung der sozial-kommunikativen Kompetenzen bei Fachkräften, Quereinsteigern mit Berufserfahrung, akademischen Berufseinsteigern sowie potenziellen Existenzgründern
  - Zeitaufwand für Kunden: 150 Minuten

# Design der Evaluation

## – Kundenbefragung (Modul 1)

- Zielgruppe: Kunden in den Arbeitsagenturen (AA) und Jobcentern (JC), die während des Evaluationszeitraums (1.10.2012 – 1.2.2013) eine Kompetenzdienstleistung (K-DL) in Anspruch genommen haben
- Befragungsform: schriftliche Befragung sowie bei K 2 zusätzlich telefonische Nachbefragung (4 Wochen später)
- Teilnehmerzahl: 2527

## – Befragung der Fachkräfte (Modul 2 und Modul 3)

- Zielgruppe: Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte in den Arbeitsagenturen (AA) und Jobcentern (JC), die die K-DL nutzen konnten
- Aufteilung: In einer Hälfte der AA und JC, die die K-DL eingeführt hatten, fand eine einmalige summarische Befragung (M2) (4.2.13 – 1.3.13), in der anderen Hälfte eine fallspezifische Befragung (M3) (4.2.13 – 31.5.13) statt
- Befragungsform: Online-Befragung
- Teilnehmerzahl: M2: 1038; M3: 702

## – Durchführung der Befragungen: ZKM, BA

# Design der Evaluation

## — Qualitative Studie (Modul 4)

- Zielgruppe: Kunden und Fachkräfte
- Befragungsform: Face-to-Face Interviews
  - mit Fachkräften = 112
  - mit Kunden = 65

*Oschmiansky, Frank; Grebe, Tim; Popp, Sandra; Otto, Kristin; Sommer, Jörg; Wielage, Nina (2014): Kompetenzdienstleistungen im Vermittlungs- und Integrationsprozess \* eine qualitative Studie. (IAB-Forschungsbericht, 07/2014), Nürnberg, 138 S.*

# Fazit der Kundenbefragungen

- Die Kunden erleben die Herstellung von Transparenz über die K-DL durch die VFK/IFK als adäquat (gute Bewertungen)
- Sowohl die Rahmenbedingungen im BPS als auch die Dienstleistungserbringung selbst werden von den Kunden sehr positiv wahrgenommen.
- Die nicht-standardisierten DL (K3 und K 4) erreichen dabei noch etwas bessere Bewertungen als die standardisierten DL (K1 und K 2)
- Ressourcenorientierung: Kunden nehmen K-DL als Gelegenheit wahr, ihre Stärken zu zeigen
- Selbst indirekte, über die diagnostische Zielsetzung der K-DL hinausreichende mögliche Nutzenaspekte der DL (z.B. Verwertung der K-DL-Erfahrungen für zukünftiges Verhalten) erhalten eine relativ hohe Zustimmung: Die K-DL aktivieren die Selbstreflexion und regen dazu an, gewonnene Erkenntnisse weiter zu verwerten

# Fazit der Befragung der Fachkräfte

- Das Soll-Profil der jeweiligen K-DL (intendierte Ziele, Einsatzanlässe) wird von den VFK/IFK adäquat wahrgenommen und beim Einsatz berücksichtigt
- Die Wahrnehmung der K-DL durch die Auftraggeber lässt sich in zwei Bereiche gliedern:
  - Die Dienstleistungserbringung sowie die Endprodukte (Ergebnisdarstellungen, Gutachten) werden gut bewertet
  - Aspekte der Integration der K-DL in den Vermittlungsprozess werden eher kritisch beurteilt
- Die komplexen K-DL (K 3 und K 4) werden insgesamt positiver gesehen als die standardisierten K-DL, dabei erhält K 2 günstigere Bewertungen als K 1
- In der fallübergreifenden (M 2) und der fallspezifischen (M 3) Evaluation zeigen sich vergleichbare Ergebnismuster

# Befragung der Kunden und Fachkräfte im Vergleich

- Die Kunden sind insgesamt mit den K-DL deutlich zufriedener und sehen mehr Nutzen für sich selbst und ihren beruflichen Integrationsprozess als die VFK/IFK
- Die VFK/IFK bewerten den Nutzen für die Kunden sehr viel schlechter als die Kunden selbst
- Kunden wie Auftraggeber schätzen die nicht-standardisierten K-DL (K 3 und K 4) insgesamt mehr als die standardisierten (K 1 und K 2)
- Das Ergebnis von K 2 führt sowohl aus Kunden- wie aus Vermittlersicht überwiegend zu einer Bestärkung eines Qualifizierungsvorhabens
- Ausstrahlungseffekte:
  - Für sehr viele Kunden tragen die K-DL zur Verbesserung ihres Bildes von der AA/dem JC bei.
  - 1/6 der VFK/IFK nimmt positive Effekte der K-DL auf die Wahrnehmung der Zusammenarbeit mit dem BPS wahr, die große Mehrheit betrachtet den Effekt als neutral

# Ergebnisse der qualitativen Studie

- K-DL haben einen positiven Effekt auf den Vermittlungs- und Integrationsprozess, wenn sie durch die Fachkräfte in stärkenorientiertes Vorgehen eingebettet werden.
- K-DL stiften dort besonders großen Nutzen,
  - wo Kommunikation zwischen Fachkräften und Kunden konstruktiv und lösungsorientiert ist,
  - die Einschaltung gut begründet wird und bei den Kunden Verständnis für die Nutzung entsteht.
- Positive Effekte entstehen aus der Aufdeckung überfachlicher Kompetenzen: Entscheidungen über
  - grundsätzliche Richtungswahl im Vermittlungsprozess
  - Wahl einer geeigneten Qualifizierungsmaßnahme können besser getroffen werden
- Problemsituationen im Vermittlungs- und Integrationsprozess können konstruktiv aufgelöst werden

# Diskussion

---

- Verfahren der Kompetenzfeststellung sind im Bereich Vermittlung und Integration erfolgskritisch
- Zur Vermeidung nicht intendierter Effekte ist wesentlich:
  - die Einbettung in Beratungsprozesse;
  - eine qualifizierte Anwendung und Interpretation der Ergebnisse
  - stärken- bzw. ressourcenorientierte Wahrnehmung der Kunden
  - Akzeptanz und Unterstützung auf allen Ebenen der Organisation
  - allgemein: fundierte und wissenschaftlich abgesicherte Diagnostik sowie qualifizierte Verwendung im Integrationsprozess