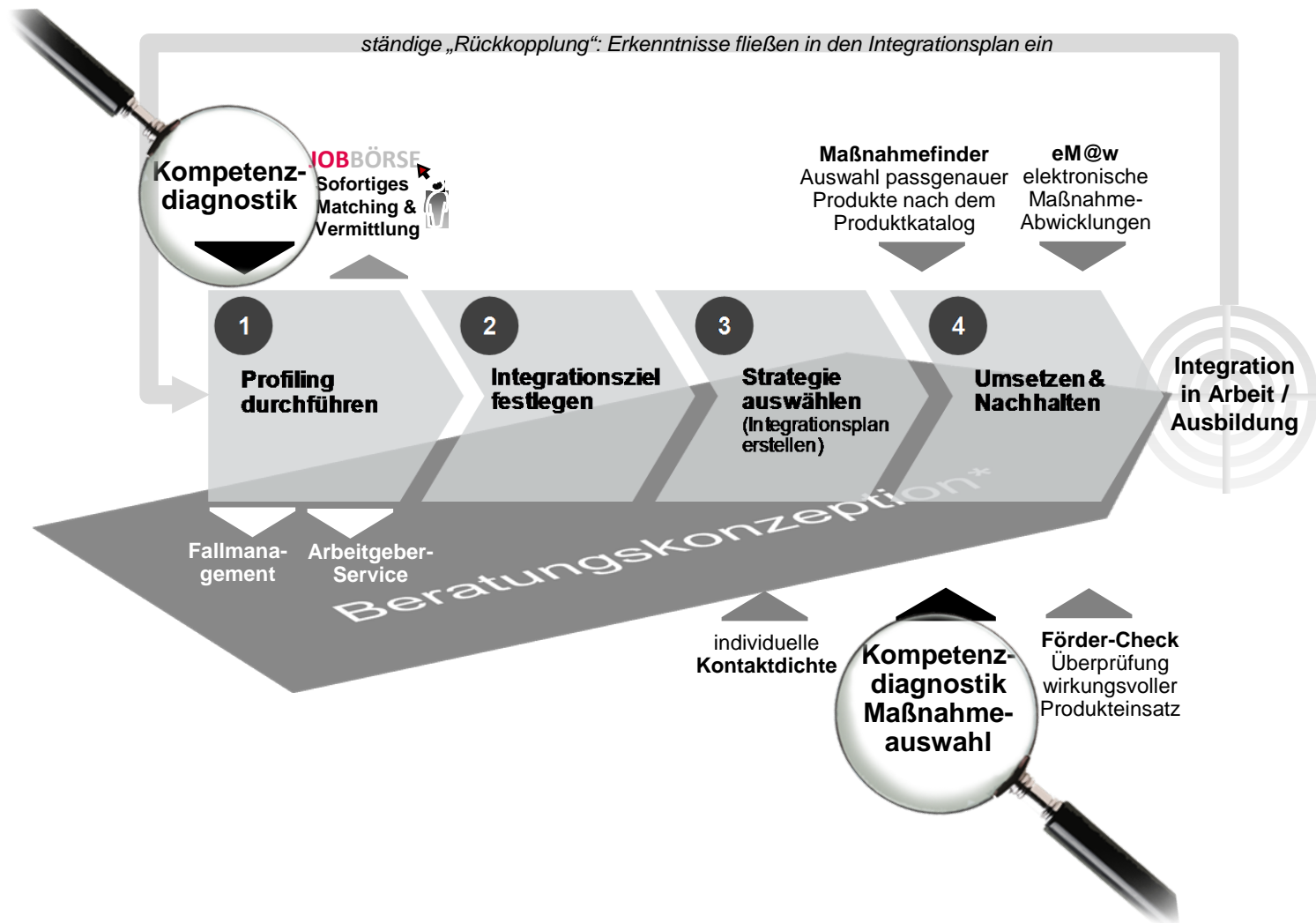


Die Dienstleistungen zur Kompetenzfeststellung des Berufpsychologischen Service der Bundesagentur für Arbeit

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