

Informationen zum Forschungsprojekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“

Auftraggeber: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), (www.iab.de)
Auftragnehmer: infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, Bonn
(www.infas.de), in Zusammenarbeit mit
Dr. Bruno Kaltenborn, Wirtschaftsforschung und Politikberatung Berlin
(www.wipol.de)
Laufzeit: Juni 2008 bis Mai 2010 (24 Monate)

Das Projekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“

Gegenstand

Die von Arbeitsagenturen und Grundsicherungsträgern administrierten Dienstleistungen bilden das Bindeglied zwischen den Gesetzen und den Bürgerinnen und Bürgern. Die Ausgestaltung und Qualität dieser Arbeitsmarkt-Dienstleistungen entscheidet über den Erfolg, d.h. die Zielerreichung sowie die Akzeptanz der gesetzlichen Regelungen. Trotz ihrer Wichtigkeit sind diese Dienstleistungsprozesse jedoch noch wenig erforscht.

Das Forschungsprojekt zielt daher darauf ab, den Kenntnisstand zu der Dienstleistungserbringung bei Vermittlung und Aktivierung zu erweitern. Durch mehrmalige Beobachtungen sollen die Praxis und auch näherungsweise die Qualität von arbeitsmarktbezogenen Dienstleistungsprozessen in SGB II und SGB III erschlossen werden. Die Untersuchung schließt dabei an Ergebnisse einer Pilotstudie aus dem SGB II an (IAB Forschungsbericht 15/2007).

Forschungsansatz / Methode

In je acht Untersuchungsstandorten/-einheiten aus SGB II (7 ARGEn, 1 zKT) und SGB III (AA) sollen jeweils acht Fälle untersucht werden. Der Dienstleistungsprozess zwischen Fachkräften und Adressaten/Kunden wird dabei vor allem mit nicht teilnehmenden Fallbeobachtungen von Vermittlungs-/Beratungsgesprächen erfasst. Dokumentenanalysen (z.B. zur Kontakthäufigkeit, Eingliederungsvereinbarungen etc.) und Interviews mit Kunden, Fachkräften und themenbezogenen Experten inner- und außerhalb der Untersuchungsstandorte bilden ergänzende Methoden.

Das Beobachtungsfenster der einzelnen Fälle soll ca. 1 Jahr betragen, dabei interessieren auch Fälle, die vom SGB III ins SGB II übergehen. Einzelne Fälle werden evtl. über ein Jahr hinaus bis an den Rand des Projekts begleitet.

Fragestellungen

An den jeweils rund 60 Fällen im SGB II und im SGB III sollen in dem Projekt folgende Fragen untersucht werden (soweit zutreffend):

- Welches sind die Merkmale „typischer“ Dienstleistungsprozesse? Was sind Merkmale gelingender Dienstleistungsinteraktion?
- Unter welchen Bedingungen und Mischungsverhältnissen kommen Vermittlungs-, Förderungs-, Sanktionierungsaktivitäten (sowie sonstige Dienstleistungen) zum Einsatz?
- Welche Rolle spielen die Instrumente der Kunden- und Produktdifferenzierung (Betreuungsstufen; Handlungsprogramme etc.)?
- Wie wird die Eingliederungsvereinbarung erstellt, welche Rolle spielt sie in dem Dienstleistungsprozess?
- Wie gestaltet sich das Verhältnis von Leistung und Aktivierung? Welche Rolle spielen Sanktionen? Wie werden Proteste, Widersprüche und Klagen behandelt?
- Wie genau gestaltet sich die Interaktion zwischen Fachkräften (Fallmanager/PAP; Vermittler/innen) und Adressat/innen (Kunden)?
- Wird der Haushaltskontext des Kunden berücksichtigt, wenn ja in welcher Weise?
- Unter welchen Bedingungen und wie werden andere Fachdienste, Träger und Dritte einbezogen oder eingeschaltet? Wie werden die Interaktionen zwischen den verschiedenen Akteuren gestaltet?
- (Wie) Werden Übergänge zwischen den Rechtskreisen gestaltet?

Informationen zum Auftragnehmer

Das infas Institut für angewandte Sozialforschung und Dr. Bruno Kaltenborn, Wirtschaftsforschung und Politikberatung, sind durch langjährige Forschungsarbeiten im Feld der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik ausgewiesen. infas war im Rahmen der Hartz-Evaluation I-III (BMAS) mit Analysen zur Akzeptanz der BA, zur Neuordnung der Vermittlungsprozesse (mit dem WZB) und der „Förderung der Beruflichen Weiterbildung“ (mit IZA, DIW) beteiligt. Im Rahmen des SGB II wirkte infas bei der Implementations- und Governanceanalyse (Untersuchungsfeld 2) der Evaluation der Experimentierklausel nach §6c SGB II mit.

Das Team Kaltenborn war seitens des BMAS mit der Koordination der Hartz I-III-Evaluation betraut. Derzeit untersucht das Team Kaltenborn die Implementation und Wirkung des SGB II hinsichtlich der Betreuung und Integration von Migranten (im Rahmen der Begleitforschung nach §55 SGB II). Im Vorfeld zum SGB II hat Herr Kaltenborn intensive Erfahrungen mit Untersuchungen zur Sozialhilfe gesammelt. Mit infas zusammen war er an der Evaluation der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beteiligt.