

■ **Peter Bartelheimer**
»Dienstleistungsfälle« –
Fallrekonstruktive Evaluation von
Arbeitsmarktdienstleistungen

Beitrag zum SOFI-Methodenseminar Fallstudie
Göttingen, 23. April 2012

■ Zur Projektgeschichte des Forschungsansatzes (1)

■ Abgeschlossene Projekte außerhalb des SOFI (mit Claus Reis u.a.)

- Modellprojekt Sozialbüros NRW 1998 – 2000; sieben Beratungseinrichtungen, 12 Gesprächsanalysen
- Integrierte Hilfe zur Arbeit NRW, Fallmanagement im Sozialamt 2000/2001; vier Fachkräfte in drei Ämtern, neun Fallgeschichten mit 36 Gesprächsbeobachtungen

■ Abgeschlossene Projekte am SOFI (u.a. mit Jutta Henke, Andreas Wolf, Thünen, ZOOM)

- Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II 2005/ 2006; drei Jobcenter, sechs Fachkräfte, 20 Fallgeschichten mit 49 Gesprächsbeobachtungen
- Modellprojekt Interne ganzheitliche Unterstützung zur Integration im SGB III (PINGUIN) 2008 – 2011; neun Arbeitsagenturen, zehn Maßnahmeträger, 102 Fachkräfte, 220 Fälle mit 61 Gesprächsbeobachtungen

■ Zur Projektgeschichte des Forschungsansatzes (2)

■ Abgeschlossene Projekte am SOFI (Fortsetzung)

- Projekt Integrieren, Mut machen, Stärken stärken (PRIMUS) 2010/2011; ein Projektteam in einem Jobcenter, sechs Fachkräfte, 33 Fallstudien (Bedarfsgemeinschaften) mit 41 Personen, 13 Gesprächsbeobachtungen
- Beratungskonzeption SGB II (Pilotierung) 2011/2013: zwei Jobcenter, acht Fachkräfte mit ca. 24 Fällen und ca. 48 Gesprächsbeobachtungen
- Beratungskonzeption SGB III 2012/2013: sieben Arbeitsagenturen, ca. 20 Fachkräfte mit ca. 40 Fällen und ca. 80 Gesprächsbeobachtungen

■ Nicht-teilnehmende Beobachtung von Dienstleistungsarbeit als neuer Forschungsstandard

- IAB, Schütz u.a. 2011

■ Was der Fall ist – Untersuchungsebenen bei personenbezogener Dienstleistungsarbeit (1)

■ Dienstleistungsfall (Fallstudien)

- Auf Bedarfe bezogene Interaktion zwischen Fachkräften und Adressat/inn/en (»Kund/inn/en«) im Verlauf, im institutionellen Setting
- Mehr als Kontakt: Dienstleistungsbeziehung und »Beteiligungsformate«

■ Fachkraft

- Beruflicher Werdegang, Handlungsmodell beeinflussen Fallsicht
- Doppelt Mandat (institutioneller und persönlicher Auftrag)
- Formelle, informelle Handlungsspielräume (Lipsky: »street level bureaucracy«)

■ Adressat/inn/en

- Lebenslage und Lebensverlauf (Erwerbsverlauf)
- Bedürfnisse und Erwartungen, Bewertungskriterien

■ Was der Fall ist – Untersuchungsebenen bei personenbezogener Dienstleistungsarbeit (2)

■ Organisation (Organisationsfallstudien)

- »Produktionsmodell« des Leistungsträgers, Implementation von Programmen
- Governance-Struktur
 - Rechtsrahmen
 - Ziele, Programme, Budget des Kostenträgers
- (Arbeits-)Markt

■ Methodisch: qualitative Mehrebenenanalyse

- Datenerhebung auf allen einbezogenen Ebenen
- Interpretative Verknüpfung

■ Fallübergreifende Erhebungsinstrumente

■ Dokumentenanalyse im Organisationskontext

- Programme, Material zur Implementation

■ Kontextinformationen

- Z.B. Arbeitsmarktdaten, Regionaltypen

■ Befragung von Fach- und Führungskräften (ohne Fallbezug)

- Expert/inn/eninterviews.
- Gruppengespräche
- Schriftliche, Online-Befragungen

■ Selbstdokumentation des Arbeitsprozesses

- z.B. PINGUIN: Zeitaufschreibung (Tagebuchmethode):
in 463 Arbeitstage im Projekt, 176 Arbeitstage in Regelorganisation

■ Fallbezogene Erhebungsinstrumente (1)

■ Teilstandardisierte (biografische) Interviews mit Adressat/inn/en

- Lebenslage
- Erwerbsbiografie
- Erwartungen an Fallbearbeitung, frühere Erfahrungen
- Ziele (z.B. Erwerbsorientierung)

■ Teilstandardisierte Interviews mit Fachkräften

- beruflicher/qualifikatorischer Hintergrund
- fachliches Selbstverständnis

■ Nichtteilnehmende Gesprächsbeobachtungen

- Aufzeichnung und Postscript (Memo)
- Nachbefragungen (Rekapitulation, Reflexion, Bewertung)
- Ideal: Erstgespräch und Folgegespräche im Fallverlauf

■ Fallbezogene Erhebungsinstrumente (2)

■ Fallakten

- Z.B. Arbeitsverwaltung: elektronische Falldokumentation (VerBIS), Ziel-/Eingliederungsvereinbarungen

■ Nachbefragungen

- Telefonische oder persönliche Befragung von Fachkräften und Adressat/inn/en zum Fallverlauf (Abschlussreflexion)

■ Selbstdokumentation der eigenen Fallsicht (Fachkräfte)

- z.B. PRIMUS: Zielerreichungsbögen

■ Dokumentation und Auswertung (1)

■ Dokumentenanalyse

- Lesarten und Organisationskontext

■ Interviews

- Transkription (i.d.R. vollständig) oder Memo, Anonymisierung
- Qualitative Inhaltsanalyse
- Kombination klassifizierender und rekonstruktiver Kodierung
- Typisierungen (z.B. Handlungsmodelle, Bedarfslagen)

■ Gespräche

- Qualitative Inhaltsanalyse wird gesprächsanalytisch erweitert
- Inhalte, Handlungen (Leistungen) und Handlungsformen
- Funktionsbestimmte »Standardsequenzen« (Gespräch als zeitlich geordnete Interaktion)

■ Dokumentation und Auswertung (2)

■ Falldokumentation

- Inhaltsanalyse (auch quantitativ)
- Zeitstruktur

■ Kodierprojekte

- Interviews, Gespräche, Fallakte

■ Kodierstrategien

- klassifizierend (»theoretisch«)
- offen, halboffen (»ergänzend«)

■ Typenbildung

- Z.B. »Produktionsmodelle«, Handlungsmodelle, Bewertungskriterien

■ Darstellung

- Z.B. Fallgeschichte

■ Fallrekonstruktion

■ Fallbearbeitung als zeitlich geordnete Interaktion

- Beziehungsmuster, Rollen, »Pfadabhängigkeiten«

■ Mehrdimensionale Beobachtung

- Kommunikative Dimension (Gesprächsereignisse)
- Gegenstandsbezogene Dimension (praktisches Handeln)

■ Methodenmix erlaubt Triangulation

- Fallgeschehen bildet sich in verschiedenen Materialarten ab
- Perspektiven aller Beteiligten sind unabhängig dokumentiert
- Reflexive Elemente (Nachbefragungen)

■ Die Latte legt der Fall

- Erfolgsbewertung an fallbezogenen Zielen (aus Interaktion)

■ Im Forschungsteam entsteht eine eigene Fallsicht

■ Besonderheiten und Probleme des Ansatzes (1)

■ Wenig Methodendiskussion in der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung

- Kaum Reflexion als Spezialfall der Arbeitsforschung
- Mehrebenenanalyse als »Baustelle«
- Zentrale Bedeutung der Gesprächsanalyse: was heißt »deskriptiv« und praxisnah
- Beziehung zwischen Organisationsfall und Bearbeitungsfall

■ Fallrekonstruktion erfordert Transdisziplinarität

- Eigene Beratungspraxis »erdet« Fallsicht
- Forschungskompetenz muss erworben und gepflegt werden

■ Materialreichtum in pragmatischen Evaluationsdesigns

- Forschungspraxis zwingt zu Abkürzungen, insbesondere bei der Gesprächsanalyse

■ Besonderheiten und Probleme des Ansatzes (2)

■ Fallbearbeitung als relativ autonomes Geschehen

- Schwierige Zurechnung von »Erfolg«
- Wie groß sind Organisationseffekte, Programmeffekte, Individualeffekte?

■ Wer sind die Adressat/in/en?

- Konkurrenz zu Prozesskennziffern und standardisierter Erhebung von »Kundenzufriedenheit«
- Feedback bleibt oft auf der Steuerungs- und Entscheidungsebene
- Oft kein klarer Organisationseffekt
- Kein systematischer Bezug zu Qualifizierung der Fachkräfte

■ Backup

■ Standardsequenzen und Beteiligungsformate

■ Analysekonzept (Modellprojekte „Sozialbüros“ und „Integrierte Hilfe zur Arbeit“)

- Kleinste Analyseeinheit im Gespräch

■ Unterschiedliche Funktion im Gespräch (Neue Soziale Dienstleistungen)

- Gesprächsorganisation (Abgrenzung von Phasen im Gespräch, Störungen)
- Organisation von Beziehung und Interaktion (Rollenzuweisung, Arbeitsbündnis herstellen)
- Inhaltlich-thematische Organisation des Gesprächs (Problembezug herstellen, Problemlösung),
- Organisation des rechtsförmigen Verwaltungsverfahrens (EV, Zuweisung, Sanktion)

■ Status von Dienstleister/in und Adressat/in wird kommunikativ vermittelt

■ Zwei Beteiligungsformate in Vermittlungsberatung im SGB II und SGB III

- Arbeitsbündnis (persönlicher Auftrag), Mitwirkung (gesetzliche Anforderungen)

■ PINGUIN: Bedarfslagen von Kund/inn/en

■ Hilfe zur Selbstsuche (Arbeitsvermittlung braucht »ein Gesicht«)

- Selbstinformation und Matching reichen nicht
- Überforderung durch virtuellen Arbeitsmarkt

■ Intervention in die Stellenbesetzung

- Begleitung bringt Personen in der Bewerberschlange nach vorn (»Türen öffnen«)
- Qualifizierung

■ Klärung

- Berufliche Orientierung (BeKo: »Orientierungs- und Entscheidungsberatung«)
- Schnittstellenprobleme mit sozialer Sicherung (»von überall geschubst«)
- Persönliche Lebensumstände (z.B. Kinderbetreuung, Pflege)

■ Motivierende persönliche Unterstützung

- Bei Misserfolgserfahrungen, Krisen – Rückzug vom Arbeitsmarkt entgegenwirken

■ PINGUIN: Bewertungskriterien von Arbeitslosen

■ Rahmenbedingungen

- Verfügbare Zeit, Wegezeiten und Fahrtkosten, feste Ansprechperson

■ Stellung im Leistungsprozess

- Achtung als Person, Wahrung individueller Rechte
- Entscheidungsrechte und Handlungsspielräume

■ Dienstleistungsbeziehung

- Offene und freundliche Atmosphäre
- Aktives Engagement der Fachkraft
- Vertrauensbeziehung

■ Fachlichkeit

- Persönliche Kompetenz, Arbeitsmarktwirksamkeit der BA / des Trägers
- Passgenauigkeit (individuelle Fallbearbeitung)

■ Konkreter Nutzen

- Wird das Dienstleistungsversprechen eingelöst?

■ PINGUIN/PRIMUS: Qualitative Bewertung

■ BA: Messbarer Erfolg zählt

- Integrationsquoten, (sonstige) Abgänge und Reduzierung der Hilfebedürftigkeit
- Wechsel der Profillage als Indikator für Integrationsfortschritt

■ Erfolgsbetrachtung auf der Einzelfallebene

- Kommt eine Arbeitsmarktdienstleistung zustande?
- Gelingt es Fachkräften und Kund/inn/en, Gegenstand und Ziele der Dienstleistung einvernehmlich zu bestimmen.
- Keine „Zurechnung“ des Erfolgs

■ Keine gemeinsame Zielvereinbarung gelungen = Misserfolg

■ Ziele gemeinsam vereinbart oder im Verlauf einvernehmlich angepasst = DL-Beziehung, „Arbeitsbündnis“

■ Vereinbarte Ziele erreicht = Erfolg

■ Vereinbarte Ziele nicht erreicht und Ziele nicht mehr erreichbar = Misserfolg

■ Zwischenstufen: Teilziel erreicht, Ziel noch nicht erreicht

■ PINGUIN: Fachkrafttypen

■ Problemsicht (»komplexe Problemlage«, »schadhaftes Objekt«)

- A1: Normgerechtes Bewerbungsverhalten
- A2: Konzessionsbereitschaft und Strategieänderung (Anpassung an den Arbeitsmarkt)
- A3: Hindernisse auf Bewerber/inn/en- und Arbeitgeberseite im Blick
- A4: Angemeldeter Unterstützungsbedarf im Einzelfall

■ Beziehungsangebot (wie »direktiv« bzw. »koproduktiv«)

- B1: Pflichten nachhalten
- B2: Geschäftsziele im Einzelfall erreichen (»freundschaftlich und streng«)
- B3: Als Experte/in Regeln setzen
- B4: »Mitreden« lassen

■ PINGUIN: Typische »Handlungsmodelle« der Fachkräfte

- **A1 / B1: regelorientierte und direktive Arbeitsweise**
 - Nur zweiter Projektabschnitt (ostdeutsche Agenturen)
- **A2 / B2: pädagogische Anforderungen, Ziel Verhaltensänderung**
 - Im zweiten Projektabschnitt häufigstes Modell
- **A3 / B3: spezialisierte Vermittlungsdienstleister/innen (Arbeit ist erreichbar)**
- **A4 / B4: fallbezogene Problemwahrnehmung, Aushandlung**
 - Im ersten Projektabschnitt häufigstes Modell
 - Mehrere Ganzil-Coaches
- **A4 / B2: Offene Datensammlung, danach Zielvorgabe**
 - »BeKo«-Modell integrationsbegleitender Beratung?
- **A4 / B3: Kompetenzanspruch umfasst auch persönliche Lebensführung**
 - Mehrere Ganzil-Coaches

■ PINGUIN: Typunterschiede bei Fachkräften

■ Gesprächsatmosphäre

- Handlungsmodell A4/B4 besonders positiv bewertet, A1/B1, A2/B2 kritischer

■ Auswertung von Bewerbungsbemühungen

- Rekapitulieren (Handlungsmodell A4/B4) oder Kontrollieren (A1/B1, A2/B2)

■ ZEV

- Handlungsmodelle A1/B1, A2/B2: Bewerbungsaufgaben, weiter Suchradius
- Handlungsmodelle A3/B3 nur Zielberuf, A4/B4 konkrete Vermittlungsvorschläge

■ Anleitung und praktische Hilfe

- Handlungsmodell A3/B3 bearbeitet Bewerbungsunterlagen oft selbst

■ Zielvereinbarung und Erreichung

- A3/B3 vereinbarten in allen Fällen Ziele und erreichten fast alle
- A4/B4 vereinbarten fast in allen Fällen Ziele, erreichten sie häufiger
- Bei Fachkräften A2/B2 und A4/B4 verabredete Zielanpassung häufiger

■ Beobachtung und Fallrekonstruktion

■ Fallbeobachtung – das Material

■ Perspektiven der Beteiligten und eigene Fallsicht des Forschungsteams

■ Methodische Triangulation

- Interviews mit Fachkräften (beruflicher/qualifikatorischer Hintergrund, fachliches Selbstverständnis)
- Interviews mit Kund/inn/en (Lebenslage, Erwerbsbiografie, Erwartungen an Fallbearbeitung, frühere Erfahrungen, Erwerbsorientierung, Ziele)
- Nicht-teilnehmende Gesprächsbeobachtung
- Nachgespräche mit Fachkräften und Kund/inn/en (Rekapitulation, Reflexion, Bewertung)
- (telefonische) Wiederholungsbefragungen der Kund/inn/en im Fallverlauf
- Abschlussreflexion mit Fachkräften zu ihrem Fall
- VerBIS-Auswertung (Zeitstruktur, dokumentierte Gesprächsinhalte, Leistungen)
- Zielerreichungsbögen

■ Fallrekonstruktion – die Auswertung

■ Lebenslage, Problemlage, Profillage, Handlungsbedarf

■ Inhaltliche Struktur

■ Dienstleistungsbeziehung

- Worauf gründet das Arbeitsbündnis? Konflikte

■ Zeitliche Struktur: Kontaktdichte und -taktung, Zeiteinsatz

■ Ziele, Zielvereinbarung

- Dienstleistungsangebot, Dienstleistungsversprechen, Vereinbarungen, Ergebnisse

■ Fallbearbeitung

- Welche Handlungsformen, Instrumenteneinsatz
- Wie fallangemessen ist die Fallbearbeitung?
- Fallbeteiligte, BG

■ Recht und Verfahren

■ **Gesprächsbeobachtung – worauf kommt es an?**

■ **Setting**

■ **Wie stelle ich Nicht-Teilnahme her?**

■ **Offenheit für das Geschehen: Was passiert hier gerade?**

■ **Postscript oder Mitschrift: Notizen für ein erstes Inventar**

■ **Worum geht es im Nachgespräch?**

- Warum haben Sie...?
- Rekapitulieren von kritischen Gesprächsereignissen
- Fallsicht
- Entscheidungen erklären: Maßnahmevorschläge, Ablehnung von Wünschen, Ablehnung von Angeboten
- Bewertung: Zufriedenheit, Agenda

■ ... und jetzt BeKo?

■ BeKo-Standardsequenzen

- Wie zutreffend sind sie? Wie gut abgegrenzt?
- Kommen sie überhaupt vor?
- Wird damit „katalogorientiert“ gearbeitet?
- Was gehört zu Beratung, was nicht?

■ Von BeKo intendierte „Verhaltensänderungen“

- Kommen sie überhaupt vor?
- Wie richtig und sinnvoll?