

Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	8
Tabellenverzeichnis.....	10
Abkürzungsverzeichnis.....	12
Teil I Analyserahmen	13
1 Einleitung.....	15
1.1 Fragestellungen.....	17
1.2 Theoretischer Hintergrund.....	19
1.3 Empirischer Forschungsstand.....	26
1.4 Zwischenfazit.....	30
1.5 Institutionelle Grundlagen der Vermittlungsberatung.....	30
2 Vorbereitung und Umsetzung der Erhebungen.....	38
2.1 Vorbereitung der Felddurchführung.....	38
2.2 Designänderungen während des Projektverlaufs.....	41
2.3 Datenaufbereitung für die qualitative Inhaltsanalyse.....	42
2.4 Dokumentenanalyse.....	43
2.5 Aspekte des Datenschutzes.....	47
2.6 Feldergebnisse	48
2.7 Merkmale der rekrutierten Fachkräfte und Kunden	52
2.8 Telefonische Nachbefragung der Kunden.....	56
Teil II Empirischer Hauptteil	59
3 Themen der Beratung im Zeitverlauf.....	61
3.1 Datenquellen und Auswertungsansatz.....	61
3.1.1 Datengrundlagen	61
3.1.2 Auswertungsansatz.....	63
3.1.3 Datenstruktur der codierten Beobachtungen (Beratungsgespräche).....	64
3.2 Themenbearbeitung in Gesprächen der Vermittlung und Integration: Ein Überblick	65

3.3	Themenmuster: Themenschwerpunkte und Thematisierungen im Zeitverlauf.....	73
3.3.1	Themenschwerpunkte.....	73
3.3.2	Thematisierungen in Vermittlungsgesprächen: Wer thematisiert was?	75
3.4	Themenbearbeitung im SGB II im Zeitverlauf	76
3.4.1	Stellensuche und Arbeitsvermittlung im Zeitverlauf im SGB II.....	76
3.4.2	Arbeitsmarktpolitische Förderung im Zeitverlauf im SGB II.....	79
3.4.3	Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB II	83
3.4.4	Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB II	86
3.5	Themenbearbeitung im Zeitverlauf im SGB III	95
3.5.1	Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB III	95
3.5.2	Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB III	98
3.5.3	Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB III	102
3.5.4	Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB III	105
3.6	Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung	111
4	Prozesse der Beratung im Zeitverlauf	114
4.1	Kontextbedingungen der Beobachtungen	115
4.1.1	Kundengruppen und Betreuungsstufen laut VerBIS	115
4.1.2	Ausgewählte Rahmenbedingungen der Beratungsgespräche.....	119
4.1.3	Zeitliche Dauern der beobachteten Gespräche	120
4.1.4	Gesprächsabstände als Performanzindikatoren	121
4.2	Thematisierungen und Responsivität.....	125
4.2.1	Thematisierungen und Responsivität im Erstgespräch	125
4.2.2	Thematisierungen und Responsivität in den Folgegesprächen.....	126
4.3	Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse.....	127
4.3.1	Zielbesprechung im SGB II	127
4.3.2	Zielbesprechung im SGB III.....	131
4.4	Kommunikation von Beratungsergebnissen durch die Fachkräfte	133

4.5	Die Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess.....	134
4.5.1	Funktionen der Eingliederungsvereinbarungen.....	135
4.5.2	Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen.....	135
4.5.3	Thematisierung der Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess.....	145
4.5.4	Die Eingliederungsvereinbarung im Gesprächsprozess.....	148
4.6	Die VerBIS-Dokumentation.....	149
4.6.1	Quantitative Auswertung der VerBIS-Vermerke.....	149
4.6.2	Dokumentation der Dienstleistungen in VerBIS.....	151
4.6.3	Kontakte zu Dritten.....	156
4.6.4	Einbeziehung von Angehörigen und Bedarfsgemeinschafts- mitgliedern.....	157
4.7	Zusammenfassung.....	158
5	Einzelfallanalysen.....	161
5.1	Einzelfallanalysen im SGB II.....	163
5.1.1	Einzelfallanalyse 1.....	163
5.1.2	Einzelfallanalyse 2.....	168
5.1.3	Einzelfallanalyse 3.....	174
5.1.4	Einzelfallanalyse 4.....	180
5.1.5	Einzelfallanalyse 5.....	186
5.1.6	Einzelfallanalyse 6.....	192
5.1.7	Einzelfallanalyse 7.....	198
5.1.8	Einzelfallanalyse 8.....	204
5.1.9	Einzelfallanalyse 9.....	208
5.2	Einzelfallanalysen im SGB III.....	214
5.2.1	Einzelfallanalyse 10.....	214
5.2.2	Einzelfallanalyse 11.....	219
5.2.3	Einzelfallanalyse 12.....	224
5.2.4	Einzelfallanalyse 13.....	229

5.2.5	Einzelfallanalyse 14	234
5.2.6	Einzelfallanalyse 15	241
5.2.7	Einzelfallanalysen 16 und 17	246
5.3	Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung	254
6	Dienstleistungsprozesse für die Zielgruppe U25.....	258
6.1	Die Beobachtung der jugendlichen Zielgruppe in zwei Einrichtungen.....	258
6.2	Fragestellungen der U25-Analyse.....	259
6.3	Ausrichtung und Umsetzung der Beratungsprozesse U25.....	259
6.4	Typische Interaktionsprozesse zwischen Beratern und jugendlichen Kunden.....	261
6.4.1	Kommunikationsstile im U25-Bereich.....	261
6.4.2	Beratungsthemen im U25-Bereich.....	266
6.5	Prozess der Zielfindung im Zeitverlauf.....	268
6.6	Mischung von Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf.....	272
6.7	Einzelfallanalysen U25.....	273
6.7.1	Fall U25-1.....	274
6.7.2	Fall U25-2.....	279
6.7.3	Fall U25-3.....	284
6.7.4	Fall U25-4.....	290
6.8	Zusammenfassung.....	294
7	Die Dienstleistungsprozesse aus Sicht der Kunden	295
7.1	Einordnung	295
7.2	Der aktuelle Erwerbsstatus	296
7.3	Bewertung der Beratung aus Sicht der (ehemaligen) Kundinnen und Kunden	297
7.4	Verständlichkeit und Einhaltung der Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Kunden.....	300
7.5	Vermittlungs- und Maßnahmeangebote aus Sicht der Kunden.....	302
7.6	Die Inanspruchnahme von vermittlungsunterstützenden Leistungen aus Sicht der Kunden.....	305

Teil III Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....	309
8 Dienstleistung oder Verwaltung? Anhaltspunkte für die Qualität der Beratung.....	311
8.1 Zusammenfassung.....	311
8.2 Schlussfolgerungen.....	315
Literatur	325
Autoren	330
Kurzfassung.....	331
Anhang A1a–d und Anhang A2	
Anhang A1a: Erhebungsbogen_Fallbeobachtungen	
Anhang A1b: Interviewleitfaden_Kunden	
Anhang A1c: Interviewleitfaden_Fachkräfte	
Anhang A1d: Interviewleitfaden_Geschäftsführung	
Anhang A2: Codesystem	
siehe http://www.iab.de/anhang_iab-bibliothek_330	