

Evaluering af indsatsen ved Jobcenter Aalborg

Indledning og baggrund

I forbindelse med behandlingen af afrapporteringen af projekt Evaluering af aktiveringsforløb for indsatsklare kontanthjælpsmodtagere blev det i Beskæftigelsesudvalget besluttet, at der i forvaltningen i efteråret 2013 skal findes en model for evaluering.

I forlængelse heraf godkendte Beskæftigelsesudvalget en indstilling om at der iværksættes et arbejde for at udarbejde en model for fremtidig brug af evaluering ved jobcentrets interne og eksterne projekter. Indstillingen ligger i god forlængelse af Familie- og Beskæftigelsesforvaltningens strategiske fokus på evaluering og læring med henblik på at opnå resultater med effekt for borgerne og at kunne dokumentere dette.

Jobcentret benytter en lang række interne og eksterne projekter i indsatsen, og de enkelte projektmedarbejdere har stor erfaring med hvad der virker og god fornemmelse for resultaterne af indsatsen. Men jobcentret har ikke et tilstrækkeligt klart og samlet overblik over effekterne heraf og heller ikke en løbende dokumentation heraf.

Det er i sig selv væsentligt at vide, hvilke indsatser, der giver de bedste effekter, for derved at kunne prioritere indsatsen. Men samtidigt giver det også mulighed for at uddrage læring, som kan anvendes på tværs af projekterne og dermed generelt forbedre indsatsen.

Der blev i efteråret 2013 nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Projektafsnittet, Revalideringscenter Aalborg, Eksterne projekter, Kvalitetsenheden og Jobcenter Sekretariatet.

Implementering og proces

Der lægges op til, at 2014 skal være et forsøgsår, hvor relevante aktører afprøver den valgte metode (jf. nedenfor) og får erfaring med at arbejde med evalueringsdesignet. Der lægges op til en inddragende proces, og at udvalgte projekter i foråret 2014 iværksætter forsøg med evaluering. Erfaringerne fra forsøgene vil blive anvendt til at designe måle-konceptet, dvs. at omfang (hyppighed i målinger) og indhold (omfang af spørgsmål mv.) og praksis for målingerne i dagligdagen tilrettelægges, så jobcentret får et fornuftigt udbytte i forhold til indsatsen.

Selvom jobcentret allerede har erfaringer, er der stadig brug for at modellen afprøves og udvikles i en proces, hvor medarbejdere og ledere er involveret. Det meste af 2014 vil gå med denne udviklingsproces, således at jobcentret ved årsskiftet er så langt i udviklingsprocessen, at målekonceptet kan overgå til drift. Evalueringsdesignet forventes fra 2015 at indgå som en del af grundlaget for målstyringsaftalerne for tilbudde-

Jobcenter Sekretariatet og Kvalitetsenheden bistår projekterne og enhederne med at få implementeret evalueringsdesignet, hvor der er behov for det. Ligeledes er det tanken, at sekretariatet løbende understøtter enhederne og følger op på resultaterne af progressionsmålingerne.

Det udestår pt. at afklare eventuelle etiske dilemmaer, fx om der skal være tale om anonyme besvarelser og hvem informationerne fra spørgeskemaerne skal tilgå.

Forslag til evalueringsmetode

Arbejdsgruppen har på et møde fået præsenteret det evalueringsdesign, der benyttes ved Rute 42 ligesom Projektafsnittet har præsenteret sine erfaringer med virkningsevaluering. Arbejdsgruppen har på den baggrund besluttet, at der i jobcentret bør anvendes en evalueringsmodel, der tager udgangspunkt i det evalueringsdesign, som pt. anvendes ved Rute 42. Baggrunden er, at dette evalueringsdesign anvendes i dialogen med borgerne som en naturlig del af opgaveløsningen og vurderes at være lettere tilgængeligt for medarbejderne og dermed ikke så tidskrævende at anvende i dagligdagen som virkningsevalueringen.

Rute 42's evalueringsdesign er kendetegnet ved at være et redskab, som rådgiveren anvender i den løbende dialog med den ledige, og er derfor ikke et ekstra redskab, som rådgiver skal forholde sig til. Evalueringdesignet består af et spørgeskema (vedlagt som bilag), som projektdeltager og rådgiver udfylder og som derefter er udgangspunktet for rådgivers samtale med borgeren. Spørgsmålene har fokus på centrale udviklingspunkter for projektdeltageren, og bidrager dermed også til at fastholde en positiv og udviklingsorienteret dialog mellem projektdeltager og rådgiver. Skemaet udfyldes hver 2. måned. Målekonceptet ved Rute 42 er igangsat i indeværende år.

Ved løbende at anvende det samme redskab i dialogen mellem projektdeltager og rådgiver bliver det muligt relativt enkelt via progressionsmåling at fastslå, om de ledige har bevæget sig og på hvilke parametre, og dermed også om indsatsen i projektet virker for målgruppen samlet set. Svarene på spørgeskemaerne tages ind i Analyser til opgørelse af en samlet (anonym) statistik for projektet.

Der lægges op til, at der udarbejdes en grundskabelon for spørgeskemaet. Grundskabelonen kan tage udgangspunkt i Beskæftigelsesindikatorprojektet, som Rute 42's spørgeskema ligeledes er bygget op omkring. Beskæftigelsesindikatorprojektet er et landsdækkende projekt iværksat i et samarbejde mellem Arbejdsmarkedsstyrelsen, KORAs, AAU og AU.

Spørgsmålene bør tilpasses, så de passer til dels det pågældende projekts målgruppe og deres forudsætninger og dels til indsatsen i det pågældende projekt. Det er vigtigt at medarbejderne og brugerne involveres i denne proces, og at ledelsen går forrest og prioriterer dokumentationen. Der lægges endvidere op til, at hyppigheden for udfyldelse af spørgeskemaet bør være mindst hver 3. måned, men at det skal tilpasses til det enkelte projekts arbejdsgange mv. Det kan overvejes at benytte "forandringsstjernen" til at visualisere den enkelte borgers udvikling som anvendt i projekt virkningsevaluering.

Modellen skal anvendes i interne og eksterne projekter. Desuden skal øvrige relevante indsatser også omfattes. Det drejer sig fx om Uddannelseshuset, jobkonsulentindsatsen, ressourceforløb mv., således at alle relevante indsatser løbende bliver målt på deres resultater. Projekter, der pt. anvender virkningsevaluering, kan fortsætte deres evalueringsaktiviteter, der også dokumenterer effekter af indsatsen.

Spørgeskemaet suppleres med at der ved borgerens afslutning i projektet/tilbuddet sker en registrering af, hvad vedkommende afsluttes til, og at der ½ år og 1 år efter afslutning i projektet følges op på borgerens status.