



Brugerundersøgelse i jobcenter Aalborg

En kvantitativ spørgeskemaundersøgelse af borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg



Kolofon:

Merete Wenneberg Jørgensen, Kvalitetsenheden

21.03.2018

Sagsnr/dokumentnr.

Introduktion

Nærværende rapport indeholder resultater fra brugerundersøgelsen i Jobcenter Aalborg, som blev gennemført i 1. kvartal 2018. Undersøgelsen har inkluderet alle enheder i jobcentret med undtagelse af Sprogcenter Aalborg samt Ydelsescentret.

Brugerundersøgelsen har haft til formål, at:

1. Generere viden om og dokumentation for borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg
2. Give indblik i hvordan forskellige strategier, kompetenceudviklingsforløb (herunder den ressourceorienterede samtale med Christina Jagd og forløb med Marselisborg) samt forskningsresultater fra eksempelvis Beskæftigelsesindikatorprojektet, kommer til udtryk i borgernes oplevelse af samtalen og mødet med Jobcenter Aalborg

Brugerundersøgelsen blev gennemført i uge seks og syv og bestod af et mindre spørgeskema, som skulle udleveres til alle borgere, der var til samtale i Jobcenter Aalborg i perioden¹. Der blev udarbejdet spørgeskemaer for henholdsvis udfører og myndighed, herunder et særskilt spørgeskema til Sygedagpengehuset. Spørgsmålene i brugerundersøgelsen er konstrueret med inspiration fra den ressourceorienterede samtale, Beskæftigelsesindikatorprojektet og en lignende brugerundersøgelse, som er blevet gennemført i Jobcenter Aarhus. I udarbejdelsen af spørgeskemaerne er der lagt vægt en høj grad af sammenlignelighed på tværs af skemaerne til henholdsvis udfører og myndighed for derved at muliggøre en opgørelse på tværs af Jobcenter Aalborg.

Brugerundersøgelsen omfatter udelukkende planlagte samtaler, som afholdes på forvaltningen. Det vil sige, at der ikke er udleveret spørgeskemaer ved pludseligt opståede samtaler fx i borgers hjem. Spørgeskemaerne blev udleveret i papirform² af en medarbejder i Jobcenter Aalborg efter samtalen, og borgerne har (som hovedregel) udfyldt og afleveret skemaet, inden de har forladt jobcentret. Spørgeskemaundersøgelsen har været anonym, hvilket vil sige, at borgerne ikke har skulle pånotere navn eller andre identificerbare oplysninger på skemaet. For at sikre anonymitet fremgik det derfor af vejledningen til gennemførelse af brugerundersøgelsen, at borgerne skulle have mulighed for at besvare spørgeskemaet uden rådgivers tilstedeværelse. I særlige tilfælde kan der dog have været behov for, at rådgiver og/eller tolk skulle hjælpe borger med udfyldningen med spørgeskemaet.

Efter dataindsamlingen er alle spørgeskemaer indtastet i "Analyzer" via elektroniske links, og spørgeskemaerne er fremsendt til Job- og Ydelsesekretariatet. Foruden indsamling af spørgeskemaer har jobcentrets enheder også opgjort, hvor mange samtaler de har haft i undersøgelsesperioden med henblik på opgørelse af besvarelsesprocent for undersøgelsen, hvilket kan ses i tabel 1.

¹ I Jobhuset blev brugerundersøgelsen kun gennemført i uge seks, da enheden afholder væsentligt flere samtaler pr. uge end de øvrige enheder i Jobcenter Aalborg

² I Sygedagpengehuset foregår en del af samtalerne via telefoniske opkald. Sygedagpengehuset har derfor i visse tilfælde tilsendt elektronisk link til spørgeskemaet til deres borgere.

Enhed	Antal samtaler	Antal skemaer	Besvarelsesprocent
Projektafsnittet	102	71	70 %
Sygedagpengehuset	429	227	53 %
Virksomhedscentret	80	45	56 %
Uddannelseshuset Jobcenter	240	60	25 %
Jobhuset	710	311	44 %
Job- og Aktivhuset	232	143	62 %
RCA (myndighed)	6	5	83 %
RCA (udfører)	137	102	74 %
Job- og Integrationshuset	134	68	51 %
I alt	2070	1032	50 %

Tabel 1: Oversigt over antal samtaler, antal spørgeskemaer og besvarelsesprocent

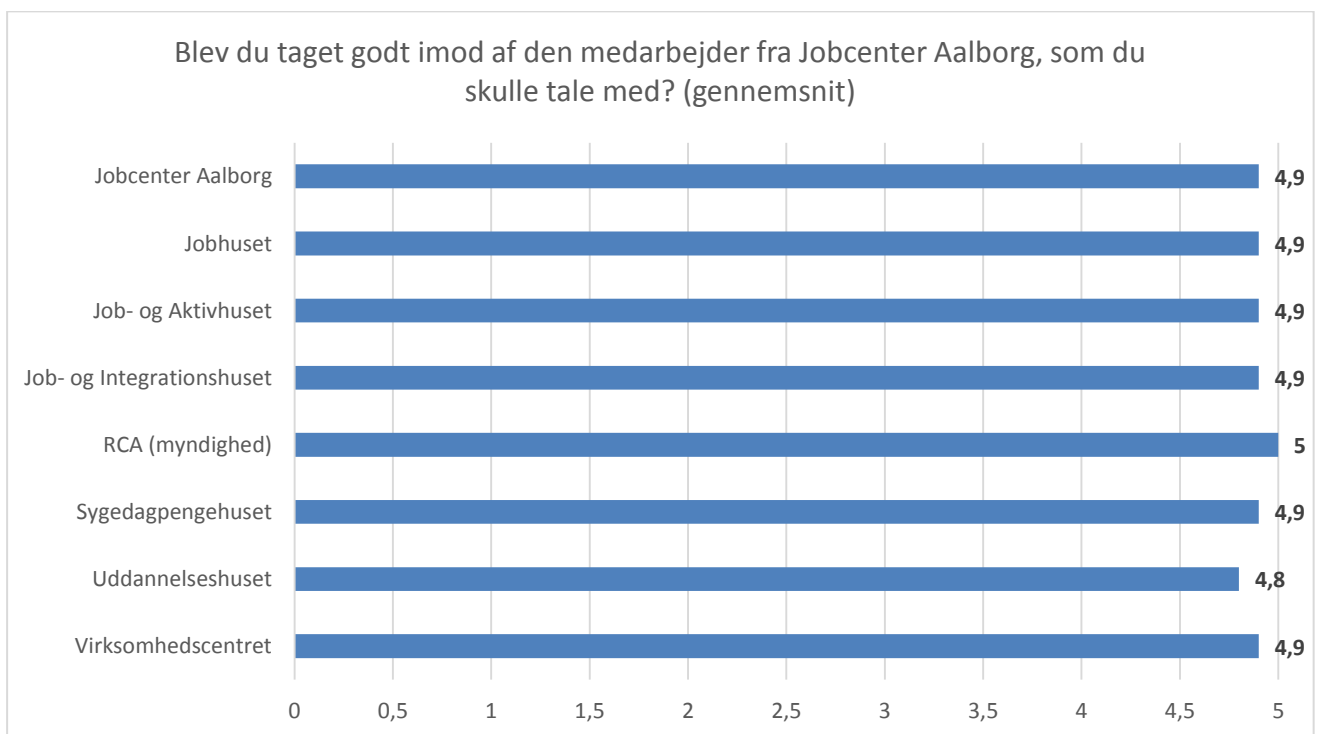
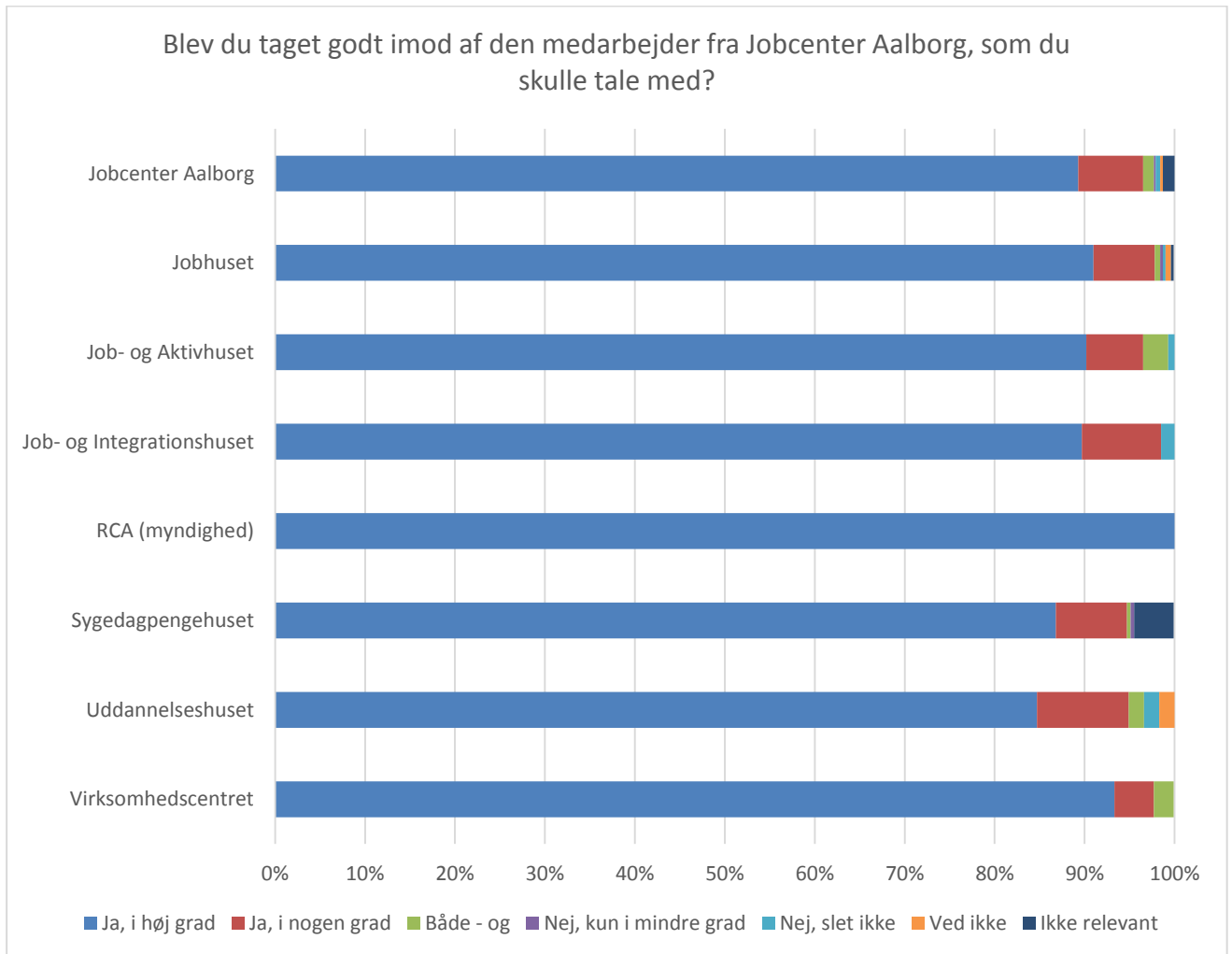
Som det fremgår af ovenstående tabel er der en samlet svarprocent for hele jobcentret på 50 %, hvilket vurderes at være tilfredsstillende for en brugerundersøgelse som denne. Svarprocenten for enkelte enheder ligger under de 50 %, hvilket kan have betydning for generaliserbarheden af disse resultater. Derudover bør det bemærkes, at datagrundlaget for RCA (myndighed) består af besvarelser fra fem borgere, hvilket behæfter resultaterne med en vis usikkerhed.

Af denne rapport fremgår som nævnt resultaterne fra brugerundersøgelsen. Afrapporteringen inkluderer dels resultater for de enkelte enheder og dels resultater for hele jobcentret. Selv om spørgsmålene har haft en høj grad af sammenlignelighed på tværs af spørgeskemaerne, har der i spørgeskemaet for Sygedagpengehuset været enkelte spørgsmålsformuleringer som gør, at resultaterne her ikke lader sig direkte sammenligne med resultaterne fra de øvrige enheder, fx: "Gav samtalen dig mere viden om, hvad du kan/skal gøre for at din sygdomsmedling kan afsluttes?". I disse tilfælde indgår besvarelserne således ikke i denne samlede rapport, men figurerer i stedet i den særskilte rapport til Sygedagpengehuset. Derudover har spørgsmålet: "Blev du taget godt imod af den medarbejder fra Jobcenter Aalborg, som du skulle tale med?" kun været inkluderet i spørgeskemaet til myndighed (herunder også Sygedagpengehuset), hvorfor der ikke fremgår resultater for dette spørgsmål for udførerenhederne.

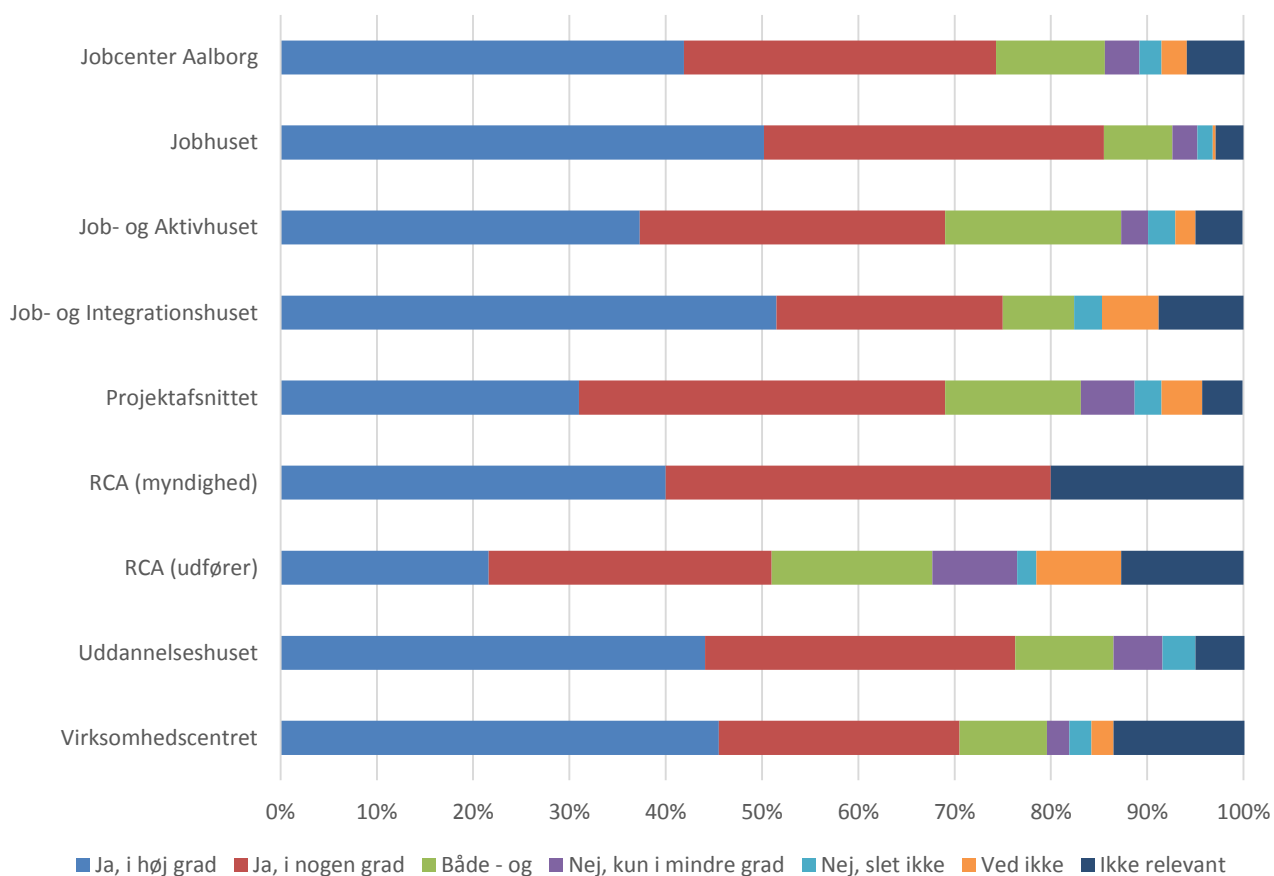
Nærværende rapport rummer både svarfordelingen på enkeltspørgsmålene i brugerundersøgelsen og gennemsnittet af svarene på de enkelte spørgsmål på en skala fra 1-5:

- 5 = Ja, i høj grad
- 4 = Ja, i nogen grad
- 3 = Både- og
- 2 = Nej, kun i mindre grad
- 1 = Nej, slet ikke

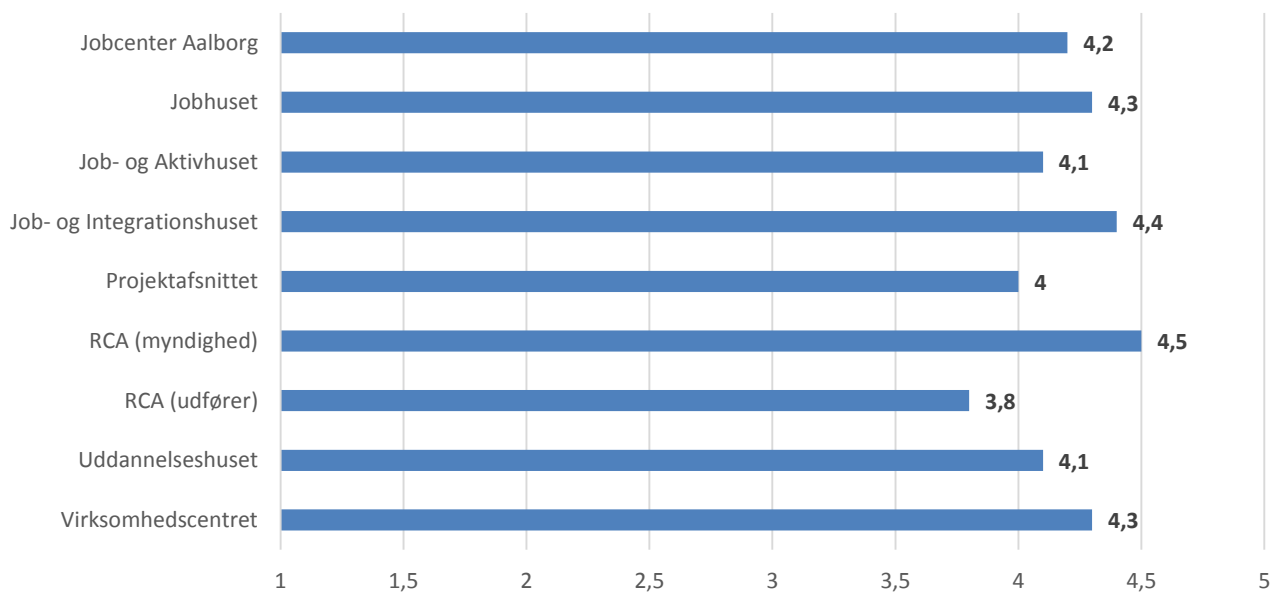
Resultater fra brugerundersøgelse



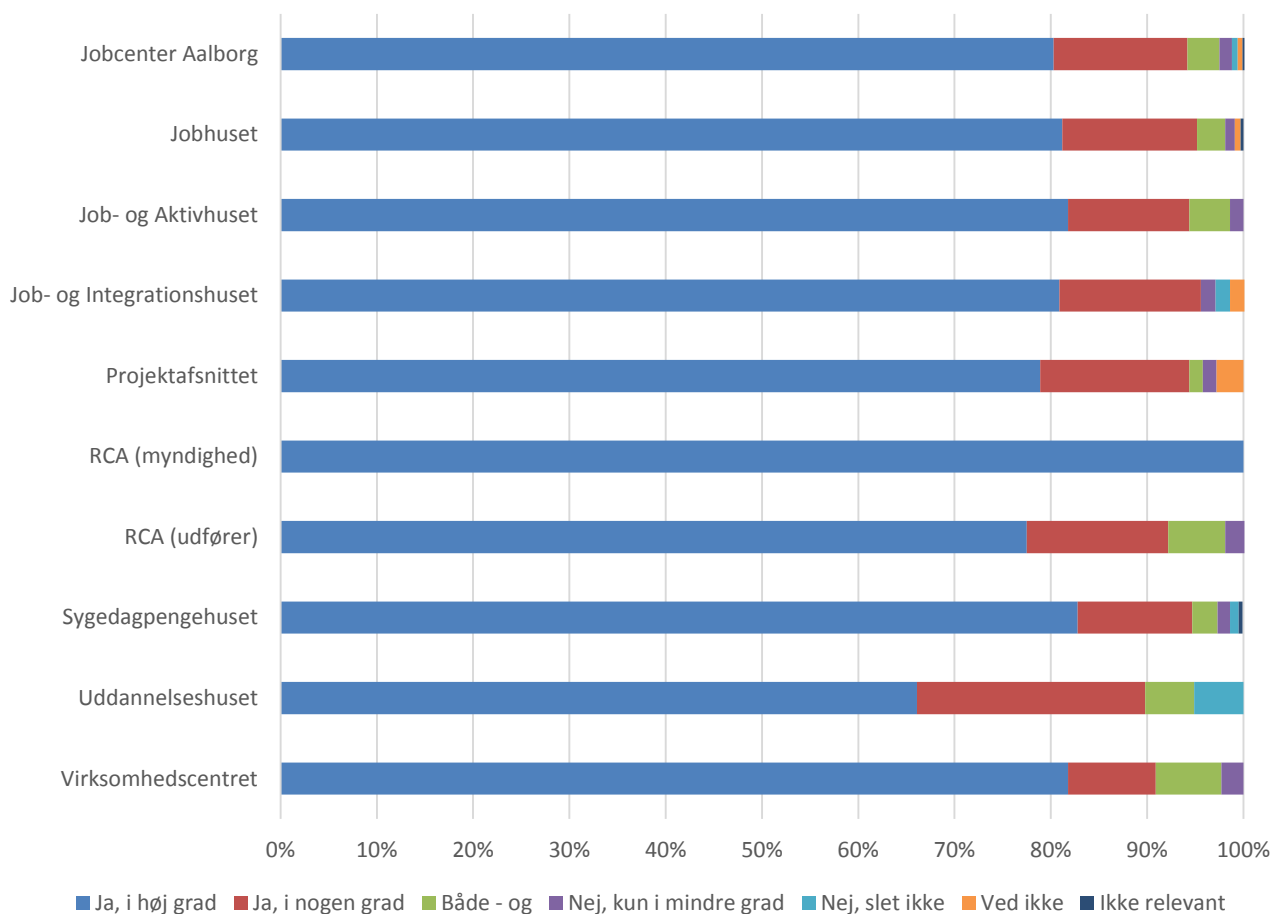
Gav samtalen dig mere viden om, hvad du kan/skal gøre for at komme tættere på job eller uddannelse?



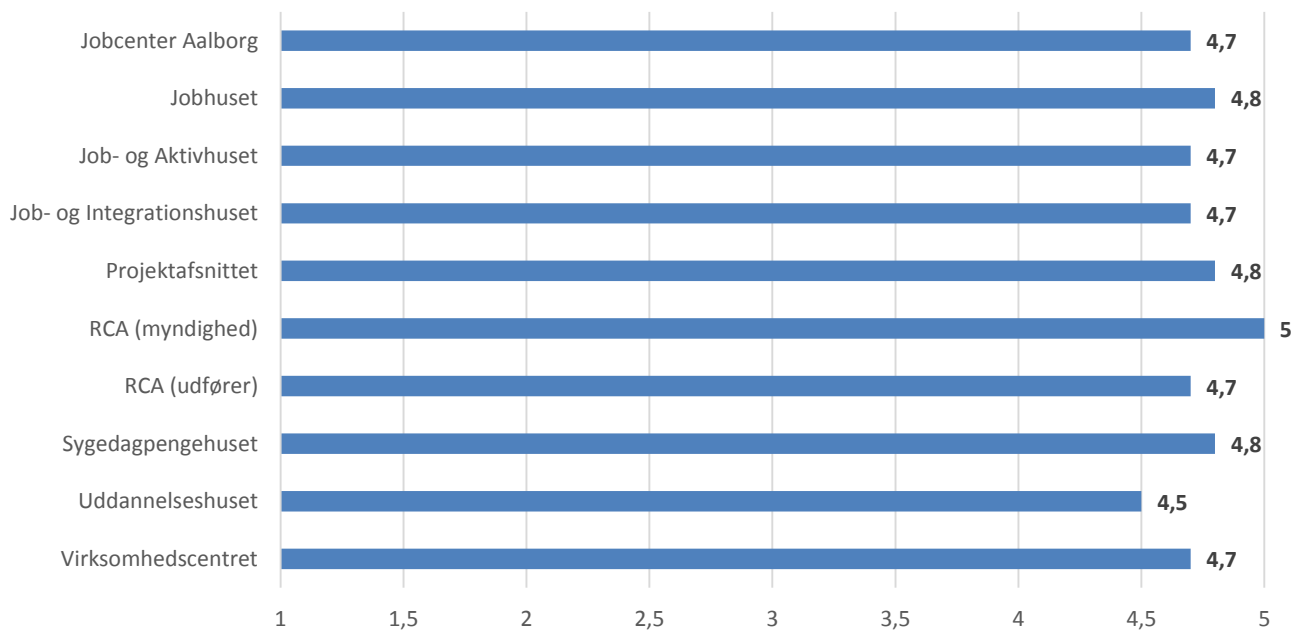
Gav samtalen dig mere viden om, hvad du kan/skal gøre for at komme tættere på job eller uddannelse? (gennemsnit)



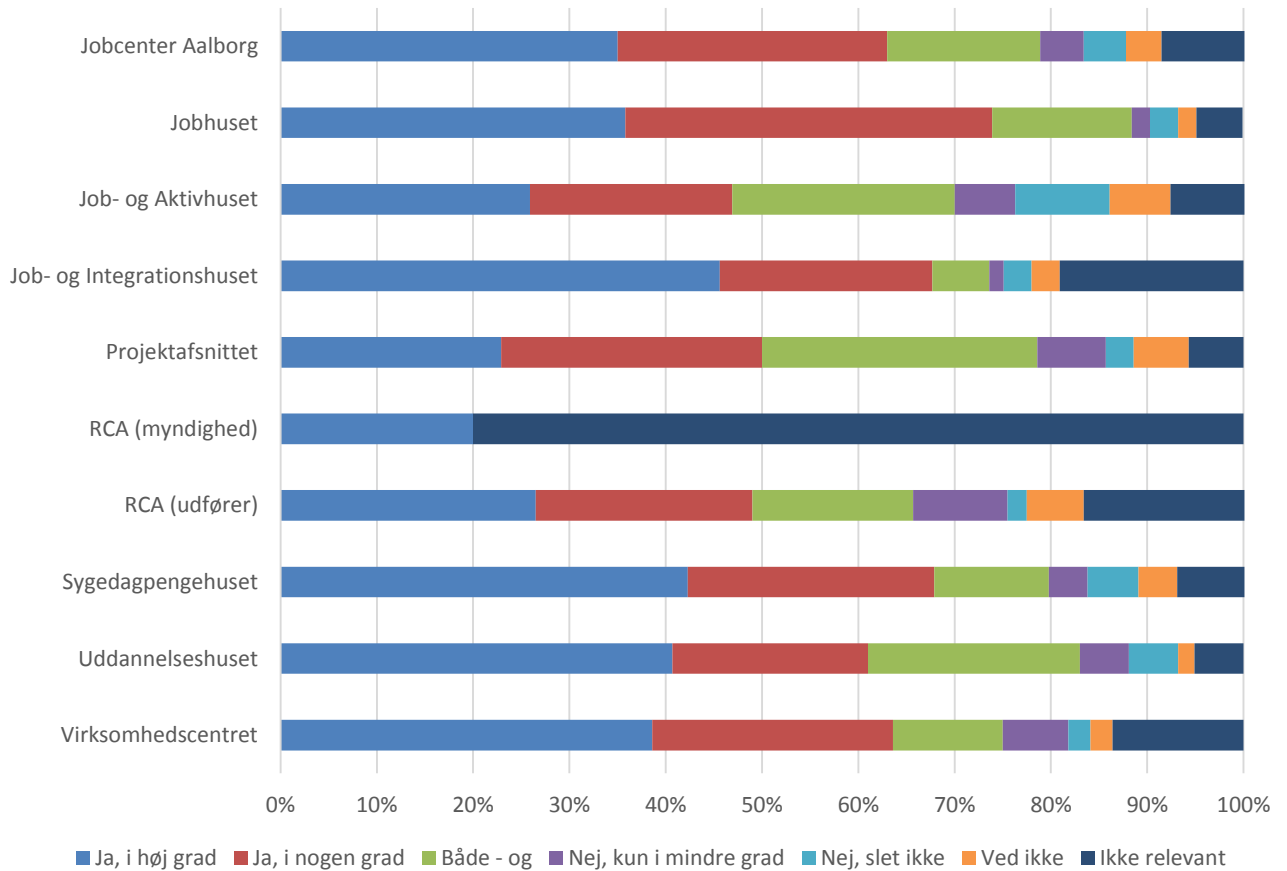
Oplevede du, at der blev lyttet til det, du sagde under samtalen?



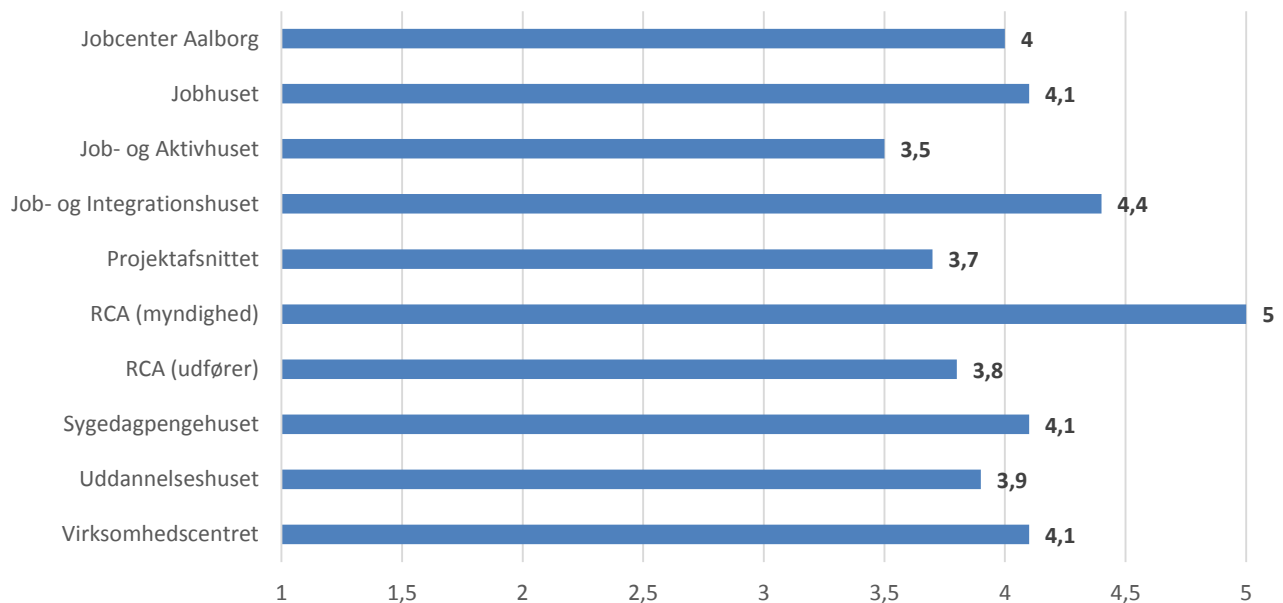
Oplevede du, at der blev lyttet til det, du sagde under samtalen? (gennemsnit)



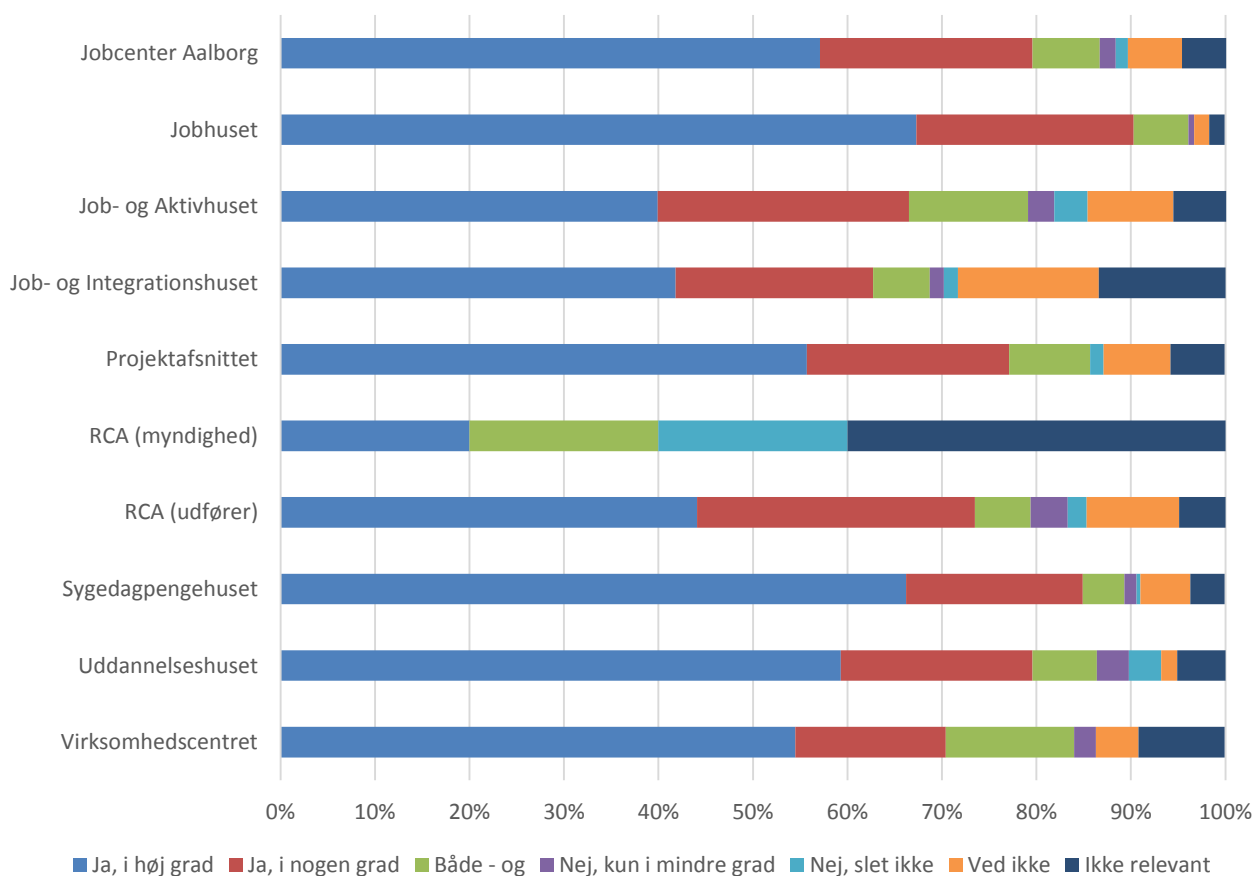
Har samtalen med Jobcenter Aalborg haft positiv betydning for din tro på, at du kommer i job eller uddannelse?



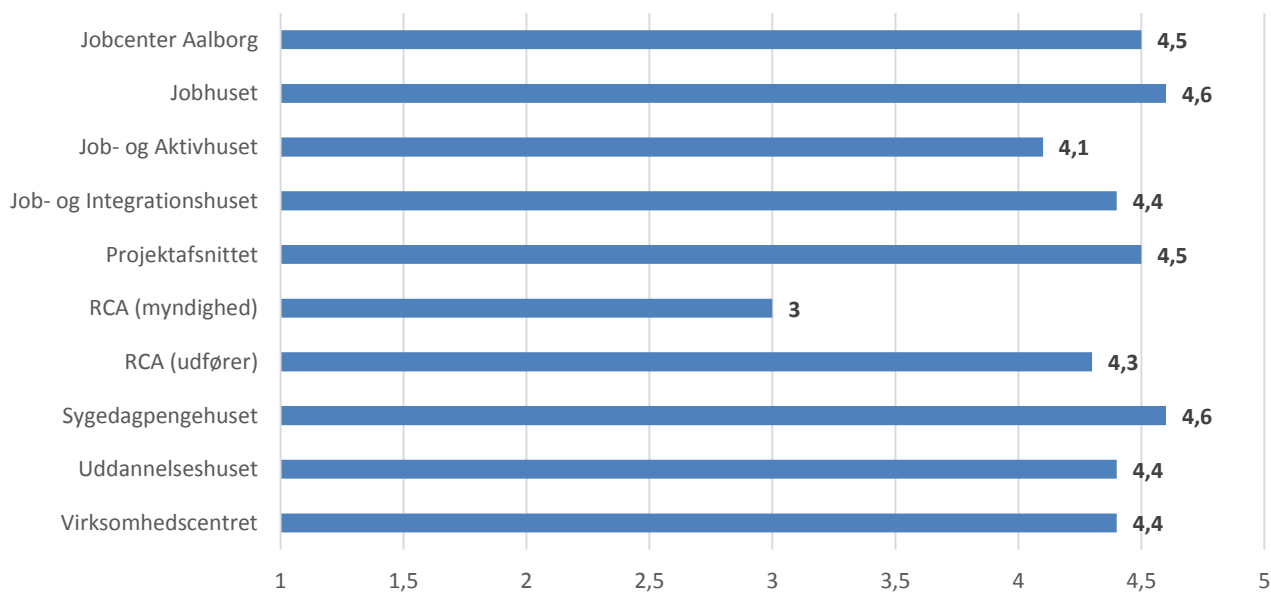
Har samtalen haft positiv betydning for din tro på, at du kommer i job eller uddannelse? (gennemsnit)



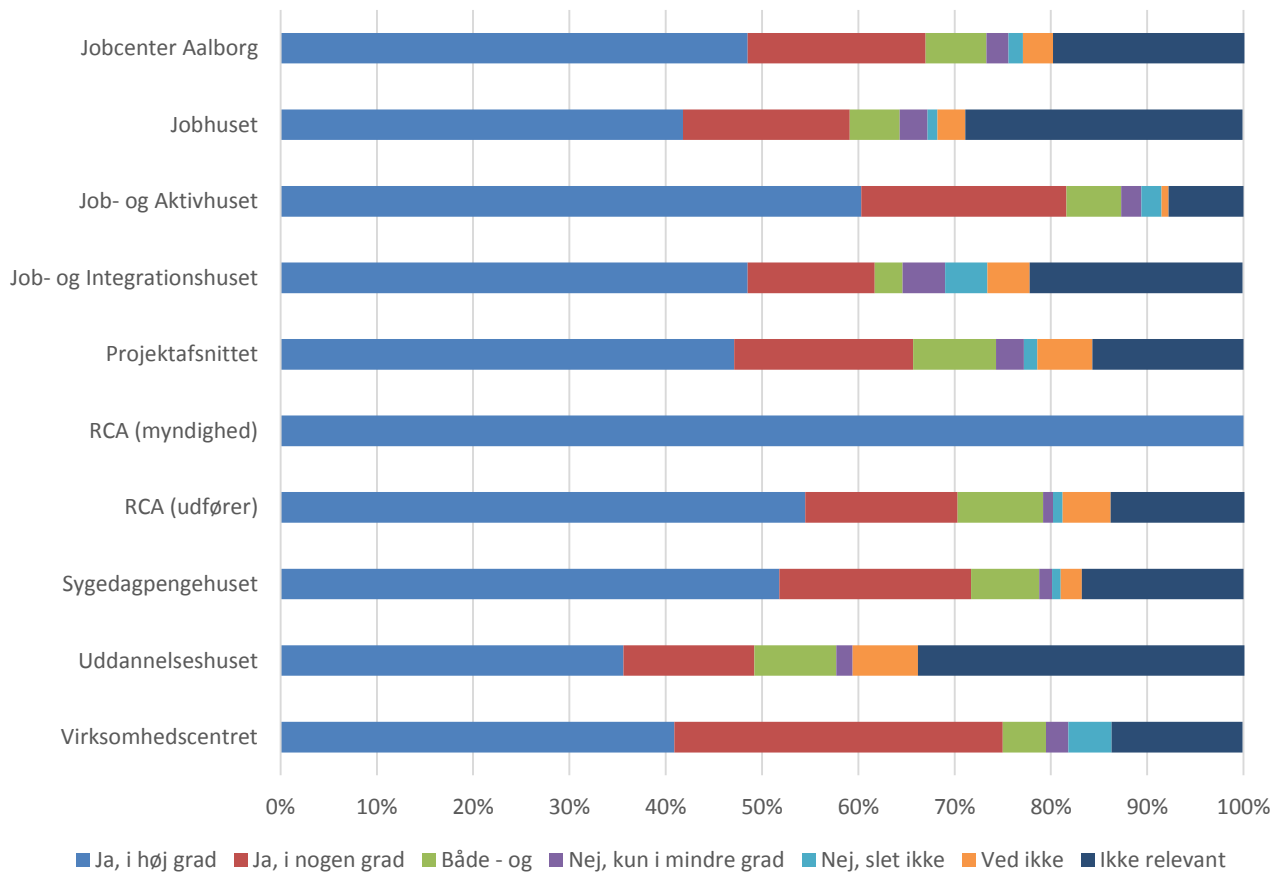
Oplever du, at medarbejderen/din rådgiver fra Jobcenter Aalborg tror på, at du kommer i job eller uddannelse?



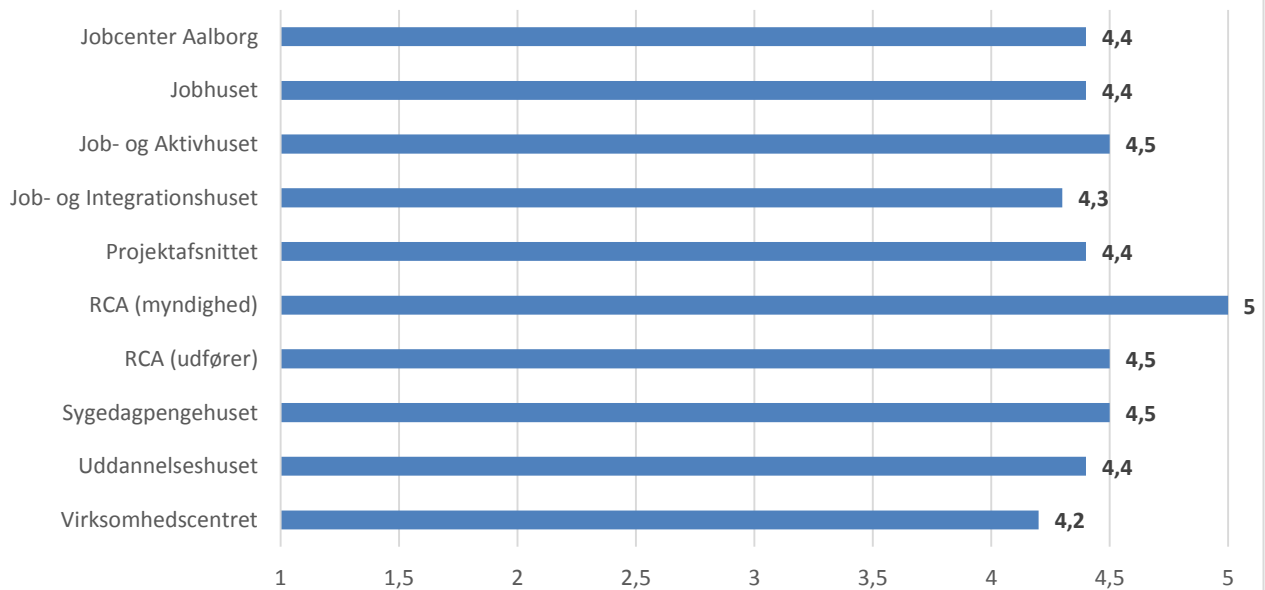
Oplever du, at medarbejderen/din rådgiver fra Jobcenter Aalborg tror på, at du kommer i job eller uddannelse? (gennemsnit)



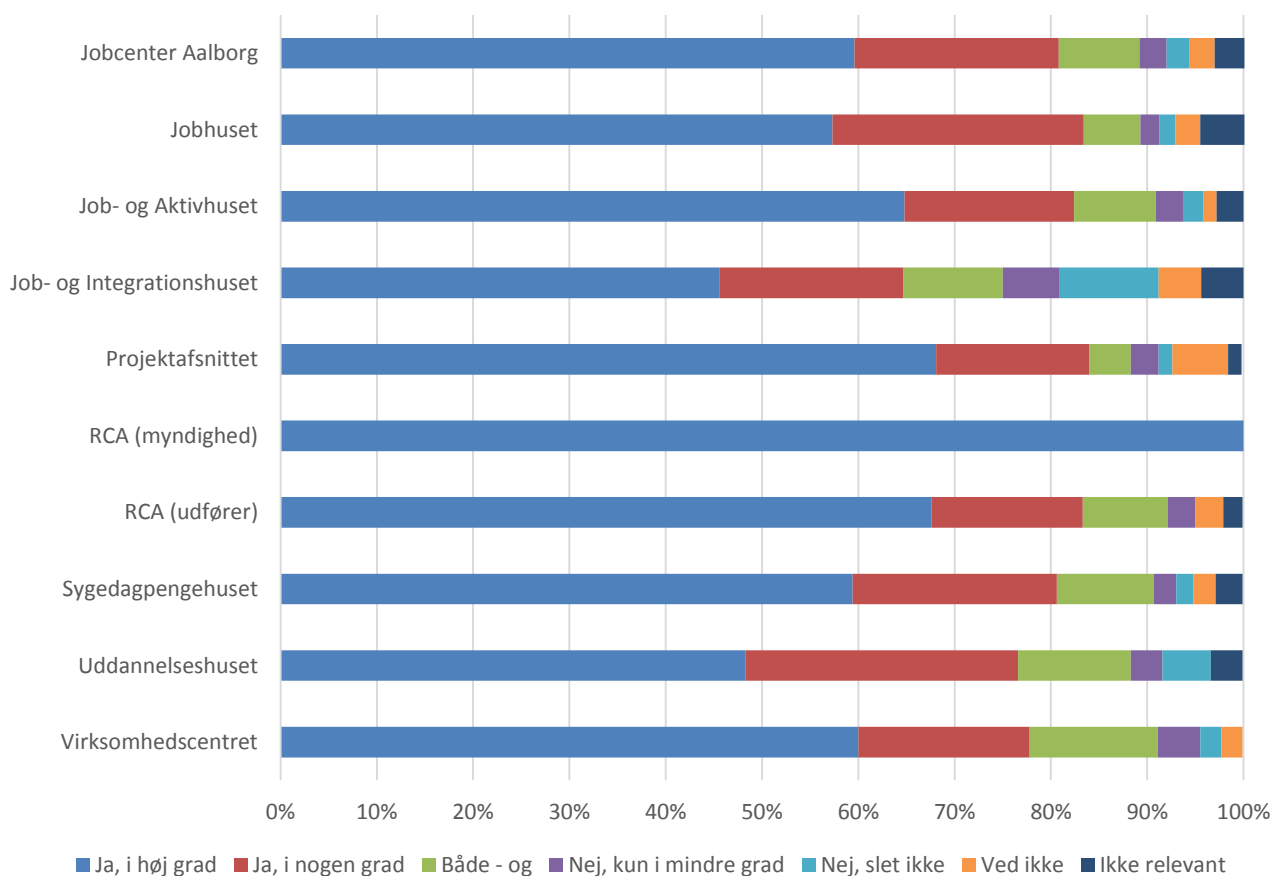
Oplevede du, at der under samtalen blev fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler?



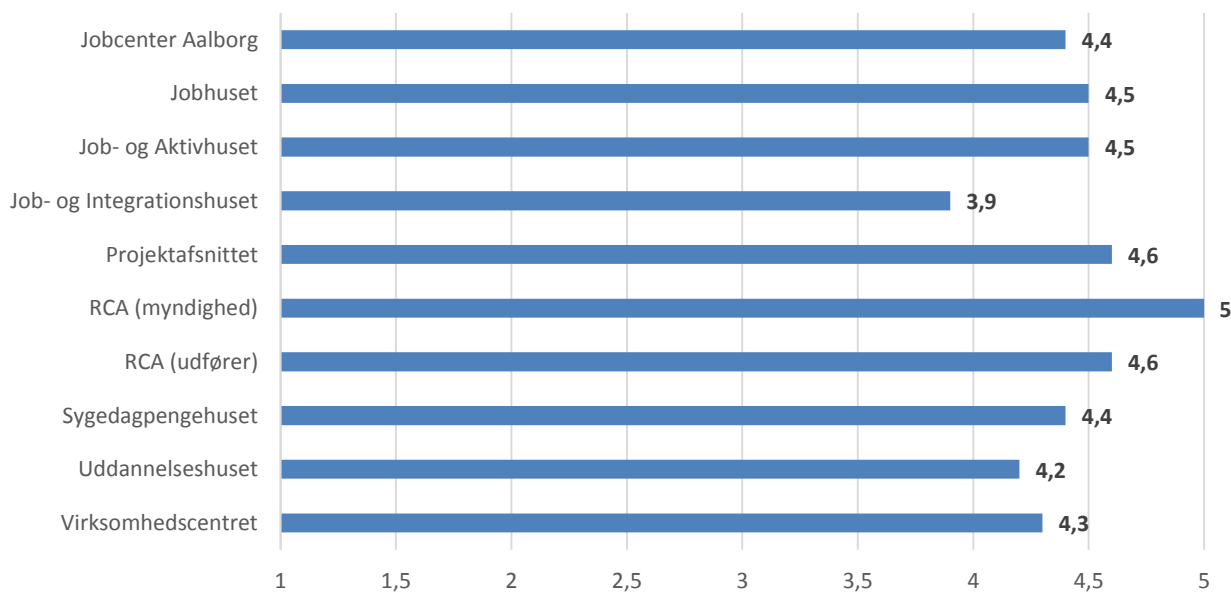
Oplevede du, at der under samtalen blev fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler? (gennemsnit)



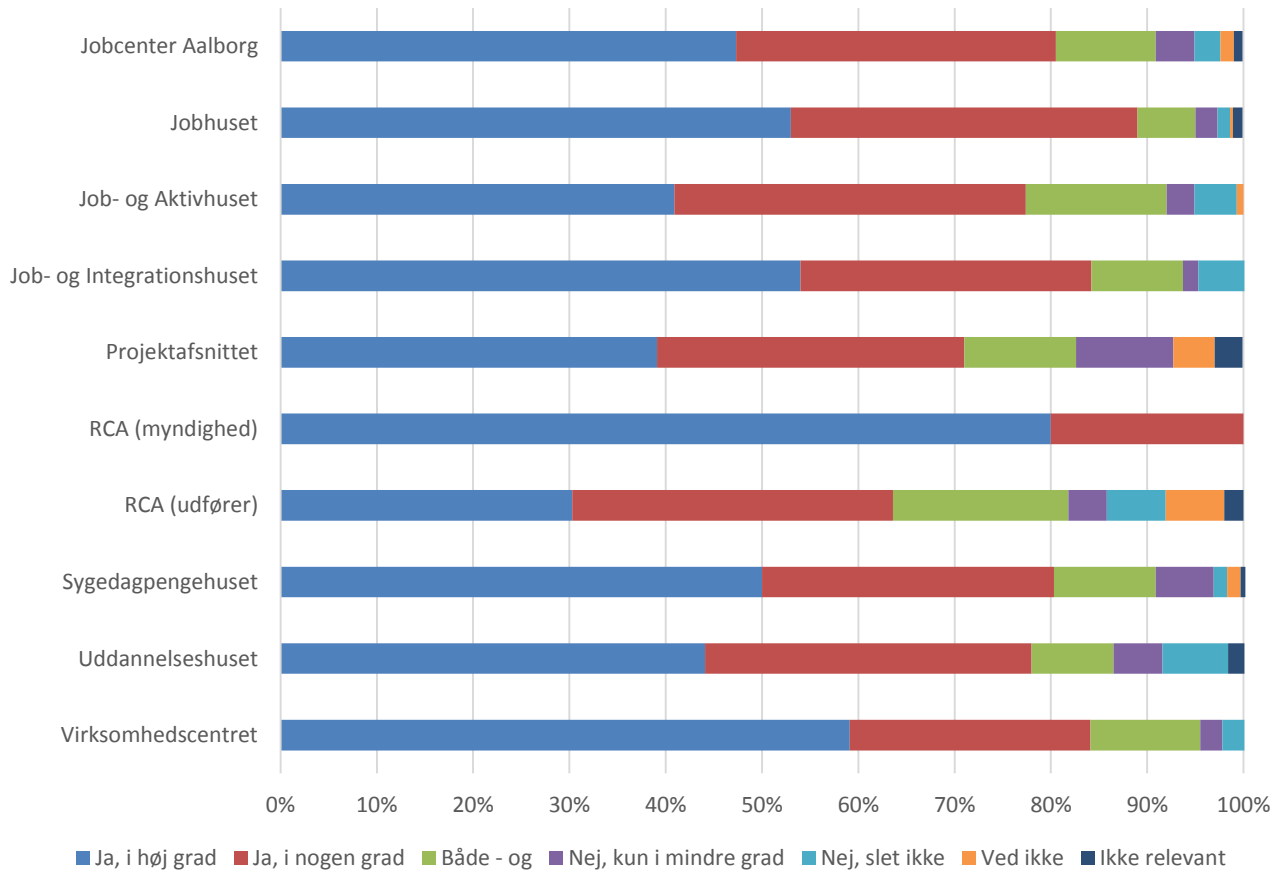
Føler du dig inddraget i forhold til de aftaler og beslutninger, som træffes i dit forløb i Jobcenter Aalborg?



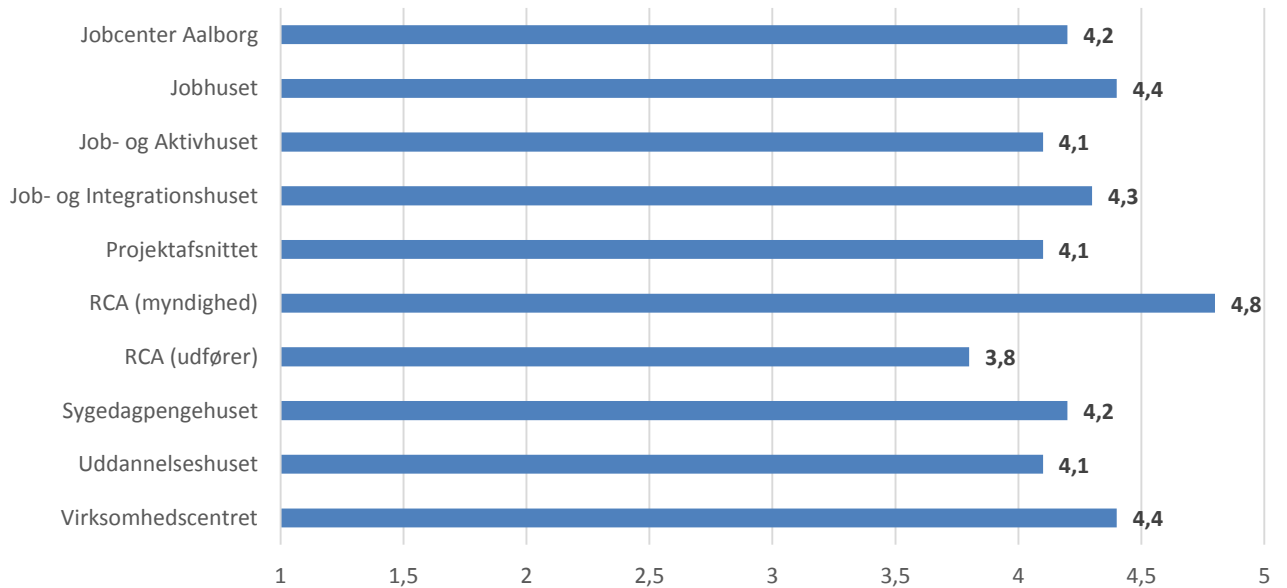
Føler du dig inddraget i forhold til de aftaler og beslutninger, som træffes i dit forløb i Jobcenter Aalborg? (gennemsnit)

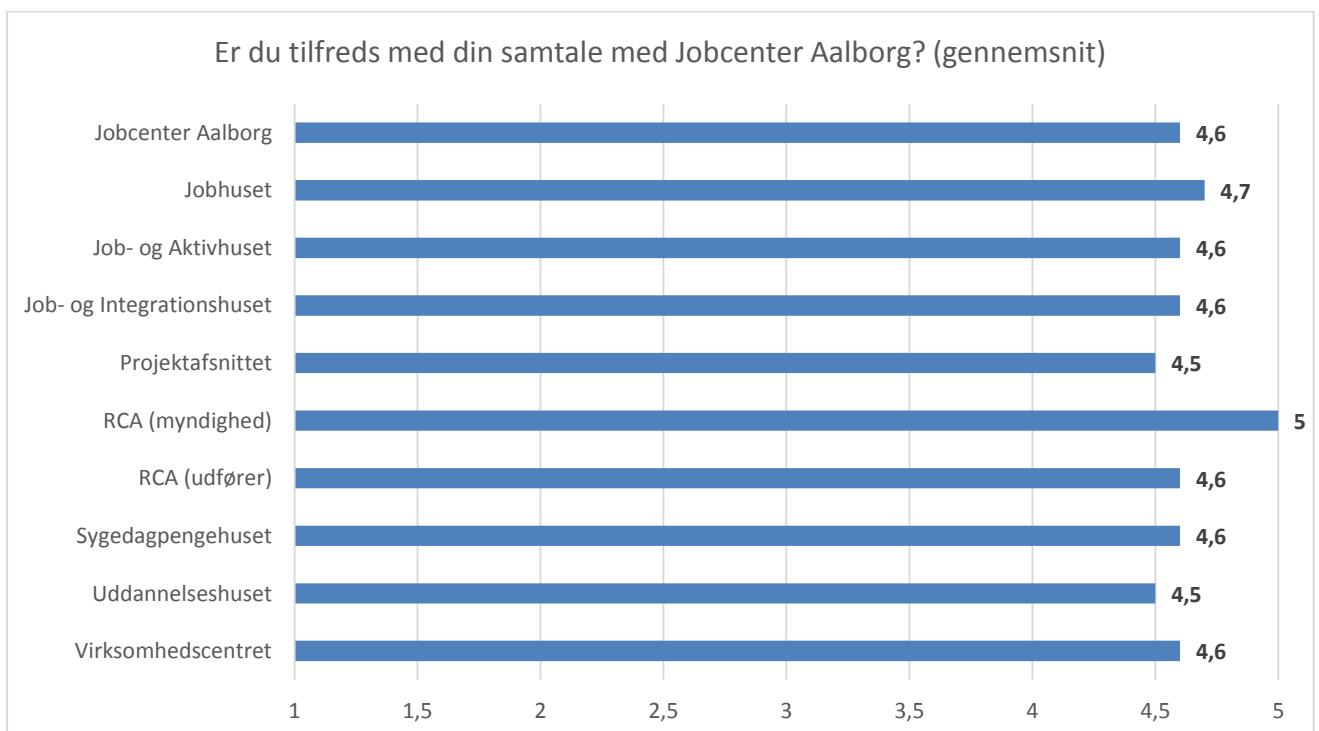
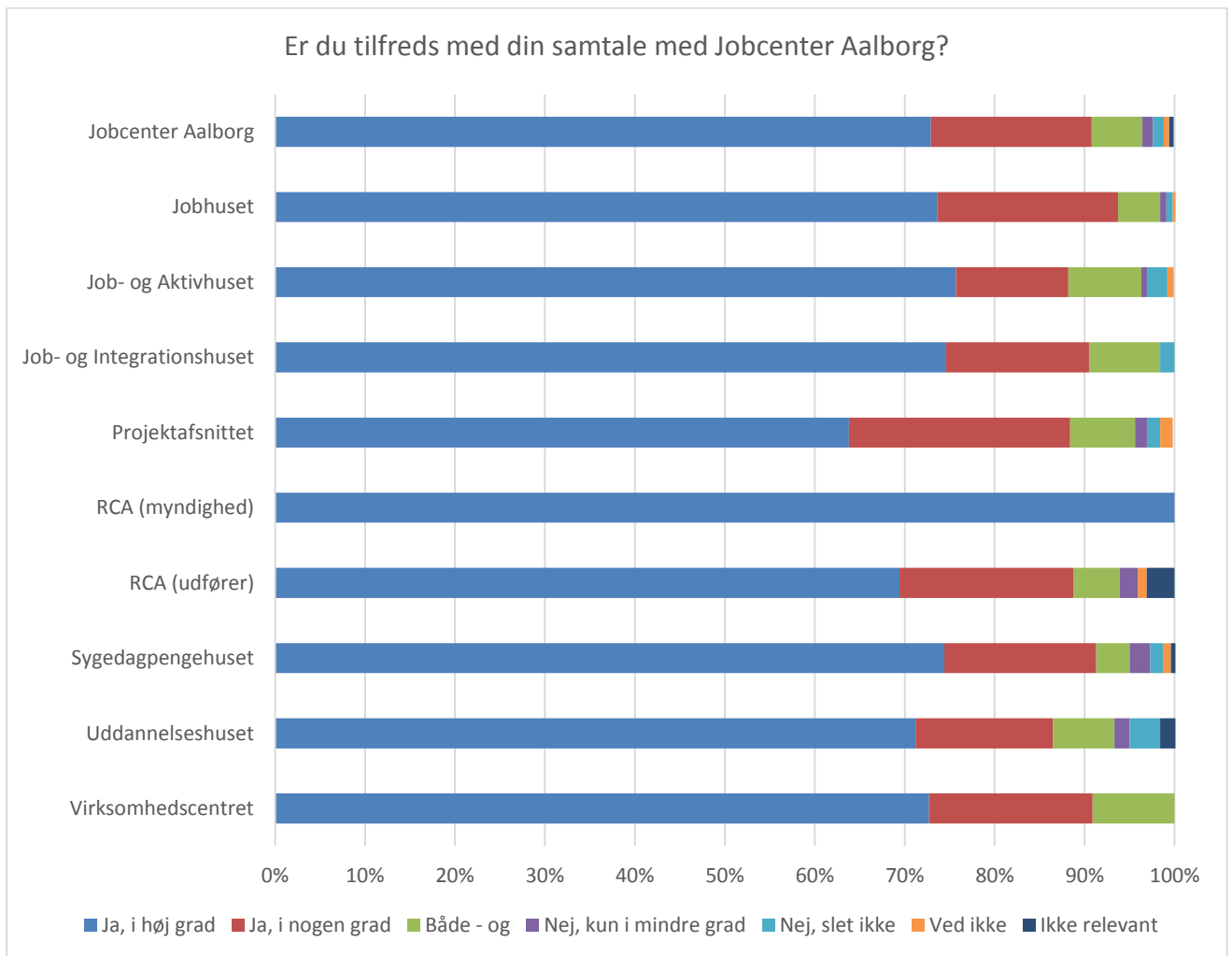


Føler du, at du har overblik over, hvad der skal ske i dit forløb i Jobcenter Aalborg?

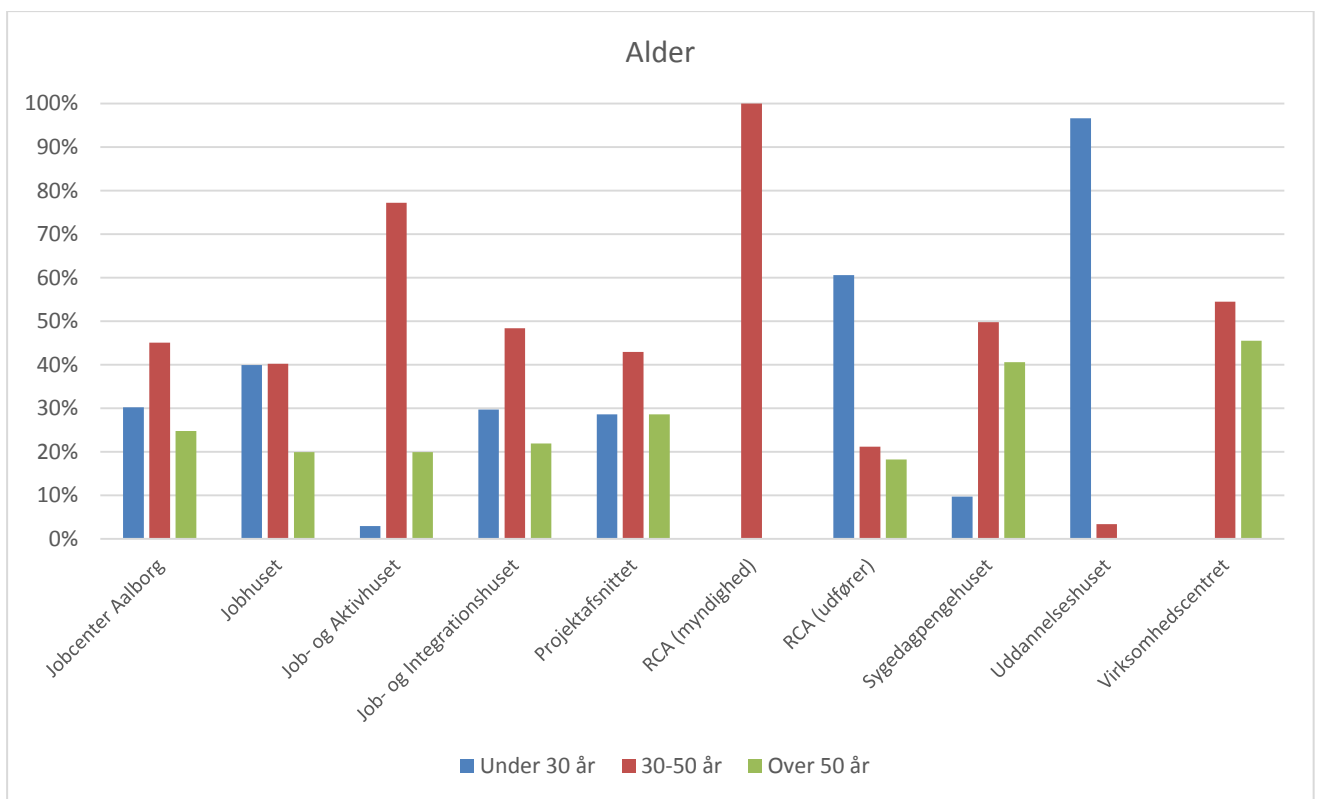
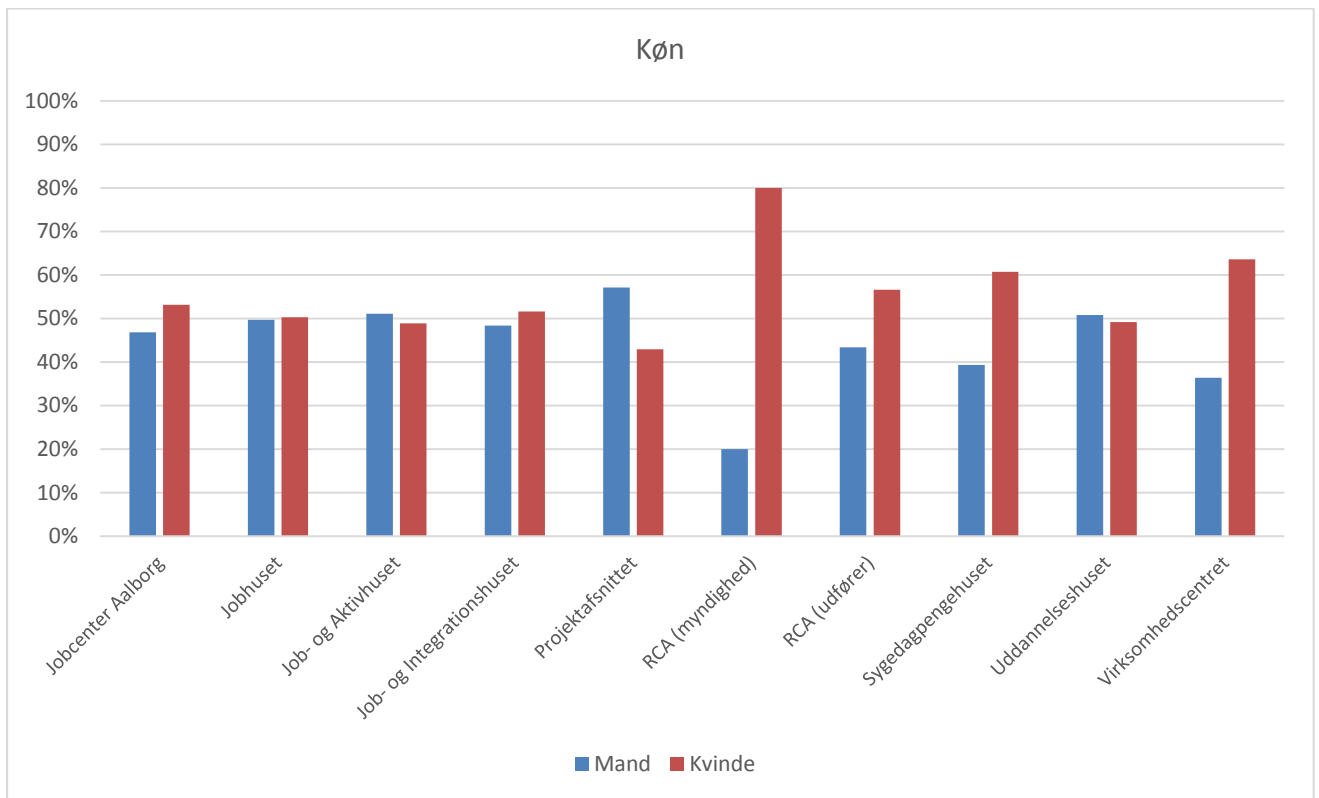


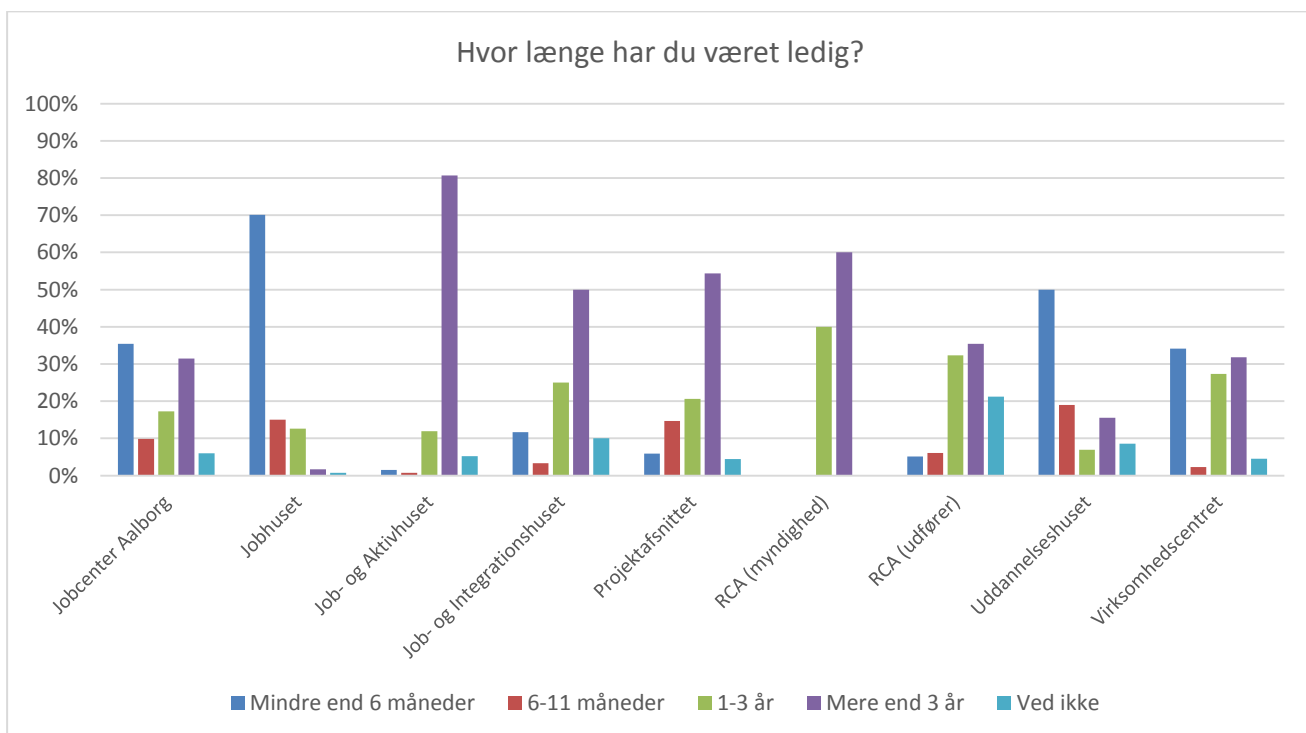
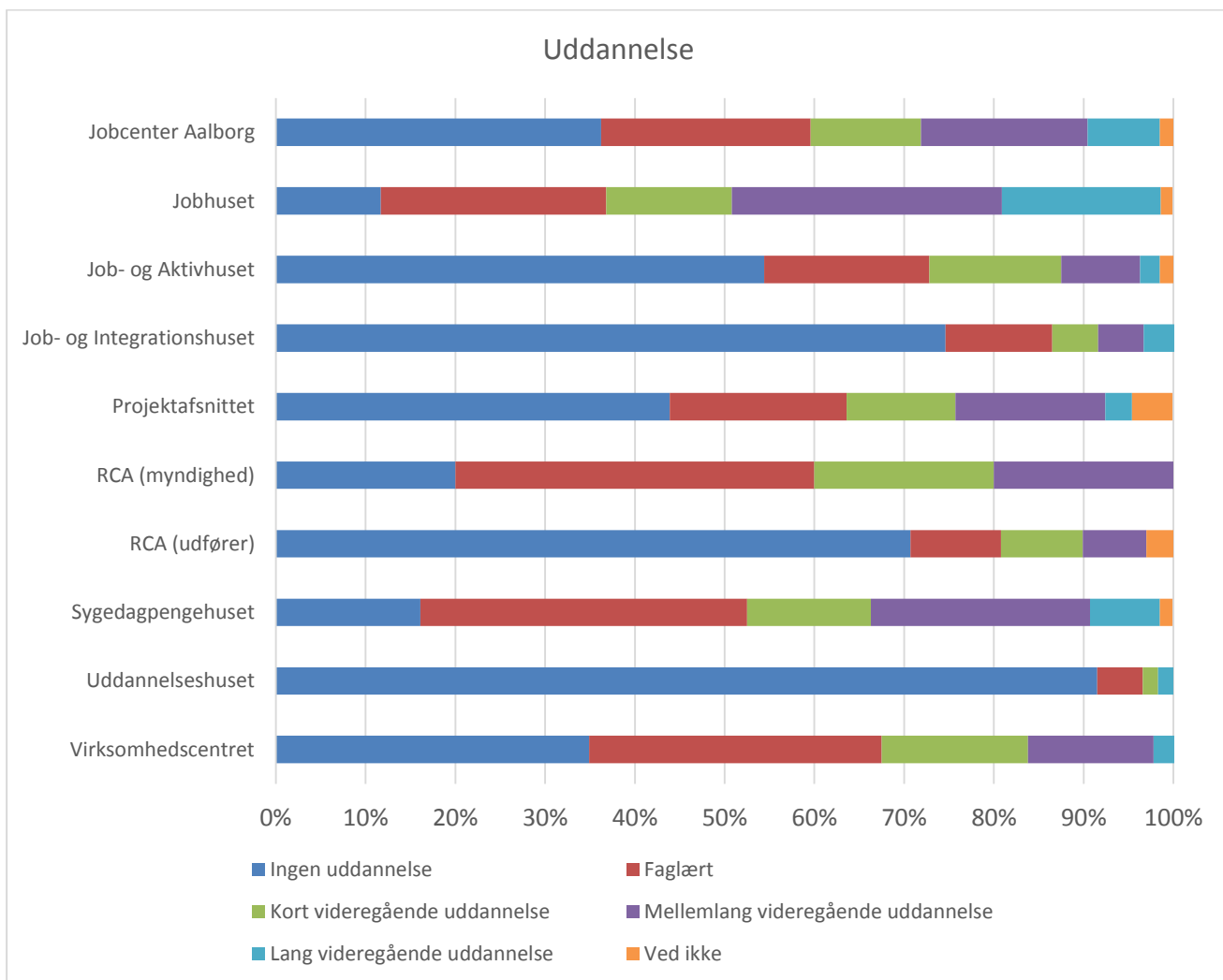
Føler du, at du har overblik over, hvad der skal ske i dit forløb i Jobcenter Aalborg? (gennemsnit)



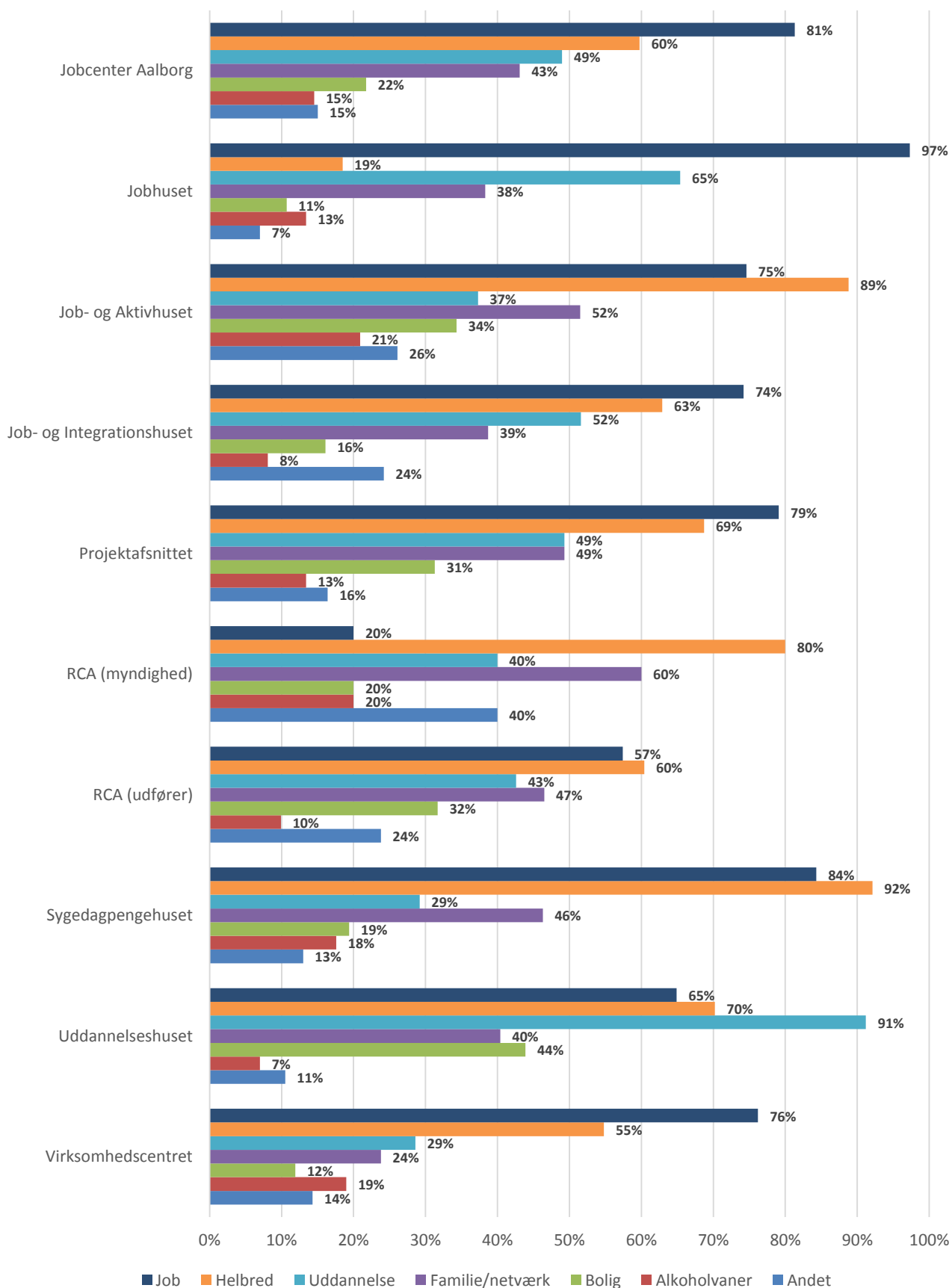


Baggrundsoplysninger





Hvilke emner blev der talt om under samtalen?



Er det første gang, du er til samtale i denne afdeling i Jobcenter Aalborg?

