

“ Brugermåling i Jobcenter Aalborg

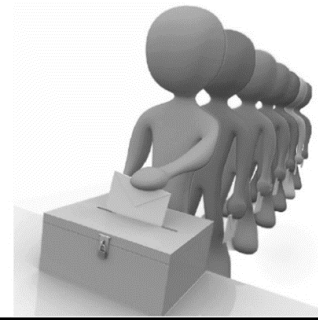
FEEDBACK

Undersøgelsens formål

- Generere viden om og dokumentation for borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg
- Give indblik i hvordan forskellige strategier, kompetenceudviklingsforløb samt forskningsresultater fra eksempelvis Beskæftigelsesindikatorprojektet, kommer til udtryk i borgernes oplevelse af samtalen og mødet med Jobcenter Aalborg

Metode

- Inkluderede alle enheder i Job- og Ydelsesafdelingen, undtagen Ydelsescentret og Sprogcenter Aalborg
- Spørgeskemaer til henholdsvis udfører og myndighed - *men høj grad af sammenlignelighed*
- Spørgsmålene er inspireret af: Den ressourceorienterede samtale, Beskæftigelsesindikatorprojektet og en lignende brugerundersøgelse fra Aarhus Kommune
- Spørgeskemaerne blev udleveret efter alle planlagte samtaler i uge 6 og 7
- Borgerne har deltaget anonymt



Svarprocent og validitet

- Samlet svarprocent for Jobcenter Aalborg = 50%
(2070 planlagte samtaler i uge 6 og 7, 1032 indleverede besvarelser)
- For enkelte enheder har svarprocenten været under 50 %, hvilket kan have betydning for generaliserbarheden af disse resultater
- Besvarelsesprocenten vurderes tilfredsstillende for en undersøgelse som denne – dog tages der forbehold for, at svarprocenten kan have betydning for undersøgelsens validitet

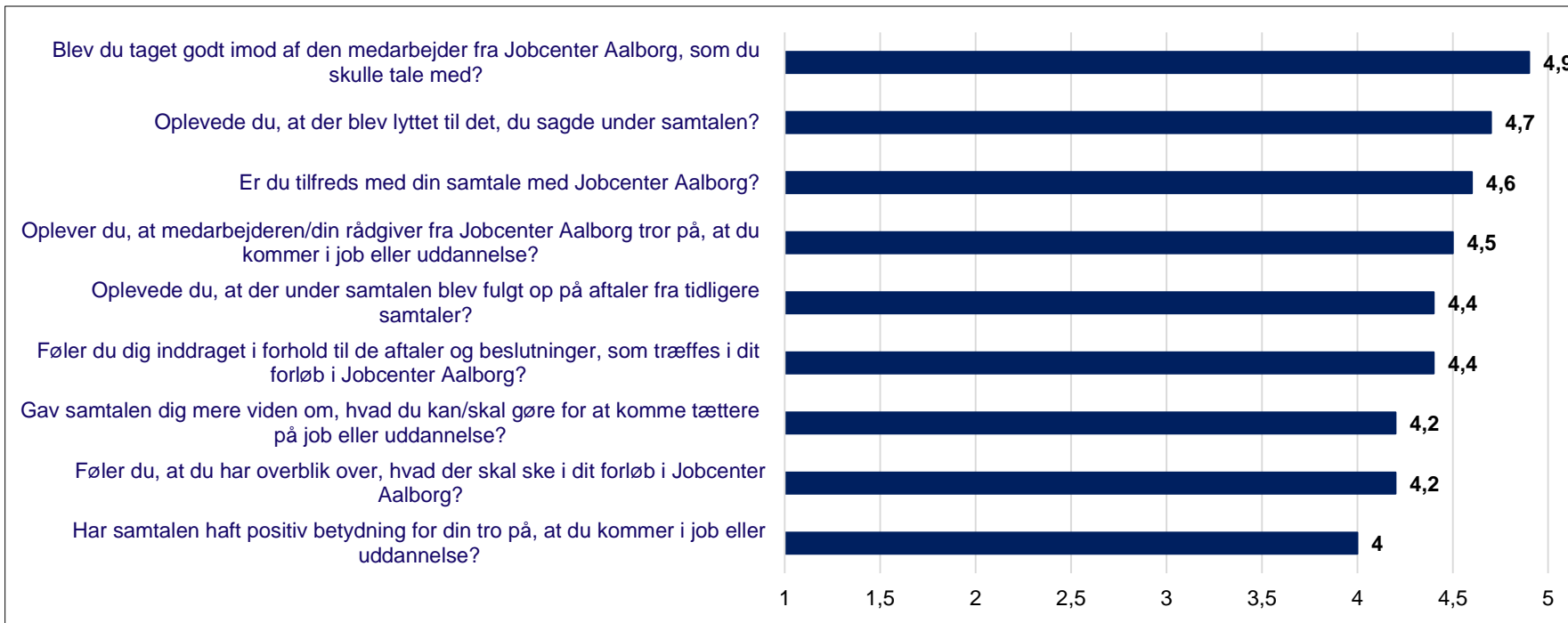
Hovedresultater: Hele Jobcenter Aalborg

- **97 %** angiver, at i de i høj grad eller nogen grad blev taget godt imod af den medarbejder fra Jobcenter Aalborg, som de skulle tale med
- **74 %** angiver, at samtalen i høj grad eller nogen grad gav mere viden om, hvad de kan/skal gøre for at komme tættere på job eller uddannelse
- **94 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplevede, at der blev lyttet til det, de sagde under samtalen
- **63 %** angiver, at samtalen i høj grad eller nogen grad har haft positiv betydning for deres tro på, at de kommer i job eller uddannelse
- **80 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplever, at medarbejderen/rådgiveren fra Jobcenter Aalborg tror på, at de kommer i job eller uddannelse
- **67 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplevede, at der under samtalen blev fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler
- **81 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad føler sig inddraget i forhold til de aftaler og beslutninger, som træffes i deres forløb i Jobcenter Aalborg
- **81 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad føler, at de har overblik over, hvad der skal ske i deres forløb i Jobcenter Aalborg
- **91 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad er tilfredse med deres samtale med Jobcenter Aalborg

Bemærk:

- *Har samtalen haft positiv betydning for din tro på, at du kommer i job eller uddannelse? (63%).* Dette kan skyldes, at borgerne allerede har haft en stærk tro på, at de kommer i job eller uddannelse
- *Oplevede du, at der under samtalen blev fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler? (67%).* For nogle af respondenterne er det første gang, de er til møde med Jobcenter Aalborg

Hovedresultater: Hele Jobcenter Aalborg

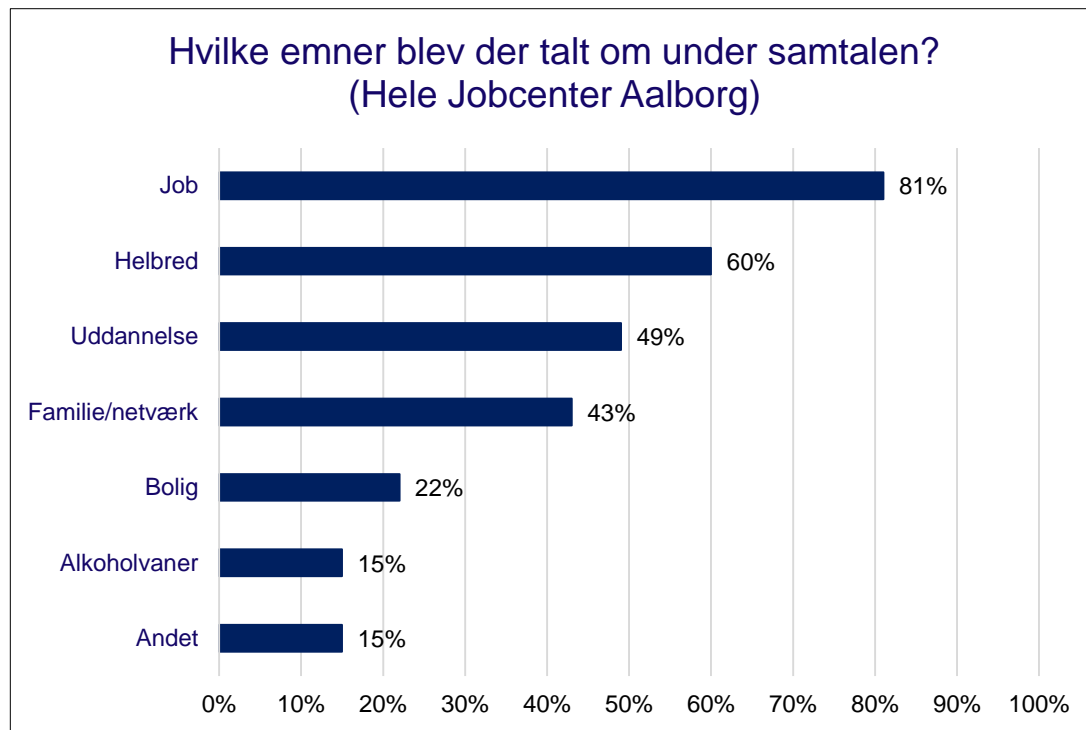


5 = Ja, i høj grad
4 = Ja, i nogen grad
3 = Både- og
2 = Nej, kun i mindre grad
1 = Nej, slet ikke

Samtalernes indhold

Generelt viser undersøgelsen, at samtalerne indhold tilpasses ift. målgruppen:

- Jobhuset: 97 % har talt om job
- Job- og Aktivhuset: 89% har talt om helbred og 75 % om job
- Sygedagpengehuset: 92 % har talt om helbred
- Uddannelseshuset: 91 % har talt om uddannelse



Opsamling

- Generelt positive tilbagemeldinger fra borgerne – både i åbne og lukkede besvarelser
- Variation mellem enhederne kan skyldes forskelle i målgrupper (herunder ledighedslængde, borgernes udfordringer mv.)
- Undersøgelsens resultater indikerer, at vores strategier og kompetenceudviklingsforløb kommer til udtryk i borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg

Spørgsmål

