



Til BIU

26-08-2014

Orientering om tilfredshedsundersøgelse blandt jobparate – Sammendrag af slutevaluering

Sagsnr.
2011-148345

Dokumentnr.
2011-148345-8

Formål

At skabe viden om borgernes tilfredshed med den indsats de modtager samt tilfredshedens udvikling over tid.

Sagsbehandler
Liv Agerby Houlberg

Pilotprojektet er gennemført i foråret 2014 i Næstved, Slagelse, Rudersdal, Gentofte og Københavns kommuner blandt jobparate og åbenlyst uddannelsesparate i jobcentrene. Resultatet skal bruges af STAR til at rammesætte en national tilfredshedsmåling planlagt til efteråret 2014.

Form

Der er sendt en sms til alle job- og åbenlyst uddannelsesparate ledige, som var til jobsamtale i perioden. Sms'erne blev afsendt én gang dagligt for alle nye møder.

- *Du har haft en samtale med dit jobcenter/anden aktør. Hvad synes du alt i alt om samtalen?*

Sms-teksten er blevet tilpasset to gange undervejs i forløbet, hvilket har betydet et let udsving i svardata. Der er tilføjet følgende informationer:

- Alle svar bliver behandlet fortroligt
- Svarene er ikke kendt af jobcentret
- Hvad det koster at svare på sms'en
- Det er muligt at framelde sig undersøgelsen (senere ændret til frivillig deltagelse)

Resultat af tilfredshedsmåling

Københavns Kommune rammer gennemsnittet med 78 pct. af borgere, der er tilfredse/meget tilfredse med samtalen i jobcentret. I gennemsnit er 11 pct. hverken tilfredse eller utilfredse, mens 9 pct. er enten utilfredse eller meget utilfredse, og 2 pct. har svaret ved ikke.

Figur 1: Fordeling af svar



Udviklingskontoret

Bernstorffsgade 17, I
1592 København V

Telefon
2363 9138

Mobil
2363 9138

E-mail
QU72@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710192

Tabel 1: Svarprocenter i de deltagende kommuner

Pr. 13. juni er der sendt 15.630 sms'er, og 6.963 har svaret. Det giver en gennemsnitlig svarprocent på 45 pct.

Jobcenter	Svarprocent
Gentofte	55
København	44
Næstved	50
Rudersdal	46
Slagelse	41
I alt	45

Der er foretaget midtvejsevaluering samt målinger ved tilpasning af sms-teksten. De viser et fald i svarprocenten på 4 procentpoint fra 47-43 pct., mens tilfredsheden har været stabil med 77-78 pct. over hele perioden.

En frafaldsanalyse har vist en let overvægt af kvinder og danskere blandt respondenterne, men generelt har der været begrænsede udsving på fordelingsvariablerne. Derfor er der ikke lavet en vægtning af tilfredshed ift. køn, alder, herkomst, kommune eller ydelse.

Evaluering af fremgangsmåde (Jobcentercheferne)

- Jobcentercheferne er tilfredse med både data og detaljeringsgrad. Dog finder de det besværligt at skulle logge ind på bi.star.dk for at se rapporterne.
- Jobcentercheferne har desuden et ønske om at kunne se målingerne på medarbejderniveau, så de kan bruges som ledelsesværktøj.

Anbefalinger til udrulning på landsplan (Projektgruppen)

- Det anbefales, at brugeroprettelsen automatiseres (initiativer er i gang), samt at der gives mulighed for at jobcenterchefer kan abonnere på e-mailrapporter fra bi.star.dk.
- Det anbefales at udforske muligheden for at integrere data til jobcentrenes ledelsessystemer.
- Når LIS-data fra Planner er klar, bør de kobles på målingerne, så tilfredshed også kan opgøres på hhv. indkaldte og selvbookede samtaler. (Alle fem pilotkommuner er med i følgegruppen på pilotprojektet Planner-Selvbook)
- Det anbefales endelig, at der udarbejdes en implementeringsguide til kommunerne.