

Opfølgende baseline måling - BIF

Louise Kjær Mansfeldt

Juni 2016

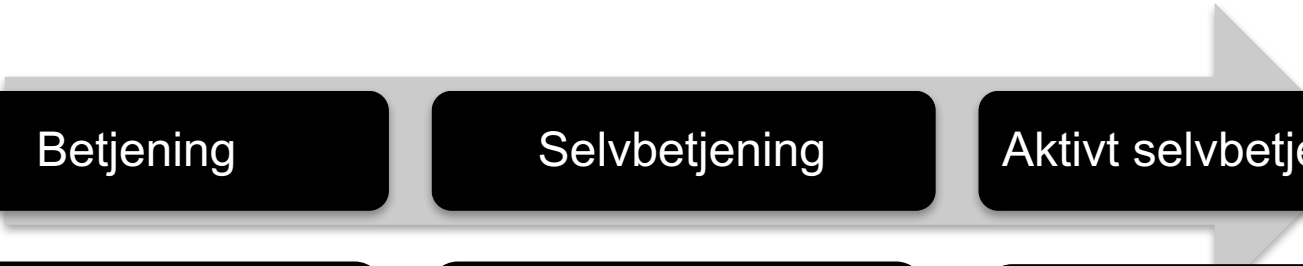
advice

Indhold

Hovedresultater	3
Digitalisering	8
Arbejdsmarkedssituationen	17
Om undersøgelsen	26

Hovedresultater

Betjening og selvbetjening



	Betjening	Selvbetjening	Aktivt selvbetjenende
Baseline 2012	86% får god hjælp og vejledning på jobcenteret	60% er selvbetjenende	23% er aktivt selvbetjenende
Aktuelt 2016	89% er alt i alt tilfreds med den modtagne service og vejledning op jobcenteret*	91% er selvbetjenende	39% er aktivt selvbetjenende**

- * Grundet nye spørgsmålsformuleringer og kategorier, er spørgsmålet udvalgt til at passe bedst muligt til tidligere år. Derudover er svarkategorierne sammenlagt til fra: "I meget høj grad", "I høj grad" og "I nogen grad" til dette overordnede tilfredshedsparameter.
- ** Bemærk her, at der er 81 personer der ikke indgår i denne beregning, da de ikke har svaret på spørgsmålet om hvorvidt jobcenteret forbedrer deres muligheder for at komme i arbejde.

Udvikling i aktiv selvbetjening

Definitionen på aktivt selvbetjenende

Dem, der svarer "Ja" til spørgsmålet: "Jeg oplever, at jeg gennem selvbetjening i jobcenteret forbedrer mine muligheder for at komme i arbejde igen" og svarer "Ja" til mindst en af svarmulighederne i spørgsmålet "Bruger du internettet/computer/tablet/mobiltelefon i forbindelse med dit forløb i jobcenteret?"

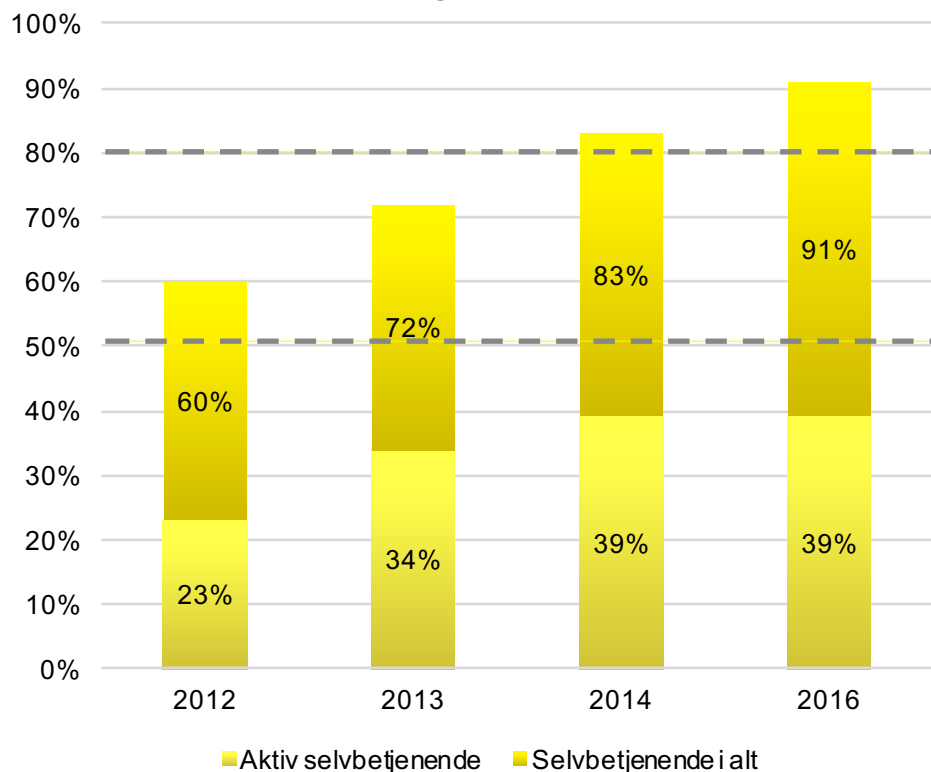
Definition på selvbetjenende

Dem, der svarer "Ja" til en eller flere svarmuligheder i spørgsmålet "Bruger du internettet/computer/tablet/mobiltelefon i forbindelse med dit forløb i jobcenteret?" og svarer "Nej" eller "Benytter ikke selvbetjening" til spørgsmålet "Jeg oplever, at jeg gennem selvbetjening i jobcenteret forbedrer mine muligheder for at komme i arbejde igen"

Tidligere målsætninger:

50% skal være aktivt selvbetjenende i 2015

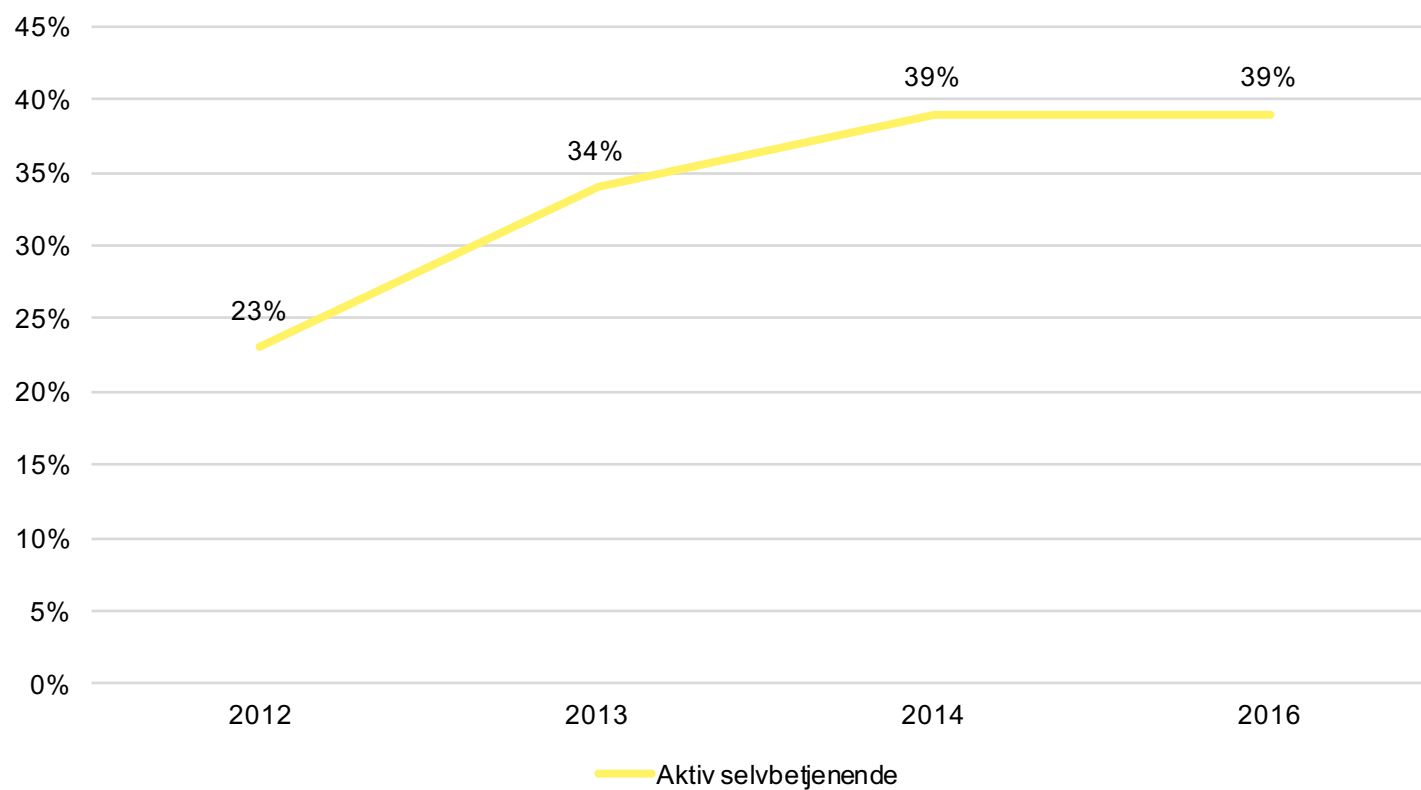
70% skal være aktivt selvbetjenende i 2020



Bemærk: Kun respondenter der har svaret på hvorvidt de oplever at jobcenteret forbedrer mulighederne for at komme i arbejde er med i denne figur.

Antallet af respondenter varierer år for år: 2012: N= 524, 2013: N=717, 2014: N=592, 2016: N=689. I det følgende markeres antal respondenter i de respektive grafer med "N=XXX"

Udvikling i aktivt selvbetjenende



Kun respondenter der har svaret på hvorvidt de oplever at jobcenteret forbedrer mulighederne for at komme i arbejde er med i denne figur.

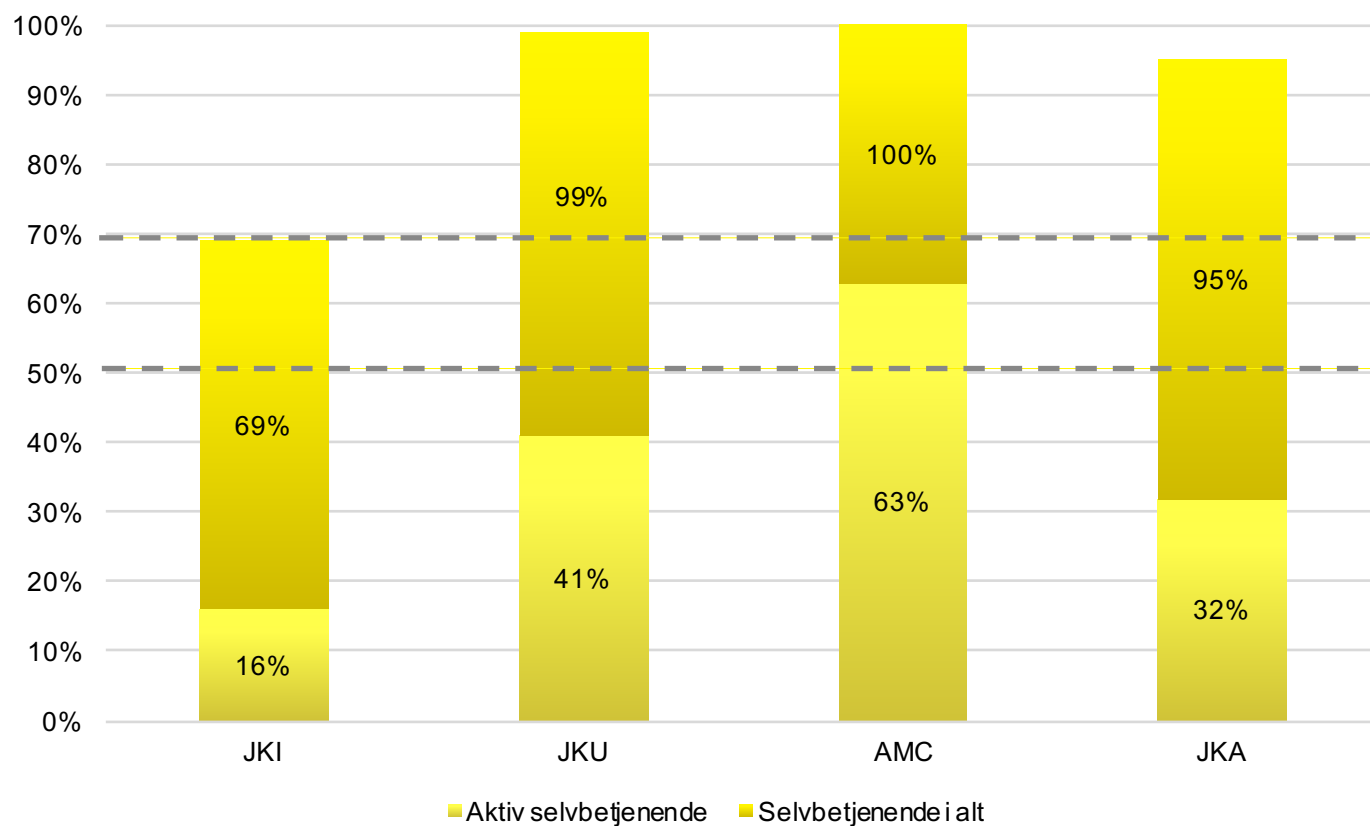
2012: N= 524, 2013: N=717, 2014: N=592, 2016: N=689

Aktiv selvbetjening pr. center 2016

Tidligere målsætninger:

50% skal være aktivt selvbetjenende i 2015

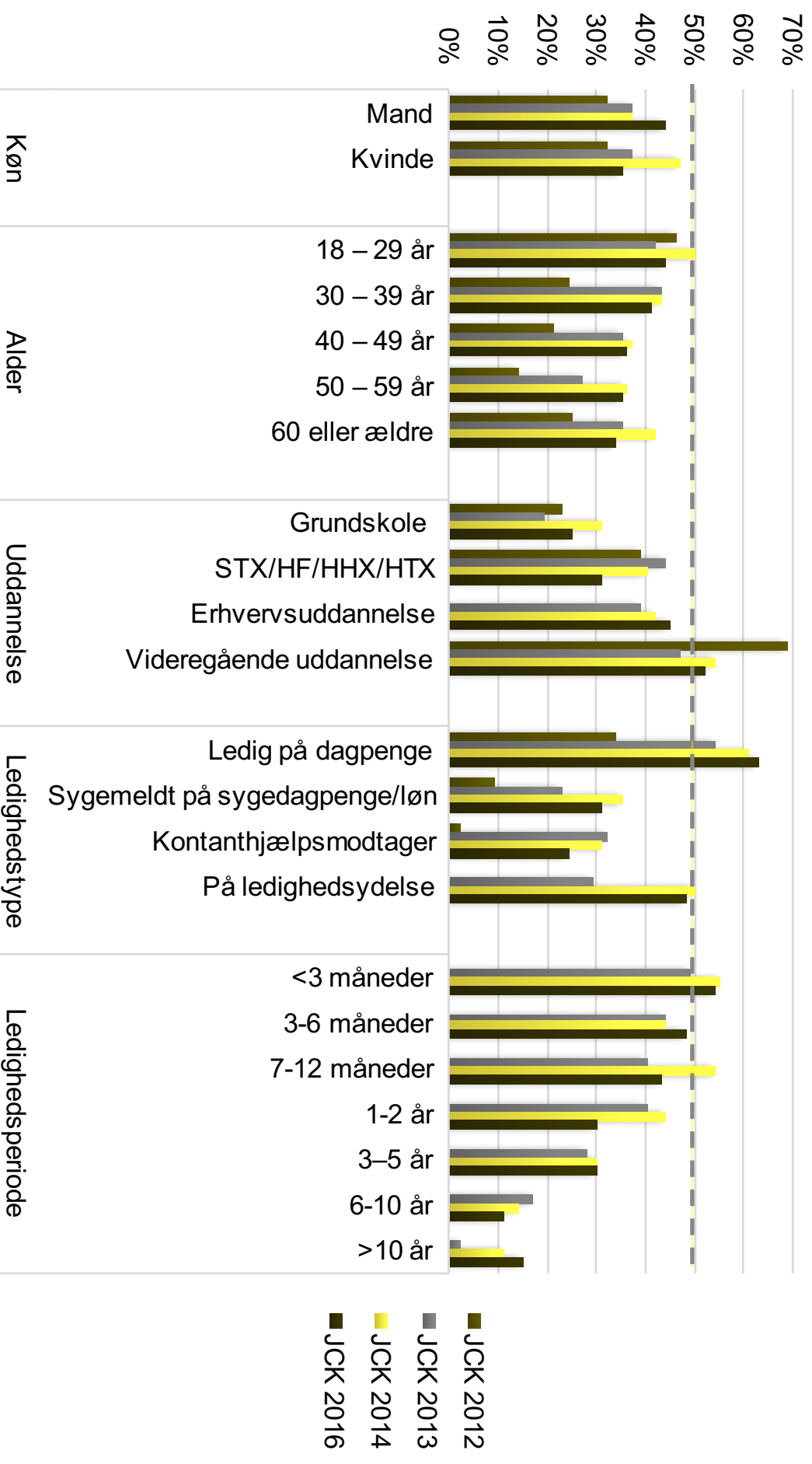
70% skal være aktivt selvbetjenende i 2020



Antallet af respondenter varierer fra center til center, hvormed det antal der summeres til 100% i de forskellige søjler er forskelligt. Antallet af respondenter fra hvert center medregnet i denne figur er: JKI N=124, JKU N=174, AMC N=204, JKA N=125

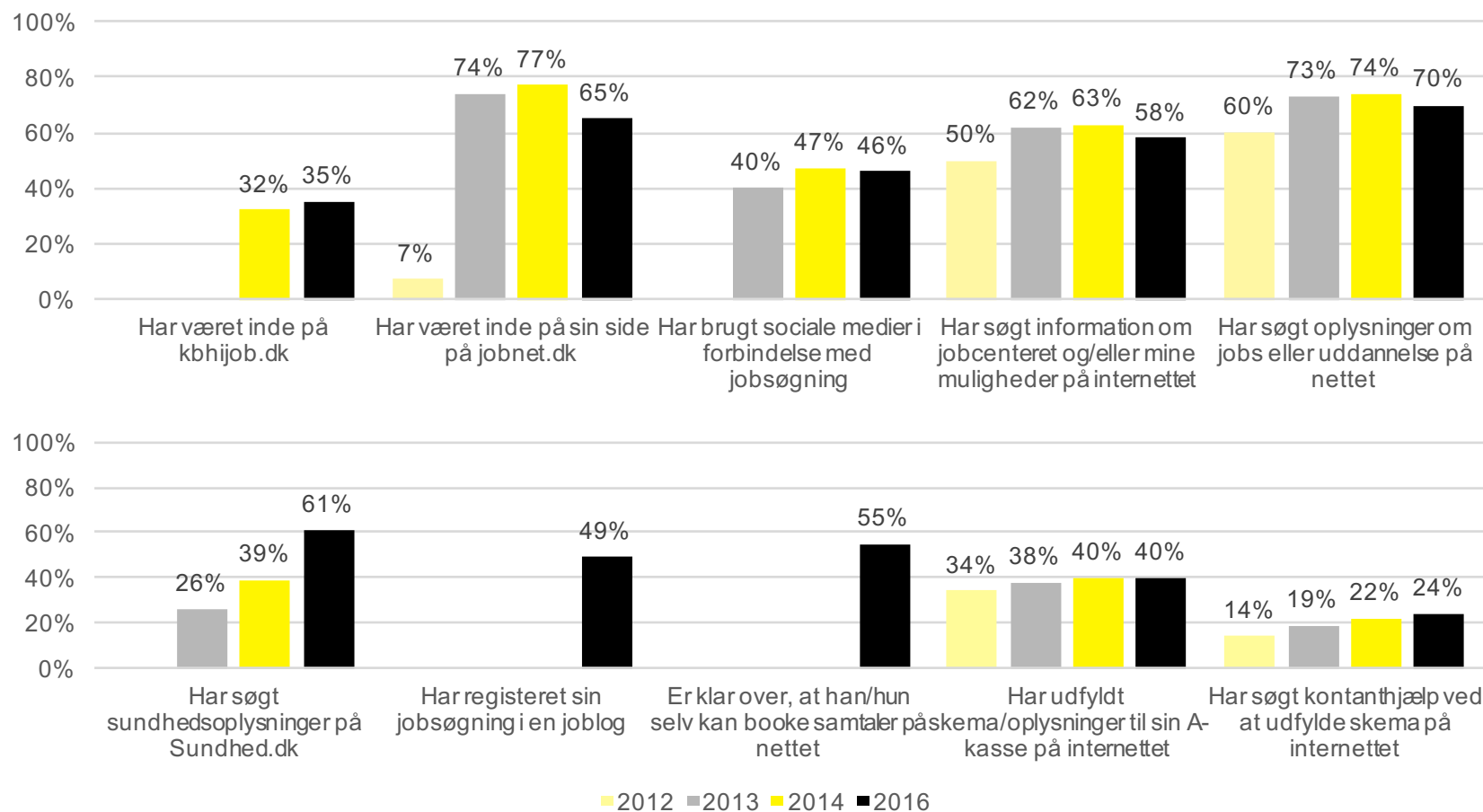
Digitalisering

Udvikling i aktiv selvbetjening fordelt på demografi



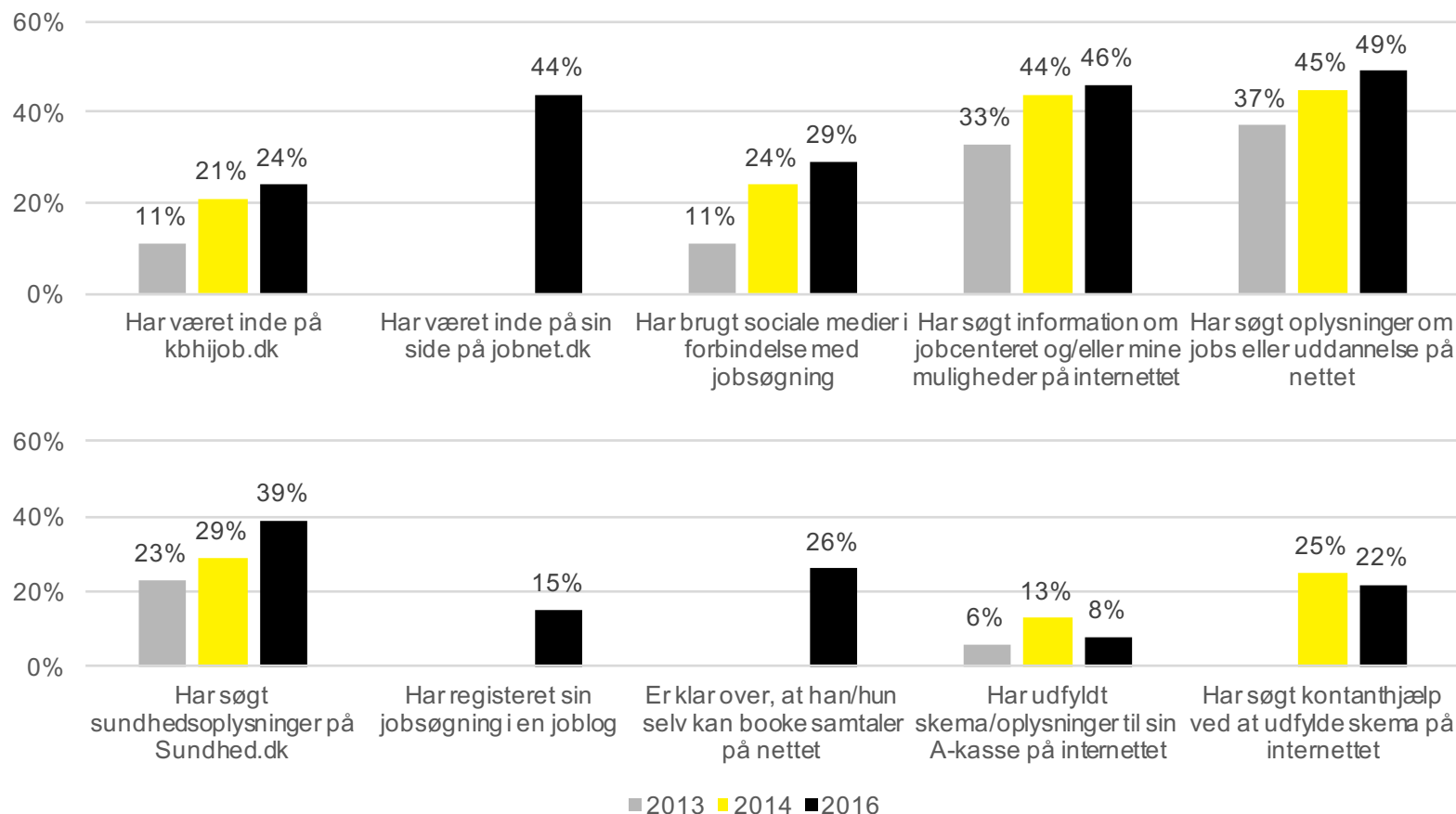
Brug af digital selvbetjening

- Udvikling i samlet gennemsnit



Antallet af respondenter i disse spørgsmål varierer fra N = 510–735. Denne variation er stor, da spørgsmålene her varierer fra center til center. I de følgende sider præsenteres de enkelte resultater med de konkrete spørgsmål til det enkelte center. Spørgsmålene der er medtaget i undersøgelsen varierer også fra år til år, hvorfor nogle kategorier ikke har svar for alle år.

Brug af digital selvbetjening - JKI



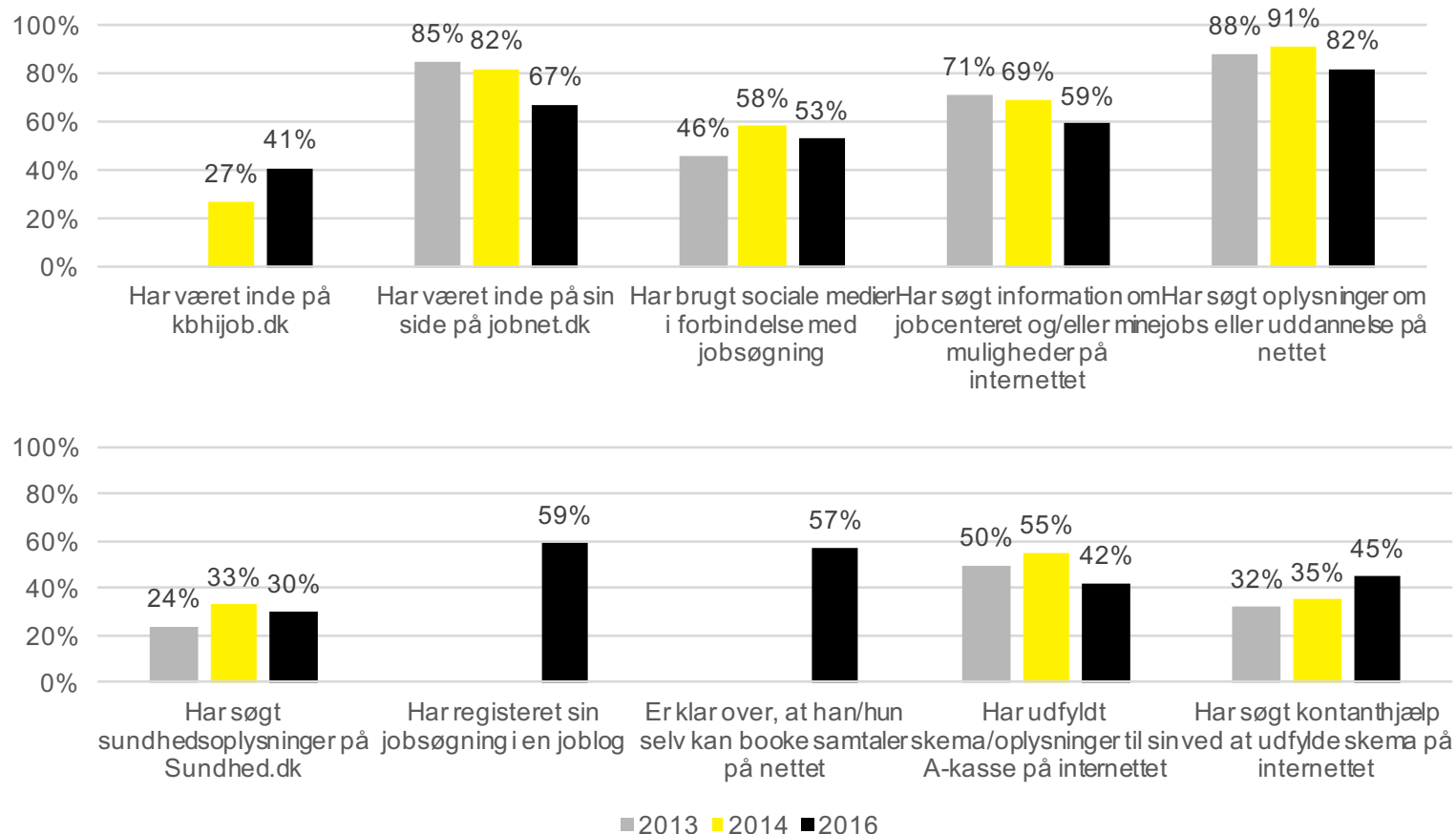
Bemærk at 'Brug af sociale medier', 'Har søgt oplysninger om jobs eller uddannelse på nettet' og 'Har søgt information om jobcenteret eller muligheder på nettet' i 2014 var Ja/Nej spørgsmål, men i 2016 er et gradbøjet, hvormed denne kategori er sammenlagt til 'Ja' hvis respondenter har svaret: "I meget høj grad", "I høj grad" eller "I nogen grad"

Spørgsmålene joblog og samtale-booking er først medtaget i år 2016. Spørgsmålet om jobnet er desuden også først medtaget for JKI i 2016.

Opgørelse opdelt pr. center findes ikke fra 2012.

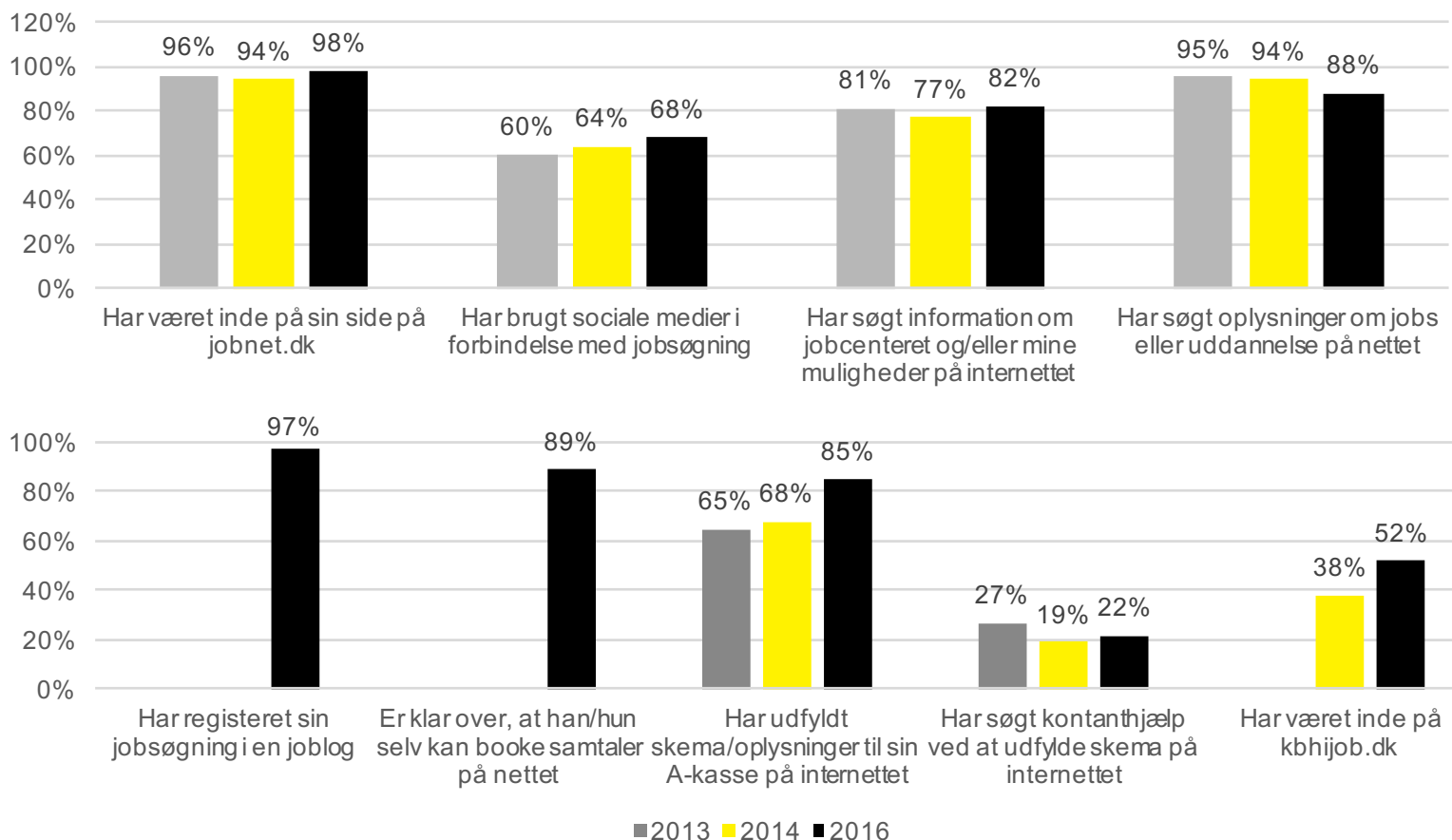
2013: N = 131. 2014: N = 142. 2016: N = 197

Brug af digital selvbetjening - JKU



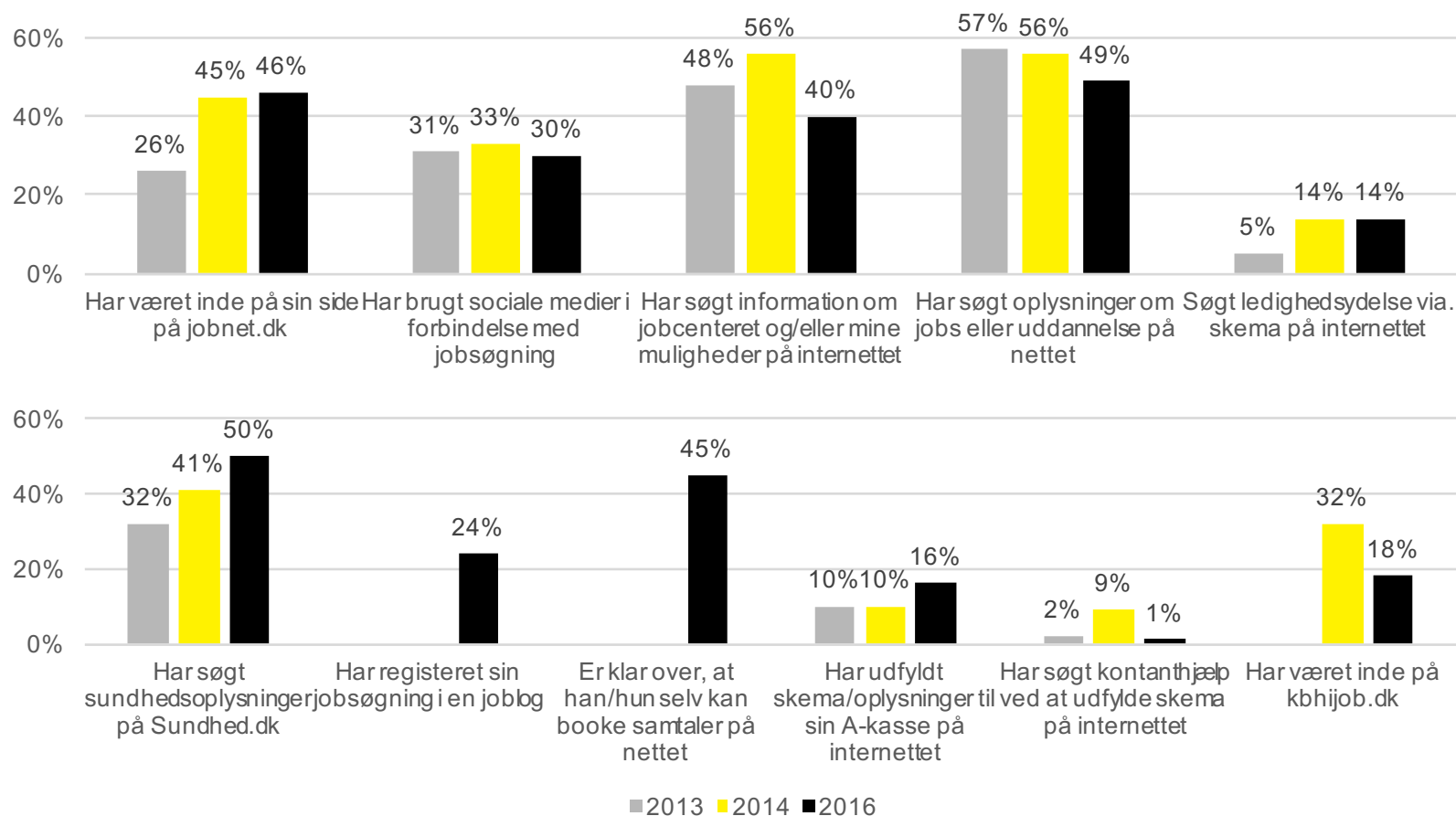
Bemærk at 'Brug af sociale medier', 'Har søgt oplysninger om jobs eller uddannelse på nettet' og 'Har søgt information om jobcenteret eller muligheder på nettet' i 2014 var Ja/Nej spørgsmål, men i 2016 er et gradbøjet, hvormed denne kategori er sammenlagt til 'Ja' hvis respondenterne har svaret "I meget høj grad", "I høj grad" eller "I nogen grad". Spørgsmålene joblog og samtale-booking er først medtaget i år 2016 og kbhijob i år 2014. Opgørelse opdelt pr. center findes ikke fra 2012.

Brug af digital selvbetjening - AMC



Bemærk at 'Brug af sociale medier', 'Har søgt oplysninger om jobs eller uddannelse på nettet' og 'Har søgt information om jobcenteret eller muligheder på nettet' i 2014 var Ja/Nej spørgsmål, men i 2016 er et gradbøjet, hvormed denne kategori er sammenlagt til 'Ja' hvis respondenterne har svaret: "I meget høj grad", "I høj grad" eller "I nogen grad". Spørgsmålene joblog og samtale-booking er først medtaget i år 2016. Opgørelse opdelt pr. center findes ikke fra 2012.

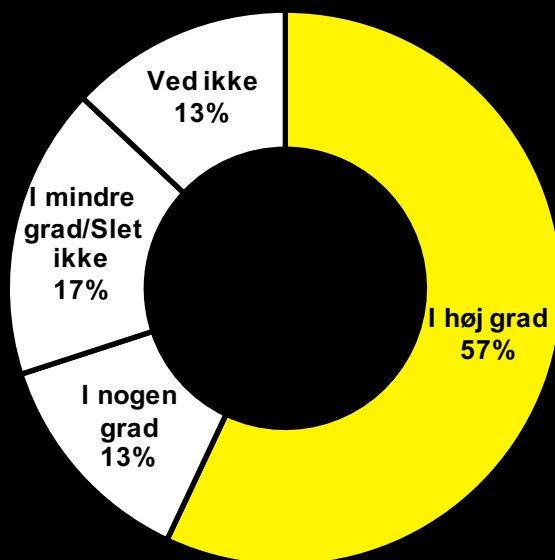
Brug af digital selvbetjening - JKA



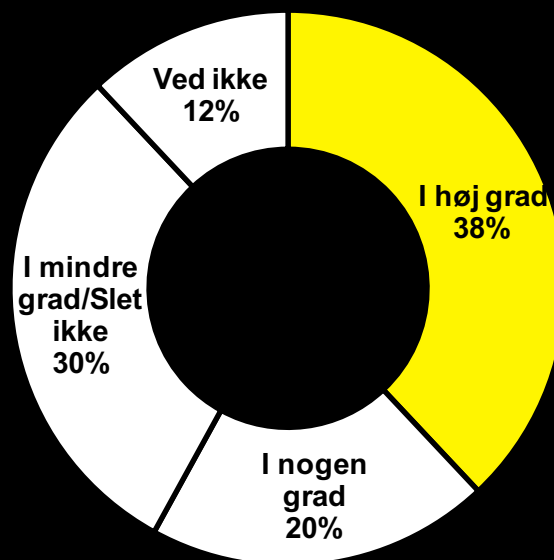
Bemærk at 'Brug af sociale medier', 'Har søgt oplysninger om jobs eller uddannelse på nettet' og 'Har søgt information om jobcenteret eller muligheder på nettet' i 2014 var Ja/Nej spørgsmål, men i 2016 er et gradbøjet, hvormed denne kategori er sammenlagt til 'Ja' hvis respondenter har svaret: "I meget høj grad", "I høj grad" eller "I nogen grad". Spørgsmålene joblog og samtale-booking er først medtaget i år 2016. Opgørelse opdelt pr. center findes ikke fra 2012.

Brug af digitale hjælpemidler

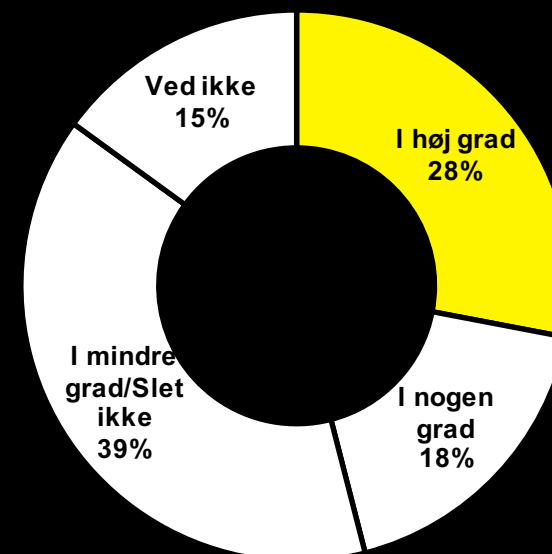
Jeg har søgt information om jobs eller uddannelse på internettet



Jeg har søgt information om jobcenteret og/eller mine muligheder på internettet



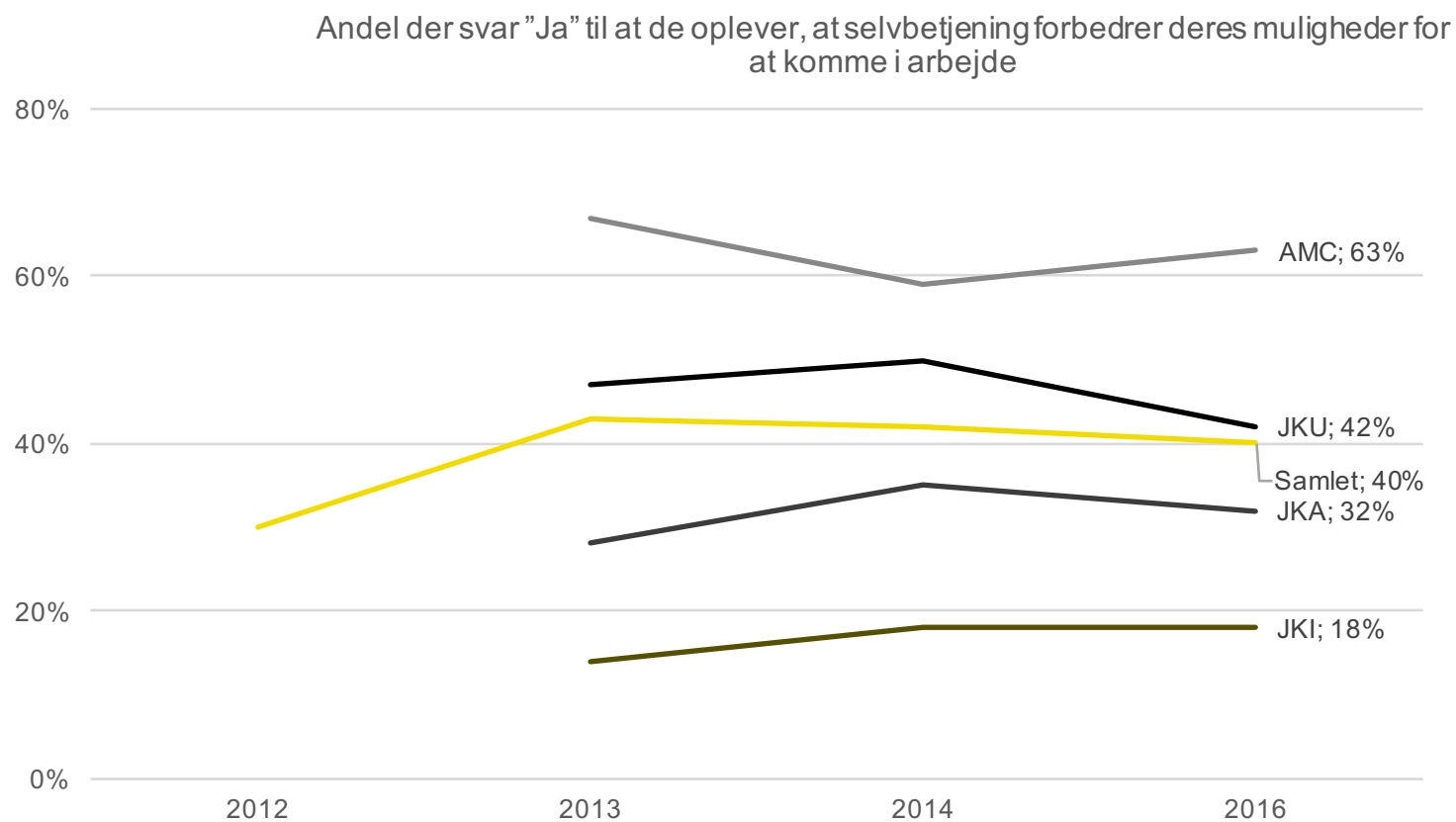
Jeg bruger sociale medier i forbindelse med jobsøgning



N = 731 - 738

* Kategorierne "I meget høj grad" og "I høj grad" er sammenlagt til "I høj grad" og "I mindre grad" og "Slet ikke" er også en sammenlagt kategori

Udvikling i oplevelsen af selvbetjeningsmuligheder

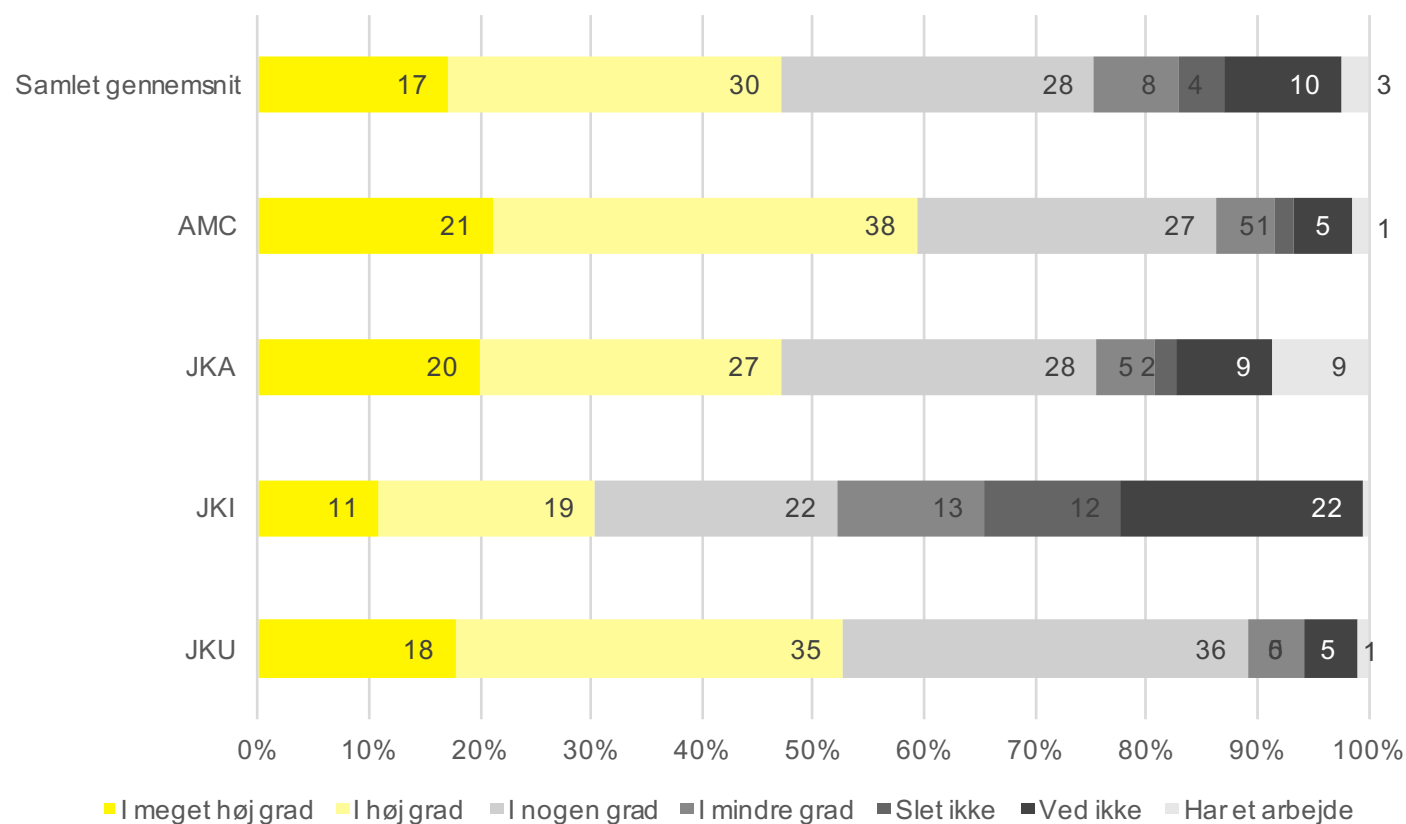


* Ved Baselinemålingens start i 2012 var gennemsnittet på 30%.

De enkelte centeropdelinger er ikke mulige at medtage fra første år. 2013: N = 666. 2014: N = 592. 2016: N = 689

Arbejdsmarkedssituation

I hvor høj grad ved du, hvordan du kan forbedre dine muligheder for at komme i arbejde eller uddannelse?



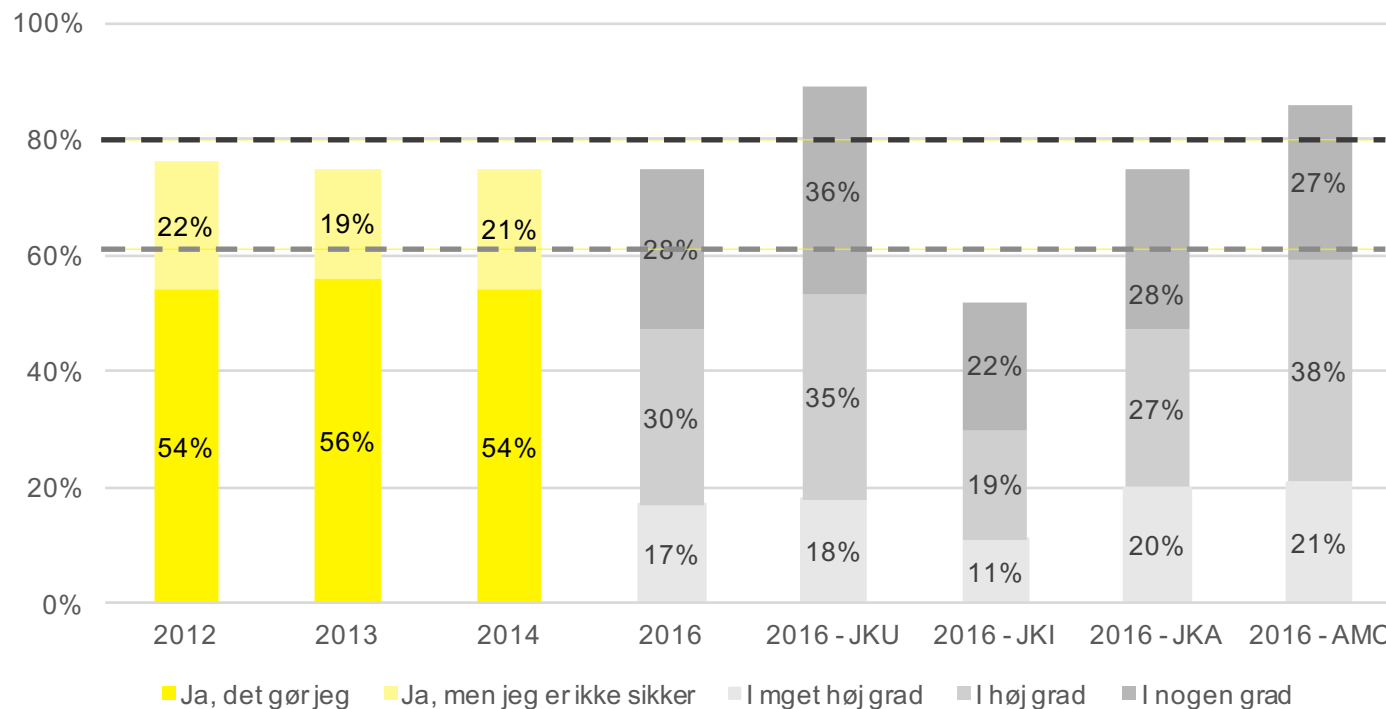
N = 758

Ved du, hvordan du kan forbedre dine muligheder for at komme i arbejde eller uddannelse?

Målsætning:

I 2015 skal 60% svare ja til at de ved, hvordan de kan forbedre deres muligheder for at komme i arbejde eller uddannelse

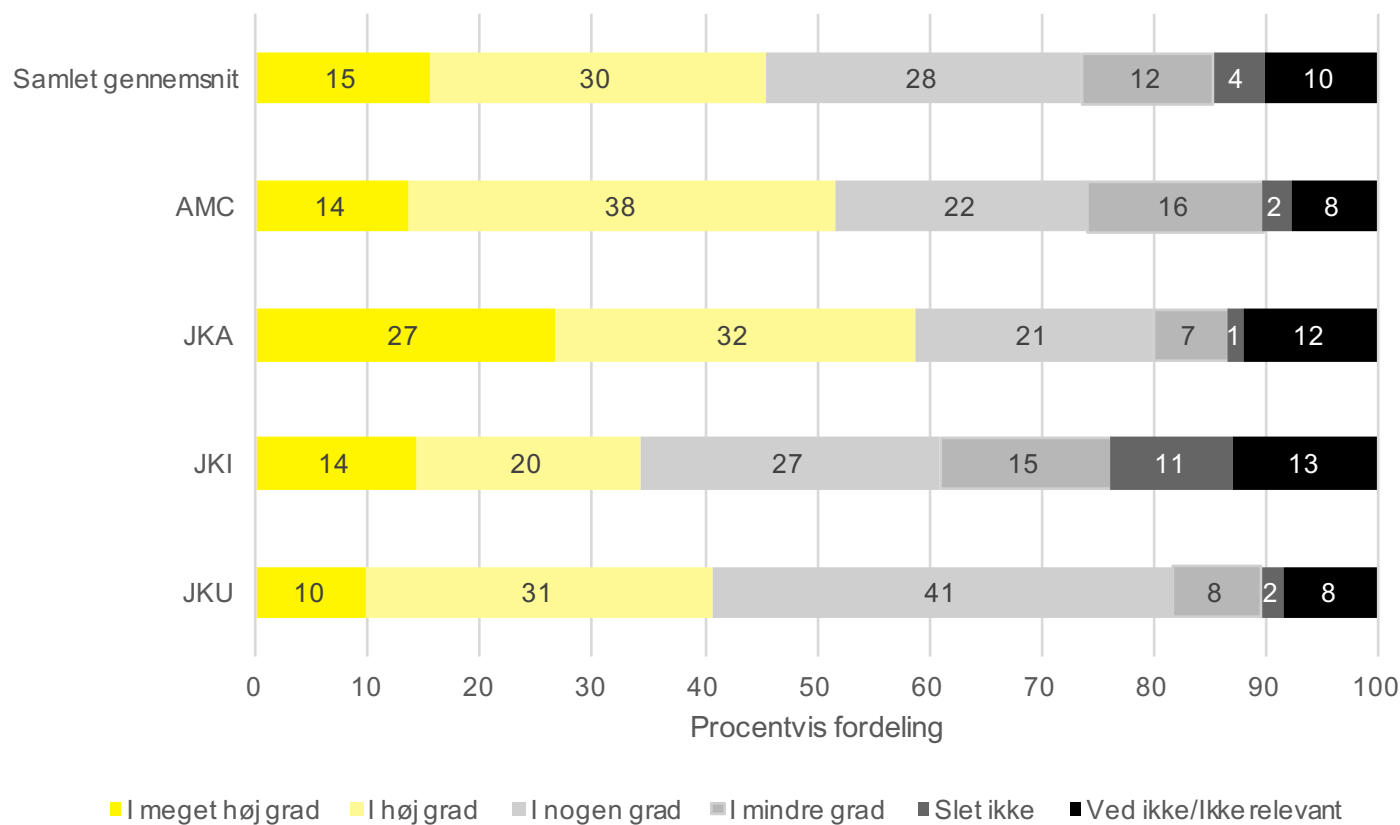
I 2020 skal 80% svare ja til at de ved, hvordan de kan forbedre deres muligheder for at komme i arbejde eller uddannelse



Bemærk at svarkategorieme tidligere år har spørgsmålet været "Ja, det gør jeg" og "Ja, men jeg er ikke sikker" men er gradbøjet for 2016 målingen

2012: n= 524, 2013: n=717; 2014 n=677; 2016: n = 758₁₉

I hvor høj grad er du enig i, at jobcenteret giver dig indflydelse på hvordan du kan komme i arbejde igen?



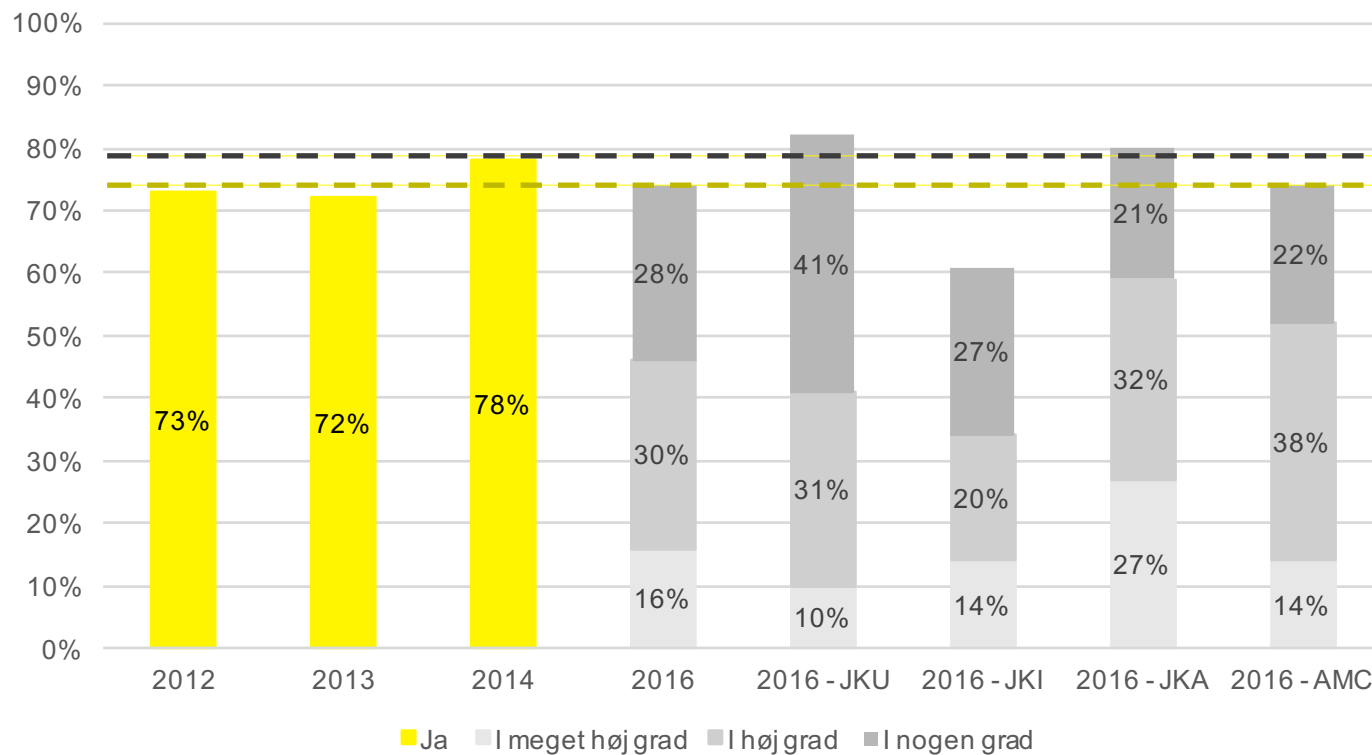
N = 757

Er du enig i, at jobcenteret giver dig indflydelse på, hvordan du kan komme i arbejde igen?

Målsætninger:

I 2015 skal 75% svare ja til, at jobcenteret giver dem indflydelse på, hvordan de kommer i arbejde igen

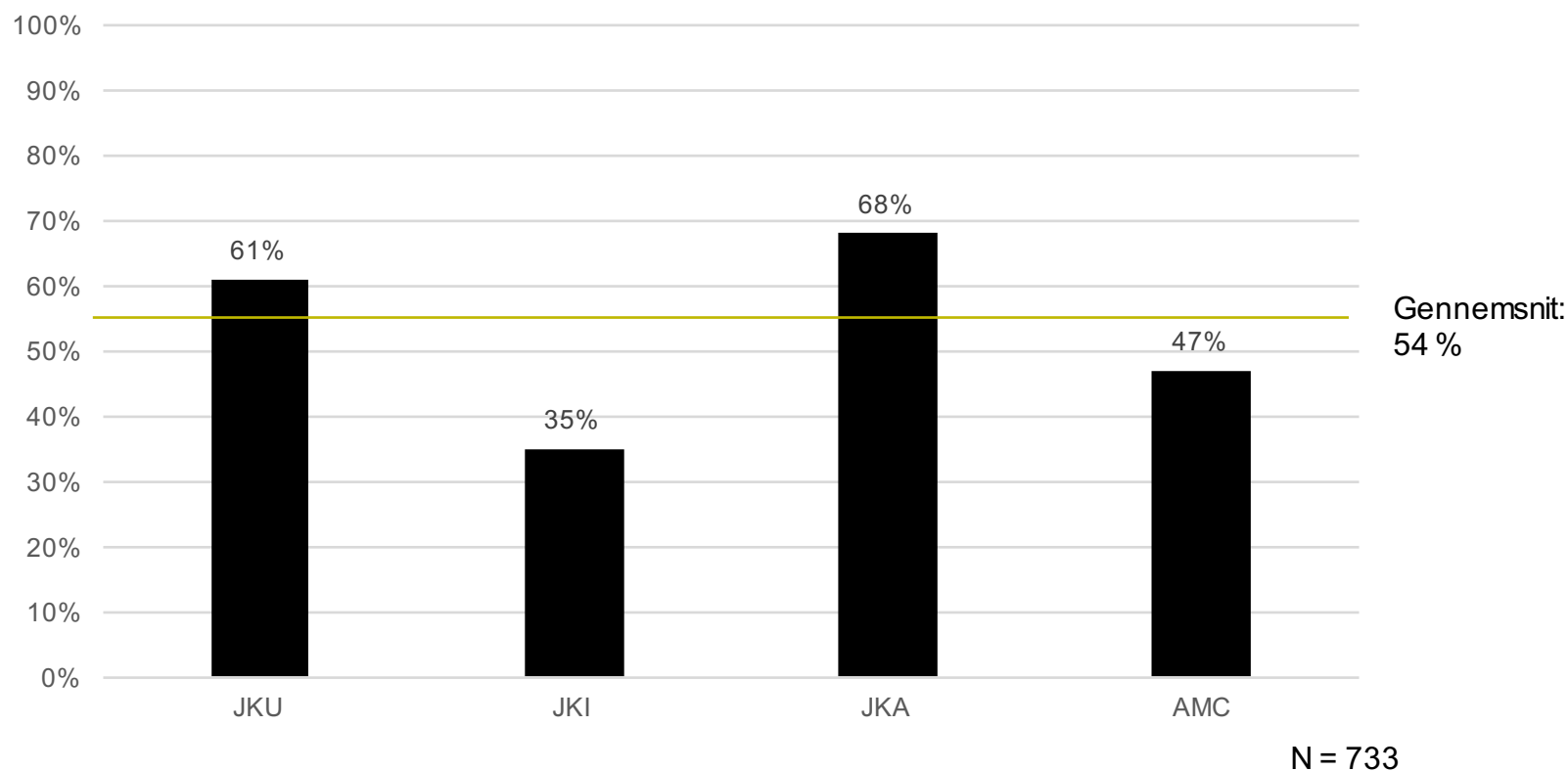
I 2020 skal 80% svare ja til, at jobcenteret giver dem indflydelse på, hvordan de kommer i arbejde igen.



Tidligere år har spørgsmålet været ja/nej, men er gradbøjet for 2016 målingen

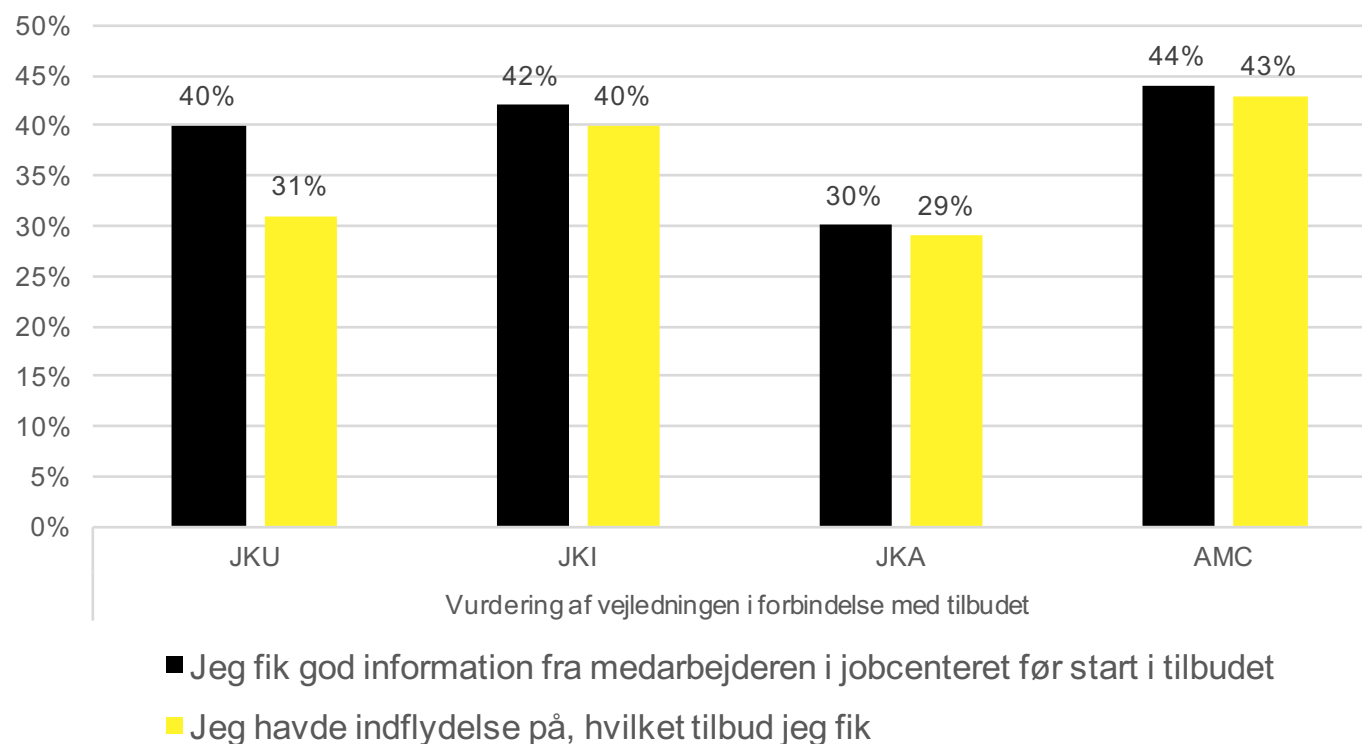
2012: n= 535, 2013: n=720; 2014 n=600; 2016 n=757

Andel der har deltaget i et aktivt tilbud i forbindelse med deres job- eller uddannelsesplan



Vurdering af vejledning i forbindelse med tilbuddet

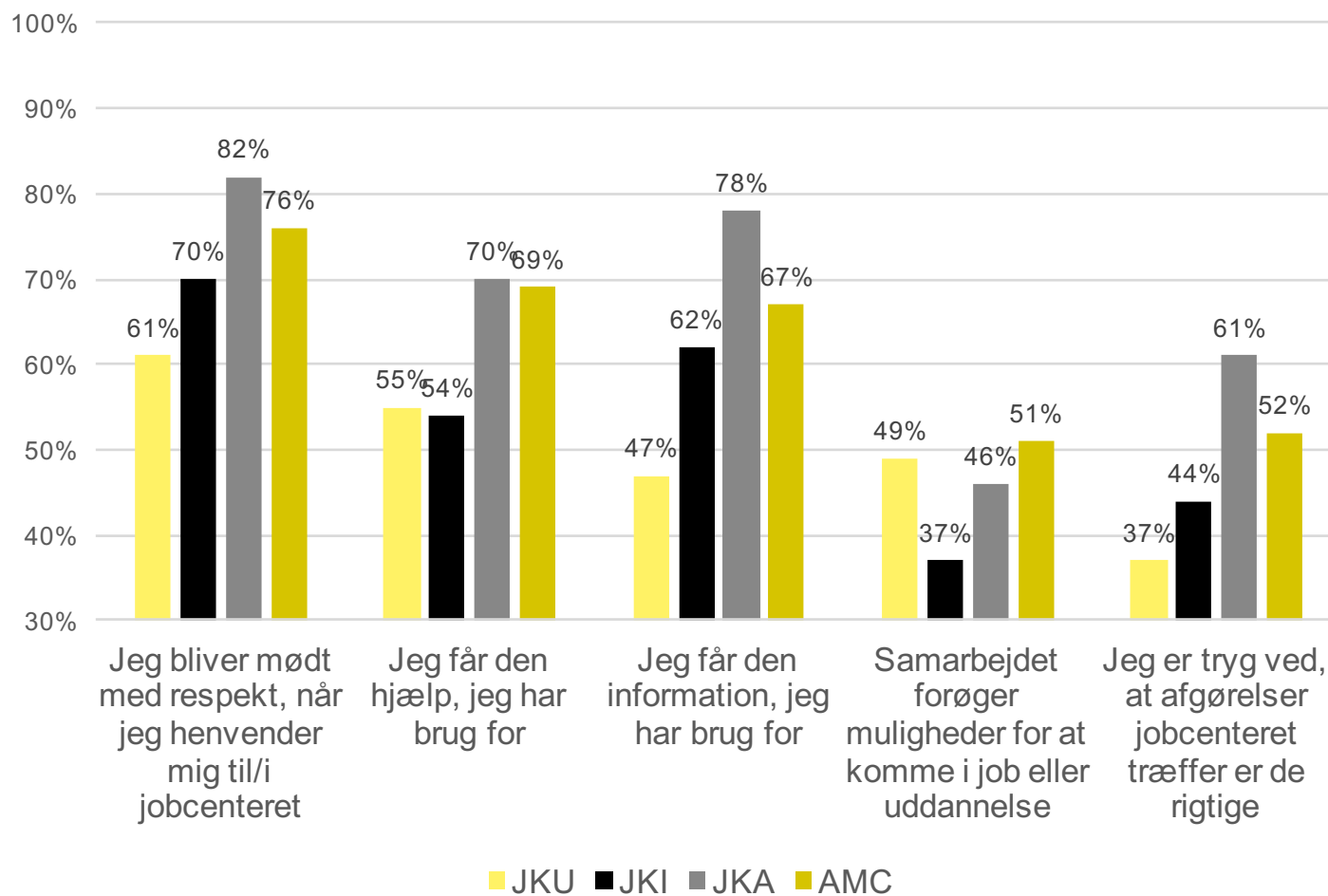
Andel der der "I meget høj grad" eller "I høj grad" enig pr. center



N = 772

Vurdering af jobcenteret generelt

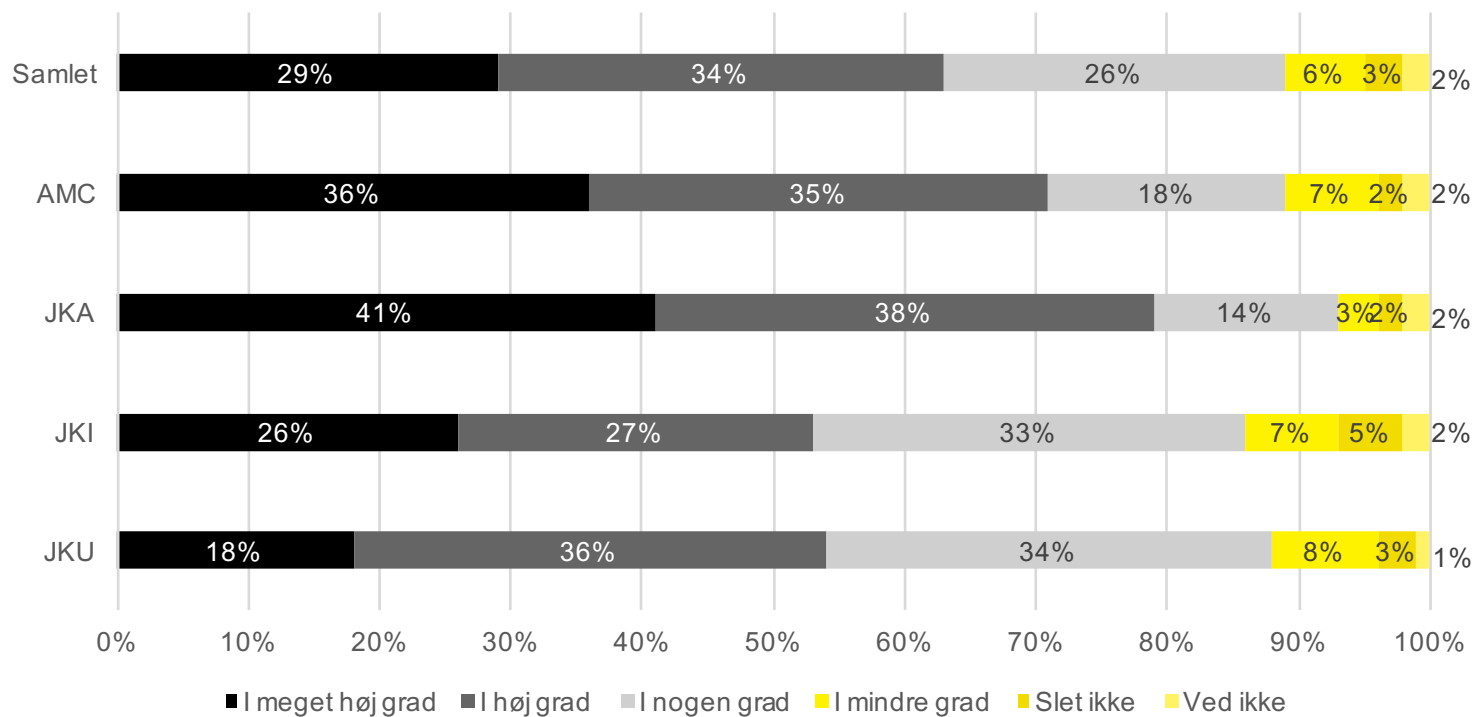
Andel der der "I meget høj grad" eller "I høj grad" enig pr. center



N = 772

Vurdering af jobcentrene generelt

Jeg er alt i alt tilfreds med den service, jeg har fået i jobcenteret



N = 736

Om undersøgelsen

Baggrund og spørgeskema

Formålet med baseline-målingen er at definere og operationalisere det overordnede succeskriterium for programmet "Borgeren ved roret".

Tidligere fastlagte mål:

I 2015 skal 50% af de ledige/sygemeldte borgere være aktivt selvbetjenende.

I 2020 skal 70% af de ledige/sygemeldte borgere skal være aktivt selvbetjenende.

Undersøgelsen fungerer som en opfølgende baseline-måling på den indledende undersøgelse, som blev foretaget i 2012 og opfølgende baseline-målinger fra 2013 og 2014.

Undersøgelsen var oprindeligt tilsigtet at blive foretaget i 2015, men blev senere udskudt til første halvår af 2016. Når der sammenlignes fremgår 2015 derfor ikke.

Spørgeskemaet består i denne undersøgelse alt i alt af 27 spørgsmål udover baggrundsspørgsmålene.

Undersøgelsen blev gennemført i foråret 2016 i følgende jobcenterenheder:

- Center for Jobindsats (JKI)
- Ungecentret (JKU)
- Arbejdsmarkedscenter (AMC)
- Center for Arbejdsfastholdelse (JKA)

Målgruppen og stikprøven

Målgruppen

Målgruppen for undersøgelsen er ledige/sygemeldte borgere i Københavns Kommune. Det vil sige ledige/sygemeldte borgere i alderen 18-65 år, som er i kontakt med de fire jobcentre i København. Målsætningen var, at der skulle udfyldes mindst 700 spørgeskemaer blandt et repræsentativt udsnit af borgere, som er indkaldt til møde på jobcenteret. For at sikre repræsentativitet og metodisk ensretning og ikke mindst for at sikre, at alle har mulighed for at deltage, er undersøgelsen bestemt at skulle besvares i forbindelse med de planlagte møder i jobcenteret via et trykt spørgeskema, der efterfølgende er indtastet i survey-systemet SurveyXact, som også er brugt til at trække data ud i henholdsvis STATA og Excel i forhold til den efterfølgende databehandling.

Der har været mulighed for, at de ledige/sygemeldte borgere har kunne få assistance for at kunne udfylde spørgeskemaet, hvis disse borgere fx enten ikke kan læse, skrive eller forstå dansk eller er handicappede m.m..

Stikprøven

Data er baseret på en stratificeret stikprøve, idet målet for undersøgelsen er at have en stikprøve, der på nogle kendte egenskaber herunder, køn, alder, uddannelse og matchgruppering ligner populationen. Således er der for hvert center på baggrund af af fremmødestatistik beregnet, hvor mange spørgeskemaer, de hver især skal have udfyldt og hvornår.

I hvert jobcenter er der endvidere udpeget en tovholder og alle involverede medarbejdere i jobcentrene er givet både skriftlige og mundtlige instrukser på, hvordan og hvornår skemaerne skal udfyldes, og hvilken hjælpende rolle de som medarbejder kan have i forhold til at assistere og hjælpe borgerne med at udfylde skemaerne, således at de metodiske krav bedst muligt efterkommes.

Stikprøven er baseret på 765 besvarelser og fordelingen på køn, alder og uddannelse vurderes overordnet at stemme nogenlunde overens med populationen* (se næste side). Dog er der enkelte parametre, hvor stikprøven er henholdsvis over- og under repræsenteret, hvilket kan have indflydelse på undersøgelsens udfald.

Stikprøven

Fordelingen i stikprøven i forhold til alle ledige i Københavns Kommune

- Populationsdata fra maj 2016 bortset fra uddannelsesoplysningerne som er data fra undersøgelsen i 2014

