

Undersøgelse af Jobcenter København.

- Bilag B: Fremgangsmåde og metode

Juni 2007

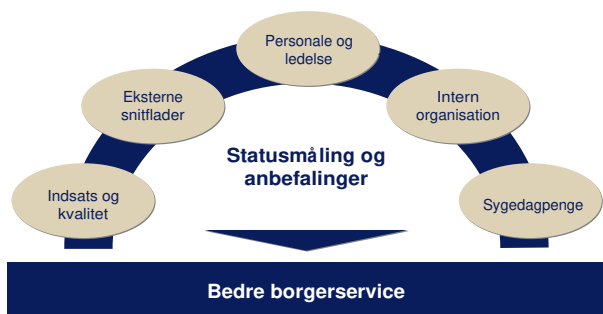
Indholdsfortegnelse

Fremgangsmåde og metode	3
Temaer	3
Fokus på borgerservice	3
Fremgangsmåde for review og statusmåling af det samlede jobcenter	4

Fremgangsmåde og metode

I det følgende beskrives den anvendte fremgangsmåde og metode i undersøgelsen af Jobcenter København.

Temaer



Undersøgelsen har taget udgangspunkt i fem temaer, der tilsammen dækker de områder for belysning af den aktuelle situation samt opstilling af anbefalinger, som er omfattet af kommissoriet.

De fem temaer har struktureret dataindsamlingen. Afrapporteringen adresserer hvert enkelt tema. Der er hermed foretaget en generel statusvurdering inden for hvert tema, og endvidere opsamlet relevant viden, der ikke er inkluderet i de enkelte temaer.

Sygedagpengetemaet behandles adskilt, da der tidligere er foretaget en separat konsulentundersøgelse af dette område. Denne har Deloitte gennemført et kritisk review af. Der er derfor ikke foretaget selvstændig dataindsamling og analyse på dette område. Deloitte's vurdering er inddraget i den samlede vurdering af status på borgerbetjening.

Fokus på borgerservice

En vurdering af status på borgerservicen kan umiddelbart belyses med to forskellige metodiske tilgange:

- *Udefra og ind i jobcentret:* Evaluering af borgernes oplevelse af serviceniveauet via brugerundersøgelser eller lign.
- *Indefra og ud af jobcentret:* Undersøgelse af medarbejdere, ledere og eksterne samarbejdspartneres vurdering af borgerservicen og barrierer for at levere en god borgerservice.

I nærværende undersøgelse anvendes sidstnævnte metode til vurdering af den aktuelle status for borgerservicen. Denne metodiske tilgang er valgt, da undersøgelsen udspringer af de organisatoriske udfordringer, der er forbundet med omstillingen til en ny forvaltning og etableringen af Jobcenter København og derfor har sit fokus på mere interne organisatoriske barrierer for en god borgerservice.

Endvidere er det erfaringsmæssigt vanskeligt at anvende brugerundersøgelsesresultater direkte i forhold til løsning af organisatoriske udfordringer bl.a. fordi der på mange områder kan være et spænd mellem, hvad jobcentret med afsæt i lovgivningen på området definerer som god borgerservice og hvad borgeren vil opfatte som god borgerservice.

Fremgangsmåde for review og statusmåling af det samlede jobcenter

Undersøgelsen af Jobcenter København har taget udgangspunkt i et review af den samlede jobcenterkonstruktion. Hermed er alle relevante enheder og personer inddraget i indsamlingen af datamateriale, dog er der ikke foretaget vurderinger eller statusmålinger på enhedsniveau. I nedenstående beskrives projektets kvalitative og kvantitative dataindsamling.

Kvalitativ dataindsamling

Undersøgelsen af Jobcenter København er gennemført via interview med ledelsesniveauet i jobcentrene og centerchef for Ydelsesservice og Center for Job og Formidling, for hermed at understøtte en bred drøftelse af borgerservice i Jobcenter København. Endvidere er der foretaget fokusgruppeinterview med beskæftigelsescenterchefer og ledelsesniveauet hos eksterne leverandører og i Socialforvaltningen.

For at sikre en bred tematisk indgang til temaerne styring og personale og ledelse, er der foretaget fokusgruppeinterview med direktion og kontorchefer. Med udgangspunkt i denne dataindsamling er der gennemført to workshopforløb:

Første workshopforløb havde fokus på problemafdækning og blev gennemført som brainstorming-sessioner inden for de fire temaer. Her deltog afdelingsledere og medarbejdere.

Andet workshopforløb havde fokus på anbefalinger for forbedret borgerservice inden for temaerne, og med en udvidet deltagerkare af jobcenterchefer og centralforvaltning for at opnå en yderligere kvalificering.

I alt har ca. 50 medarbejdere og ledere deltaget i interview og workshops

Endvidere har de medarbejderorganisationerne på området bidraget med input til undersøgelsen.

Kvantitativ dataindsamling

For at understøtte den kvalitative indsamling af data er der foretaget en bred deskresearch af relevante dokumenter og baggrundsmateriale omkring indsats, organisering, igangsatte udviklingsinitiativer m.v.

På baggrund af en afholdt dataworkshop blev der udarbejdet en skabelon for en tværkommunal nøgletalssammenligning vedr. resourceanvendelse, produktivitet og personaleforhold. Nøgletal er herefter indhentet fra sammenlignelige jobcentre jf. Arbejdsmarkedsstyrelsen klyngeinddeling i jobindsats.dk. I denne indgår År

hus, Aalborg, Odense, Albertslund, Brøndby og Fredericia. Der er modtaget nøgletal fra 5 jobcentre, idet Albertslund ikke har haft mulighed for at deltage, mens Aalborg ikke har besvaret spørgeskemaet.

Der er yderligere gennemført en resultatrevision pba. DREAM-data med fokus på resultater, effekter, aktiviteter m.v. i København og en række sammenligningskommuner. Resultatrevisionen baseres på data for 1. kvartal 2007.

Tidsregistreringsundersøgelse – respondenter og fremgangsmåde

Endvidere er der foretaget en tidsregistreringsundersøgelse, hvor medarbejdernes tidsforbrug er kortlagt i forhold til tidsanvendelse på hhv. direkte borgerrettede aktiviteter og back-office opgaver.

Tidsregistreringsundersøgelsen har omfattet sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter i de 3 jobcentre. Respondenterne er udvalgt lokalt af lederne i det enkelte jobcenter. Medarbejderne arbejder på start- og kontanthjælpsområdet og har tidsregistreret deres arbejdsopgaver dagligt over en periode på 2 uger. Respondenterne har ved hver arbejdsdags ophør fordelt deres skønnede tidsanvendelse i procent på en række hovedopgaver. Erfaring fra tidligere lignende undersøgelser viser, at en metodisk tilgang hvor deltagerne skønsmæssigt fordeler deres tidsanvendelse giver et dækkende billede af hvordan ressourceanvendelsen fordeler sig.

57 medarbejdere fik tilsendt tidsregistreringsundersøgelsen, hvoraf 49 har svaret. Svarprocenten er hermed 86 %, hvilket betragtes som tilfredsstillende ift. undersøgelsens formål. Nedenstående tabel viser antallet af respondenter indenfor hvert arbejdsområde samt fordelt på de 3 jobcentre.

Antal respondenter

Primære arbejdsområde	Respondenter
Match 1-3	11
Match 4-5	24
Tilmelding og Modtagelse	6
Virksomhedskonsulenter/Jobkonsulenter	4
Ikke oplyst	4

Antal respondenter

Jobcenter	Respondenter
Skelbækgade	18
Nyropsgade	16
Musvågevej	15