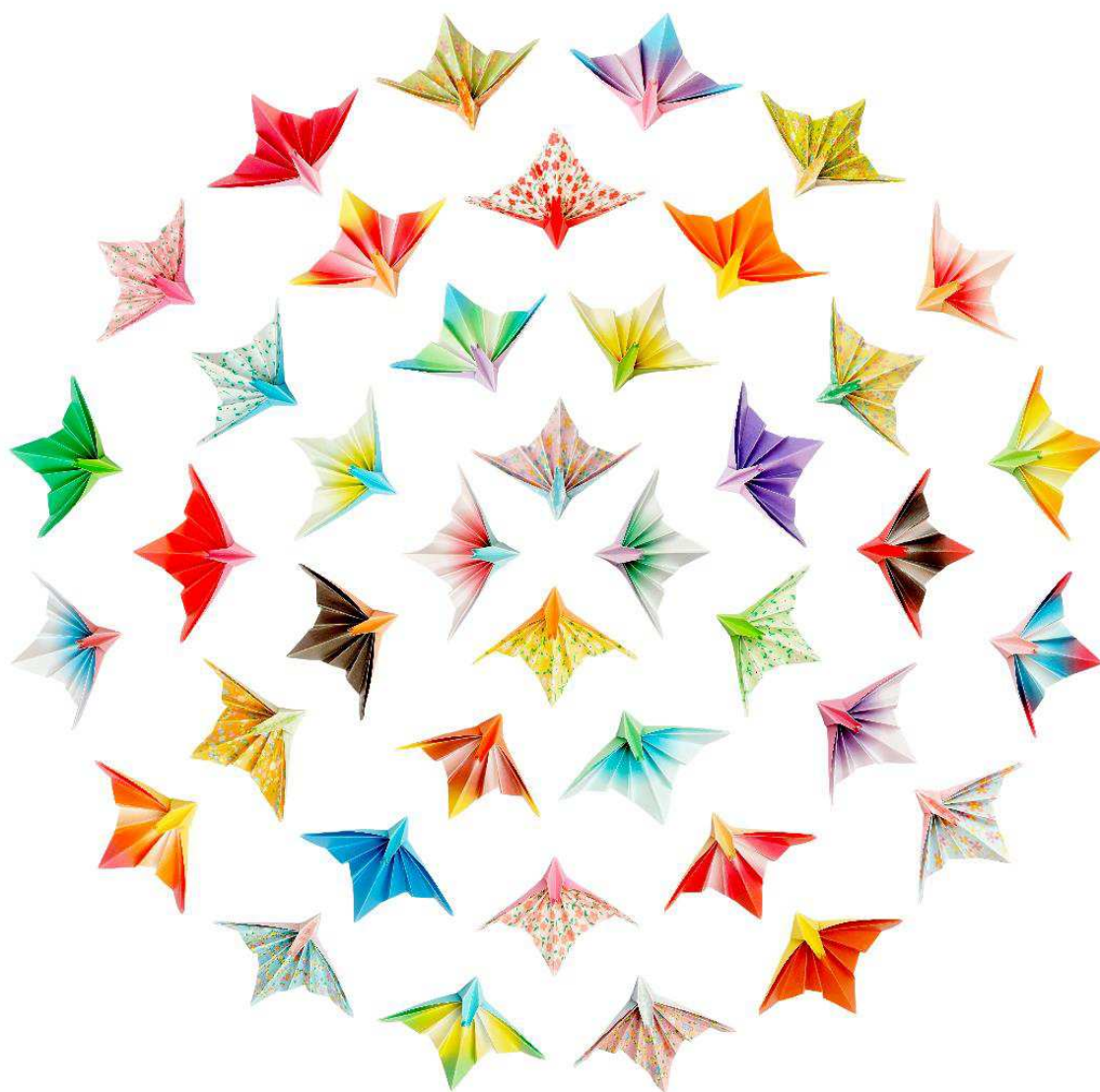


Deloitte.



Delanalyse 4
Evaluering af empowermentprojektet

Januar 2017

Indhold

1	Introduktion	4
1.1	Formålet med delanalyse 4	4
1.2	Baggrund og rammer for minvurdering.dk	4
1.3	Datagrundlag og metode	5
2	Anvendelser af minvurdering.dk	6
2.1	Borgernes vurdering af værktøjets anvendelighed	6
2.2	Sagsbehandlingernes beskrivelse af anvendelsen af minvurdering.dk	7
3	Minvurdering.dk's understøttelse af samtaler og progressionsopfølgning	10
3.1	Sagsbehandlingernes vurdering af minvurdering.dk	10
3.2	Borgernes vurdering af minvurdering.dk	14
4	Konklusion	17
4.1	Opsamling på resultater	17
5	Bilag	19
5.1	Bilag vedr. datagrundlag og metode	19

En evaluering af minvurdering.dk som redskab til dialog og måling af progression for kontanthjælpsmodtagere og personer i ressourceforløb

1 Introduktion

Dette notat indeholder resultatet af delanalyse 4 fra evalueringen af empowermentprojektet.

Delanalyse 4 er en kvalitativ evaluering af minvurdering.dk som redskab til dialog og måling af progression for kontanthjælpsmodtagere og personer i ressourceforløb

1.1 Formålet med delanalyse 4

Delanalyse 4 omhandler sagsbehandlernes og borgernes anvendelse og vurdering af profil- og progressionsværktøjet minvurdering.dk. Analysen har fokus på sagsbehandler- og borgererfaringerne med værktøjet som hhv. et dialog-og et progressionsværktøj. På baggrund af projekternes erfaringer og undersøgelsens konklusioner er der udledt to læringspunkter vedrørende den videre brug af værktøjet - særligt med fokus på brugen af værktøjet i dialog med borgerne på sagsbehandlerniveau.

Denne analyse bygger oven på to midtvejsanalyser af brugen af minvurdering.dk: Dels en undersøgelse af implementering og brug af værktøjet blandt sagsbehandlere (januar 2016), dels en borgerundersøgelse (juni 2016), som havde fokus på borgernes brug og vurdering af værktøjet. De to tidligere midtvejsanalyser var en første måling af borgerne og sagsbehandlernes modtagelse af minvurdering.dk.

Formålet med denne afsluttende evaluering er at foretage en samlet opsamling på de erfaringer, der er opstået blandt borgere og sagsbehandlere i forhold til brugen og vurderingen af minvurdering.dk i tiden efter den første afprøvningsperiode. Især vil analysen have fokus på, hvad der er vigtigt for at opnå en nyttig anvendelse af værktøjet.

1.2 Baggrund og rammer for minvurdering.dk

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har i samarbejde med Deloitte og Alldialogue udviklet profil- og progressionsværktøjet minvurdering.dk. Værktøjet er udviklet specifikt til empowermentprojektet, hvor det er blevet afprøvet for første gang.

Minvurdering.dk er et borgerorienteret profil- og progressionsværktøj, hvis formål er at understøtte udsatte borgeres vej mod job og uddannelse. Formålet med værktøjet er at understøtte, at borgeren selv kan få sat ord på egne styrker og udfordringer og dermed i samarbejde med sagsbehandleren få iværksat den rette indsats. Derudover er formålet, at borgeren skal kunne se sin udvikling hen mod målet om job eller uddannelse.

Værktøjet er siden juni 2015 blevet implementeret og taget i anvendelse i de 30 empowermentprojekter. Det har været obligatorisk for de 30 projekter at afprøve samt opfordre borgerne til at anvende værktøjet, men projekterne har selv tilrettelagt strategien for implementeringen af værktøjet. Det betyder, at projekterne hver især selv har besluttet, hvordan borgerne er blevet præsenteret for værktøjet, og hvordan værktøjet

anvendes i den daglige praksis. Projekterne har desuden udarbejdet en strategi for implementering af værktøjet.

1.3 Datagrundlag og metode

Datagrundlaget for denne undersøgelse består af data fra besøg i fem kommuner, hvor der er foretaget seminstrukturerede interviews med fagpersoner, der har anvendt minvurdering.dk.

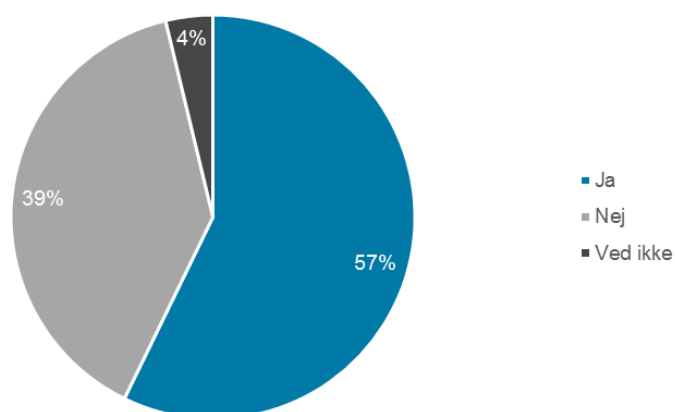
De fem kommuner er Brønderslev, Esbjerg, Frederikshavn, Hedensted og Middelfart. De fem kommuner er enten udvalgt på baggrund af resultatskabelsen, deres projektdesign eller en kombination af begge. I bilaget (kapitel 5) ses en oversigt over de fem kommuners målgruppe.

Der er derudover gennemført to spørgeskemaundersøgelser blandt samtlige 30 kommuner i projektet – én blandt sagsbehandlere og én blandt borgerne. Begge undersøgelser har haft fokus på at afdække deltagernes brug af minvurdering.dk og deres vurdering af værktøjet.

Spørgeskemaundersøgelserne er desuden gennemført med henblik på at opnå sammenlignelige resultater med de to tidligere spørgeskemaundersøgelser blandt hhv. sagsbehandlere og borgere om minvurdering.dk, som blev gennemført af Deloitte og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering i vinteren og foråret 2016. Yderligere beskrivelse af dataindsamlingsmetoden fremgår af bilaget i kapitel 5.

Siden juni 2015 har 2.350 borgere brugt værktøjet, og 1.054 borgere har lavet mindst én fuld udfyldelse af værktøjets 20 parametre, og lidt over halvdelen af de sagsbehandlere, der har medvirket i empowermentprojektet, tilkendegiver at have erfaring med brug af minvurdering.dk (jf. figur 1).

Figur 1. Andelen af sagsbehandlere i spørgeskemaet, der har erfaring med at gennemføre samtaler med borgere, hvor de inddrager minvurdering.dk



N=159

2 Anvendelser af minvurdering.dk

Minvurdering.dk kan anvendes som både dialog- og progressionsværktøj. I empowerment-projektet har sagsbehandlere og borgere primært anvendt det som dialogværktøj.

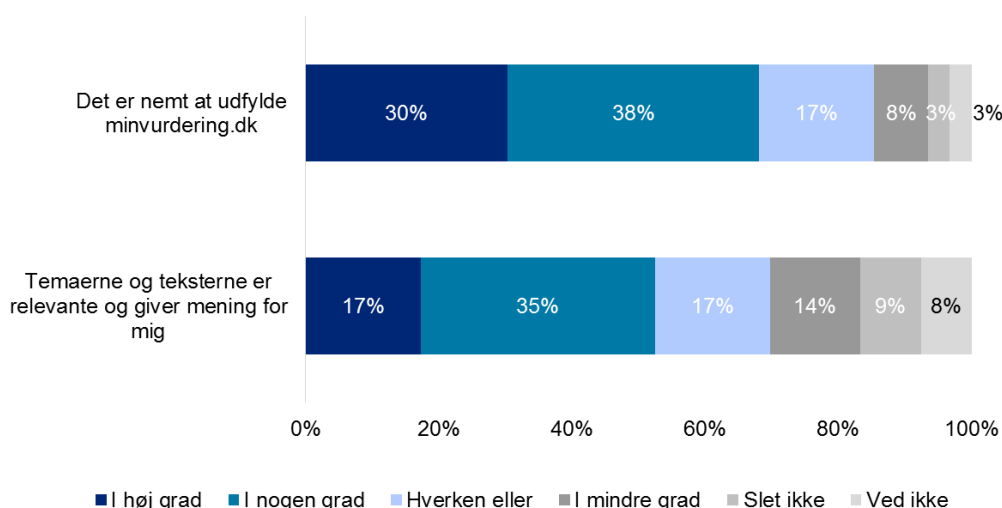
I første halvår af 2016 blev der gennemført to midtvejsanalyser af brugen af minvurdering.dk blandt sagsbehandlere og borgere, som havde til formål at få et første indblik i modtagelsen af værktøjet blandt brugerne. Resultaterne viste tilfredshed med værktøjets anvendelighed på tværs af funktionalitet, tekster og indhold. 80 procent af borgerne angav således, at funktioner og tekster i værktøjet var nemme at bruge og forstå, og 61 procent var i høj eller nogen grad enige i, at temaer og tekster i værktøjet var relevante og gav mening. Der var desuden klar enighed blandt sagsbehandlerne (ca. 75 procent) om, at både funktionerne og teksterne i værktøjet syntes at være nemme at bruge og forstå for borgerne.

I det følgende ses nærmere på resultaterne af de nye spørgeskemaundersøgelser, samt på resultaterne af de kvalitative interview.

2.1 Borgernes vurdering af værktøjets anvendelighed

Ligesom ved midtvejsanalyserne vurderer borgerne generelt også minvurdering.dk's funktionalitet godt i forbindelse med den afsluttende evaluering. 68 procent mener således, at værktøjet i nogen eller høj grad er let at udfylde, mens 52 procent i høj eller i nogen grad mener, at værktøjets temaer og spørgsmål er relevante og giver mening for dem (jf. figur 2).

Figur 2. Borgernes vurdering af funktioner og tekster



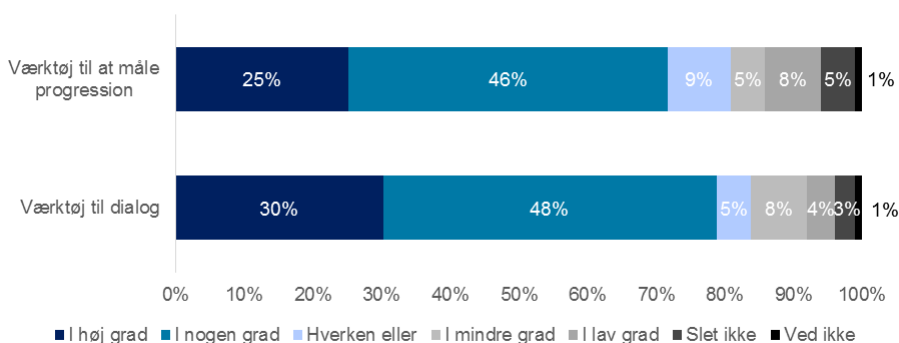
N=185

Ser man på fokusgruppernes beskrivelse af værktøjets funktionalitet, tekster og indhold, hersker der overordnet set tilfredshed blandt sagsbehandlerne. Sagsbehandlerne vurderer er således i overensstemmelse med borgernes – nemlig, at der grundlæggende ikke er barrierer i forhold til brugen af minvurdering.dk hvad angår anvendelighed.

2.2 Sagsbehandlerne beskrivelse af anvendelsen af minvurdering.dk

I denne analyse ses der på værktøjet dels som et dialogredskab og dels til måling af progression. Af spørgeskemaundersøgelsens resultater fremgår det, at sagsbehandlerne i omtrent samme grad betragter minvurdering.dk som et værktøj til dialog og som et værktøj til måling af progression.

Figur 3. Sagsbehandlerne syn på MinVurdering.dk som hhv. et værktøj til at måle progression og et værktøj til dialog med borgeren



N=91

Af fokusgruppeinterviewene med sagsbehandlerne fremgår det dog, at værktøjet i praksis primært er blevet anvendt til dialogen med borgerne.

Dette bekræftes umiddelbart af data fra borgernes besvarelse af spørgeskemaundersøgelsen. Her siger størstedelen af borgerne (51 procent), at de har udfyldt minvurdering.dk i forbindelse med et møde med sagsbehandler. Nogle borgere har dog også afprøvet værktøjet sammen med mentor. 13 procent svarer således, at de har udfyldt værktøjet i forbindelse med et mentormøde.

Af fokusgruppeinterviewene med sagsbehandlerne fremgår det yderligere, at dialogen nogle gange tager udgangspunkt i en samlet drøftelse af hele borgerens udfyldelse af værktøjet, og andre gange er der fokus på dele af værktøjet. Dette stemmer overens med borgernes oplysninger om brugen af værktøjet, hvor lidt over halvdelen fortæller, at de har udfyldt hele minvurdering.dk sidst de anvendte den, mens 25 procent svarer, at de har udfyldt det meste.

2.2.1 Minvurdering.dk som dialogredskab

Ser man på resultaterne af interview med sagsbehandlerne fremstår især fire overordnede sammenhænge, hvor sagsbehandlerne beskriver, at værktøjet er blevet anvendt og har været til nytte i dialogen med borgeren:

- a. **Forberedelse til samtale:** Værktøjet kan anvendes som forberedelse for sagsbehandleren til samtalen med borgeren. Her

udfylder borgeren værktøjet umiddelbart inden samtalen med sagsbehandleren. Det giver sagsbehandleren muligheden for at orientere sig om borgerens situation inden samtalen, og det giver borgeren mulighed for at tænke sin situation igennem og gøre status inden mødet.

- b. Temaer i samtalen:** Værktøjet kan benyttes som et dialogredskab i selve samtalen. Her benyttes værktøjets temaer og parametre som udgangspunkt for de emner, borger og sagsbehandler taler igennem. Det giver borger og sagsbehandler en fælles ide om, hvad samtalerne skal dreje sig om, og sætter en ramme for samtaleens indhold. I denne sammenhæng kan værktøjet både udfyldes af borgeren inden samtalen eller i fællesskab med sagsbehandleren under samtalen.
- c. Fokus på borgerens vurdering.** Værktøjet kan fungere som et redskab til at sætte fokus på borgerens egen vurdering af sin situation. Både borgerens udfyldelse af de prædefinerede parametre og borgerens mulighed for at skrive fritekst kan være en adgang til at opdage borgerens vægtning af problemer og muligheder. I denne sammenhæng er det vigtigt, at borgeren udfylder værktøjet på egen hånd.
- d. Konkretisering af interesser og mål.** Værktøjet kan være en hjælp til at konkretisere interesser og mål for nogle borgere. Særligt med borgere, der har svært ved at formulere og udpege interesser og mål, kan sagsbehandleren anvende værktøjets specifikke forslag muligheder til at sætte gang i borgerens tanker.

Fælles for de fire ovenstående punkter er, at de er særligt relevante i forhold til *afdækning*, dvs. i borgeren og sagsbehandlerens fælles afdækning af, hvad borgerens udfordringer, styrker, mål og interesser er. Derudover understøtter værktøjet, jf. pkt. c og d, borgeren i dels at afklare hvilke barrierer der er væsentlige at arbejde med først og dels i en konkretisering af egne mål, hvilket den kvalitative caseanalyse (delanalyse 3) er peger på er afgørende ift. at opnå progression.

2.2.2 Minvurdering.dk som progressionsværktøj

Udover anvendelsen som dialogredskab beskriver sagsbehandlerne i de interviewede fokusgrupper også, at værktøjet i nogen udstrækning, om end mindre ofte, har været anvendt målrettet som redskab til måling af progression. Sagsbehandlerne peger særligt på tre funktioner, som værktøjet indtager i den sammenhæng.

- a. Tydeliggørelse af udvikling for borgeren selv.** Sagsbehandlerne peger på, at værktøjets anvendelse sommetider giver borgerne selv et mere tydeligt og specifikt billede af egen udvikling. Det sker fordi borgerne selv ofte kan lave en helhedsvurdering af deres egen situation, mens værktøjet hjælper med en mere specifik inddeling, som eksempelvis kan tydeliggøre at visse områder går frem, selvom borgeren umiddelbart oplever, at den samlede situation ikke har rykket sig. Dette kræver dog at borgeren regelmæssigt udfylder de samme dele af værktøjet.
- b. Tydeliggørelse af udvikling for sagsbehandleren.** Ligesom at værktøjet kan tydeliggøre borgerens udvikling for borgeren selv, kan det gøre det for sagsbehandleren. Her peger sagsbehandlerne

især på, at det kan hjælpe med at se, hvad der er mere permanente udfordringer, og hvad der er situationsbestemte. Det kan også bruges til at tydeliggøre, om borgeren rykker sig på de mål, borger og sagsbehandler har skrevet ind i borgerens plan.

- c. Redskab til målsætning for mentorindsatsen.** En meget konkret anvendelse af værktøjet i progressionsøjemed er i forhold til mentorindsatsen. Inddrages værktøjet fra starten kan det anvendes til at udpege, på hvilke områder mentor skal arbejde for progression. Er målene for mentorindsatsen først sat vha. værktøjet, kan borgerens regelmæssige udfyldelse bruges som en direkte kanal til opfølgning på, om mentorindsatsen har den ønskede effekt for borgeren. På den måde kan værktøjet dels blive et måleredskab for indsatsen, dels være et redskab til løbende at diskutere indsatsens indhold og nytte.

Disse punkter er karakteriseret ved at spille en rolle i forhold til *opfølgning*, hvor punkterne i afsnit 2.2.1 havde fokus på *afdækning*. I empowermentprojektet har værktøjet i højere grad spillet en rolle i samtale og afdækning og har i nogen udstrækning været anvendt i forhold til opfølgning og progression.

3 Minvurdering.dk's understøttelse af samtaler og progressionsopfølgning

Sagsbehandlere og borgere vurderer generelt minvurdering.dk som et godt redskab i samtaler og opfølgning på progression. Dette resultat ligger i tråd med resultaterne af de tidligere analyser af minvurdering.dk.

Resultaterne af de to midtvejsanalyser af brugen af minvurdering.dk blandt sagsbehandlere og borgere viste en generel tilfredshed med værktøjets nytte i forhold til samtaler og opfølgning på progression. Størstedelen af borgerne mente således, at værktøjet var særligt anvendeligt ift. at sætte ord på 1) deres situation, styrker og udfordringer, 2) deres interesser og 3) hvad de har brug for af hjælp for at nå deres mål. Særligt de unge/modtagere af uddannelseshjælp viste sig positive over for værktøjet. Undersøgelsen tydede på, at dette bl.a. kunne hænge sammen med, at denne gruppe i højere grad oplevede, at deres vurderinger bliver drøftet og anvendt i samarbejde med sagsbehandleren.

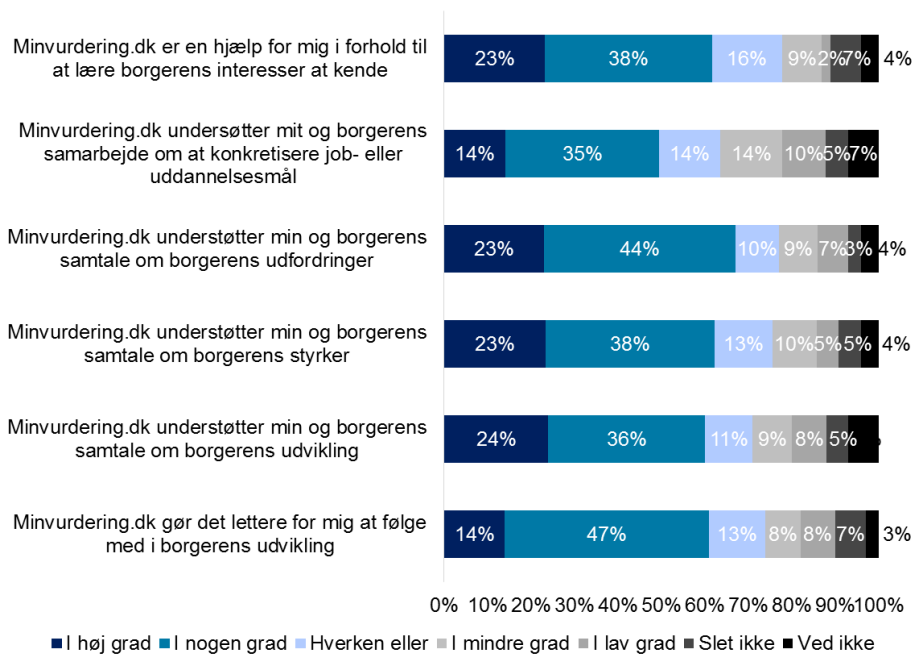
Blandt sagsbehandlerne pegede 73 procent på, at værktøjet var særligt anvendeligt ift. at få borgerne til at sætte ord på egen situation, styrker og udfordringer. Ca. 60 procent af sagsbehandlerne mente, at værktøjet i høj eller nogen grad var anvendeligt til at konkretisere borgernes job- eller uddannelsesmål.

I det følgende ses der på, hvordan borgerne og sagsbehandlerne ved afslutningen af empowermentprojektet vurderer værktøjet, og på hvilke fordele og barrierer, der knytter sig til værktøjet i forhold til at kunne understøtte samtale og opfølgning på progression.

3.1 Sagsbehandlernes vurdering af minvurdering.dk

Generelt ser sagsbehandlerne overvejende positivt på værktøjets nytte i forhold til at understøtte samtalen med borgeren. Således mener størstedelen af sagsbehandlerne i høj eller nogen grad, at minvurdering.dk understøtter samtalen om borgerens udfordringer (67 procent), styrker (31 procent) og udvikling (60 procent), jf. figur 4. Dette resultat er på linje med de ovenfor nævnte resultater fra midtvejsanalysen blandt sagsbehandlere af minvurdering.dk.

Figur 4 Sagsbehandlerenes vurdering af MinVurdering.dk



N=91

Lidt over 60 procent af sagsbehandlerne i indeværende undersøgelse mener desuden i nogen eller høj grad, at minvurdering.dk gør det lettere at følge med i borgerens udvikling og lære borgerens interesser at kende.

3.1.1 Fordele og barrierer ved brug i samtaler

Af fokusgruppeinterviewene fremgår det, at sagsbehandlerne ser både fordele og barrierer ved brugen af minvurdering.dk. Ser man på de fire anvendelsesmuligheder, som fremgik af afsnit 2.2.1 ovenfor om minvurdering.dk som dialogredskab, fremtræder følgende fordele og barrierer, som sagsbehandlerne peger på, samt en række håndteringsmuligheder af de fremhævede barrieren.

a. Forberedelse til samtale

Fordel: Forberedelsen vha. værktøjet giver sagsbehandler og borger mulighed for at benytte samtalen mere effektivt, fordi de fra starten kan sættes fokus på de områder, borgeren med sin udfyldelse i værktøjet har udpeget som vigtige.

Barriere: Enkelte sagsbehandlere nævner, at gennemgangen af borgerens udfyldelse af værktøjet kan opleves som en ekstra administrativ opgave.

Håndtering: Nogle sagsbehandlere fremhæver, at gennemgangen bør have et fagligt og ikke et administrativt formål, og derfor skal integreres i den faglige forberedelse til samtalen.

b. Temaer i samtalen

Fordel: Sagsbehandlerne i fokusgrupperne vurderer, at de faste temaer hjælper med at komme hele vejen rundt om borgerens situation og dermed også opdage udfordringer og styrker hos borgeren, som de hidtil ikke har set. Når redskabets temaer

medvirker til at fastlægge samtaleemnerne skaber det desuden kontinuitet på tværs af samtalerne.

Barriere: Sagsbehandlerne peger på, at værktøjets omfang kan gøre det svært at nå igennem alle temaer på den tid, der er sat af til den enkelte samtale.

Håndtering: Nogle sagsbehandlere vælger at prioritere i samtalen og sætte fokus på bestemte temaer.

c. Fokus på borgerens vurdering

Fordel: Sagsbehandlerne i fokusgrupperne vurderer, at borgerens egen udfyldelse af værktøjet, kan skabe større tydelighed om, hvor borgeren selv ser sine egne udfordringer og styrker, og at værktøjet kan medvirke til at opdage forhold, der er vigtige for borgeren, som sagsbehandleren hidtil ikke har set.

Barriere: Nogle sagsbehandlere vurderer, at hvis borgeren har et udpræget negativt selvbillede eller en urealistisk positiv vurdering af egen situation, kan udfyldelsen af værktøjet virke som en bekræftelse af dette.

Håndtering: Denne barriere kan håndteres af sagsbehandleren, idet udfyldelsen af værktøjet giver en mulighed for at konkretisere, hvor borgeren kan have glæde af at få talt sin egen vurdering igennem. Det er i den sammenhæng særligt vigtigt, at sagsbehandleren forholder sig aktivt til borgerens vurdering.

d. Konkretisering af interesser og mål

Fordel: Nogle sagsbehandlere fortæller, at værktøjet kan være nyttigt til at forbinde umiddelbart beskæftigelsesfjerne interesser med beskæftigelsesrettede mål.

Barriere: Nogle sagsbehandlere gør opmærksom på, at det er vigtigt at de beskæftigelsesmål, som værktøjet forslår på baggrund af angivne interesser, sættes ind i den rette kontekst.

Håndtering: Borgerens angivelser bør ikke stå alene, men skal være udgangspunkt for en fælles samtale om interesse og mål.

Blandt fordelene er den stærkeste holdning, at værktøjet er en nyttig hjælp i forhold til at opdage hidtil usete styrker og udfordringer hos borgeren. Denne fordel ser sagsbehandlerne som en konsekvens dels af værktøjets temaer, som hjælper til at komme hele vejen rundt, dels af at det er borgeren selv, der har angivet svarene. Blandt barriererne er den stærkeste holdning, at værktøjet er for omfattende i forhold til forberedelse af samtaler, samt at det kan være svært at nå igennem i løbet af en normal samtale.

3.1.2 Fordele og barrierer ved brug til opfølgning på progression

Ser man på minvurdering.dk's tre primære anvendelser som progressionsværktøj (jf. afsnit 2.2.2) fremtræder også en række fordele, barrierer og håndteringsmuligheder i de kvalitative data.

a. Tydeliggørelse af udvikling for borgeren selv

Fordel: Værktøjet kan være med til at gøre borgere opmærksomme på, at de oplever en udvikling. Det er særligt en fordel blandt de borgere, der har et meget stærkt og måske entydigt fokus på bestemte udfordringer. Her kan værktøjet vende

borgerens opmærksomhed mod de områder, hvor borgeren oplever progression, og dermed være med til at sætte fokus på styrker.

Barriere: Den regelmæssige udfyldelse af minvurdering.dk kan være en barriere for borgere, der har svært ved at se målet med det. For de borgere der mister modet i forbindelse med at skulle vurderes, også selvom det er borgeren selv, der vurderer.

Håndtering: Sagsbehandleren kan i disse tilfælde med fordel afgrænse brugen af værktøjet til visse dele, så borgeren ikke skal igennem alle aspekter hver gang. Derudover bør der være et klart mål med vurderingen, som borgeren selv har ejerskab til, så borgeren har et klart billede af, hvad vurderingen handler om – og hvad den ikke handler om.

b. Tydeliggørelse af udvikling for sagsbehandleren

Fordel: Sagsbehandlerne peger på, at den dokumenterede progression i minvurdering.dk kan give et mere systematisk indblik i borgerens udvikling. Dette kan bruges til at skabe kontinuitet i samtalen og få et mere klart indblik i, hvilke udfordringer der kan arbejdes med.

Barriere: Den største barriere for sagsbehandlerens anvendelse af minvurdering.dk som progressionsværktøj er en tydelig målsætning med opfølgningen via værktøjet. Når det er uklart for sagsbehandlerne, hvad nøjagtigt progressionsresultaterne har af konsekvenser for deres arbejde med borgerens forløb, falder motivationen for at anvende redskabet.

Håndtering: Anvendelsen af minvurdering.dk er bedst understøttet og giver det største afkast, når opfølgningen har et klart mål, dvs. når sagsbehandler og borger har snakket sammen om, hvilken udvikling borgeren ønsker, og hvilke konkrete mål i værktøjet, det involverer. Indarbejdes disse mål i borgerens plan, er der også en mere klar mening for sagsbehandler og borger i at følge udviklingen.

c. Redskab til målsætning for mentorindsatsen

Fordel: Anvendelsen af minvurdering.dk til målsætning og opfølgning for mentorindsatsen kan være med til at give mentors arbejde den retning og målrettethed, som mentorindsatsen har brug for. Samtidig gør anvendelsen af værktøjet det tydelig i samarbejdet mellem sagsbehandler, mentor og ikke mindst borger, hvad der arbejdes med og hvorfor.

Barriere: Nogle mentorer og sagsbehandlere udtrykker bekymring for, at værktøjet kan være for tidskrævende at anvende, hvis mentor og borger skal udfylde det sammen.

Håndtering: Her fremhæver enkelte igen, at et begrænset fokus på enkeltdele i værktøjet kan være en fordel. Det vigtigste punkt er dog en god introduktion for borgeren, så denne selv kan udfylde værktøjet.

Den stærkest repræsenterede holdning i forhold til fordele, er at værktøjet kan give borgerne selv et nyt indblik i deres egen udvikling.

Blandt barriererne er den klart stærkest repræsenterede holdning den, at sagsbehandlerne ikke har oplevet at der har været en tydelig målsætning med brugen af minvurdering.dk. Denne barrierer bekræftes af borgerne besvarelser af spørgeskemaet, hvor det fremgår at, ca. 20 procent af de

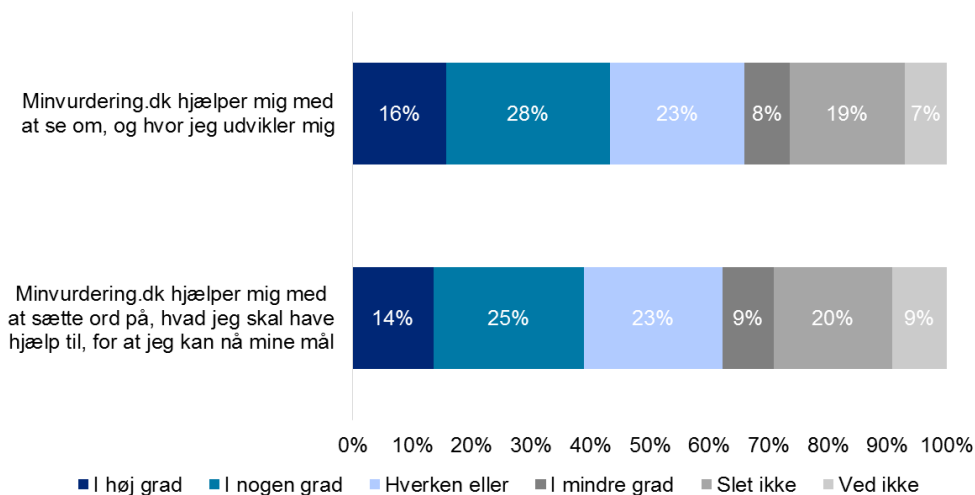
borgere, der i fritekst har besvaret: Hvad skulle ændres ved minvurdering.dk, hvis du skulle bruge det mere?, har peget på, at det savnes, at deres besvarelse af minvurdering.dk bliver drøftet og anvendt mere i samarbejde med sagsbehandleren.

3.2 Borgernes vurdering af minvurdering.dk

Borgernes vurdering af minvurdering.dk's evne til at understøtte samtaler og opfølgning på progression ligger stabilt sammenlignet med resultaterne fra undersøgelsen blandt borgere i foråret 2016. Resultaterne af den indeværende og tidligere spørgeskemaundersøgelse peger overordnet set på, at borgerne finder det nyttigt både til at følge med i egen udvikling og til at sætte ord på og konkretisere udfordringer, styrker og muligheder for beskæftigelse.

I den indeværende undersøgelse mener 44 procent i nogen eller høj grad, at minvurdering.dk er en hjælp til at se, om og hvor den enkelte udvikler sig. På spørgsmålet om værktøjet er en hjælp til at sætte ord på, hvilken hjælp man behøver for at nå sine mål, svarer 39 procent, at værktøjet i høj eller nogen grad yder denne hjælp (jf. figur 5). Dette er på linje med resultaterne i midtvejsanalysen.

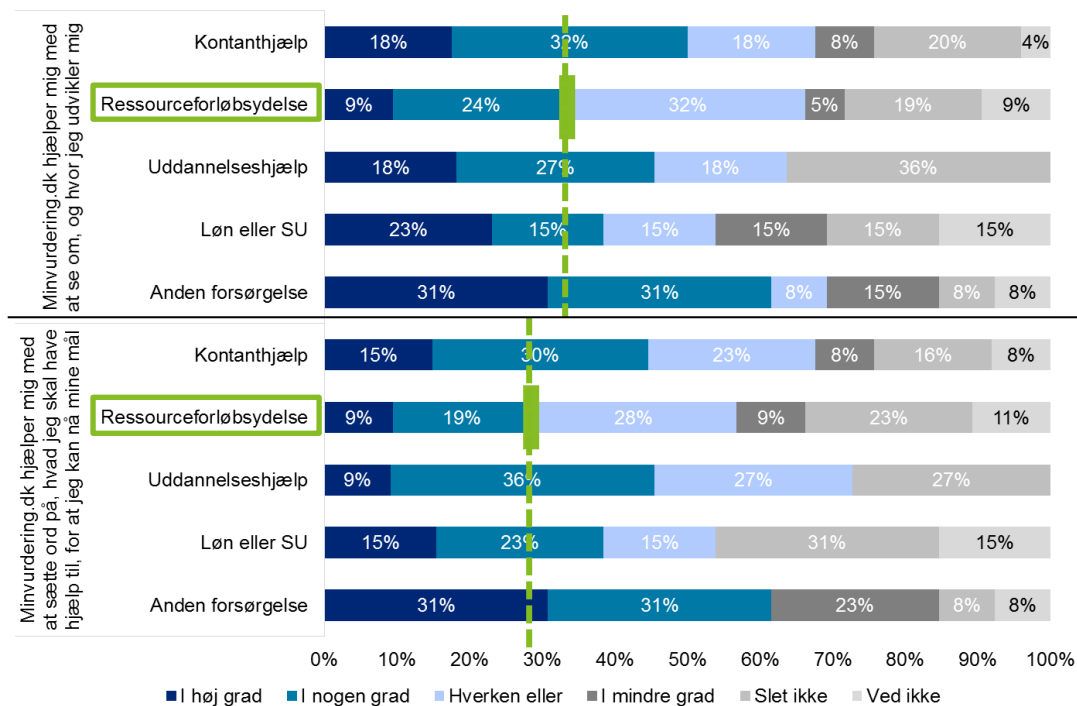
Figur 5. Borgernes vurdering af minvurdering.dk's hjælp til at følge udvikling og understøtte målopfølgelse



N=185

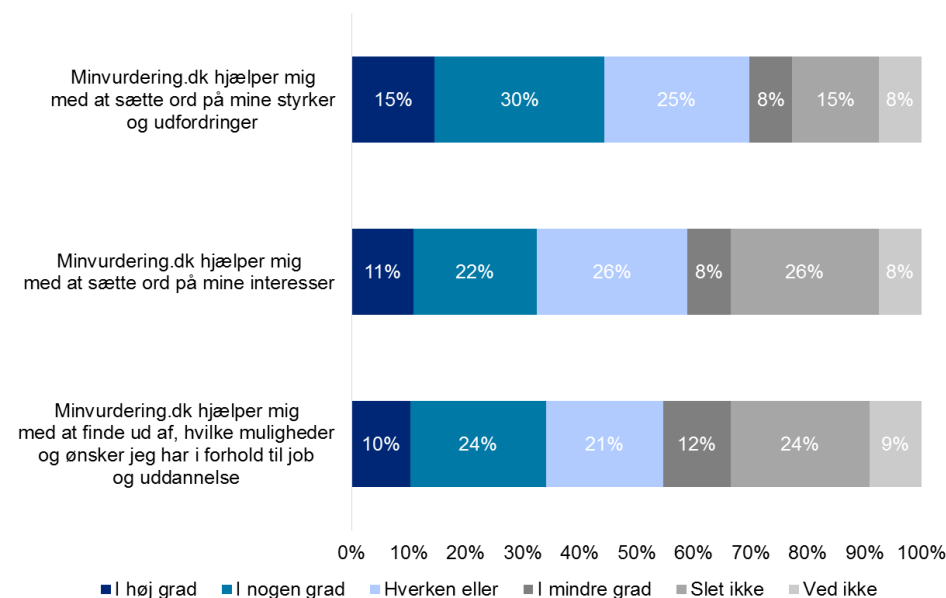
Fordeler man borgernes besvarelser af spørgsmålene i figur 5 på borgernes forsørgelsesgrundlag, fremgår det, at ressourceforløbsmodtagerne generelt vurderer værktøjet mindre godt. På figur 6 ses fordelingen af borgernes vurdering af værktøjets nytte i forhold til at følge egen udvikling og i forhold til at sætte ord på, hvordan borgerne skal opnå sine mål.

Figur 6. Borgernes vurdering af minvurdering.dk's hjælp til at følge udvikling og understøtte målopfyldelse fordelt på forsørgelsesgrundlag



Ser man på tallene for borgernes vurdering af værktøjets nytte i forhold til at sætte ord på styrker, udfordringer og interesser, samt afklare muligheder for beskæftigelse, tegner der sig et lignende billede. Mens det gennemsnitlige resultat (jf. figur 7) er hhv. på 45, 33 og 34 procent for disse parametre, ligger resultatet blandt ressourceforløbsmodtagere på hhv. 37, 25 og 29 procent for samme spørgsmål.

Figur 7. Borgernes vurdering af værktøjets potentiale i forhold til at støtte borgeren i at sætte ord på styrker og udfordringer, interesser samt at afklare muligheder og ønsker til job og uddannelse



N=185

Disse resultater peger på, at der er forskel på målgruppernes vurdering af værktøjet, og specifikt at den svageste målgruppe har en tendens til at vurdere værktøjet lavere end resten.

4 Konklusion

I det følgende gennemgås de vigtigste konklusioner som følge af borgeres og sagsbehandleres brug og vurdering af minvurdering.dk.

4.1 Opsamling på resultater

Nedenfor ses de vigtigste resultater af undersøgelserne.

- Resultaterne af denne analyse viser, at både borgere og sagsbehandlere vurderer, at værktøjet har en god funktionalitet og at det generelt er nyttigt til samtaler og opfølgning på progression. 68 procent af borgerne mener således, at værktøjet i nogen eller høj grad er let at udfylde, mens 52 procent i høj eller i nogen grad mener, at værktøjets temaer og spørgsmål er relevante og giver mening for dem
- Borgere og sagsbehandlere vurderer generelt, at værktøjet er nyttigt til at sætte ord på borgerens styrker, udfordringer, udvikling, interesser og mål. Således mener størstedelen af sagsbehandlerne i høj eller nogen grad, at minvurdering.dk understøtter samtalen om borgerens udfordringer (67 procent), styrker (31 procent) og udvikling (60 procent). Der er dog forskelle mellem borgernes vurdering alt efter målgruppe, hvor ressourceforløbsmodtagere generelt vurderer værktøjet lidt lavere.
- Analysen af sagsbehandlerens anvendelse af værktøjet viser, at de generelt opfatter minvurdering.dk som både dialog- og progressionsværktøj, men at de i praksis har brugt det fortrinsvist som dialogværktøj.
- I relation til brugen af værktøjet som **dialogredskab** fremhæver sagsbehandlerne fire funktioner, der alle angår *afdækningen* af borgerens situation.
 - a. Værktøjet kan bruges til både af sagsbehandler og borger til forberedelse af en samtale.
 - b. Værktøjets temaer kan anvendes som emner for samtalen mellem sagsbehandler og borger og dermed strukturere og rammesætte samtalen.
 - c. Brugen af værktøjet kan sætte fokus på borgerens egne vurderinger og dermed afdække borgernes egen vægtning af udfordringer og styrker.
 - d. Værktøjet kan anvendes til at opnå en konkretisering af borgerens interesser og mål.
- I forhold til anvendelsen af værktøjet i afdækningen ser sagsbehandlerne det som værktøjets største fordel, at det med sine temaer og fokus på borgerens vurdering kan synliggøre udfordringer og styrker, som sagsbehandlerne ikke selv ser. Den største barriere, som sagsbehandlerne peger på, er at værktøjet er omfattende.

- I relation til brugen af værktøjet som **progressionsredskab** fremhæver sagsbehandlerne tre funktioner, der alle angår *opfølgningen* på borgerens situation.
 - a. Værktøjet kan bidrage med at tydeliggøre borgerens progression for borgeren selv
 - b. Værktøjet kan anvendes af sagsbehandleren til at følge mere systematisk med i borgerens egen oplevelse af progression
 - c. Værktøjet kan anvendes til målsætning for mentorindsatsen og efterfølgende opfølgning
- I forhold til anvendelsen af værktøjet i opfølgningen på progression ser sagsbehandlerne det som værktøjets største fordel, at det giver borgerne selv et mere klart indblik i deres egen udvikling. Den største barriere, som sagsbehandlerne ser, er at fremsætte et klart formål med brugen af værktøjet. Dette bekræftes af spørgeskemaundersøgelsen blandt borgerne, hvor det fremhæves, at det er vigtigt for borgerne, at der er et klart formål med brugen af værktøjet, og at værktøjet anvendes aktivt i sagsbehandlingen.

5 Bilag

5.1 Bilag vedr. datagrundlag og metode

Dette bilag indeholder en beskrivelse af datagrundlag og metode tilhørende afsnit 1.3.

5.1.1 De fem deltagende kommuner

I oversigten nedenfor ses målgruppe, deltageromfang og projektfokus i de fem kommuner, der har medvirket i analysen.

Kommuner	Målgruppe
Brønderslev	Uddannelseshjælp
Esbjerg	Uddannelseshjælp
Frederikshavn	Kontanthjælp
Hedensted	Kontanthjælp
Middelfart	Ressourceforløb

5.1.2 Semistrukturerede interviews

Der er gennemført besøg i de fem kommuner, hvor der er foretaget seminstrukturerede interviews med fagpersoner, der har anvendt minvurdering.dk.

5.1.3 Spørgeskemaundersøgelser

Der er gennemført to spørgeskemaundersøgelser – dels blandt sagsbehandlere og dels blandt borgerne. Begge spørgeskemaundersøgelser er gennemført i perioden fra den 03.11 til den 09.12 i 2016, og der er i løbet af perioden foretaget 3 opfølgninger for at understøtte deltagelsen.

I alt har 139 sagsbehandlere fra projektet besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 60.

Undersøgelsen blandt borgerne er gennemført ved, at der er fremsendt et elektronisk link til samtlige sagsbehandlere i projektet. Sagsbehandlere er blevet bedt om at videreformidle linket til borgerne, og dette er typisk sket enten ved at sagsbehandlere har videresendt linket til borgernes mail eller e-boks. Samtidig er projektlederne i de 30 kommuner blevet bedt om at understøtte sagsbehandlere i videreformidling af linket.

Denne metode er valgt, da det ikke har været muligt at målrettet undersøge direkte til borgerne i projektet. Metoden vurderes at påvirke svarprocenten negativt.

I alt har 424 borgere fra 26 kommuner har svaret på spørgeskemaet, hvilket samlet set udgør en svarprocent på 11. Blandt de borgere, der har besvaret skemaet, er 8 procent i dag lønmodtagere eller modtagere af SU, 4 procent er modtagere af uddannelseshjælp, 37 procent modtager kontanthjælp, 44 procent modtager ressourceydelse og 7 procent modtager anden ydelse.

Deloitte.

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloittes omkring 245.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte er en betegnelse for en eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar ("DTTL"), dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. DTTL og alle dets medlemsfirmaer udgør separate og uafhængige juridiske enheder. DTTL (der også betegnes "Deloitte Global") leverer ikke selv ydelser til kunderne. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af DTTL og dets medlemsfirmaer.

© 2016 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Medlem af Deloitte Touche Tohmatsu Limited.