

Borgertilfredshedsundersøgelsen: Velkommen

Hvad viser dashboardet

Dette dashboard viser resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen, og giver mulighed for, at den enkelte kommune kan dykke ned i sine egne resultater, samt at man kan sammenligne sig med resultater på tværs af alle kommuner.

Dashboardet er opdelt i 15 sider, som hver omhandler et forskelligt aspekt af dashboardet og undersøgelsen. De første seks sider omhandler hhv. en introduktion til dashboardets opsætning og hvordan du bruger det,

Sådan bruger du dashboardets interaktive funktioner

Du kan interagere med dashboardets figurer og grafer, både ved at klikke på den specifikke figur, som du er interesseret i, og ved at klikke på andre figurer og filtrere omkring den. Samtlige visualiseringer og filtre er forbundne. Ved at interagere med én figur interagerer du derfor med alle figurer.

I de nedenstående figurer kan du f.eks. ændre visualiseringerne ved at klikke på en af søjlerne i figur 1. Hermed fremhæver du den specifikke søjle i figur 1, og filtrerer figur 2 til kun at inkludere fordelingen fra netop den aldersgruppe, som du har fremhævet i figur 1. Du fjerner fremhævningen ved at klikke på den fremhævede søjle igen.

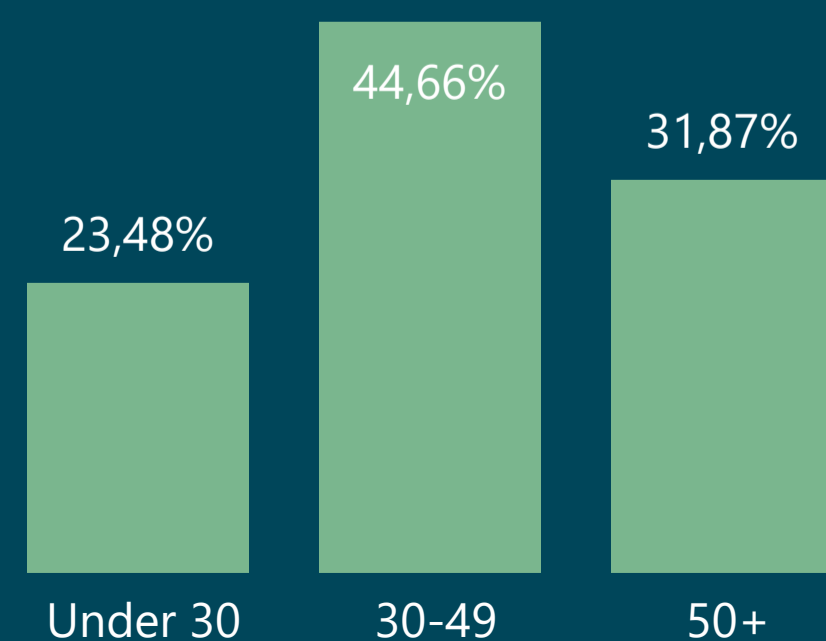
(Tip: Du kan fremhæve flere søjler, ved at holde ctrl-knappen på dit tastatur nede mens du klikker)

Køn

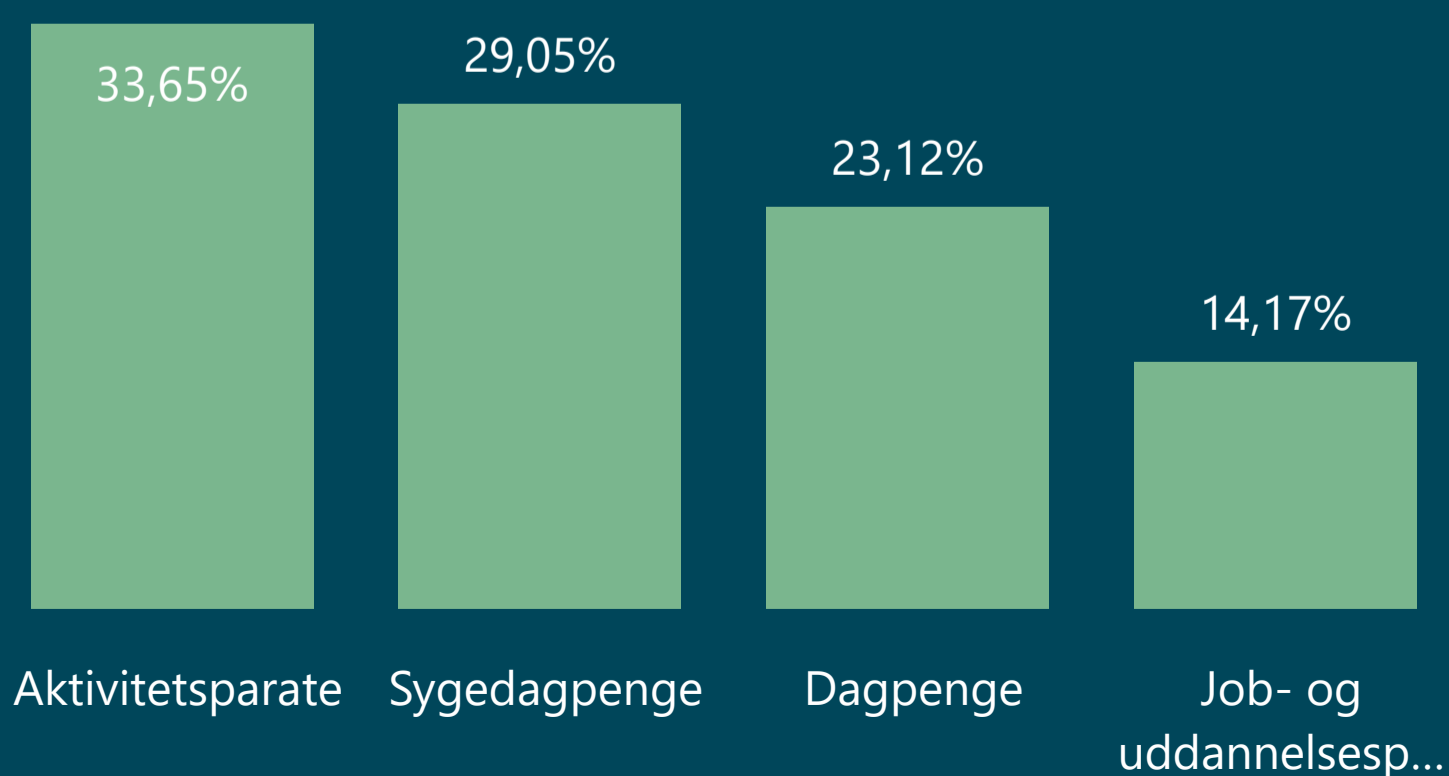
Kvinde

Mand

Figur 1: Aldersmæssige fordeling af respondenter på tværs af kommuner



Figur 2: Respondenter fordelt på ydelse tværs af kommuner



Temaer i dashboardet

1) Overordnet tilfredshed

2) Mødet med jobcentret

3) Mål og aktiviteter

4) Samarbejde på tværs af forvaltninger

5) Samtalen

6) Progression mod beskæftigelse eller uddannelse

Guide til læsning af dashboardet

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

Respondenttælleren

På hver side der viser den konkrete fordeling af respondenternes besvarelser (side 1.1 til 6.1), vil der i øverste højre hjørne være en "tæller". Denne tæller angiver hvor mange respondenter der vises i graferne om *din kommune*, på baggrund af de filtreringer, som du har valgt. Denne tæller er særligt relevant at holde for øje, jo flere filtreringer du aktiverer. Jo flere filtreringer du aktiverer, jo færre respondenter vil der indgå i graferne, hvormed du skal være opmærksom på at udvise diskretionshensyn.

Tælleren inkluderer **ikke** 'ved ikke'-, 'ikke relevant'- eller tomme besvarelser. Hvis en respondent f.eks. har svaret 'ved ikke' på ét spørgsmål, men har svaret 'I høj grad' på et andet spørgsmål, indgår respondenteren ikke i tælleren. **Tælleren viser dermed et minimum** for, hvor mange respondenter der indgår i graferne som følge af filtreringerne.

I tilfælde af at der på en side er spørgsmål, som er målrettede specifikke målgrupper (som f.eks. på side 4.2 omhandlende respondenternes oplevelse af samarbejdet på tværs af forvaltninger) vil der være tilknyttet en tæller til det enkelte spørgsmål. De individuelle tællere vil i modsætning til de overordnede tællere være uafhængige af respondenters besvarelser på andre spørgsmål.

Svarkategorierne

Langt størstedelen af dashboardets grafer som viser fordelingen af respondenternes svar, er opbygget på samme måde, som grafen til højre. De positive svar (hvor respondenter f.eks. erklærer sig meget enig eller enig) er placeret nederst i søjlerne, mens de neutrale svar (hvor respondenter f.eks. erklærer sig hverken enig eller uenig) er placeret i midten. De negative svar (hvor respondenter f.eks. erklærer sig meget uenig eller uenig) er placeret øverst i søjlerne.

Respondenternes svar er i alle grafer farvekodet som følgende:

- Mørkerød = Meget uenig / Slet ikke
- Lyserød = Uenig / I lav grad
- Sandfarvet = Hverken enig eller uenig / I nogen grad
- Lysegrøn = Enig / I høj grad
- Mørkegrøn = Meget enig / I meget høj grad

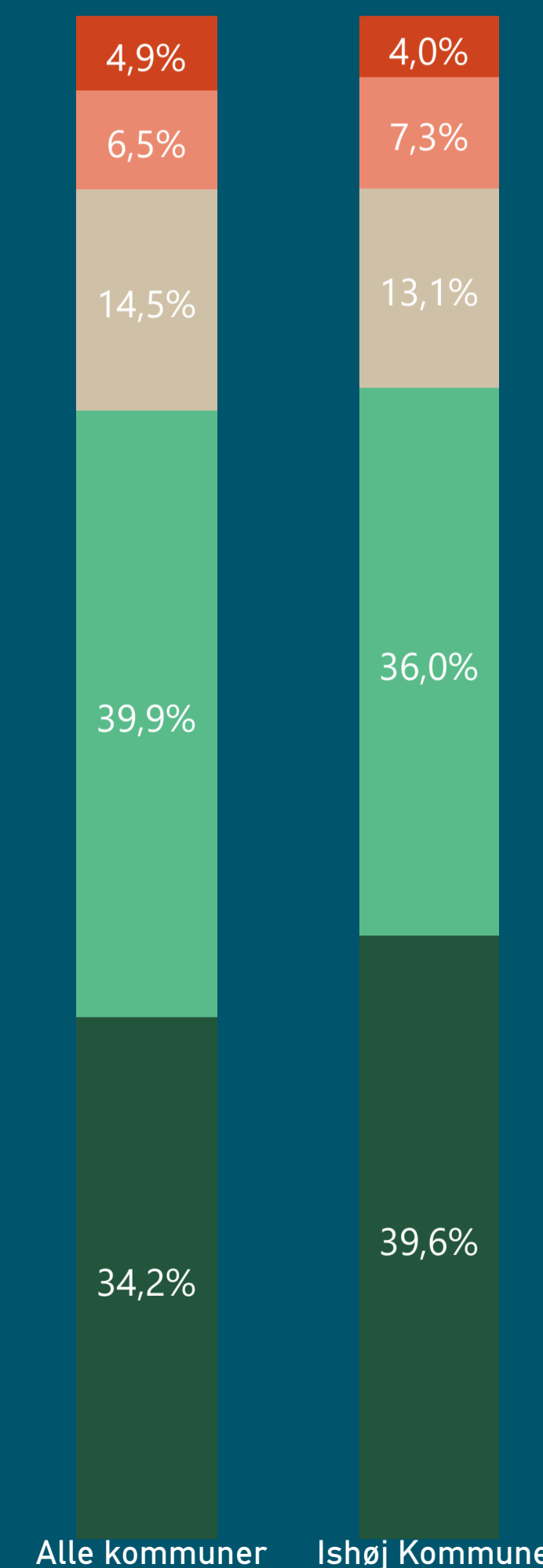
Når du holder din mus hen over en given svarkategori i en figur, vil langt de fleste figurer vise to tal. Det første tal angiver summen af de vægtede værdier i figuren, mens tallet i parentes er procentandelen. Det er primært procentandelen som er mest meningsfuld at forholde sig til.

Antal respondenter i din kommune der indgår i de valgte filtre

553

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)

I hvilken grad oplever borgerne, at deres sagsbehandler var velforberedt til samtalen



Metode

Stikprøveudtagning

Populationen af borgere, der potentielt kunne indgå i stikprøven i Ishøj Kommune, bestod på tidspunktet af stikprøveudtagning af i alt 1.851 borgere. Stikprøverne er udtaget via randomiseret stratificeret stikprøveudtagning på køn og alder, hvilket sikrer, at fordelingerne af køn og alder i populationen er ens med selvsamme fordelinger i stikprøven. Det er efterfølgende sikret, at stikprøverne yderligere er balanceret ift. målgruppernes fordeling i populationen. I alt indgår 1.522 borgere i stikprøven, hvoraf 682 borgere har besvaret spørgeskemaet (heraf 94 delvise besvarelser).

Spørgeskemaopbygning

Spørgeskemaet er opbygget af i alt 6 temaer, som borgerne har skullet besvare, samt et eller to indledende spørgsmål omhandlende borgerens aktuelle status (*alle*) samt hvorvidt borgeren aktuelt er tilknyttet en arbejdsgiver (*kun sygedagpengemodtagere*). Rækkefølgen af temaerne i spørgeskemaet er som følger: 1) to indledende, kortlæggende spørgsmål omhandlende aktuel status og arbejdsgiverstatus, 2) mødet med jobcentret, 3) mål og aktiviteter, 4) seneste samtale med sagsbehandler, 5) progression i ens forløb, og 6) overordnet tilfredshed.

Ved de spørgsmål, hvor der har været behov for det, har der været to versioner afhængigt af borgerens egen angivelse af tilknytning til jobcentret. Hvis borgeren har angivet, at borgeren har et igangværende forløb i jobcentret, er spørgsmålene blevet stillet i almindelig nutid (f.eks. "I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcenteret?"). Hvis borgeren har angivet, at borgeren har afsluttet sit forløb i jobcentret, er spørgsmålene blevet i datid (f.eks. "I hvilken grad oplevede du at blive mødt med tillid i jobcenteret?").

Beregninger

I de angivne figurer, diagrammer og beregninger i rapporten er der ikke medtaget 'ved ikke'-svar, 'ikke relevant'-svar eller tomme besvarelser.

Måling af variable

Følgende variable i analysen er indhentet fra jobcentrenes dataregister:

- Kommune
- Køn
- Alder
- Borgers seneste ydelse
- Startdato for seneste ydelse

Følgende variable er selvrapporterede af borgerne:

- Aktuel tilknytning til jobcentret
- Aktuel tilknytning til arbejdsgiver (kun sygedagpengemodtagere)
- Kontakt med andre afdelinger/forvaltninger i kommunen

Uddybning af målingen af hhv. varighed og borgers tilknytning til jobcentret

Varighed

I beregningerne af borgernes varighed, er differencen mellem startdato for borgernes seneste forløb på ydelsen og dato for lukning af spørgeskemaundersøgelsen (18. september 2023) beregnet. Dette er kun gjort for borgere, der har angivet, at de aktuelt (dvs. på besvarestidspunktet) er tilknyttet jobcentret, idet den konkrete slutdato for borgere, der har afsluttet deres forløb, ikke kendes. Det er vigtigt at bemærke, at varigheden kun angiver borgers varighed på seneste ydelse. Hvis borgeren fx har været tilknyttet jobcentret i 5 år, men kun været på seneste ydelse i 1 år, vil borgerens varighed fremgå som 1 år.

Borgers tilknytning til jobcentret

Angivelsen af borgernes tilknytning til jobcentret er opgjort efter borgernes egne angivelse af, hvorvidt de på besvarestidspunktet er tilknyttet jobcentret. Hvis borgeren svarer 'ja', angives han/hun som 'igangværende', og hvis borgeren svarer 'nej', angives han/hun som 'afsluttet'.

Vægtning

Formålet med vægtning

For at højne undersøgelsens repræsentativitet, er opgørelserne af resultaterne blevet borgere samt aktivitetsparate borgere mindre tilfredse med deres jobcenterforløb – hvilket er de samme grupper af borgere, der er underrepræsenterede.

Med andre ord er der en tendens til, at borgere, der har været tilfredse med deres jobcenterforløb, i højere grad svarer på spørgeskemaet end borgere, der har været utilfredse. Såfremt resultaterne ikke blev vægtet, ville svarene i undersøgelsen således afspejle en mere positiv holdning blandt borgere i jobcentrene end den reelle holdning samlet set.

Fremgangsmetode og eksempel på vægtning

Fremgangsmåden for vægtningen kan konkret beskrives med følgende steps:

1. Udarbejde alle mulige kombinationer af de variable, der indgår i vægtningen

a) 3 x aldersgrupper, 2 x køn, 13 x kommuner og 4 x målgrupper

2. For hver kombinationsgruppe (stratum), opgøre antal personer i hhv. den samlede population og i besvarelserne.

3. Efterfølgende udregne "population/besvarelse-ratio" for hver stratum (strataratio):

Strataratio beregnes ved at dividere antal borgere i population for stratum med antal komplette besvarelser for stratum

4. Efterfølgende applicere strataratioen til hver respondent (afhængig af hvilket stratum respondenteren tilhører) som en selvstændig variabel.

Frafald

Andel køn i hhv. stikprøve og respondenter

● Respondenter ● Udtrukket i stikprøve



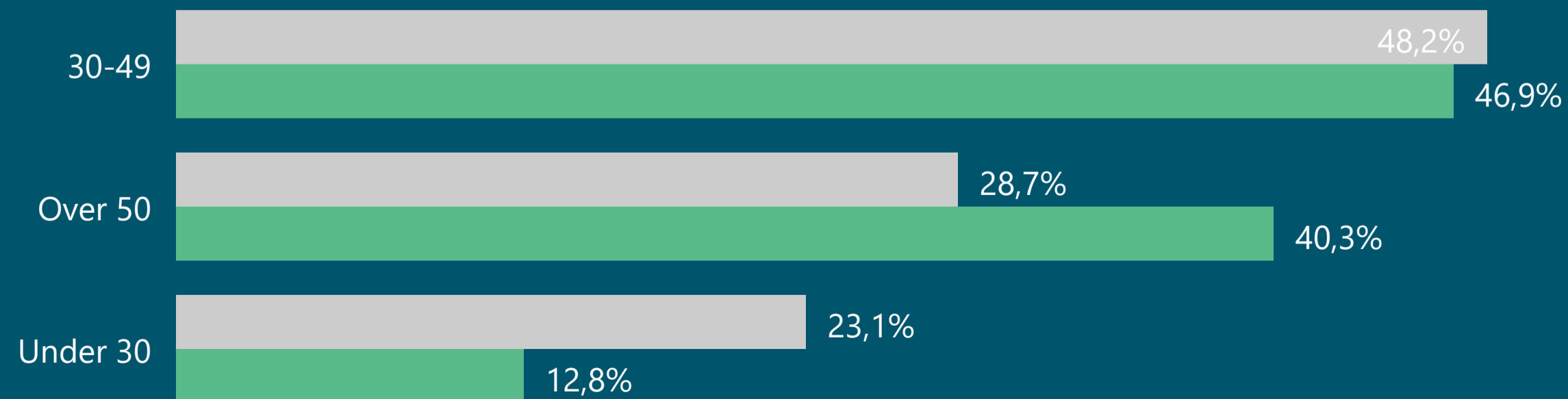
Forklaring

Som beskrevet senere under fanen 'Vægtning' er svarene i undersøgelsen blevet vægtet ud fra en række baggrundsvariable for at sikre repræsentativitet.

I dette afsnit om frafaldsanalyse undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og som derfor – såfremt man ikke sikrer repræsentativitet ved at vægte besvarelserne – kan medføre skævvridninger og bias i de afrapporterede resultater.

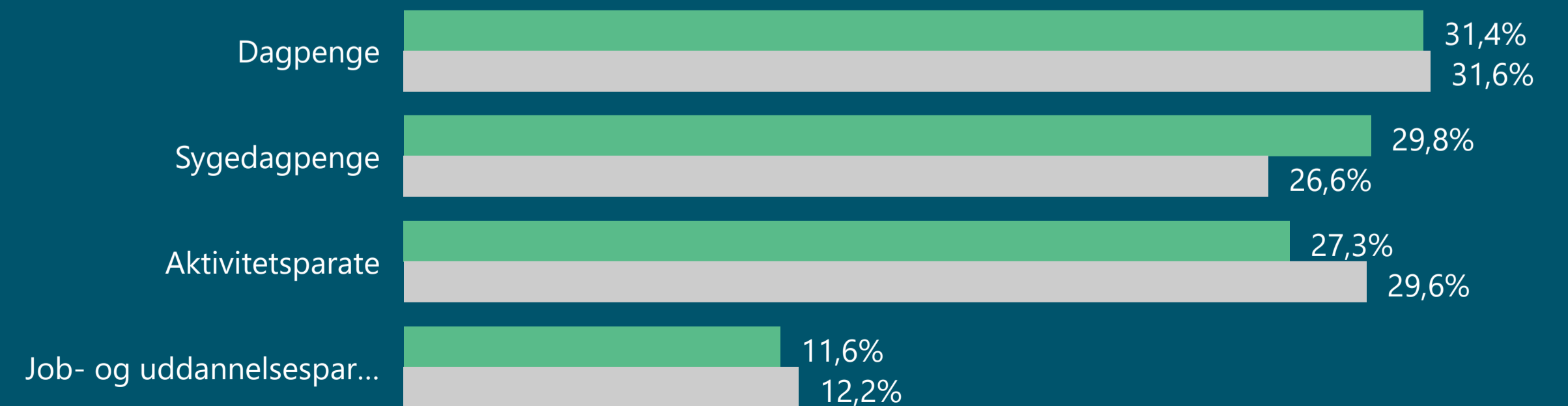
Andel alder i hhv. stikprøve og respondenter

● Udtrukket stikprøve ● Respondenter



Andel målgruppe i hhv. stikprøve og respondenter

● Respondenter ● Udtrukket stikprøve



Svarprocent

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

Undersøgelsens samlede svarprocent

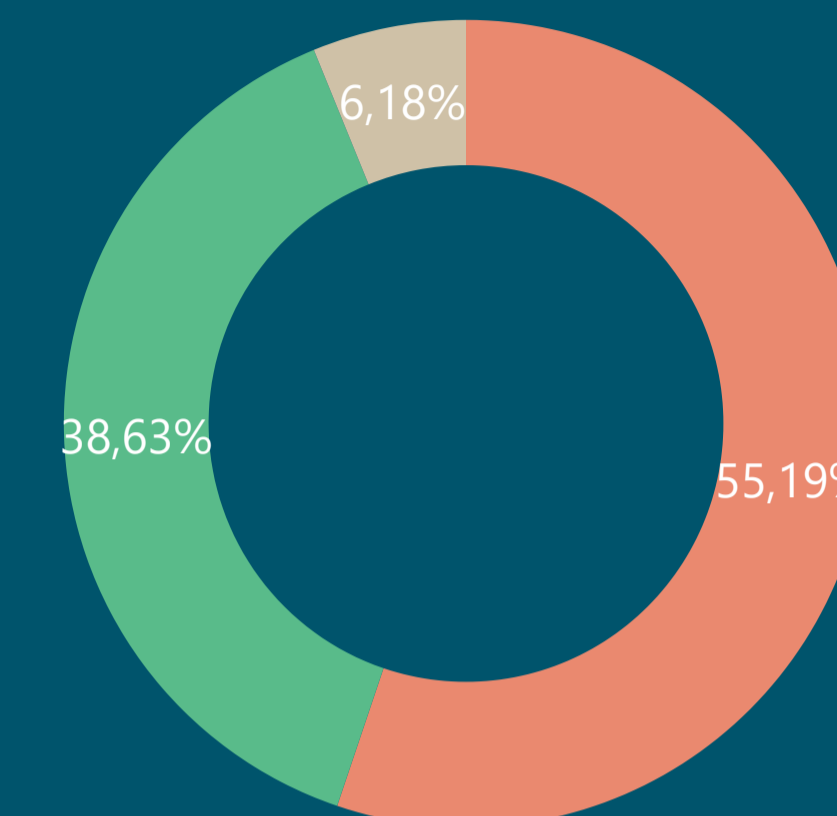
I projektet blev det målsat, at borgerundersøgelsen skulle have en samlet svarprocent på mindst 25%.

Denne målsætning er blevet indfriet, da den samlede svarprocent på tværs af kommuner ligger på 43,2%.

Du kan se svarprocenten for din egen kommune i figurerne på denne side.

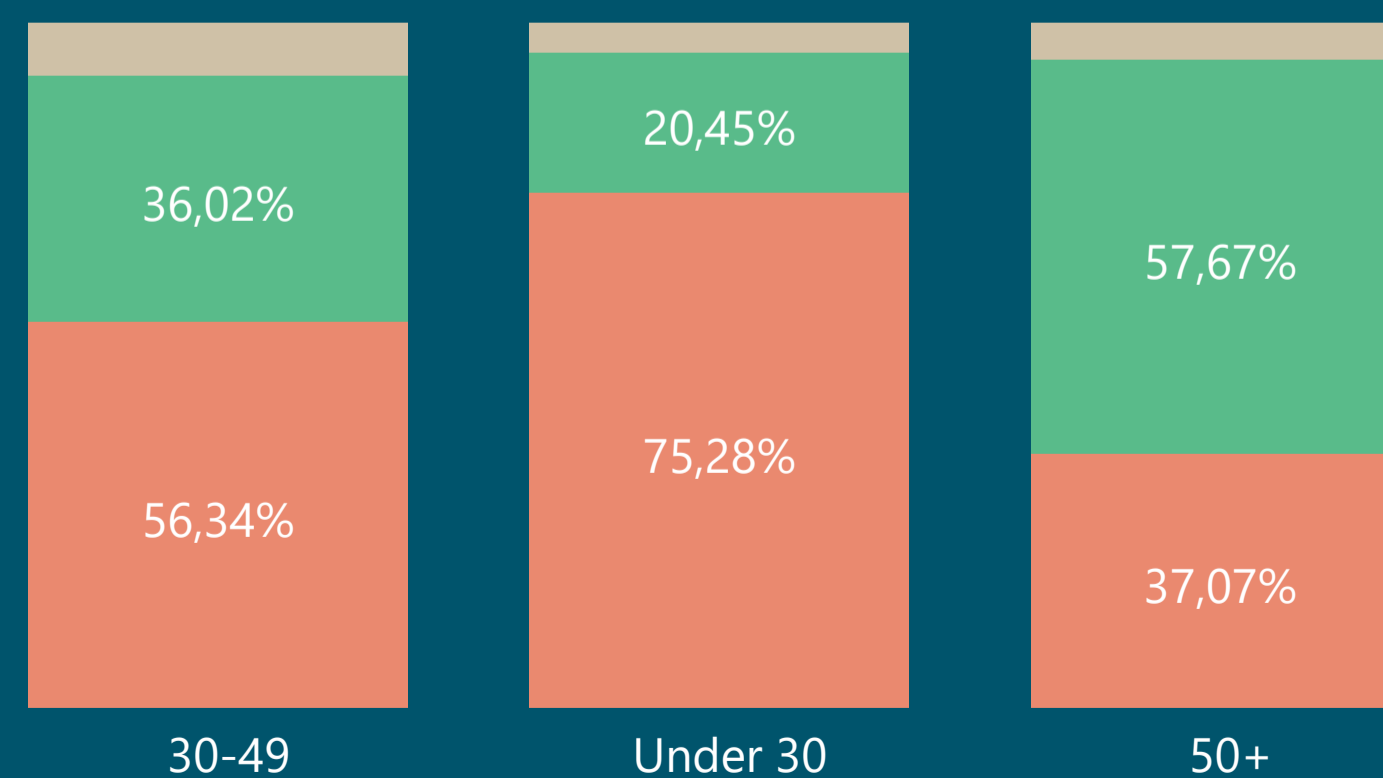
Svarprocent Ishøj Kommune

Ikke gennemført Gennemført Nogen svar



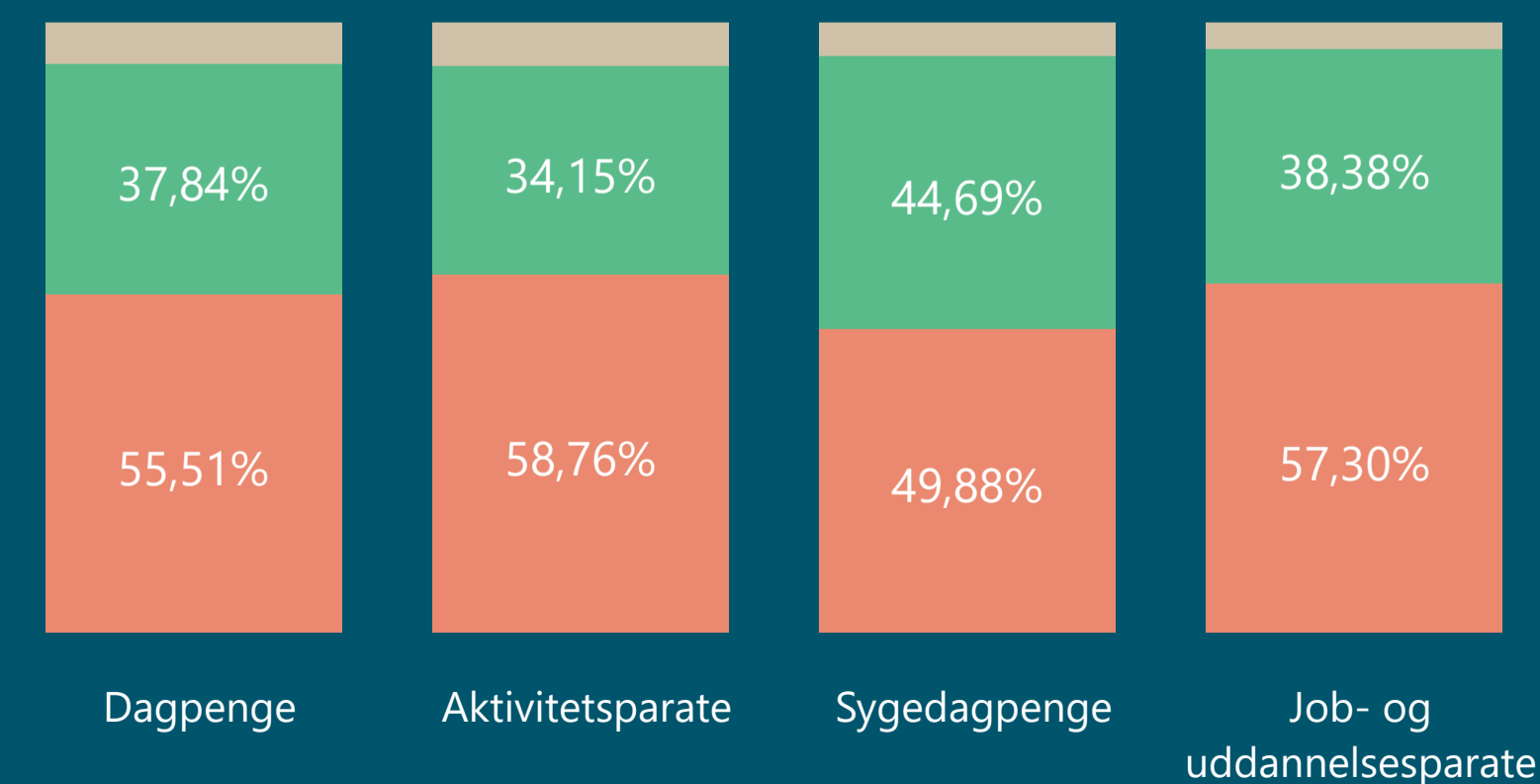
Svarprocent pr. aldersgruppe

Ikke gennemført Gennemført Nogen svar



Svarprocent pr. ydelsesgruppe

Ikke gennemført Gennemført Nogen svar



Overordnede tilfredshed

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

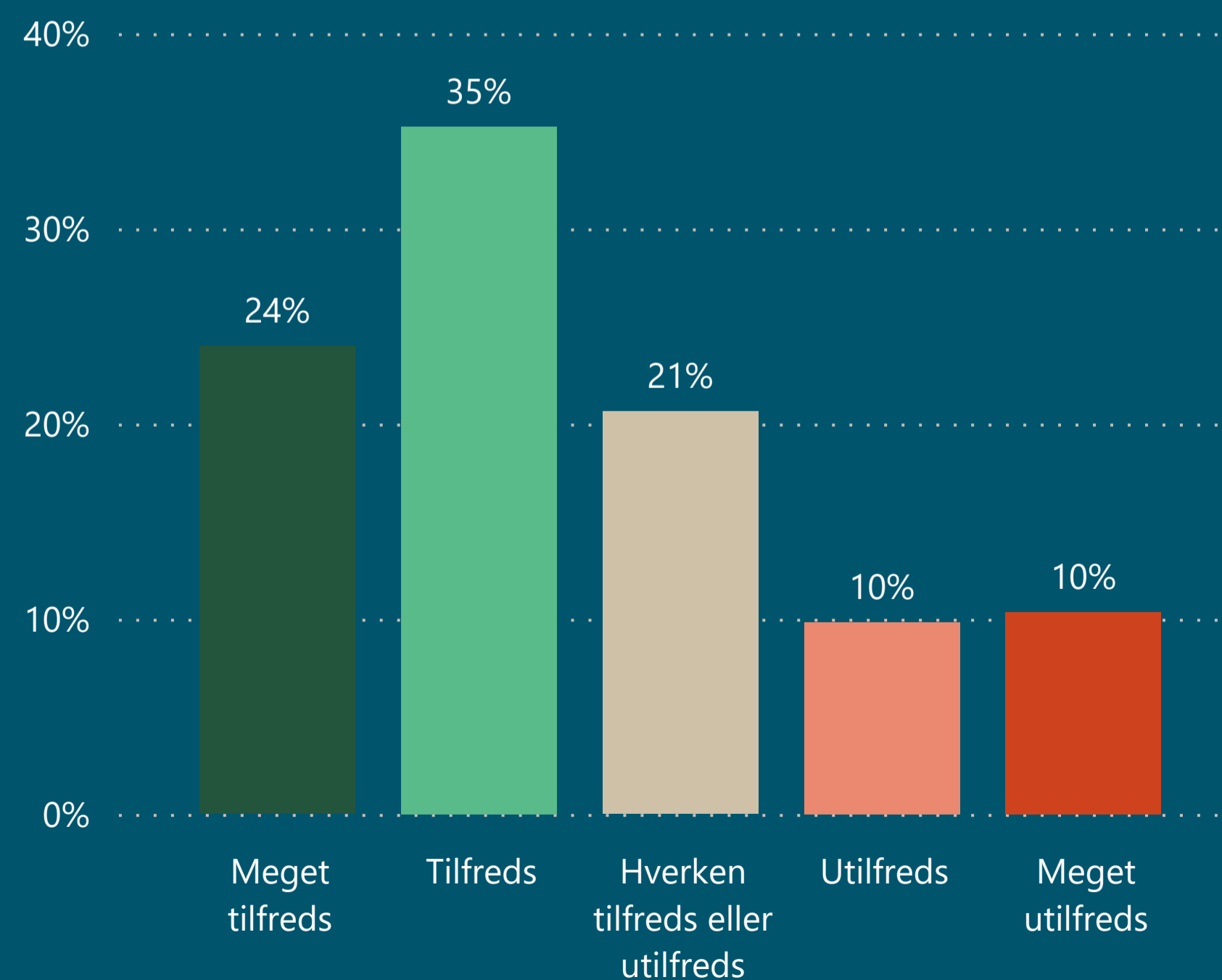
Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

Nedenstående figurer viser fordelingen af den overordnede tilfredshed for alle deltagende kommuner og din egen kommune.

Du kan undersøge den overordnede tilfredshed nærmere på tværs af ydelsesgrupper, forløbsvarighed, køn mv. ved at klikke på filtrene ude i venstre side.

Overordnet tilfredshed på tværs af alle kommuner

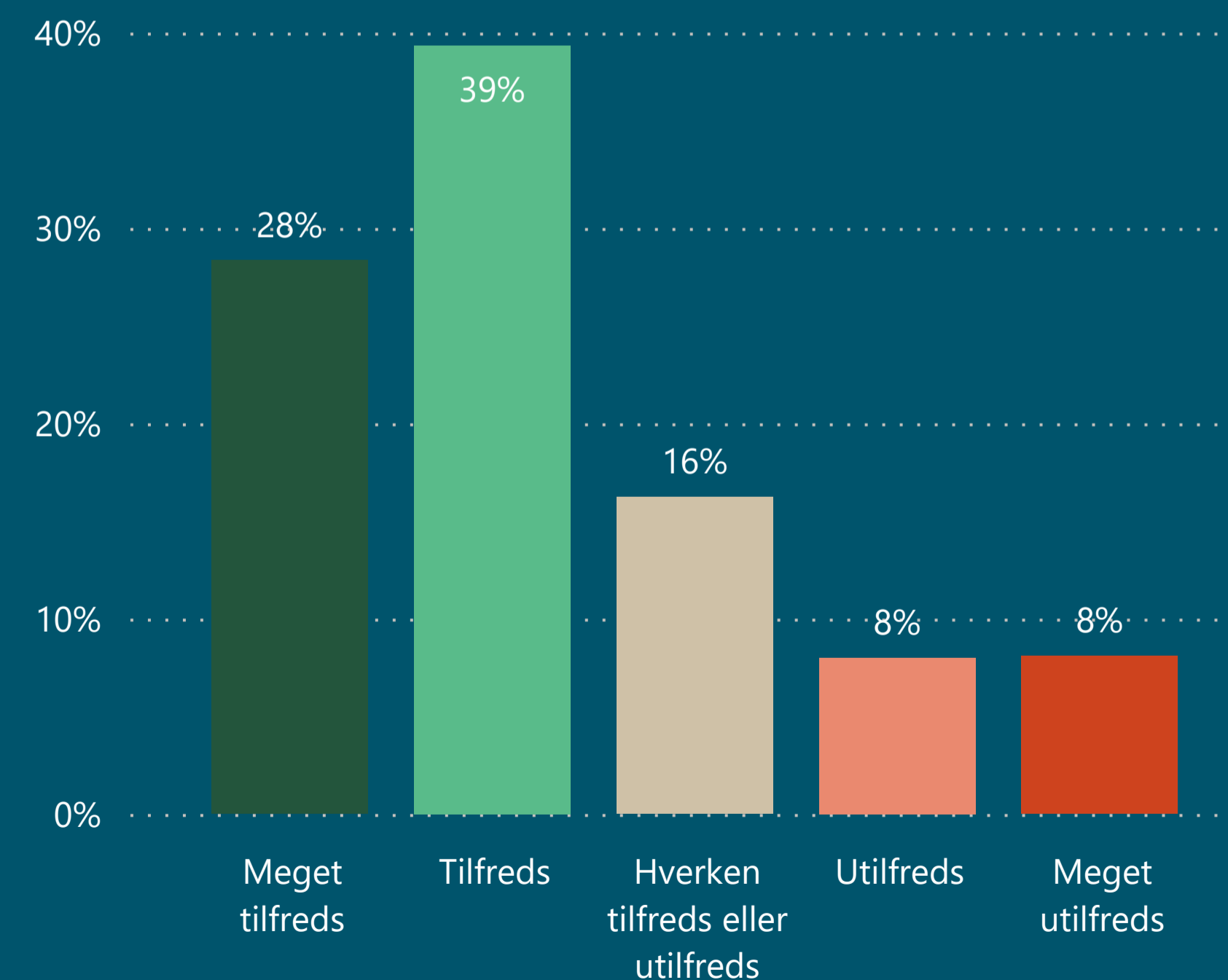


Antal respondenter i din kommune der indgår i de valgte filtre

564

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)

Overordnet tilfredshed i Ishøj Kommune



Mødet med jobcentret

I hvilken grad oplever borgerne at...

Antal respondenter i din kommune der indgår i de valgte filtre

560

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

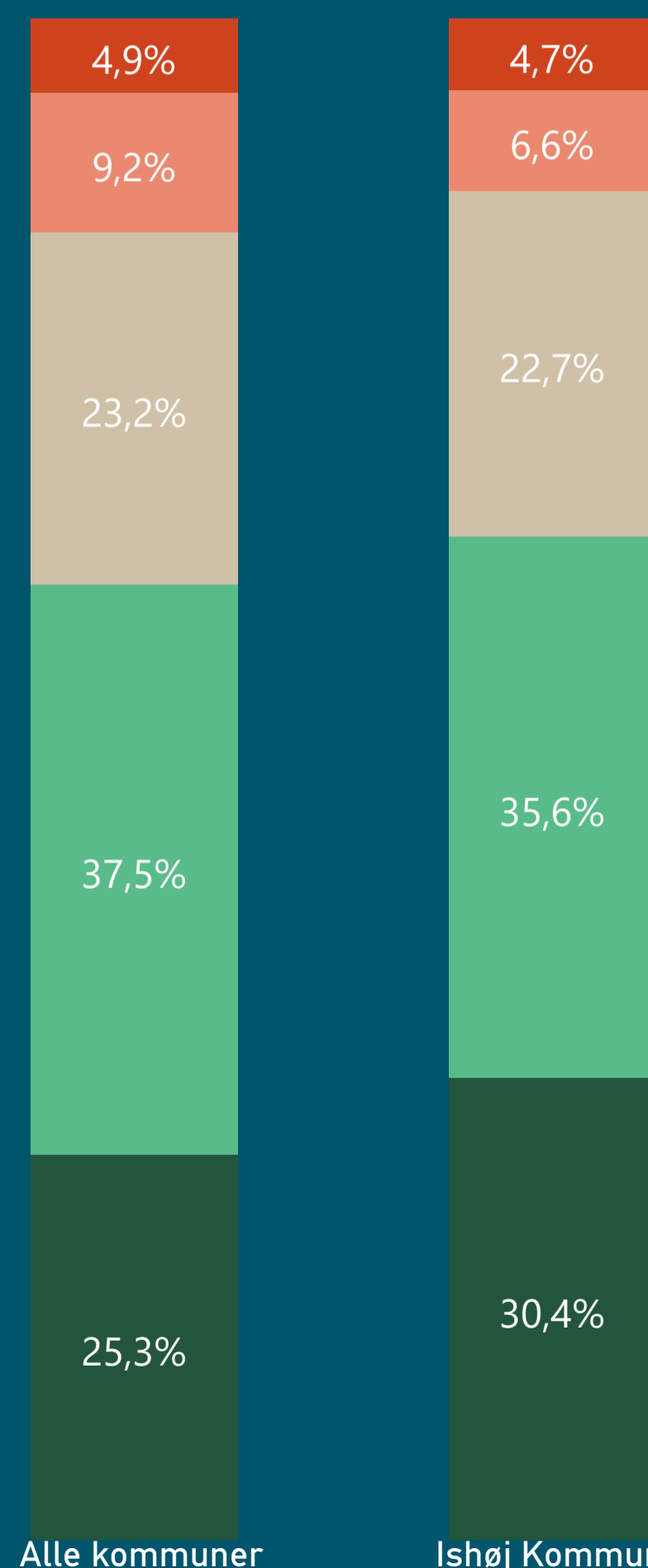
Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

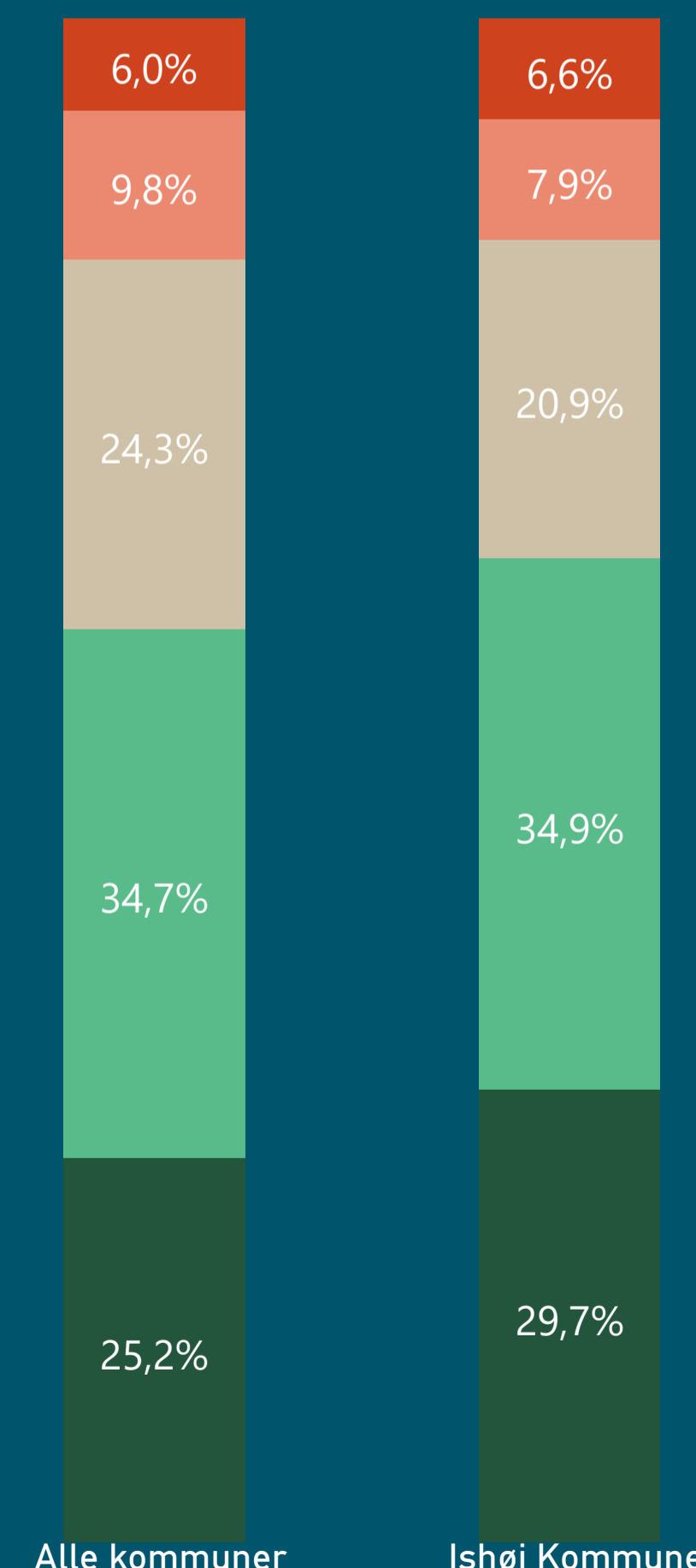
Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

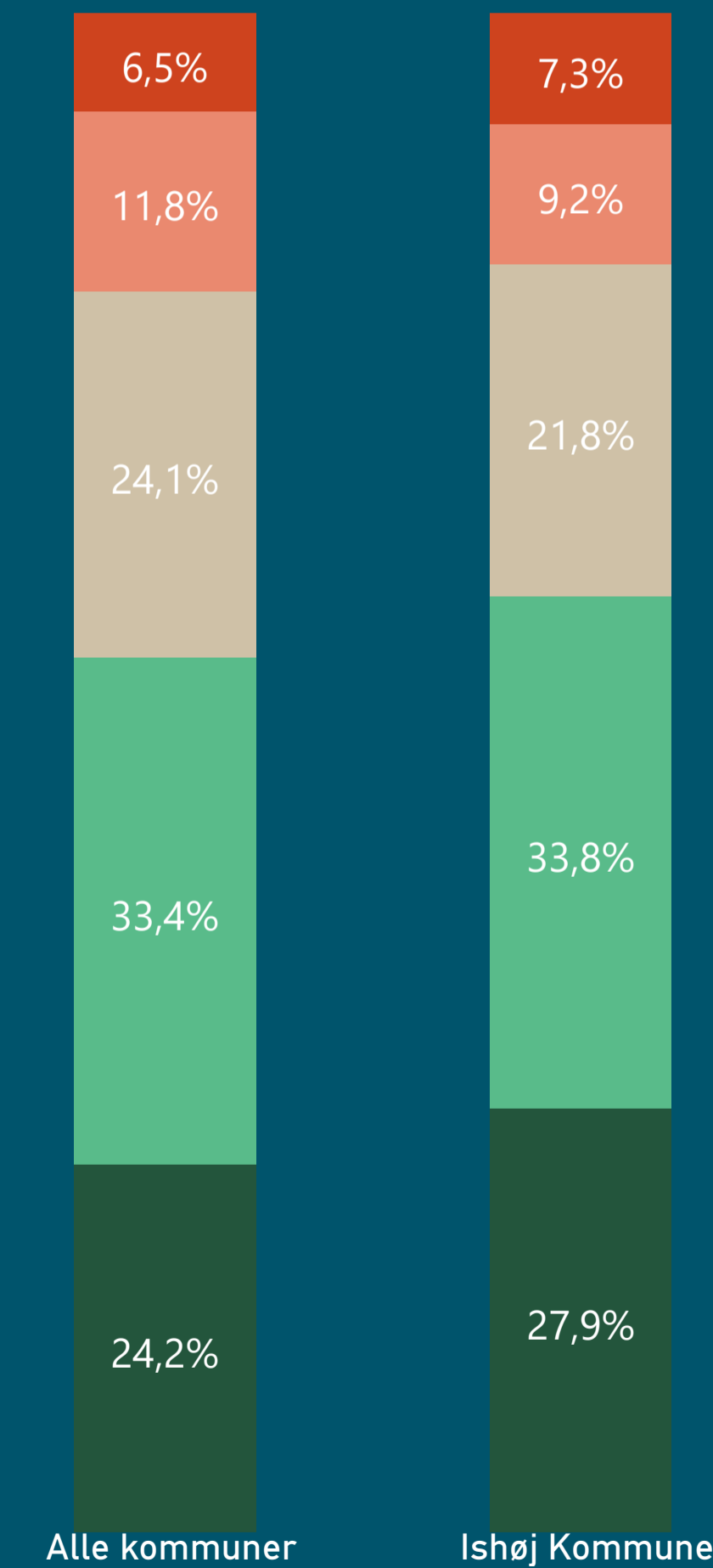
... at blive mødt med tillid i jobcenteret?



... at der bliver lyttet til deres idéer og forslag



... at der bliver taget udgangspunkt i deres situation



Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

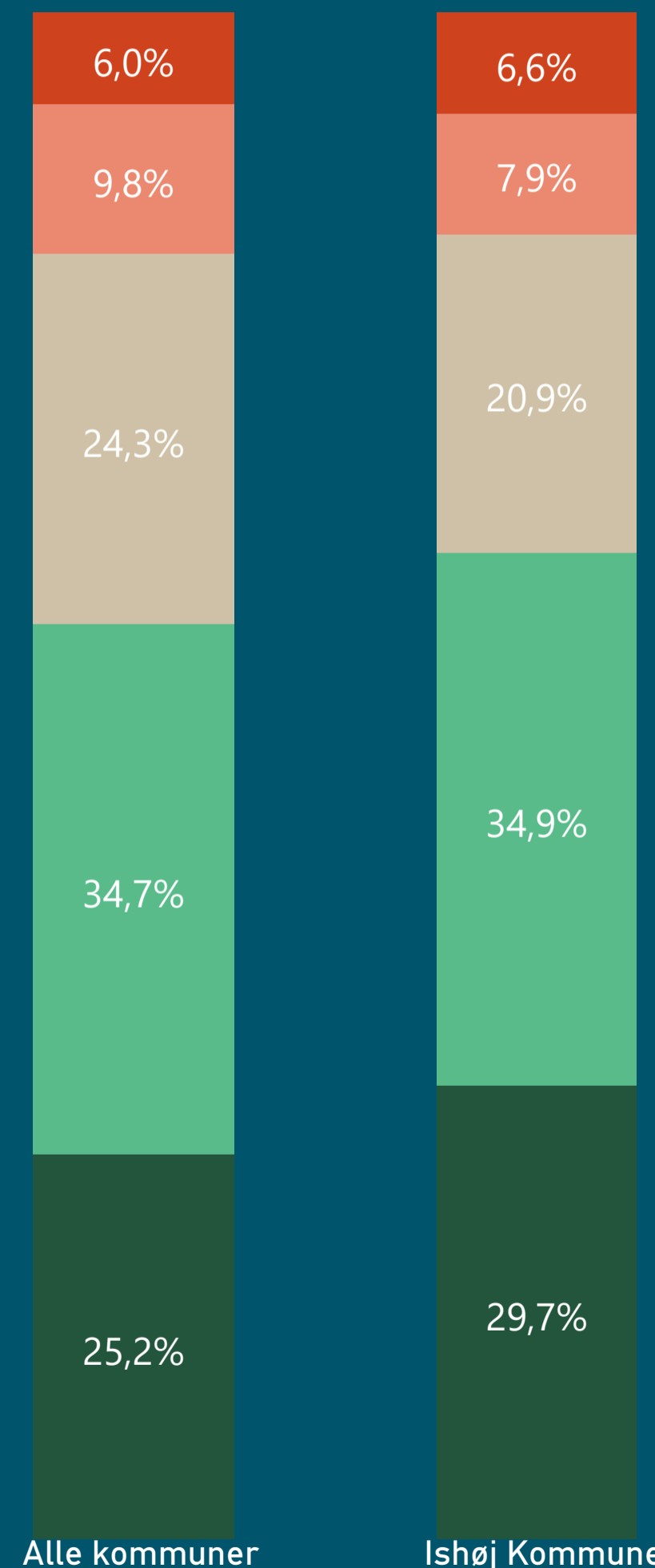
Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

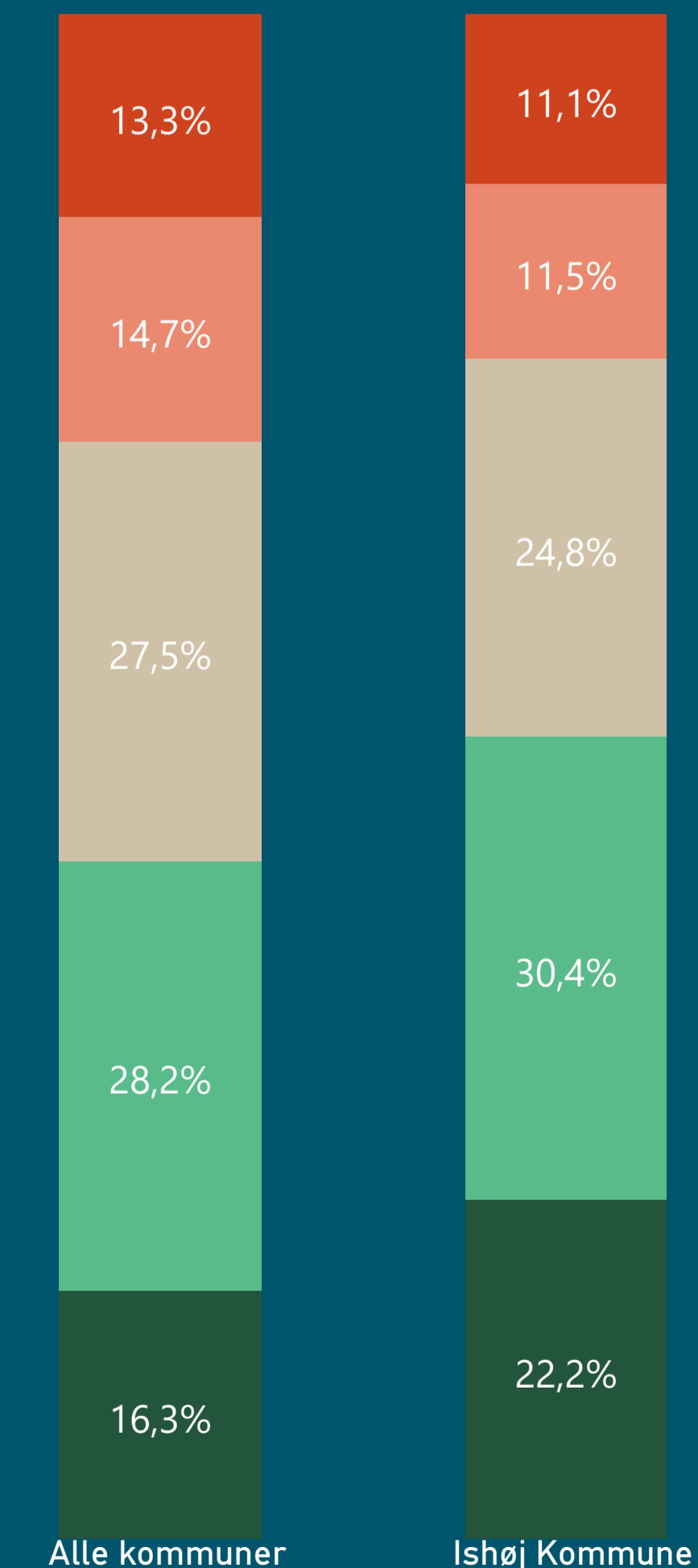
Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

... at der er et klart mål i deres forløb i jobcenteret



... at aktiviteterne i forløbet giver mening i forhold til målet i jobcenteret



Samarbejde på tværs

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

I hvilken grad oplever borgerne...

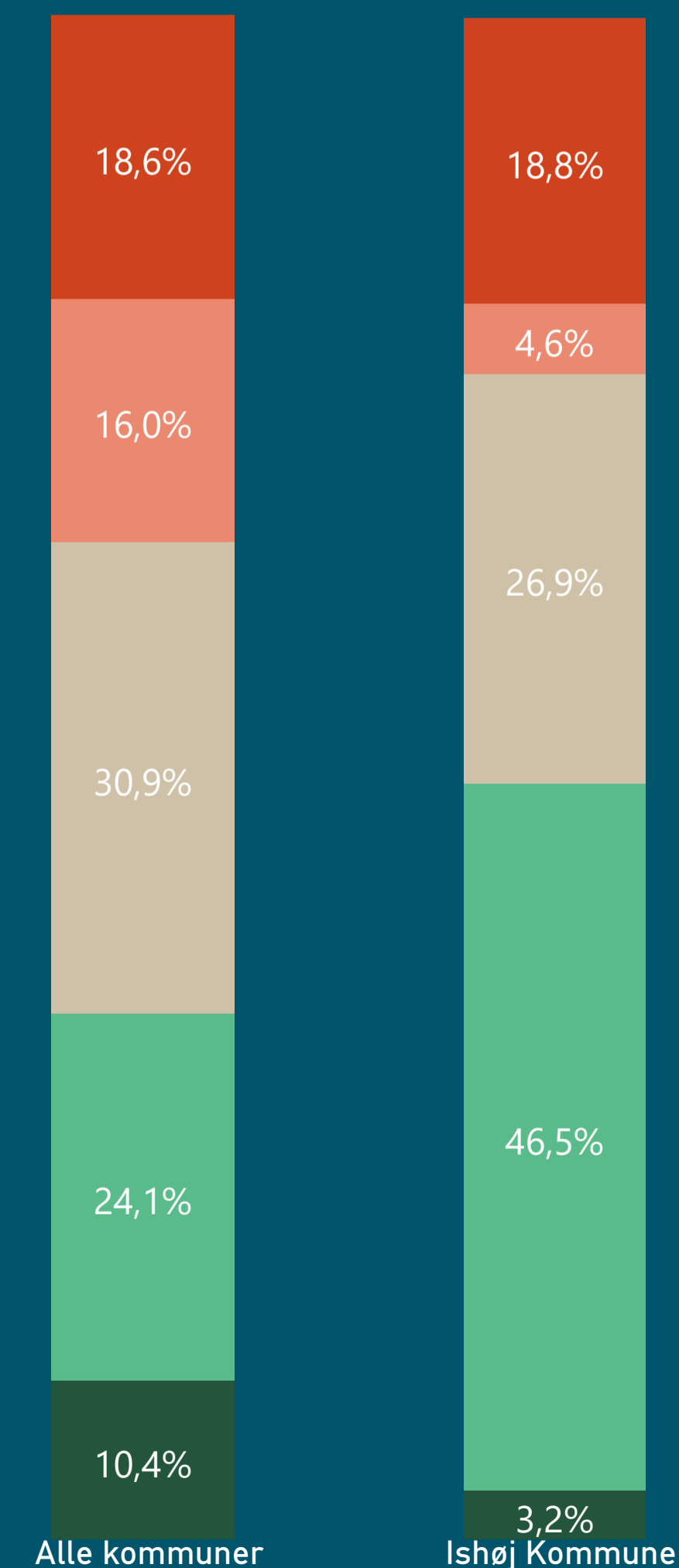
... at de forskellige afdelinger, som de er i kontakt med, arbejder godt sammen om deres forløb, hvis der er behov for det?

(Kun aktivitetsparate borgere, der har været i kontakt med andre afdelinger)

Antal respondenter i din kommune der indgår i de valgte filtre

39

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)



Samarbejde på tværs

I hvilken grad oplever borgerne...

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)

...at de forskellige afdelinger, som de er i kontakt med, arbejder godt sammen om deres forløb, hvis der er behov for det?

(Kun aktivitetsparate borgere, der har været i kontakt med andre afdelinger)

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

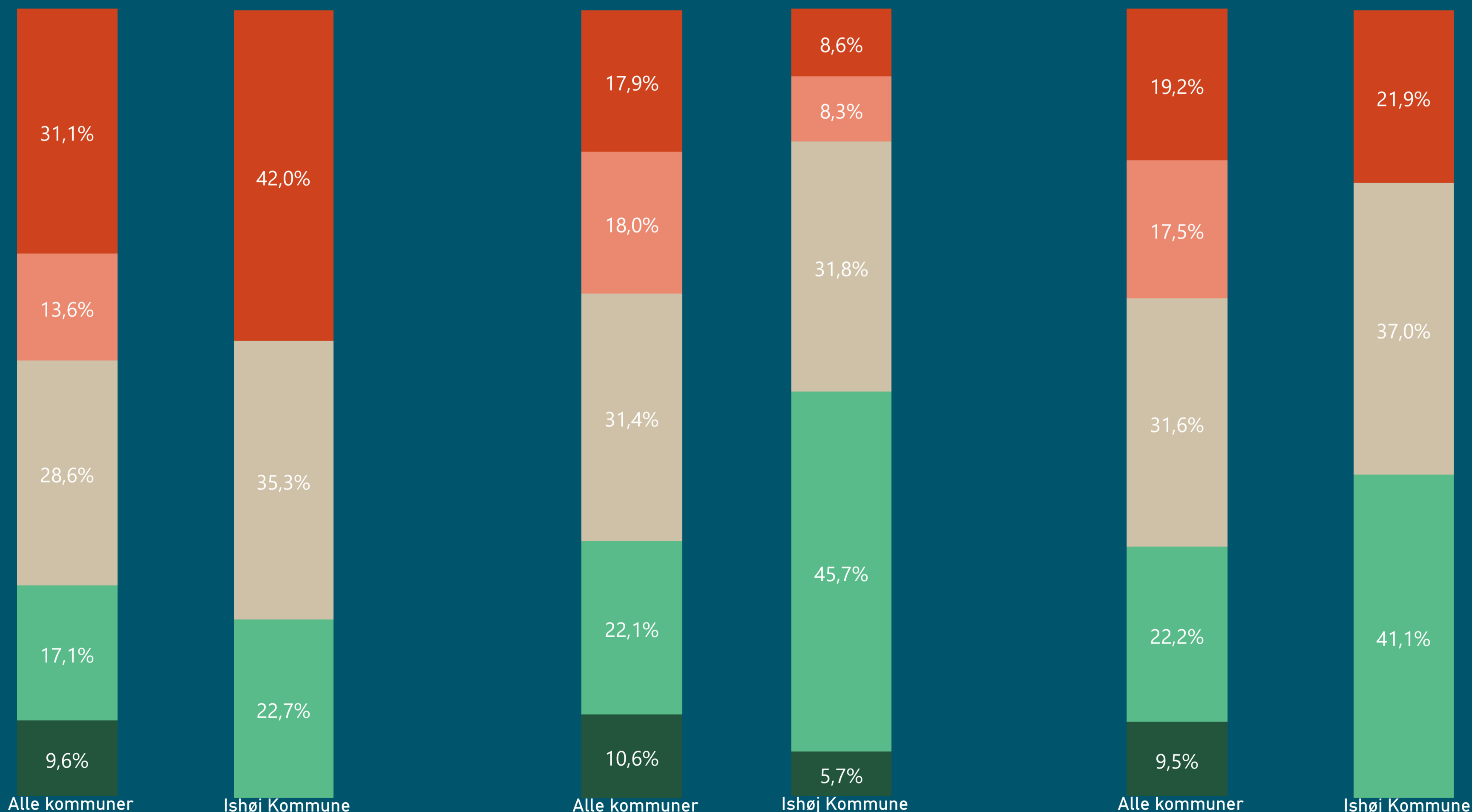
Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

Børne- og familieafdelingen

Socialafdelingen

Sundheds- og omsorgsafdelingen



Antal respondenter der har været i kontakt med børne- og familieafdelingen:

9

Antal respondenter der har været i kontakt med socialafdelingen:

21

Antal respondenter der har været i kontakt med sundheds- og omsorgsafdelingen:

7

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

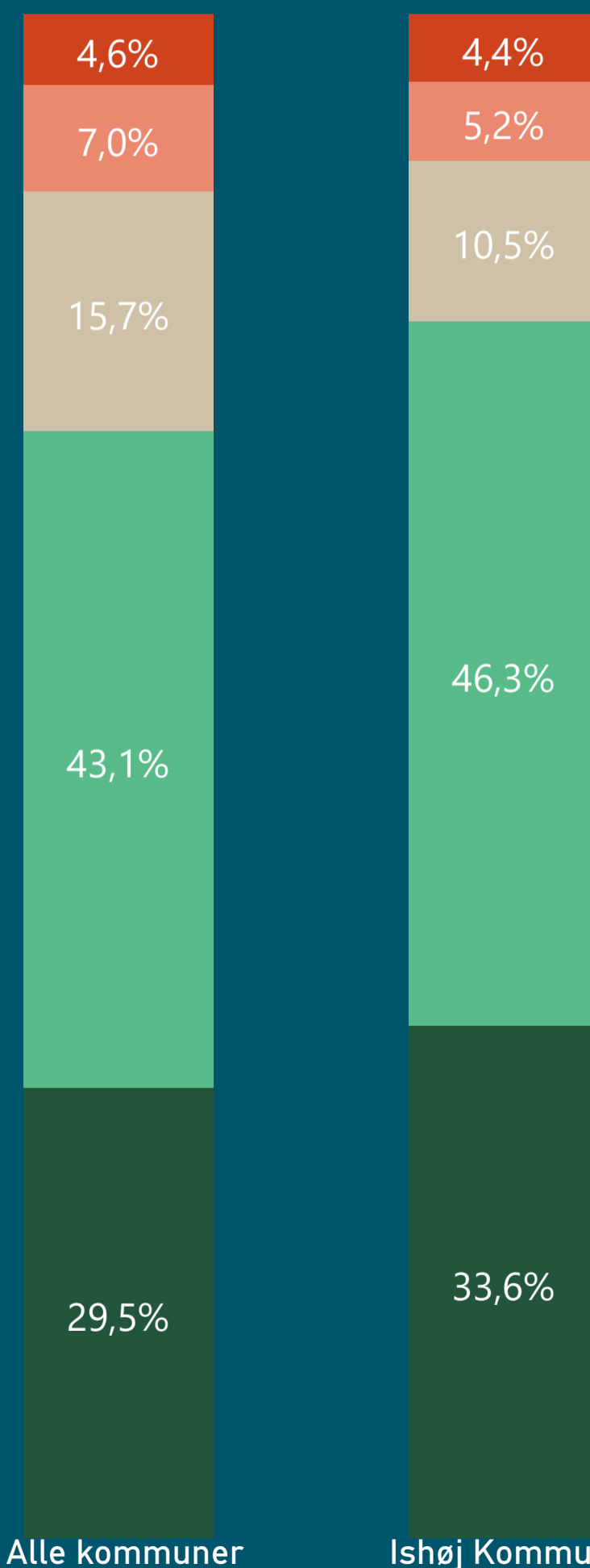
Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

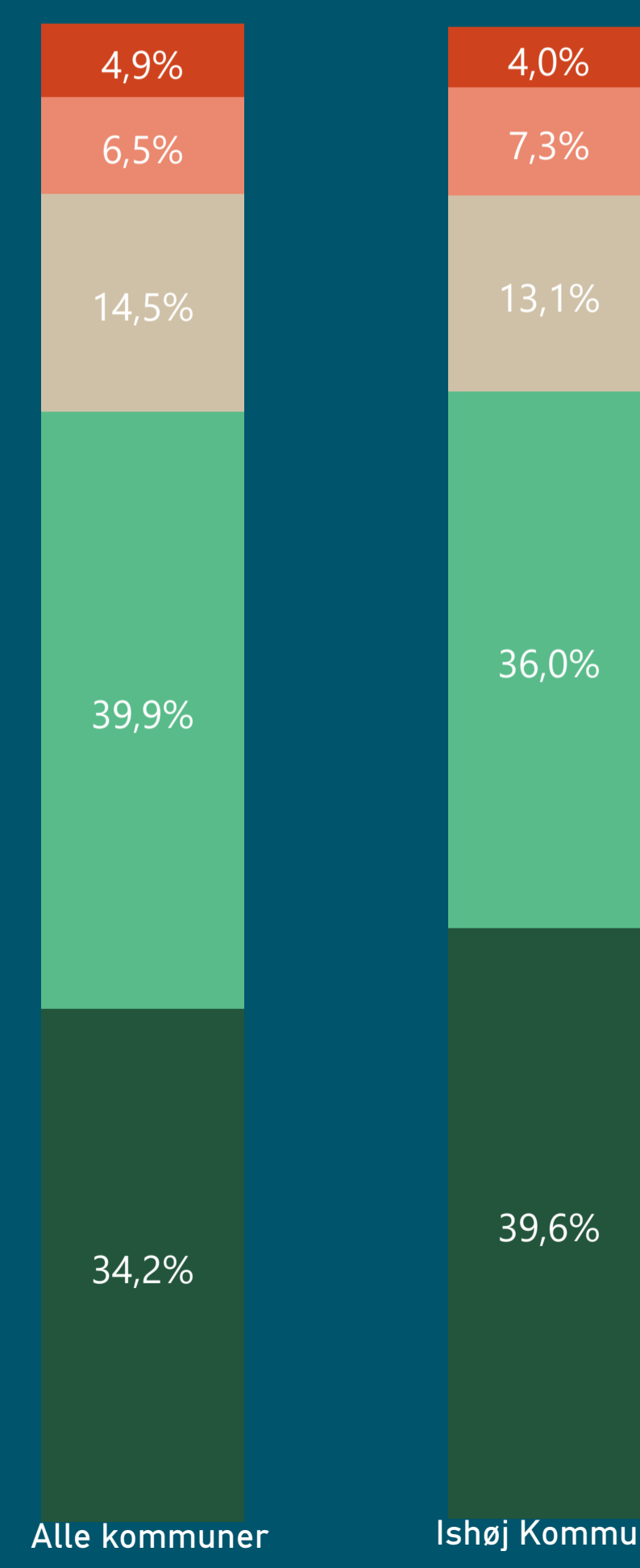
Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

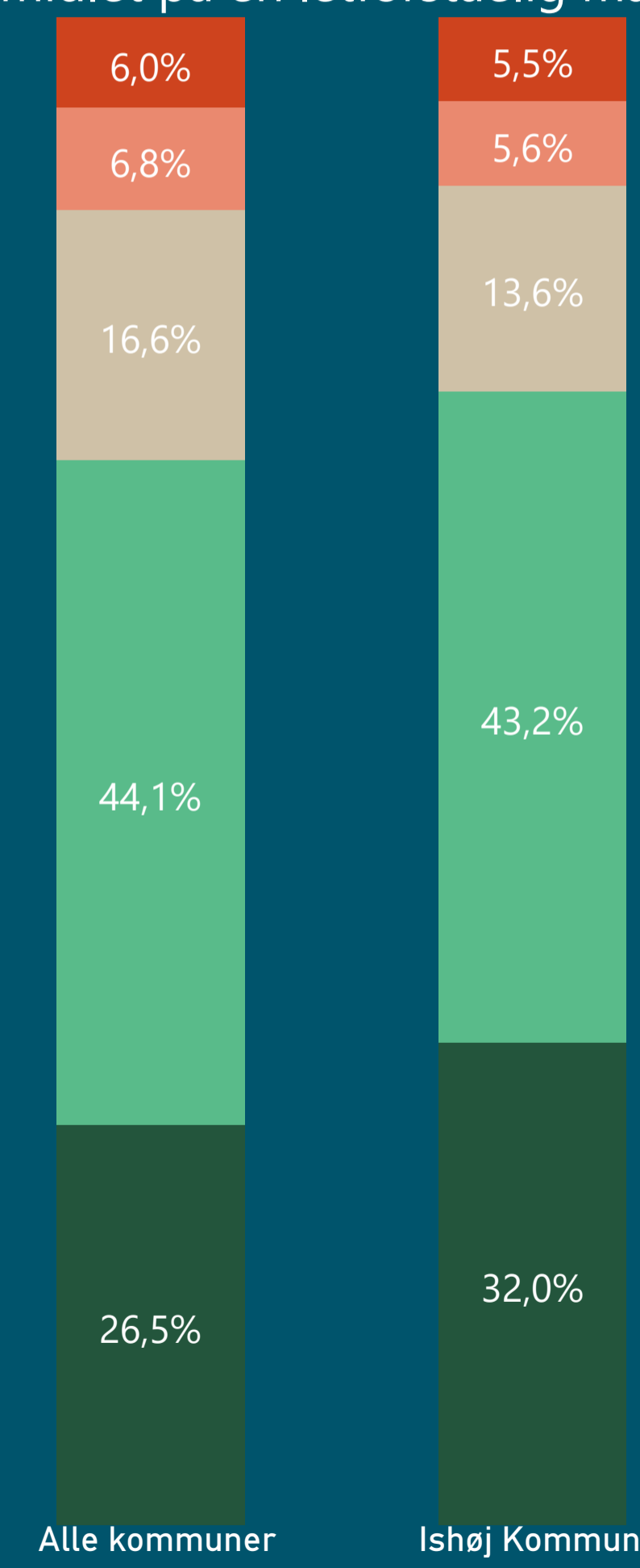
... at formålet med samtalen var klart



... at deres sagsbehandler var velforberedt til samtalen



... at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde



Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

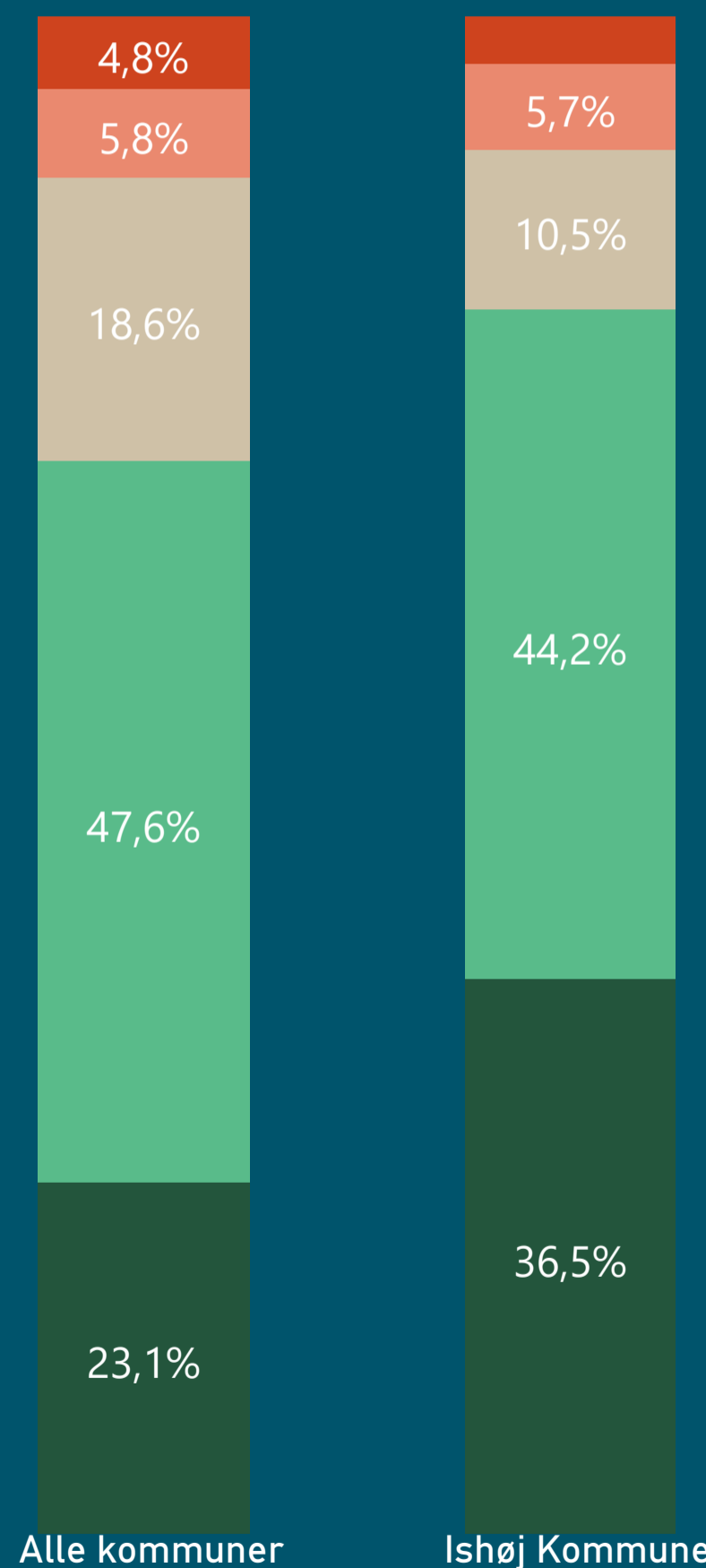
Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

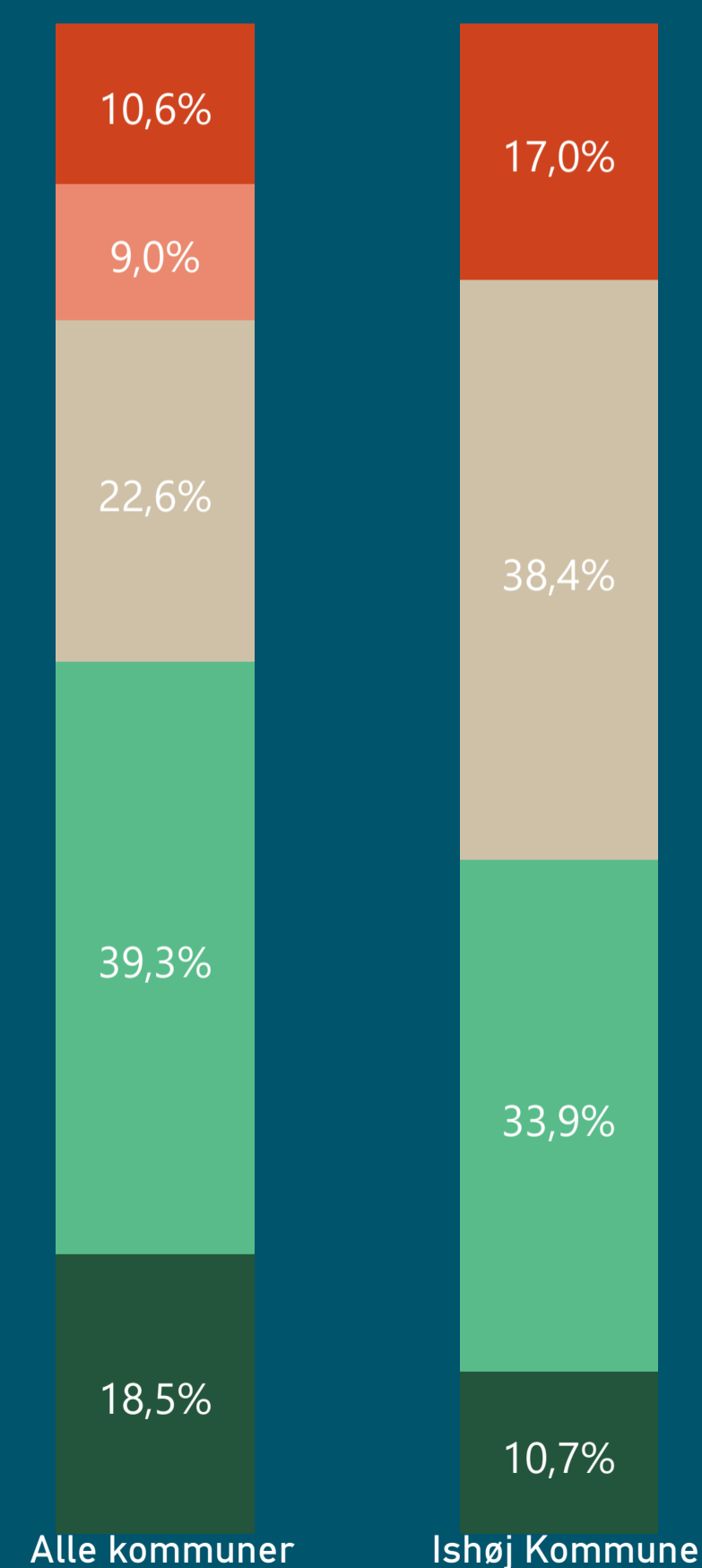
... en konkret plan for min videre jobsøgning
(kun for dagpengemodtagere og jobparate)



Antal dagpengemodtagere og jobparate respondenter:

212

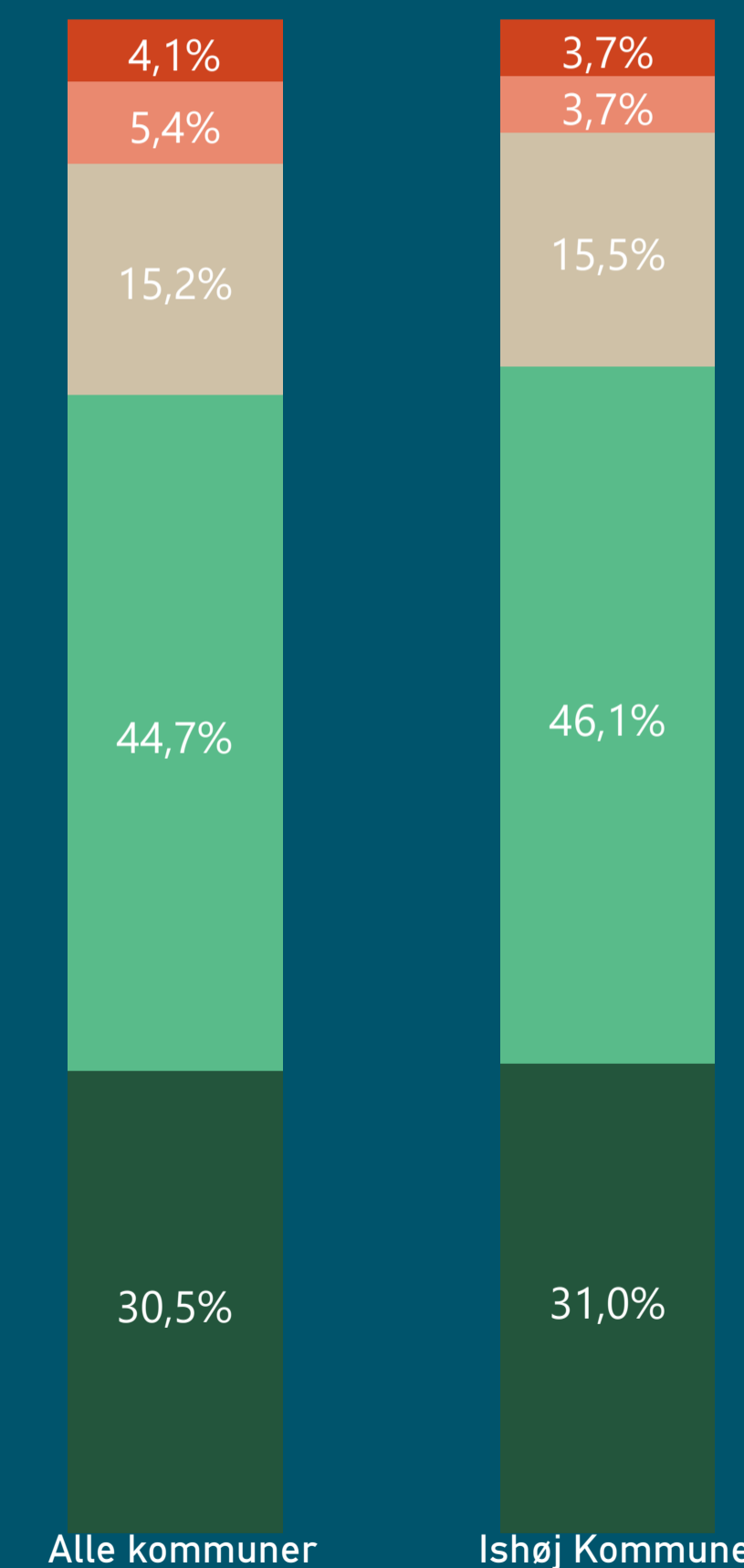
... min videre uddannelsessøgning
(kun for uddannelsesparate)



Antal uddannelsesparate respondenter:

7

... de næste skridt i mit forløb
(kun for sygedagpenge m. arbejdsgiver og aktivitetsparate)



Antal respondenter på sygedagpenge m. arbejdsgiver og aktivitetsparate:

309

I hvilken grad oplever borgerne...

Husk at udvise datadiskretion ved få respondenter (fem eller færre)

Filtreringsmuligheder

Køn

- Kvinde
- Mand

Alderkategori

- Under 30
- 30-49
- 50+

Tilknytning til jobcenteret

- Ja
- Nej

Målgruppe

- Aktivitetsparate
- Dagpenge
- Job- og uddannelsesparate
- Sygedagpenge

Forløbsvarighed

- Under 26 uger
- 26-52 uger
- 1-2 år
- Over 2 år

... løbende at blive præsenteret for konkrete jobmuligheder i jobcentret
(Alle undtagen sygedagpenge m. arbejdsgiver)

... at forløbet i jobcenteret har øget deres tro på at komme i arbejde eller uddannelse?
(Kun sygedagpenge og aktivitetsparate)

... at forløbet i jobcenteret har bragt dem tættere på job eller uddannelse?
(Kun dagpenge og job- og uddannelsesparate)

