



Arbejdsmarkedsstyrelsen

Evaluering af den etniske specialfunktion

Evalueringsrapport

Juni 2008

Arbejdsmarkedsstyrelsen

Evaluering af den etniske specialfunktion

Evalueringsrapport

Juni 2008

Rambøll Management A/S
Olof Palmes Allé 20
DK-8200 Århus N
Danmark

Telefon 8944 7800
www.ramboll-management.dk

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
1.1	Baggrund	1
1.2	Formål med evalueringen	2
1.3	Evalueringens datagrundlag	3
1.4	Læsevejledning	4
2.	Evalueringens hovedkonklusioner og centrale anbefalinger	4
3.	Den etniske specialfunktion: tilgange, indsatser og prioriteringer	7
4.	Kendskab til specialfunktionen	9
5.	Brugen af specialfunktionen	15
6.	Tilfredsheden med specialfunktionen	19
6.1	Generel tilfredshed med specialfunktionens tilbud	19
6.2	Relevans – sammenhængen mellem jobcentrenes behov og specialfunktionens tilbud	24
6.3	Effekt – hvad er virkningen af specialfunktionens indsats?	28
6.4	Komplementaritet – supplerer specialfunktionen øvrige tilbud på området?	34
7.	Konklusion	36
8.	Anbefalinger	39
8.1	Otte konkrete anbefalinger til den fremadrettede indsats i den etniske specialfunktion	39
8.1.1	Anbefalinger med henblik på at øge kendskabet til specialfunktionens tilbud	40
8.1.2	Anbefalinger med henblik på at øge <i>brugen</i> af specialfunktionens tilbud	42
8.1.3	Anbefalinger med henblik på at øge <i>tilfredsheden</i> med specialfunktionens tilbud	42
9.	Bilag: Evalueringskriterier, indikatorer og deskriptorer	44
9.1	Evalueringskriterier	44
9.2	Indikatorer og deskriptorer	44

1. Indledning

Rambøll Management præsenterer i denne rapport en evaluering af Specialfunktionen for den etniske beskæftigelsesindsats.

1.1 Baggrund

I forbindelse med kommunalreformen blev der 1. januar 2007 etableret en landsdækkende specialfunktion for den etniske beskæftigelsesindsats ved Jobcenter Høje-Taastrup.

Specialfunktionens overordnede formål er at understøtte jobcentrenes indsats med at integrere og fastholde personer med anden etnisk baggrund end dansk på arbejdsmarkedet via:

Rådgivning

- Specialfunktionen skal rådgive og vejlede jobcentre og anden aktør i forbindelse med henvendelser og spørgsmål om varetagelsen af den etniske beskæftigelsesindsats.

Information

- Specialfunktionen skal sørge for, at relevante og aktuelle informationer om den etniske beskæftigelsesindsats formidles aktivt til jobcentre og andre aktører.

Udvikling

- Specialfunktionen skal indsamle erfaringer med konkrete resultater, og hvad der reelt virker over for de forskellige etniske målgrupper, så indsatsen i jobcentrene og hos andre aktører målrettes.

Specialfunktionens indsats skal rettes mod samtlige jobcentre og andre aktører, som jobcentrene har indgået aftale med.

Specialfunktionens indirekte målgruppe: ledige med etnisk minoritetsbaggrund

Forud for kommunalreformen i 2007 var beskæftigelsesindsatsen som bekendt opdelt mellem staten (AF) og kommunerne. AF havde ansvaret for indsatsen i forhold til de forsikrede ledige, mens kommunerne havde ansvaret for indsatsen over for kontanthjælpsmodtagerne. En af tankerne med oprettelsen af jobcentrene var at øge integrationen mellem den statslige og den kommunale beskæftigelsesindsats, og beskæftigelsesindsatsen i forhold til de to grupper er nu samlet i jobcentrene. Bortset fra 14 pilotjobcentre, hvor hele indsatsen er forankret i kommunen, er jobcentrene dog opdelt i henholdsvis en kommunal og en statslig del.

Tabellen neden for viser fordelingen af personer i de to målgrupper (dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere) blandt indvandrere og efterkommere.

Tabel 1.1. Specialfunktionens indirekte målgruppe: Ledige indvandrere og efterkommere fordelt på ydelse og vestlig/ikke vestligt oprindelsesland

	Kontanthjælpsmodtagere	Dagpenge- modtagere	Kontant- og dag- penge- modtagere
Indvandrere og efterkommere fra vestlige lande	33 % (4.504 personer)	67 % (9.182 personer)	100 % (13.686 personer)
Indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande	60 % (38.240 personer)	40 % (25.711 personer)	100 % (63.951 personer)
Alle indvandrere og efterkommere	55 % (42.744 personer)	45 % (34.893 personer)	100 % (77.637 personer)

Kilde: www.jobindsats.dk – opgørelse for 2007

Specialfunktionens indsats skal understøtte jobcentrenes indsats over for de omkring 77.000 indvandrere og efterkommere, der er uden arbejde. Tabellen viser, at langt størstedelen af specialfunktionens indirekte målgruppe er indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande, og at 55 pct. af målgruppen er kontanthjælpsmodtagere, mens de resterende 45 pct. er dagpengemodtagere.

1.2 Formål med evalueringen

Formålet med evalueringen er at danne et overblik over specialfunktionens aktiviteter og jobcentrenes brug af specialfunktionen – for på denne baggrund at vurdere, i hvor stor udstrækning specialfunktionen opfylder målsætningen om at understøtte jobcentrenes indsats med at integrere og fastholde personer med anden etnisk baggrund, samt at udarbejde anbefalinger til tilrettelæggelsen af den fremtidige indsats.

Specialfunktionens tilbud er overordnet opdelt i tre typer: rådgivning, information og udvikling. Specialfunktionens tilbud analyseres i relation til jobcentrenes kendskab, brug og tilfredshed med tilbuddene. Derudover tager evalueringen udgangspunkt i tre evalueringskriterier og vil vurdere den etniske specialfunktion i forhold til følgende aspekter:

Relevans: I hvilken grad er der overensstemmelse mellem jobcentrenes behov for rådgivning, information og udvikling i forhold til den etniske beskæftigelsesindsats og den etniske specialfunktionens aktiviteter?

Effekt: I hvilket omfang indvirker specialfunktionens indsats positivt på den etniske beskæftigelsesindsats i jobcentrene?

Komplementaritet: I hvilken grad udgør specialfunktionens indsats et supplement til andre rådgivnings-, informations- og udviklingsindsatser på området?

1.3 Evalueringens datagrundlag

Evalueringen bygger på både kvantitativt og kvalitativt materiale. De to primære datakilder er en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre og casestudier i fire udvalgte jobcentre. Derudover har vi gennemført interviews med den etniske specialfunktionens leder og medarbejdere omkring specialfunktionens tilgange, indsatser og prioriteringer.

På baggrund af de udvalgte evalueringsskriterier har vi udviklet en række målepunkter (indikatorer og deskriptorer), som har fungeret som omdrejningspunkt for dataindsamling og analyse i evalueringen¹. Disse indikatorer og deskriptorer har dannet baggrund for vores udvikling af spørgeskema til nøglepersonerne for den etniske beskæftigelsesindsats i jobcentrene og interviewguides til interview med nøglepersoner, ledere og øvrige medarbejdere i fire udvalgte jobcentre.

Første skridt i dataindsamlingen var gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen. 73 af de 92 jobcentre har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på knap 80 pct. Efterfølgende har vi koblet data fra spørgeskemaundersøgelsen med registeroplysninger om kommunistørrelse og andelen af ledige og kontanthjælpsmodtagere (herefter benævnt blot som ledige) med etnisk minoritetsbaggrund, for at muliggøre analyser af betydningen af disse faktorer for kendskab, brug og tilfredshed med specialfunktionen, samt forskelle i oplevede behov for rådgivning mv.

Med afsæt i resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen gennemførte vi derefter casestudierne i de udvalgte jobcentre. Casestudierne er gennemført i fire jobcentre med følgende karakteristika for at sikre bredde i videnindsamlingen:

Tabel 1.1. Udvalgte jobcentre til casestudie

		Jobcenterets størrelse – antal borgere i kommunen	
		Stort jobcenter	Mindre jobcenter
Andel af ledige og kontanthjælpsmodtagere, der har etnisk minoritetsbaggrund	Høj andel	X	X
	Lav andel	X	X

Metoden i udvælgelsen af jobcentrene i casestudier sikrer mulighed for at afdække betydningen af jobcenterets størrelse og erfaring med målgruppen i forhold til kendskab, brug og tilfredshed med den etniske specialfunktion og i forhold til behovet for rådgivning og information på området.

Hvert casestudie består af følgende personlige interviews:

- Interviews med nøglemedarbejder(e) for den etniske beskæftigelsesindsats
- Interviews med kolleger (andre medarbejdere med tilknytning til den etniske beskæftigelsesindsats i jobcenteret)
- Interviews med Jobcenterchef og/eller teamleder eller tilsvarende

¹ Indikatorer og deskriptorer er præsenteret i bilaget til evalueringsrapporten.

- Interview med repræsentanter for andre aktører – i de to casejobcentre, hvor jobcenteret samarbejder med anden aktør omkring den etniske beskæftigelsesindsats.

Interviewmaterialet er efterfølgende blevet kodet ud fra evalueringens indikatorer og deskriptorer og analyseret i analyseprogrammet NVivo, mens data fra spørgeskemaundersøgelsen er analyseret ved hjælp af frekvensanalyse, krydstabulering og signifikansanalyser².

1.4 **Læsevejledning**

Evalueringsrapporten er struktureret på følgende måde:

- I afsnit 3 præsenterer vi specialfunktionens tilgange og prioriteringer i indsatsen.
- I det efterfølgende afsnit 4 analyserer vi jobcentrenes kendskab til specialfunktionens tilbud.
- Brugen af specialfunktionens tilbud analyseres i afsnit 5.
- I rapportens 6. afsnit analyseres jobcentrenes tilfredshed med den etniske specialfunktion. I den forbindelse analyseres specialfunktionens tilbud også i relation til de tre evalueringskriterier: relevans, effekt og komplementaritet.
- Til slut i evalueringsrapporten konkluderer vi i forhold til de gennemførte analyser og udleder anbefalinger til den fremadrettede indsats.

Først præsenteres i det følgende afsnit 2 evalueringsrapportens hovedkonklusioner og centrale anbefalinger.

2. **Evalueringens hovedkonklusioner og centrale anbefalinger**

Overordnet set viser denne evaluering, at specialfunktionens tilbud er en succes i forhold til de opstillede evalueringskriterier:

- **Relevans**

Der opleves generelt en god sammenhæng mellem specialfunktionens tilbud og jobcentrenes behov for rådgivning, information og udviklingstiltag. Dog opleves tilbuddene i mindre grad relevante af de statslige medarbejdere, som ofte har større erfaring med at hjælpe indvandrere i job. Tilsvarende oplever de erfarne medarbejdere generelt et ringere match mellem deres behov og specialfunktionens tilbud.

² Analyser af sammenhænge er gennemført ved hjælp af simpel krydstabulering, Gamma-analyser, Chi²-analyser og regressionsanalyser (OLS). Regressionsanalyserne er alene foretaget i forhold til betydningen af kommunestørrelse og andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund.

- **Effekt**

Flertallet af jobcentre oplever, at specialfunktionen gavner den etniske beskæftigelsesindsats i jobcentre. Effekten af specialfunktionen består i en videnforøgelse blandt jobcentermedarbejderne og i inspiration til det daglige arbejde med målgruppen.

- **Komplementaritet**

Flertallet af nøglemedarbejderne oplever, at specialfunktionen udgør et positivt supplement til andre institutioner og hjemmesider, der formidler information og rådgivning om beskæftigelsesrettet integration.

Ud over resultaterne i forhold til de tre evalueringskriterier viser denne evalueringsrapport, at jobcentre i vid udstrækning både kender, bruger og er tilfredse med specialfunktionen for den etniske beskæftigelsesindsats.

Evalueringsrapporten fremkommer også med en række anbefalinger i forhold til den etniske specialfunktion. Den mest centrale af vores anbefalinger til den etniske specialfunktion omhandler behovet for at differentiere tilbuddene til jobcentre. Analyserne peger på et behov for at differentiere såvel netværksmøderne som de øvrige tilbud i forhold til de to følgende områder:

- Erfarne og mindre erfarne jobcentre (jobcentre med hhv. høj og lav andel ledige med etnisk minoritetsbaggrund)
- Medarbejdere i den statslige henholdsvis den kommunale del af jobcentre.

Analyserne viser, at medarbejdernes behov i forhold til specialfunktionens indsats adskiller sig væsentligt på tværs af de to ovennævnte forhold. De statslige medarbejdere generelt – og de erfarne medarbejdere i jobcentre med en høj andel af etniske minoriteter er i mindre grad end de øvrige medarbejdere tilfredse med specialfunktionens tilbud. De statslige medarbejdere oplever, at specialfunktionens tilbud er målrettet indsatsen over for kontant-hjælpsgruppen, mens de erfarne medarbejdere oplever, at specialfunktionens tilbud er tilrettelagt, så det matcher de nye og mindre erfarne medarbejdere på området.

I nedenstående tabel præsenterer vi evalueringens centrale konklusioner og anbefalinger:

	Konklusion	Anbefaling
<i>Kendskab</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Samlet set har strategien med at tilknytte nøglepersoner i alle jobcentre været effektiv i forhold til at skabe synlighed omkring specialfunktionens tilbud • 90-96 pct. af jobcentre har kendskab til specialfunktionens centrale tilbud, mens en række andre tilbud – særligt udviklingstilbuddene – er mindre kendte fx 'best practice'-eksempler og erfaringer fra andre jobcentre • Der er mindre kendskab til specialfunktionen i de små jobcentre 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasthold og udbyg nøglepersoner som indgangen til jobcentre • Anvend netværksmøder som platform for synliggørelse af øvrige tilbud • Inddrag jobcenterchefer for at sikre formidling bredt i jobcentre • Anvend besøgsrunder til at øge synligheden – særligt i de små jobcentre

<i>Brug</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Netværksmøderne er det mest anvendte af specialfunktionens tilbud – 83 pct. af nøglepersonerne har anvendt dette tilbud • 67 pct. af nøglepersonerne anvender specialfunktionens informationstilbud • 40 pct. anvender rådgivnings- og udviklingstilbuddene • Jobcentre med stor erfaring på området anvender specialfunktionen mindre end jobcentre med begrænset erfaring 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasthold fokus på netværksmøderne • Sæt fokus på tilbud til jobcentre med stor erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats • Inddrag jobcentercheferne for at sikre formidling bredt i jobcentrene • Tilpas indholdet af nyhedsbrevet
<i>Tilfredshed</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 64 pct. af nøglepersonerne er tilfredse eller meget tilfredse med specialfunktionens informationstilbud • 59 pct. udtrykker tilfredshed med rådgivningstilbuddet, mens 49 pct. er tilfredse med udviklingstilbuddene (best practice cases mv) • Kun 4 pct. udtrykker utilfredshed med specialfunktionens tre overordnede tilbudstyper • De kommunale medarbejdere er markant mere tilfredse end de statslige 	<ul style="list-style-type: none"> • Differentier specialfunktionens tilbud i forhold til arbejdet med forskellige indvandrergrupper • Differentier specialfunktionens tilbud i forhold til erfarne og mindre erfarne medarbejdere • Fokusér på praktisk omsættelige metoder i det skriftlige materiale
<i>Relevans</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Et flertal på 60 pct. oplever et godt match mellem deres behov og specialfunktionens tilbud, men de statslige medarbejdere oplever et markant ringere match • Også medarbejdere med erfaring oplever et ringere match 	
<i>Effekt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Flertallet af nøglepersonerne oplever, at specialfunktionen gavner den lokale etniske beskæftigelsesindsats • 59 pct. af nøglepersonerne mener, at specialfunktionen gavner den lokale beskæftigelsesindsats. Dette sker gennem forøgelse af vidensniveauet, erfaringsudvekslingen mellem jobcentrene og ved at give inspiration til den lokale indsats – dog oplever de statslige medarbejdere i ringere grad denne inspiration 	
<i>Komplementaritet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 80 pct. af nøglepersonerne vurderer, at specialfunktionen udgør et positivt bidrag til andre tilbud i forhold til den beskæftigelsesrettede integration 	

3. Den etniske specialfunktion: tilgange, indsatser og prioriteringer

Specialfunktionens overordnede formål er som nævnt at understøtte jobcentrenes indsats med at integrere og fastholde ledige med anden etnisk baggrund end dansk på arbejdsmarkedet via målrettede rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud.

Nøglepersonerne – specialfunktionens primære målgruppe

Målgruppen for specialfunktionens tilbud og aktiviteter er samtlige jobcentre og andre aktører, som jobcentrene har indgået aftale med. Den primære målgruppe kan beskrives som de jobcentermedarbejdere, der i hvert jobcenter er blevet udpeget som nøglepersoner i forhold til den etniske beskæftigelsesindsats. Den overordnede strategi for kontakten til jobcentrene er således nøglepersonen, der er den faste kontaktperson til specialfunktionen, bindeleddet til ledelsen i jobcentrene og som har til opgave at videreformidle viden, metoder m.m. fra specialfunktionen til kolleger i den etniske beskæftigelsesindsats. Nøglepersonerne spiller således en central rolle i denne organisering, hvilket sætter fokus på deres kompetencer som forandringsagenter og på specialfunktionens evne til at opbygge disse kompetencer.

Det er jobcentrenes ansvar, at udvælge kvalificerede nøglepersoner, mens specialfunktionen har ansvaret for at klæde dem på til at varetage rolle og løbende udvikle dem i denne funktion. For at fungere som nøgleperson kræves dels et stort engagement, dels at der er tale om en type, der kan bringe sig selv i spil hos jobcenterchefen, dels at personen vil og kan videnformidle, påpeger specialfunktionens leder.

Indtil nu har der primært været tale om envejskommunikation fra specialfunktionen til jobcentrene, men ved at evaluere netværksmøderne prøver specialfunktionens medarbejdere at pejle sig ind på nøglepersonernes behov. I 2008 er der planlagt en møderække med samtlige nøglepersoner og deres ledere med henblik på at øge kendskabet til de enkelte jobcentre og deres lokalområder³ og med henblik på at komme med ideer til, hvordan den enkelte nøgleperson kan være mere aktiv. Desuden planlægger specialfunktionen et 2-dages seminar, som skal ruste nøglepersonerne bedre til rollen.

Organisering og samarbejdspartnere

Specialfunktionen består af en leder og syv medarbejdere. Lederen vægter en flad organisationsstruktur med 'selvkørende' konsulenter. De fleste medarbejdere har en akademisk baggrund kombineret med forskellig praktisk erfaring fra området. Efter et par medarbejderudskiftninger i foråret har bemanningen været stabil og velfungerende. Arbejdstilgangen er projektorienteret og interessebetonet, og medarbejderne fremhæver hinandens forskellige interesse- og kompetenceområder som en force.

For at sikre en geografisk dækning af hele landet, er jobcentrene blevet inddelt i det, der svarer til de fem beskæftigelsesregioners geografiske opdeling. Hvert område varetages af to faste medarbejdere med henblik på at opbygge relationer og erfaring i hver region. Ifølge medarbejderne fungerer denne opdeling godt, og der meldes om forskellige dynamikker i de forskellige netværk på tværs af landet.

³ På tidspunktet for gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen havde specialfunktionen kun nået at være på besøg på Bornholm.

Specialfunktionen samarbejder primært med CABI og Integrationservice og har endvidere gode samarbejdsrelationer med VIP2⁴ og med specialfunktionen for ligestilling.

På trods af faren for et temamæssigt overlap i forhold til andre rådgivnings- og informationstiltag på området, mener lederen af specialfunktionen, at specialfunktionen supplerer de øvrige indsats på grund af det entydige fokus på jobcentrene og den *etniske beskæftigelsesindsats*. Specialfunktionen har fokus på jobcentrene og bruger bevidst jobcentrenes eget logo for at signalere dette tilhørsforhold, mens Integrationservice eksempelvis har valgt at lægge fokus på den overordnede integrationsindsats og koordination på tværs af forvaltninger, påpeger hun. Det er oplevelsen blandt specialfunktionens ansatte, at samarbejdet med Integrationservice forløber fint og gnidningsløst. Der er en løbende kontakt mellem de to enheder i forhold til koordinering af opgaverne, videndeling og intern sparing.

Lederen af specialfunktionen fremhæver, at samarbejdet med CABI kunne øges, så det kommer på højde med de samarbejdsrelationer, der eksisterer med Integrationservice. CABI har mange års erfaring med skriftlig formidling på området, og denne erfaring og produktion kunne der med fordel trækkes på i specialfunktionens arbejde.

Tilgang og prioriteringer

Specialfunktionens tilgang kan overordnet betegnes som *brugerorienteret*. Inden for alle tre indsatsområder er der fokus på at inddrage og opsøge nøglemedarbejdere – og øvrige jobcentermedarbejdere, der har den etniske beskæftigelsesindsats som deres primære arbejdsområde.

Lederen af specialfunktionen vurderer, at ressourcerne indtil videre primært har været fordelt på netværksaktiviteter og på videnindsamling, mens den almindelige rådgivningsindsats og formidlingen på hjemmesiden har fyldt mindre (sidstnævnte til dels på grund af mangel på ressourcer).

Specialfunktionens tilbud er netop blevet udvidet med yderligere to årsværk, så specialfunktionen nu råder over samlet 10 årsværk. Hensigten er at de tilførte ressourcer skal anvendes til at udvikle arbejdet omkring kompetenceredskaber.

De udadvendte aktiviteter – og afrapporteringen heraf – har generelt fyldt meget i specialfunktionens første levetid. De ansatte vurderer, at det fremover vil være metodebeskrivelse og arbejdet med udsatte ledige, der kommer til at fylde. Det gælder organiseringen af indsatsen, metoder til at gennemføre "den gode samtale" med borgeren, og arbejdet med udsatte unge. Kompetenceafklaring er også prioriteret højt, og det skal gerne være mere end kun rådgivning og selve kompetencekortet, idet flere medarbejdere og informanter vurderer, at der særligt er behov for udviklingstiltag, der omhandler vanskelige samtaler med ledige med etnisk minoritetsbaggrund. Mangfoldighedsledelse vil også blive en del af samarbejdet med virksomhederne, og hele fastholdelsesområdet er der også behov for at have mere fokus på, lyder vurderingen.

⁴ VIP2 står for 'Virksomhedsrettet Integration Projekt 2' og er metode- og vidensdelingsprojekt, der er udviklet i samarbejde mellem DA, LO og KL med afsæt i 4-partsaftalen om bedre integration.

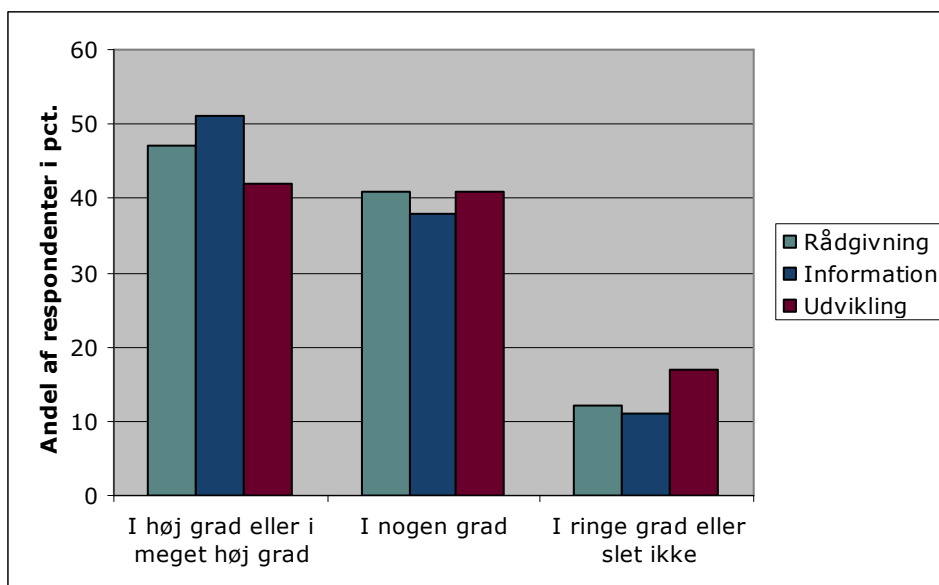
4. Kendskab til specialfunktionen

I dette afsnit præsenterer vi Rambøll Managements analyse af jobcentrenes kendskab til specialfunktionen. Analysen fokuserer både på det generelle kendskab til specialfunktionen og kendskabet til specialfunktionens konkrete rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud. Vi gennemfører analyser af sammenhænge mellem kendskabet til specialfunktionen og baggrundsvariable som fx jobcenterstørrelse, jobcentertype, andel af ledige⁵ med etnisk minoritetsbaggrund i kommunen og nøglepersonens erfaring på området. Endelig inddrages det kvalitative materiale til at beskrive, *hvordan* kendskabet til specialfunktionen er opstået.

Mere end 80 pct. af nøglepersonerne kender specialfunktionens tilbud

Nøglepersonernes umiddelbare kendskab til specialfunktionen er etableret via en præsentations-mail, der blandt andet indeholdt en invitation til første netværksmøde. Casebesøgene viser, at yderligere kendskab til specialfunktionens tilbud er etableret efterfølgende via netop netværksmøderne og ved hjælp af hjemmesiden. Samlet set har henholdsvis 88 og 89 pct. af nøglepersonerne kendskab til specialfunktionens rådgivnings- og informations tilbud. Tallet er en anelse lavere for specialfunktionens udviklingstilbud, hvor 83 pct. har kendskab. Fordelingen fremgår af nedenstående figur.

Figur 4.1
I hvilken grad har du kendskab til specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 84 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

⁵ I analyserne i denne evalueringsrapport omfatter ledighedsbegrebet både forsikrede ledige og kon-tanthjælpsmodtagere i alle matchkategorier.

Vores analyser viser, at det i meget vid udstrækning er de samme nøglepersoner, der har kendskab til alle specialfunktionens tre tilbudsformer – de, der har kendskab til udviklings-tilbuddet, kender eksempelvis også til rådgivningstilbuddet. Samlet set er det mindre end 18 pct. af jobcentrene, der ikke har kendskab til alle specialfunktionens tre tilbudstyper. Casebesøgene demonstrerer ligeledes, at deltagelse i netværksmøder fx øger kendskabet til hjemmesiden osv., således at de forskellige tilbud gensidigt forstærker hinandens udbredelse.

En central forklaring på, at nogle nøglepersoner ikke har kendskab til specialfunktionens forskellige tilbud, lader til at bestå i, at 35 pct. af svarpersonerne har fungeret som nøgleperson i mindre end 10 mdr. Det betyder, at de har overtaget rollen fra en kollega og af samme grund ikke har modtaget den introduktion til specialfunktionen, der blev gennemført i forlængelse af oprettelsen i 2007. Ofte har disse nøglepersoner derfor kun en enkelt gang eller slet ikke deltaget i netværksmøderne, og der har endnu ikke været den fornødne tid til at sætte sig ind i specialfunktionens tilbud. Eksempelvis forklarer en nøgleperson i et af de mindre jobcentre, at han aldrig havde hørt om specialfunktionen, før han selv blev nøgleperson i februar 2008. Specialfunktionen har imidlertid netop besøgt det pågældende jobcenter, og efter dette besøg oplever nøglepersonen, at han er velinformeret om specialfunktionens tilbud.

Spørgeskemaundersøgelsen viser da også tydeligt, at jo længere den ansatte har fungeret som nøgleperson, jo større er kendskabet til specialfunktionen – både på overordnet niveau og mht. de konkrete tilbud. Flertallet af de nyeste nøglepersoner (1-3 mdr.) har ikke kendskab til tilbuddene med undtagelse af hjemmesiden og nyhedsbrevet, som 60 pct. af dem kender.

17 pct. af de adspurgte har desuden mindre end ét års erfaring med beskæftigelsesindsatsen over for borgere med etnisk minoritetsbaggrund i det hele taget. Disse nøglepersoner viser sig tilsvarende at have mindre kendskab til specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud end nøglepersoner med mere erfaring.

Ud over forskelle i kendskabet, der kan henføres til medarbejderens erfaring, viser analyserne også en forskel mellem ansatte i henholdsvis den statslige og den kommunale del af jobcentrene. Samtlige af de statslige ansatte har kendskab til specialfunktionens informationstilbud, hvor tilsvarende gælder for 83 pct. af de kommunale ansatte og for 89 pct. af medarbejderne i et pilotjobcenter. Dette skyldes givetvis, at ansatte i den statslige del har et tættere, organisatorisk samarbejde med Arbejdsmarkedsstyrelsen som følge af netop ansættelsesforholdet. Der er ingen tydelig forskel på kommunalt og statsligt ansattes kendskab til rådgivnings- og udviklingsindsatsen.

Næsten alle nøglepersoner kender de mest centrale af specialfunktionens konkrete tilbud

Stort set alle nøglepersoner kender til den etniske specialfunktionens kernetilbud. De mest kendte, konkrete tilbud er netværksmøder, seminarer, nyhedsbrevet og specialfunktionens hjemmeside, som 94-96 pct. af nøglepersonerne kender eller har anvendt. Dette markerer, at kendskabet til informationsmaterialerne tilsyneladende er endnu højere, når respondenterne præsenteres for og genkender de konkrete tilbud.

Tabel 4.1**Hvilke af følgende tilbud fra specialfunktionen kender du eller har brugt?**

	Jeg har brugt tilbuddet	Jeg har kendskab til tilbuddet, men har ikke brugt det	Jeg har ikke kendskab til tilbuddet
Personlig kontakt med specialfunktionen via mail	34 %	59 %	7 %
Personlig kontakt med specialfunktionen via telefon	35 %	55 %	10 %
Hjemmesiden www.bmetnisk.dk	69 %	26 %	5 %
Specialfunktionens nyhedsbrev	74 %	23 %	4 %
Statistisk materiale om integration og beskæftigelsesområdet	42 %	41 %	17 %
Seminarer, konferencer, foredrag e.l.	74 %	21 %	5 %
Jobbørsguides	10 %	73 %	17 %
Jobbørser afholdt i samarbejde med den etniske Specialfunktion	5 %	78 %	17 %
Redskaber til kompetenceafklaring	20 %	67 %	13 %
Netværksmøder	83 %	11 %	6 %
Rådgivning og information om 'best practice'/ erfaringer fra andre jobcentre/kommuner	28 %	55 %	17 %
Rådgivning og information om andre metoder eller analyser	21 %	53 %	26 %
Oplysning og rådgivning om lovgivningen vedrørende forskelsbehandling	13 %	56 %	31 %

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentre (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Nøglepersonerne har også et udbredt kendskab til en række tilbud, der i mindre omfang bliver anvendt. Det gælder fx kendskabet til jobbørser (78 pct.) og jobbørsguides (73 pct.) samt redskaber til kompetenceafklaring (67 pct.). Specialfunktionen har haft meget fokus på jobbørser det første år, hvilket også fremgår af sigtelinjerne for specialfunktionen (Jf. *Sigtelinjer, prioriteringer og indsatsområder for Specialfunktionen for den etniske beskæftigelsesindsats*). Arbejdsmarkedsstyrelsen, dec. 2006) og indsatsen omkring jobbørser fungerede godt mht. erfaring og netværksskabelse, beretter lederen af specialfunktionen. Der var imidlertid ikke meget efterspørgsel omkring jobbørserne fra jobcentrenes side, og derfor blev indsatsen med jobbørser nedprioriteret allerede i efteråret 2007. Set i lyset af jobcentrenes vurdering af tilbuddets ringe anvendelighed (se afsnit 5), virker dette som en hensigtsmæssig disposition.

I relation til ønsket om at markedsføre jobbørserne og redskaber til kompetenceafklaring må det betragtes som en succes, at mere end 80 pct. af nøglepersonerne har kendskab til specialfunktionens tilbud på disse områder. Ikke mindst set i lyset af, at størstedelen af de, der ikke har kendskab til disse tilbud, er medarbejdere med mindre end ét års erfaring med området.

Med hensyn til kompetenceafklaring er der en vis usikkerhed i forhold til, om respondenterne kan skelne, om deres kendskab stammer fra specialfunktionen eller fra videntcentre, som tidligere informerede om kompetenceafklaring. Men under alle omstændigheder

indikerer besvarelsene, at nøglepersonerne nu ved, at specialfunktionen kan informere og rådgive på området.

De mindst kendte af tilbuddene er ifølge resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen specialfunktionens indsats på lovgivningsområdet omkring forskelsbehandling samt specialfunktionens rådgivning og information om metoder og analyser, som henholdsvis 31 og 26 pct. ikke kender til. Der er således et forholdsvis stort flertal, der har brugt eller har kendskab til selv de mindst kendte tilbud.

Behovet for rådgivning om ligestilling er forventeligt lavere i perioder med højkonjunktur, hvor efterspørgslen efter arbejdskraft er højere. Det er således muligt, at behovet for denne rådgivning vil stige, hvis efterspørgslen efter arbejdskraft aftager. Kendskabet til rådgivningen om dette emne skal også ses i lyset af, at specialfunktionen på evalueringstidspunktet endnu ikke havde sat fokus på at udbyde rådgivning vedrørende dette emne.

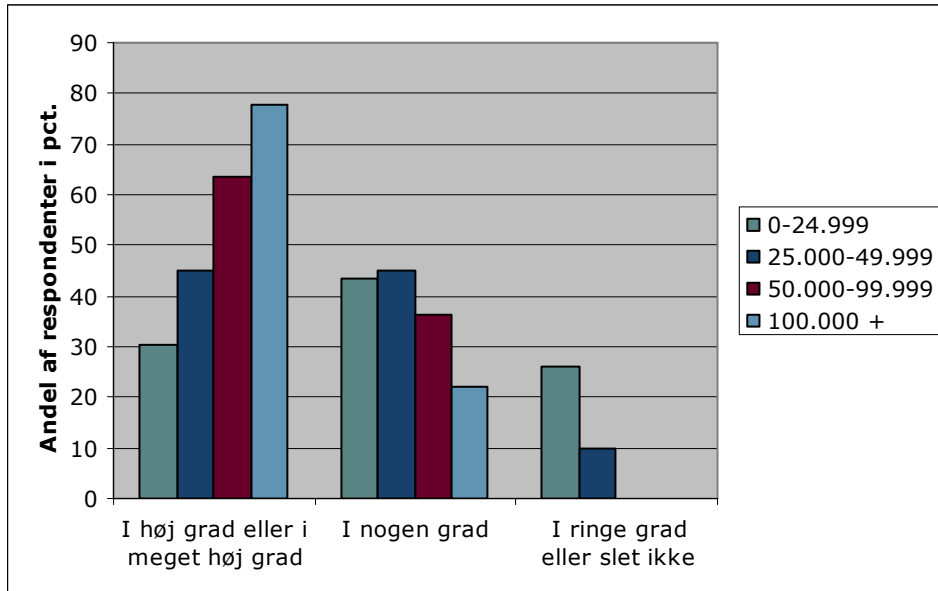
Især de store jobcentre vurderer, at specialfunktionen er synlig

Ifølge resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen er 46 pct. af nøglepersonerne enige eller meget enige i, at specialfunktionen er synlig i markedsføringen af sine tilbud, mens 19 pct. er uenige eller meget uenige. Ligesom de statsligt ansatte giver udtryk for et større kendskab til specialfunktionens tilbud end de kommunalt ansatte, vurderer de også, at specialfunktionens generelle synlighed er højere. Det gælder endvidere, at det i højere grad er jobcentrene i de små og mellemstore kommuner (under 50.000 indbyggere), der vurderer, at specialfunktionen *ikke* er synlig (gennemsnitligt 24 pct. imod 6 pct. i de større kommuner). Eksempelvis fremhævede nøglepersonerne i de mindre jobcentre, at de ikke kunne huske, hvornår de sidst havde modtaget et nyhedsbrev fra specialfunktionen, og heller ikke jobcentercheferne mente, man hørte meget til specialfunktionen.

Forskellen mellem de store og de mindre jobcentre er også synlig i forhold til kendskabet til specialfunktionens tilbud. I de mindste jobcentre (i kommuner med maksimalt 25.000 indbyggere) har 74 pct. af nøglepersonerne kendskab til specialfunktionens rådgivnings- og udviklingstilbud, og 78 pct. har kendskab til informationstilbuddet. I mellemstore jobcentre (25-50.000 indbyggere i kommunen) har 90 pct. kendskab til rådgivnings- og informationstilbuddet, mens 83 pct. kender til udviklingstilbuddet. I de større jobcentre (i kommuner med over 50.000 indbyggere) angiver samtlige respondenter derimod at have kendskab til rådgivnings- og informationstilbuddet, og 95 pct. har kendskab til udviklingstilbuddene. Fordelingen mht. rådgivning fremgår af nedenstående figur.

Figur 4.2

**I hvilken grad har du kendskab til specialfunktionens rådgivningstilbud?
- Fordelt på jobcenterstørrelse**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 84 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

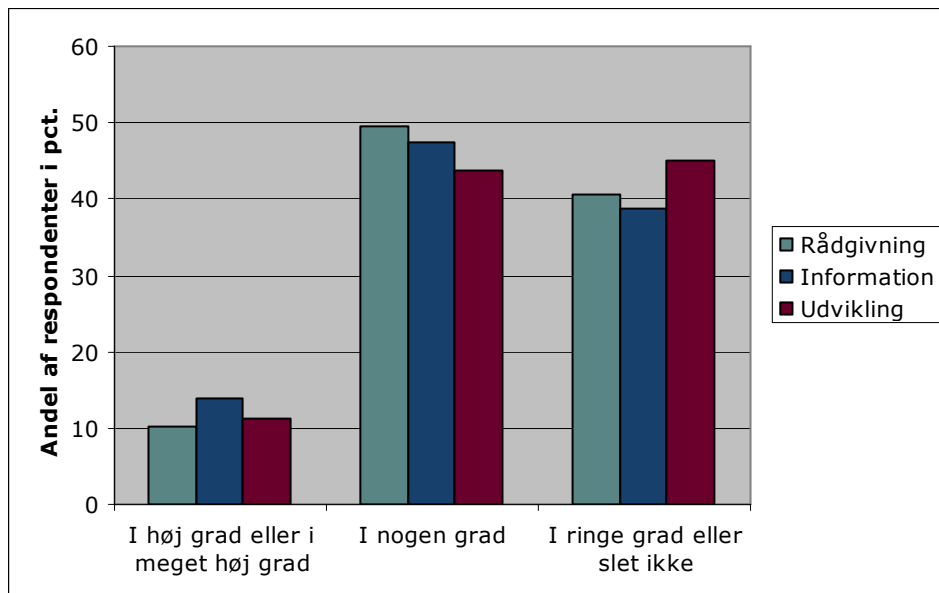
Kollegernes kendskab til specialfunktionen er størst i de store jobcentre

Synligheden relaterer sig imidlertid også til andre ansatte i jobcentrene, der arbejder med den etniske beskæftigelsesindsats. Mere end halvdelen af nøglepersonerne vurderer, at deres kolleger har kendskab til specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud, men de fleste af disse vurderer, at kollegerne kun i nogen grad kender til tilbuddene. Dette betyder også, at omkring 40 pct. vurderer, at deres kolleger slet ikke eller kun i ringe grad har kendskab til specialfunktionen. Synligheden i henhold til markedsføringen afhænger selvfølgelig udelukkende af specialfunktionen selv, hvorimod kollegernes kendskab også er betinget af nøglepersonernes videreformidling.

Det er i særdeleshed nøglepersonerne i de største jobcentre, som vurderer, at deres kolleger i høj grad har kendskab til specialfunktionens tilbud. I de største jobcentre (i kommuner med mere end 50.000 indbyggere) vurderer 76-83 pct. af nøglepersonerne, at kollegerne har kendskab til de tre tilbudstyper, mens det kun gælder 47-55 pct. i de mindre jobcentre (i kommuner med mindre ned 50.000 indbyggere).

Figur 4.3

I hvilken grad vurderer du, at de af dine kolleger i jobcenteret/kommunen, der arbejder med den etniske beskæftigelsesindsats, har kendskab til specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 84 ('ved ikke'-besvarelser er ekskluderet fra tabellen).

Casebesøgene viser i den forbindelse, at nøglepersonernes kolleger i jobcentre med en høj andel ledige med etnisk minoritetsbaggrund fx kender specialfunktionens netværksmøder og informationsmateriale, hvorimod de interviewede kolleger i jobcentrene med lavere andel ikke havde hørt om specialfunktionen. I det mindre jobcenter med en lav andel af etniske minoriteter var kollegerne fx ikke informeret om, at specialfunktionen netop havde besøgt jobcenteret. Resultatet tyder på, at det primært er i jobcentre med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund, specialfunktionens indsats formidles videre til de andre medarbejdere i jobcentrene. På baggrund af spørgeskemaundersøgelsen er det dog ikke muligt at påvise en signifikant sammenhæng mellem nøglepersonernes vurdering af kollegernes kendskab og jobcentrets andel af etniske minoriteter. Dette kan imidlertid skyldes, at der ikke er så mange kolleger, der arbejder med området i jobcentre med en lav andel, således at nøglepersonen vurderer, at udbredelsen af kendskabet er tilstrækkeligt.

Opsummering og mulige indsatsområder mht. nøglepersonernes kendskab til specialfunktionen

Tilgangen med at have tilknyttede nøglepersoner i samtlige jobcentre har resulteret i et omfattende kendskab til specialfunktionen både mht. rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud. Det altovervejende flertal af nøglepersonerne har således kendskab til specialfunktionen og dens tilbud på både det overordnede og konkrete niveau. De få nøglepersoner, der har et manglende kendskab, er for langt de flestes vedkommende ansatte, der har fungeret i rollen i mindre end tre mdr. I kraft af nøglepersonerne er der altså et bredt kendskab til den etniske specialfunktion i landets jobcentre.

Den igangværende besøgsrunde vil i denne forbindelse øge kendskabet yderligere og muligvis forbedre kendskabet i de mindre jobcentre, hvor der ifølge besvarelserne generelt er færre, der kender specialfunktionen. Og særligt også lederne vil i den forbindelse få yderligere indsigt i specialfunktionens indsats.

På trods af synligheden blandt nøglepersonerne ligger der en udfordring for specialfunktionen i at øge kendskabet hos de øvrige medarbejdere i jobcentrene, der arbejder med den etniske beskæftigelsesindsats, således at de får indsigt i de muligheder, specialfunktionen tilbyder. At kollegerne bliver mere informeret, vil desuden reducere videntab i forbindelse med medarbejderskift i rollen som nøgleperson.

5. Brugen af specialfunktionen

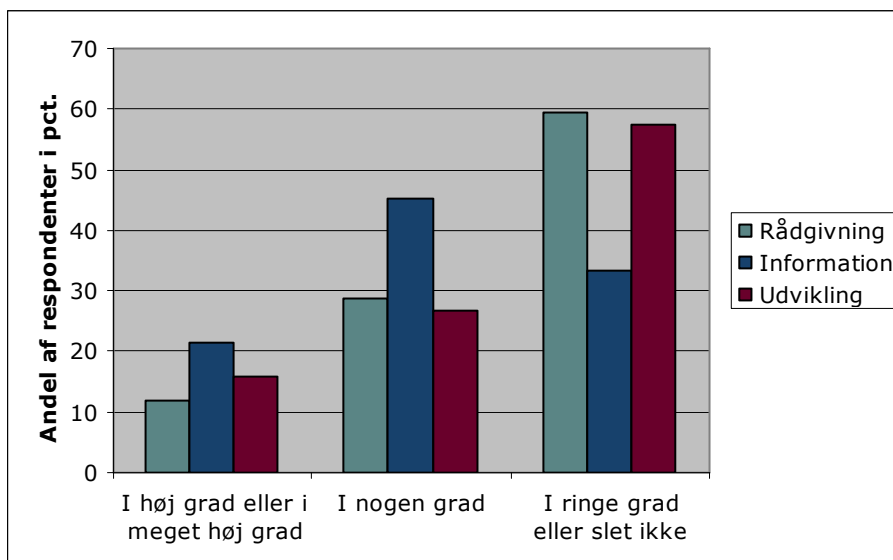
I det følgende afsnit analyserer vi jobcentrenes brug af den etniske specialfunktion. Det undersøges, i hvilket omfang jobcentrene gør brug af specialfunktionens forskellige tilbud. Også i denne del af analysen vil betydningen af de forskellige baggrundsfaktorer blive inddraget. De kvalitative analyser vil i dette afsnit bl.a. blive anvendt til at undersøge årsager til manglende brug af specialfunktionens tilbud og til at pege på, hvilke faktorer der er afgørende for, om jobcentrene anvender de forskellige tilbud.

To tredjedele af nøglepersonerne bruger specialfunktionens informationstilbud

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at informationstilbuddene er de mest anvendte af specialfunktionens tilbud. 67 pct. af nøglepersonerne har anvendt denne tilbudstype. Tilsvarende har godt 40 pct. af nøglepersonerne anvendt specialfunktionens rådgivnings- og udviklingstilbud. Fordelingen ses i figuren herunder.

Figur 5.1

I hvilken grad har du brugt specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 84 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Som nævnt i foregående afsnit benytter nøglepersonerne sig mest af netværksmøderne, samt informationsmaterialer fra hjemmesiden og nyhedsbrevet. 83 pct. af nøglepersonerne⁶ angiver at have deltaget i netværksmøderne, hvilket gør det til det absolut mest anvendte af specialfunktionens tilbud. Casestudierne viser, at flere kolleger har deltaget på møderne. Dette område har været specialfunktionens vigtigste opgave i løbet af deres første år, forklarer lederen af specialfunktionen, og hun skønner, at de har brugt ca. halvdelen af deres ressourcer på netop oprettelse af nøglepersoner, netværksdannelse og netværksmøder. Af de nøglepersoner, der har fungeret i rollen i mere end 10 mdr., har 94 pct. deltaget i netværksmøderne, hvilket må betegnes som en særdeles høj deltagelsesprocent.

Nyhedsbrevet og hjemmesiden anvendes også af et stort flertal af nøglepersonerne, hhv. 74 og 69 pct., hvorimod de mindst brugte tilbud er jobbørsguides (9,8 pct.) og jobbørser afholdt i samarbejde med den etniske specialfunktion (4,9 pct.). Disse tilbud er som tidligere nævnt også et nedprioriteret indsatsområde.

De mest erfarne jobcentre bruger specialfunktionen mindst

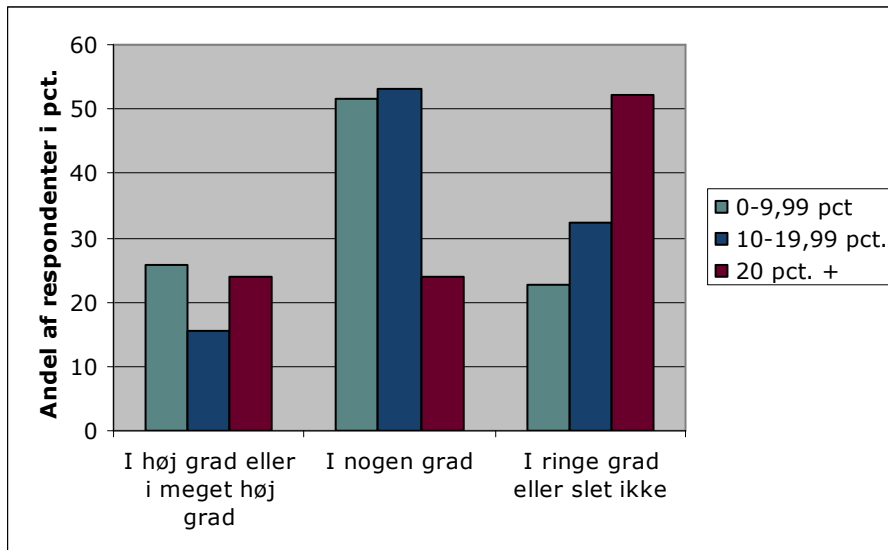
Nøglepersonerne i det jobcenter, der i vores casestudier repræsenterer et stort jobcenter med mange ledige med etnisk minoritetsbaggrund, har deltaget i netværksmøderne, men har ikke brugt specialfunktionens tilbud yderligere. På baggrund af jobcenterets størrelse og den høje andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund, har jobcenteret selv meget stor erfaring med området, og medarbejderne oplever ofte, at de i forvejen sidder inde med den viden, specialfunktionen præsenterer.

Et sådant erfarent jobcenter benytter sig i langt mindre grad af specialfunktionens tilbud, og resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser da også, at jobcentre med en høj andel af etniske minoriteter benytter informationstilbuddene mindre. 48 pct. af jobcentrene med høj andel (over 20 pct. af de ledige) anvender disse tilbud, mens det samme gælder for 73 pct. af de øvrige jobcentre.

⁶ Se tabel 4.1.

Figur 5.2

I hvilken grad har du brugt specialfunktionens informationstilbud?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøgelpersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 84 ('ved ikke'-besvarelser er ekskluderet fra tabellen).

Det er imidlertid også primært i jobcentre med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund, at nøgelpersonerne bruger andre kolleger i jobcenteret/kommunen som rådgivere på området. Det samme gælder for de største jobcentre. Dette skyldes formentlig, at der i disse jobcentre er flere kolleger, der arbejder med området, og man har derfor flere at søge rådgivning hos. Denne interne rådgivning kan være en forklaring på, at de største jobcentre samt jobcentre med en høj andel anvender specialfunktionen mindre.

Mindre erfarne har behov for rådgivning – de erfarne bruger udviklings- og informationstilbuddene

Når vi ser på betydningen af nøgelpersonernes erfaring på området, er det ikke overraskende de mest erfarne, der er mest interesserede i nye metoder og udvikling på området. Udviklingsmaterialet bruges primært af ansatte med allermest erfaring (dvs. mere end 5 år), hvor 53 pct. har brugt udviklingstilbuddet i nogen eller i høj grad mod gennemsnitligt 43 pct. Spørgeskemaundersøgelsen indikerer også, at ansatte med mere erfaring i højere grad bruger informationsmaterialet.

Det at deltage i et netværksmøde eller at få nyhedsbrevet tilsendt er imidlertid ikke det samme som at omsætte informationerne og idéerne til handling i det daglige arbejde. Vi vil derfor behandle effekten af specialfunktionens tilbud i afsnit 6, senere i rapporten.

I forlængelse af ovenstående skal det nævnes at rådgivningstilbuddet i langt højere grad benyttes af de mindst erfarne medarbejdere. En af de nøgelpersoner, vi har interviewet i forbindelse med casestudierne, har arbejdet med området i bare et enkelt år og har markant mindre erfaring med området end hans kolleger i den etniske beskæftigelsesindsats. Han beretter, at han har haft stor glæde af at have personlig kontakt med specialfunctio-

nens ansatte. Han har desuden modtaget forskelligt materiale fra specialfunktionen, fx et slideshow og en mappe i forbindelse med et jobbørprojekt.

De øvrige nøglepersoner i det pågældende jobcenter beretter derimod om et mindre vellykket eksempel på rådgivning. De har taget kontakt til specialfunktionen vedrørende lovgivningsfortolkning, hvor specialfunktionens ansatte ikke kunne hjælpe, og jobcenteret endte derfor med at få de nødvendige oplysninger fra Arbejdsmarkedsstyrelsen i stedet. Når det gælder lovgivningsfortolkning, finder både de og nøglepersonerne i det andet store jobcenter i casestudierne det generelt mere oplagt at rådføre sig direkte med Arbejdsmarkedsstyrelsen, da styrelsen besidder en formel kompetence i forhold til fortolkning af lovgivningen. (Komplementariteten omkring rådgivningstilbuddet og de andre indsatser vil blive behandlet særskilt i afsnit 6).

Jobcentertype og brugen af den etniske specialfunktion

Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser ingen forskelle i brugen af specialfunktionens tilbud i hhv. den statslige og kommunale del af jobcentrene – på trods af, at de statsligt ansatte har et større kendskab til informationsmaterialerne end de kommunalt ansatte.

Hverken jobcenterstørrelse eller andelen af ledige med etnisk minoritetsbaggrund viser sig ifølge spørgeskemaundersøgelsen at spille en rolle i forhold til, om medarbejderne oplever, at de har *tid* til at bruge specialfunktionen. 38 pct. af nøglepersonerne har problemer med at finde tid til at anvende specialfunktionens tilbud, og 38 pct. forholder sig neutrale. Dette betyder, at kun 23 pct. af nøglepersonerne let kan finde tiden til at undersøge og bruge specialfunktionens tilbud.

Heller ikke når vi ser på nøglepersonernes *brug* af tilbuddene, er det muligt at påvise forskelle mellem de store og de mindre jobcentre. Dette til trods for, at de mindre jobcentre har et ringere kendskab til tilbuddene. De store og små jobcentre anvender altså specialfunktionen lige meget. Fx har begge de to små jobcentre i caseundersøgelsen brugt specialfunktionen i forbindelse med afholdelse af jobbørser, og begge jobcentre har deltaget på netværksmøderne. De små jobcentre fra casestudierne vil generelt gerne bruge metoder, som andre har afprøvet, da de ikke har meget tid til at selv at fordybe sig og udvikle noget på området.

Casebesøgene viser samtidig, at den manglende brug af udviklingstilbud og nye metoder kan afhænge af jobcenterstørrelsen. Lederen af et mindre jobcenter vurderer, at de som et lille jobcenter generelt har svært ved at iværksætte større projekter, og derfor ikke har benyttet sig af specialfunktionens udviklingstilbud. I det andet mindre casejobcenter, påpeges samme problemstilling ud fra et økonomisk perspektiv – jobcenteret har svært ved at afsætte medarbejdertimer og ressourcer til det. Her prioriteres andre indsatser højere i hverdagen, særligt fordi de har en lav andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund.

Indtrykkene fra casestudierne er således, at det særligt er i mindre jobcentre og i jobcentre med en lille andel ledige i målgruppen, at det er vanskeligt at finde tid til at anvende specialfunktionens tilbud. Dette indtryk understøttes som tidligere nævnt imidlertid ikke af resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen.

Opsummering og mulige indsatsområder mht. nøglepersonernes brug af specialfunktionen

Som analyserne i dette afsnit har vist, anvender mere end 40 pct. af alle nøglepersoner specialfunktionens 3 overordnede tilbudstyper. Hertil kommer, at stort set alle nøglepersoner bruger specialfunktionens kerneaktivitet, netværksmøderne. Analyserne viser ligeledes, at anvendelsen af tilbuddene er lige stor på tværs af karakteristika som jobcenterstørrelse, andel ledige med etnisk minoritetsbaggrund og jobcentertype (kommunalt, statsligt eller pilot jobcenter). Derimod er det i høj grad de mindre erfarne medarbejdere, der anvender specialfunktionens rådgivningstilbud, mens de erfarne i højere grad gør brug af udviklings-tilbuddene og informationstilbuddene.

Som vi senere skal se i afsnittet om komplementaritet (afsnit 6.4), er brugen af specialfunktionen fuldt på højde med andre aktører på området, der rådgiver om beskæftigelsesrettet integration. Dette må betragtes som et tilfredsstillende resultat, især når man har specialfunktionens relativt korte levetid in mente.

Analysen viser samtidig, at der kan gøres en indsats for i højere grad at målrette informationstilbuddene til netop de mere erfarne aktører på området. Det viser sig, at erfaringsgrundlaget i jobcenteret og hos den enkelte medarbejder er afgørende for i hvilken grad specialfunktionens tilbud anvendes. De erfarne jobcentre i casestudierne mener fx ikke, at de kan bruge de nuværende tilbud fra specialfunktionen til meget. De vurderer, at de ofte har større erfaring på området, end de metoder og best practice-eksempler, som specialfunktionen præsenterer, hvilket peger på, at der er behov for at tilføre de mere erfarne jobcentermedarbejdere et videnløft, hvis man ønsker at tiltrække og fastholde denne målgruppe.

6. Tilfredsheden med specialfunktionen

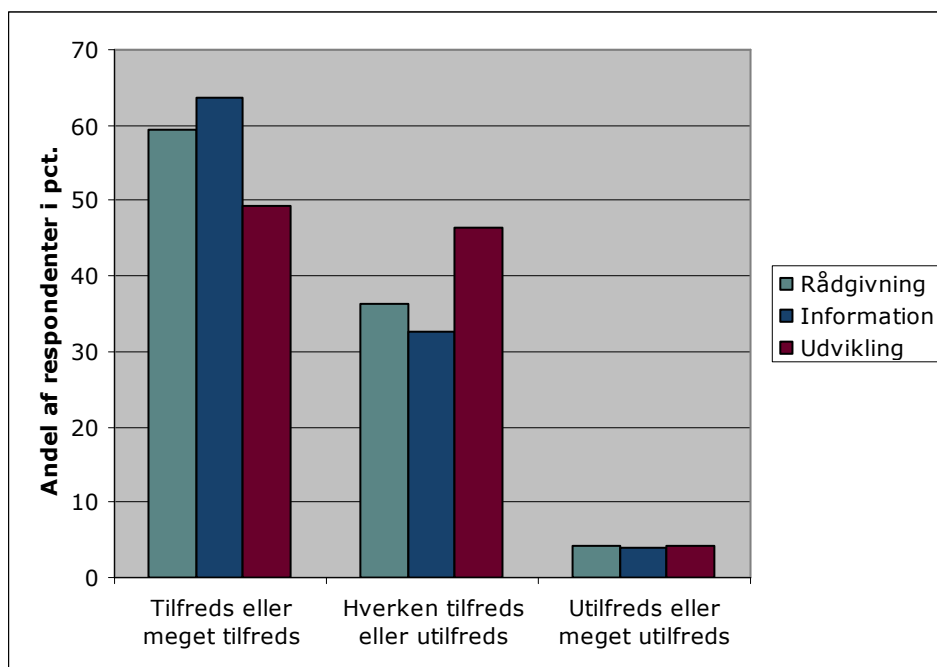
I dette afsnit analyserer vi jobcentrenes tilfredshed med specialfunktionens rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud, og igen indgår baggrundsvariablerne som en væsentlig del af analysen. Foruden den mere overordnede tilfredshed vil vi i særskilte afsnit relatere analyseresultaterne til følgende tre evalueringskriterier: Relevans, effekt og komplementaritet. Relevansen af specialfunktionens tilbud vedrører relationen mellem udbuddet af tilbud og jobcentrenes behov. I afsnit 6.3., der omhandler effekten af indsatsen, fokuserer vi på, hvilket udbytte jobcentrene oplever af specialfunktionens indsats (fx videnforøgelse, inspiration etc.). Endelig analyserer vi i afsnit 6.4. jobcentrenes brug af andre tilbud på området samt jobcentrenes vurdering af specialfunktionen i relation til disse øvrige eksisterende tilbud. Det kvalitative materiale vil fortsat indgå løbende for at uddybe jobcentrenes oplevelse af anvendelighed og kvalitet af specialfunktionens indsats.

6.1 Generel tilfredshed med specialfunktionens tilbud

På det overordnede niveau er hovedparten af nøglepersonerne tilfredse med specialfunktionens tre former for tilbud. Andelen af tilfredse eller meget tilfredse er hhv. 59, 64 og 49 pct. for de tre tilbud, og blot 4 pct. er utilfredse. Fordelingen er illustreret i nedenstående figur.

Figur 6.1

Hvor tilfreds er du med specialfunktionen inden for følgende områder?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

De få nøglepersoner, der udtrykker utilfredshed med tilbuddene, har alle mere end fem års erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats. Dette gælder altså ikke blot store jobcentre eller jobcentre med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund. En meget erfaren medarbejder i et mindre jobcenter med få etniske minoriteter mener fx ikke, at hun kunne få ny viden fra specialfunktionens best practice-tilbud.

Når det gælder specialfunktionens udviklingstilbud er der betydelig større tilfredshed blandt de kommunalt ansatte (61 pct. tilfredse) end blandt de statsligt ansatte (35 pct.). Dette markerer de statsligt ansattes oplevelse af, at den best practice, der behandles på fx netværksmøderne, i højere grad henvender sig til de kommunalt ansatte (se også afsnit 4). I forhold til rådgivnings- og informationstilbuddene er der dog ingen væsentlige forskelle i tilfredshedsgraden på tværs af jobcentertype.

Mere direkte adspurgt omkring anvendeligheden af specialfunktionens tilbud mener flertallet af nøglepersonerne (64 pct.), at specialfunktionen giver brugbar rådgivning, og endnu flere (66 pct.) mener, at specialfunktionen leverer information og materiale, der er anvendelige for dem. Kun henholdsvis 2 og 6 pct. oplever ikke specialfunktionens tre overordnede tilbudstyper som anvendelige.

Specialfunktionen er opdateret, og deres tilbud er anvendelige

De konkrete tilbud, som flest nøglepersoner finder anvendelige, er netværksmøder (71 pct.) og seminarer, konferencer, foredrag e.l. (67 pct.). Også hjemmesiden og nyhedsbre-

vet vurderes i høj grad som værende anvendelig. Her opfatter godt 60 pct. af nøglepersonerne, at tilbuddene i høj eller i meget høj grad er anvendelige.

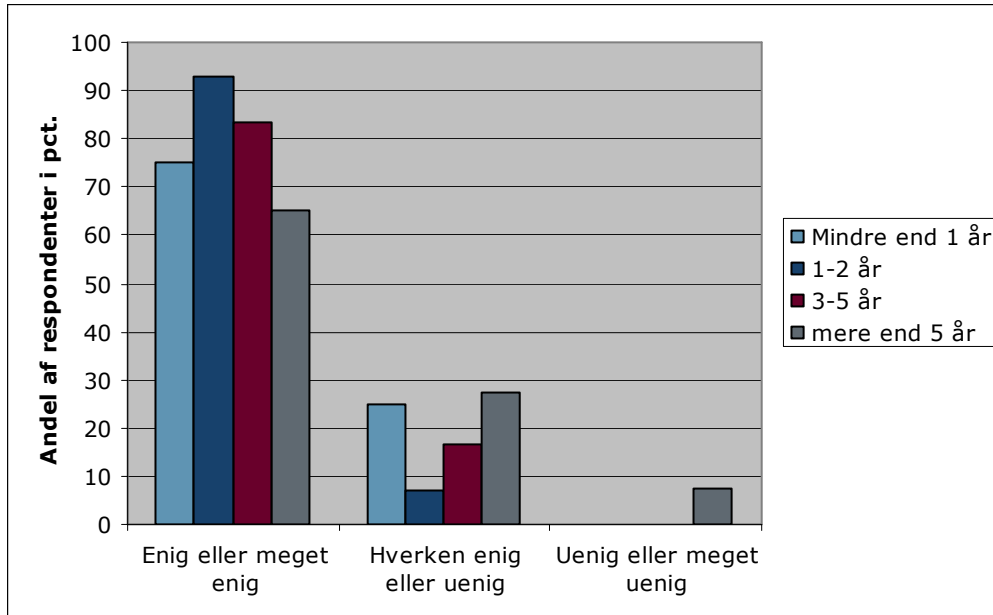
Samtlige af de nyeste nøglepersoner (1-3 mdr.) finder i høj eller i meget høj grad netværksmøder og seminarer, konferencer, foredrag e.l. anvendelige, og de er også alle enige eller meget enige i, at specialfunktionen leverer information og materiale, der er brugbare for dem. Flere nøglepersoner udtrykker fx meget stor tilfredshed med de foredragsholdere, de er blevet præsenteret for på specialfunktionens seminarer, og mange af kollegerne er ligeledes meget tilfredse med, at det er praktikere, der medvirker som oplægsholdere i disse sammenhænge.

Det konkrete tilbud, som færrest finder anvendeligt, er 'oplysning og rådgivning om lovgivningen vedrørende forskelsbehandling', hvor 34 pct. i mindre grad eller slet ikke finder tilbuddet anvendeligt. Sammenlignet med de øvrige af specialfunktionens tilbud er der også relativt få, der mener, at de kan anvende jobbørser afholdt i samarbejde med den etniske specialfunktion (32 % mener slet ikke eller i ringe grad, at dette tilbud er anvendeligt). Redskaber til kompetenceafklaring findes i mindre grad eller slet ikke anvendelige af 26 pct. af nøglepersonerne, og enkelte medarbejdere giver udtryk for, at kompetenceafklaringskortet er anvendeligt i sin nuværende form.

At det er redskaber til kompetenceafklaring og lovgivningsmateriale, at der er de mindst anvendte tilbud, skyldes imidlertid ikke, at nøglepersonerne vurderer, specialfunktionen mangler opdatering inden for områderne. 73 pct. af nøglepersonerne er enige eller meget enige i, at specialfunktionen er opdateret mht. nye metoder og redskaber i den etniske beskæftigelsesindsats, og 22 pct. forholder sig neutralt. De 5 pct., der ikke mener, at specialfunktionen er tilstrækkeligt opdateret, har alle mere end fem års erfaring på området, som det fremgår af nedenstående figur.

Figur 6.2

I hvilken grad er du enig i, at specialfunktionen er opdateret mht. nye metoder og redskaber i den etniske beskæftigelsesindsats?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøgelpersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Nøgelpersonerne mener på tilsvarende vis, at specialfunktionen er opdateret i forhold til lovgivningen på området. Mønstrene i disse svar er stort set identiske med nøgelpersonernes besvarelser omkring specialfunktionens viden om metoder og redskaber (præsenteret i figur 6.2 ovenfor).

Specialfunktionen er lydhør over for input og let at komme i kontakt med

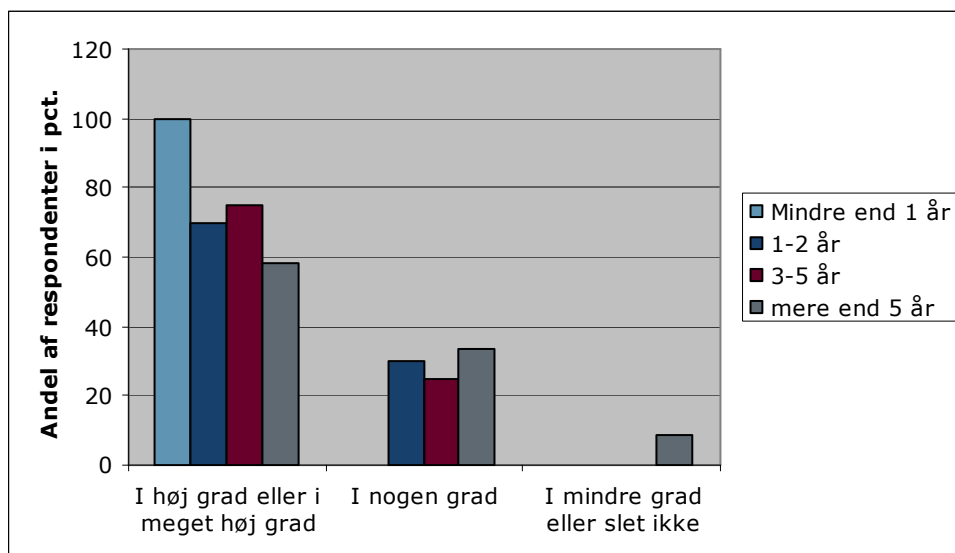
Hvad kommunikationsmuligheder angår, er 73 pct. af nøgelpersonerne enige i, at det er let at komme i kontakt med medarbejdere i specialfunktionen. Kun 3 pct. af nøgelpersonerne mener ikke eller i mindre grad, at det er let at komme i kontakt med specialfunktionens medarbejdere. Det er især nøgelpersonerne i de allerstørste jobcentre, der mener, at specialfunktionens medarbejdere er tilgængelige for dem. Blandt nøgledarbejderne i disse jobcentre er 89 pct. enige i, at det er let at få kontakt. Der er imidlertid også markant flere nøgelpersoner i de små jobcentre, der aldrig har søgt rådgivning, hvilket kan være årsagen til, at de mindre jobcentre har en mere neutral svarafgivelse.

Hvad angår den modsatrettede kommunikation tilbage til specialfunktionen, vurderer 65 pct. af nøgelpersonerne, at specialfunktionen er lydhør over for deres input og behov. Andelen af nøgelpersoner, der har svaret 'ved ikke', er forholdsvis høj i dette tilfælde (34 pct.), hvilket kan skyldes, at ganske mange ikke har haft behov for at komme med input til specialfunktionen. Alligevel kan det ud fra besvarelserne og de respondenter, der har ytret sig omkring deres behov, konstateres, at størstedelen oplever lydhørhed fra specialfunktionens side.

Som det fremgår af figuren neden for, er der en tendens til, at det i højere grad er nøglepersoner med mindst erfaring, der føler sig hørt. Samtlige af de mindre erfarne nøglepersoner oplever specialfunktionen som lydhør over for deres input og behov.

Figur 6.3

I hvilken grad oplever du, at specialfunktionen er lydhør over for dine input og behov?



Kilde:

Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Samtidig er det udelukkende personer med mere end fem års erfaring, der er uenige. For eksempel angiver en nøgleperson i et casejobcenter med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund, at specialfunktionen godt kunne være mere opsøgende mht. videnindsamling fra de erfarne jobcentre. Dette modsvarer dog af oplevelsen i et andet af casejobcentrene – et stort jobcenter med en høj andel -, hvor en leder derimod mener, at specialfunktionen ofte kontakter dem for at få del i deres erfaringer. Denne udlægning stemmer overens med spørgeskemaundersøgelsen, hvor det viser sig, at de største jobcentre i langt højere grad har haft kontakt med specialfunktionen via telefon eller mail.

Den generelle tilfredshed med specialfunktionens tilbud

Nøglepersonerne mener, at specialfunktionen er opdateret på området, og at det er let at komme i kontakt med specialfunktionens medarbejdere. Tilsvarende finder det overvejende flertal specialfunktionens tilbud anvendelige. Tilfredsheden er særlig udpræget, når det gælder netværksmøderne.

De, der udtrykker utilfredshed med specialfunktionens tilbud, har alle mere end fem års erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats. Dette resultat peger på, at specialfunktionens primære udfordring er at skabe tilbud, der opleves relevante af netop de erfarne medarbejdere.

Dog er tilfredsheden også i høj grad afhængig af de øvrige baggrundsvariable, som det vil fremgå af de følgende tre afsnit. Her behandles evalueringskriterierne: Relevans, effekt og komplementaritet.

6.2 Relevans – sammenhængen mellem jobcentrenes behov og specialfunktionens tilbud

Relevansen af specialfunktionens tilbud afhænger af matchet mellem jobcentrenes behov og de rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud som specialfunktionen giver. Det er især i casestudierne, at det har været muligt at afdække jobcentrenes behov. Derfor vil dette materiale være det primære grundlag for analyserne i det følgende.

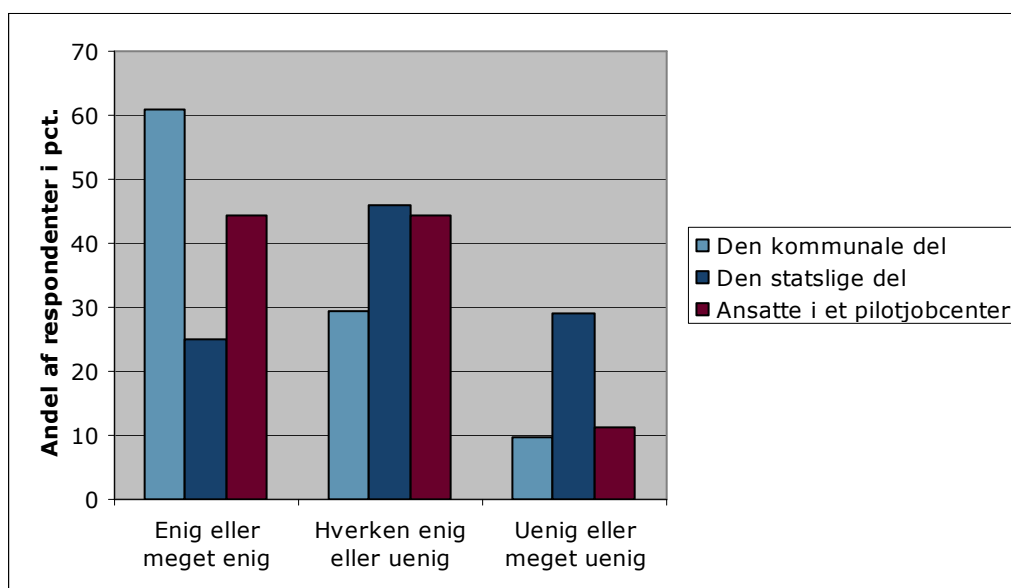
På det overordnede niveau mener 47 pct. af alle nøglepersoner, at specialfunktionen har fokus på emner, der matcher deres behov. Det er især i de mindst erfarne, der oplever et match mellem de udbudte tilbud og deres behov (67 pct.). Dette resultat afspejler ikke overraskende mønstret i forhold til den generelle tilfredshed med specialfunktionens tilbud, hvor de mindste erfarne er de mest tilfredse (se afsnit 6.1 ovenfor).

Statsligt ansatte mener ikke, specialfunktionen matcher deres behov

På trods af et større kendskab til specialfunktionen i den statslige del af jobcentrene, er der markant færre statsligt ansatte (25 pct.), der mener, at specialfunktionens tilbud matcher deres behov. Mens en fjerdedel af de statsligt ansatte oplever et match, gælder det for et flertal af de kommunalt ansatte (61 pct.). Lidt under halvdelen af nøglepersonerne i pilotjobcentrene (44 pct.) oplever, at specialfunktionens tilbud matcher deres behov. Fordelingen fremgår af nedenstående figur.

Figur 6.4

Hvor enig er du i, at specialfunktionen har fokus på emner, der matcher dit behov?



Kilde:

Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

I casestudierne giver de statsligt ansattes oplevelse af netværksmøderne en illustration af deres oplevelse af dårligt match mellem tilbud og behov. De statslige medarbejdere oplever ikke at indholdet af møderne har relevans for deres daglige arbejde, fordi møderne opleves som målrettet den kommunale beskæftigelsesindsats. De oplever, at der er en

væsentlig forskel på de arbejdsmarkedsparede forsikrede ledige i den statslige del af jobcenteret og kontanthjælpsmodtagerne i den kommunale del. Dels er problemstillingerne forskellige, og dels er der med den aktuelle arbejdsmarkedssituation ikke grundlag for at oprette længerevarende projektforbud for forsikrede ledige. De statslige jobcentermedarbejdere oplever, at der stort fokus på de tunge kontanthjælpsmodtageres behov og mulighederne for projektforbud i specialfunktionens tilbud.

En teamleder i et statsligt jobcenter udtrykker et ønske om en større opdeling i specialfunktionens tilbud, således at de målrettes hhv. den kommunale og den statslige del. Opfattelsen er, at beskæftigelsesindsatsen i de to dele af jobcentrene er meget forskellig. Dette skyldes både store forskelle imellem de to målgrupper og forskelle i lovgivningen for kontanthjælpsmodtagere og forsikrede ledige. Resultaterne fra casebesøgene viser, at der er et udbredt ønske om en opdeling af tilbuddene i forhold til de to målgrupper. Dette gælder særligt de statsligt ansatte, som generelt mener, at specialfunktionens tilbud er rettet mod den kommunale del.

Specialfunktionens medarbejdere anerkender også selv, at de statslige og kommunale medarbejdere til en vis grad har forskellige behov, men den grundlæggende ambition er at gennemføre netværksmøder, der har relevans for begge målgrupper. Som tidligere nævnt har en af tankerne med etableringen af jobcentrene netop været at øge samarbejdet mellem den statslige og den kommunale beskæftigelsesindsats. Ud fra denne ambition er det nærliggende, at specialfunktionen har valgt at fokusere på tilbud, der kan anvendes af begge grupper frem for at differentiere indsatsen. Ikke desto mindre er det tydelige signal fra de statslige medarbejdere, at det er ganske vanskeligt at finde tilbud, der har relevans for både den statslige og den kommunale beskæftigelsesindsats. De kommunale jobcentermedarbejders udprægede tilfredshed med specialfunktionens tilbud underbygger de statslige jobcentermedarbejders opfattelse af, at specialfunktionen i højere grad har fokuseret på kontanthjælpsmodtagerne i tilrettelæggelsen af deres tilbud.

Der er en række forhold, der kan indikere, at specialfunktionens fokus på den kommunale beskæftigelsesindsats er hensigtsmæssig. Som det fremgår af det indledende afsnit 1 er størstedelen af de ledige med etniske minoritetsbaggrund kontanthjælpsmodtagere, hvilket berettiger et større fokus herpå. Selvom forskellen ikke er større end 10 procentpoint er kontanthjælpsmodtagerne generelt længere fra arbejdsmarkedet og har derfor et større behov for en specialiseret beskæftigelsesindsats. Endelig viser evalueringens analyser, at en stor del af de statslige jobcentermedarbejdere har stor erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats – blandt andet i kraft af ordningen med etniske konsulenter i jobcentrene (tidligere AF). På den baggrund kan der argumenteres for, at specialfunktionen bør fastholde sit fokus på kontanthjælpsmodtagergruppen. På den anden side udgør de forsikrede ledige også en væsentlig del af målgruppen og de statslige medarbejdere udtrykker et behov for et udviklings- og erfaringsudvekslingsforum, som specialfunktionen ville have mulighed for at facilitere. Disse overvejelser lægger dermed op til en mere principiel drøftelse af specialfunktionens målgrupper.

Behovet afhænger af jobcenterstørrelse og andel ledige med etnisk minoritetsbaggrund

Foruden ønsket om en differentiering mellem den statslige og den kommunale del af jobcentrene er der også et klart budskab fra jobcentrene om, at specialfunktionens tilbud skal

målrettes lokale forhold. Casestudierne viser i denne sammenhæng et behov for at tilpasse tilbuddene i forhold til jobcentrenes erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats. Jobcentrene i de store kommuner og i kommuner med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund har en større erfaring og viden på området og har derfor andre behov end jobcentre med mindre erfaring.

Casestudierne viser fx, at et stort jobcenter med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund allerede har et omfattende erfaringsgrundlag og ligeledes har mange interne ressourcer på området. Jobcenteret i denne kommune har stor ekspertise i forhold til den etniske beskæftigelsesindsats og råder fx over flere etniske konsulenter end specialfunktionen selv. Medarbejderne i dette jobcenter rådfører sig derfor også primært hos disse interne konsulenter og mener, at kontakten til specialfunktionen skal ske gennem de etniske teamledere – ikke den almene jobcentermedarbejder.

En af nøglepersonerne udtrykker det således: *'Vi har prøvet alverdens værktøjer før, så det er ikke fordi, vi ikke vil bruge dem – det er fordi, vi har prøvet det hele før. Vi er jo nøglepersoner og ligger selv inde med meget viden om området. Vi har opfordret folk [de øvrige ansatte] til at henvende sig til os, for hvis vi ikke selv kunne svare, kunne vi spørge specialfunktionen. Men ingen har henvendt sig med noget, vi ikke selv kunne klare, og det siger jo mig, at folk ved det meste, og vi har en stor viden her i jobcenteret.'* Kollegerne giver ham ret i, at det er mere naturligt for dem, at kontakte jobcenterets egne integrationsekspertter.

Jobcentrenes oplevelse af et konkret oplæg på et netværksseminar omkring et projekt målrettet kvinder med etnisk minoritetsbaggrund illustrerer forskellene mellem de mere erfarne og de mindre erfarne jobcentre. Det mest erfarne jobcenter i casestudierne fremhæver oplægget som eksempel på den manglende anvendelighed af specialfunktionens tilbud – jobcenteret havde mange år tidligere afprøvet den samme tilgang i et lignende projekt. Helt modsat fremhævede et jobcenter med langt mindre erfaring på området oplægget som meget relevant og nyskabende i forhold til de aktuelle behov i deres jobcenter. Eksemplet illustrerer, at der er meget forskellige informations- og udviklingsbehov afhængigt af erfaringsgrundlaget i det enkelte jobcenter.

Også i casestudiernes mindre jobcentre ønsker medarbejderne at få en målrettet indsats mod netop deres jobcenter. I jobcentre med få ledige med etnisk minoritetsbaggrund understreger såvel nøglepersoner som ledere, at det er nødvendigt at tilpasse information og særligt udviklingstilbud til jobcentre med mindre erfaring og kapacitet på området. Her oplever man, at det er vanskeligt at finde ressourcer til at 'oversætte' eksemplerne fra andre jobcentre til praksis i egen kontekst.

Lidt under halvdelen af nøglepersonerne mener, at specialfunktionens information og rådgivning er direkte omsættelig i deres daglige arbejde. 15 pct. mener ikke eller i mindre grad, det er tilfældet. Om informationen og rådgivningen er omsættelig, drejer sig bl.a. netop om, hvorvidt tilbuddene er tilpasset det enkelte jobcenters lokale kontekst. I den forbindelse mener 10 pct., at specialfunktionens emner er for specifikke i forhold til deres behov, og 17 pct. vurderer, at emnerne er for generelle.

Sammensætning af deltagere i netværksmøderne

Jobcentrenes ønske om mere differentierede og målrettede tilbud har også indflydelse på jobcentrenes behov i forhold til netværksmøderne. Da behovene er forskellige alt efter jobcenterstørrelse og andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund, ønsker jobcentrene også primært at indgå i netværk med jobcentre, der ligner dem selv.

I ét enkelt af lokalområderne omkring et jobcenter, der indgår i casestudierne, er der allerede et velfungerende lokalt netværk nabokommunerne imellem i form af såkaldte erfarmøder, som understøttes af Integrationservice. Dette samarbejde gør det muligt for jobcentrene at etablere forløb for ledige på tværs af kommunerne, hvilket er altafgørende, når antallet af ledige med etnisk minoritetsbaggrund er lavt. Ud over dette nødvendige lokale netværk ønskes der også inspiration fra andre mindre jobcentre rundt om i landet.

En nøgleperson i et større jobcenter fremlægger det geografiske perspektiv således: *'Man har i forvejen en fornemmelse af sit lokalområde, så det er mere landsdækkende, vi har behov for videndeling. Man kunne både have noget regionalt og nationalt...'*. Han efterspørger et netværk bestående af de største jobcentre i landet, som meningsfuldt vil kunne erfaringsudveksle på grund af en række centrale ligheder disse jobcentre imellem. En del af de problemstillinger, der bringes frem på netværksmøderne, har fortrinsvis relevans for de mindre jobcentre, mener han. Også medarbejderne i det andet store jobcenter, der indgår i casestudierne, efterspørger et netværk bestående af jobcentre fra store kommuner eller kommuner med mange borgere i målgruppen.

Specialfunktionen kunne i den forbindelse sikre en videnudveksling på tværs af disse netværksgrupper ved at involvere de erfarne jobcentre som oplægsholdere på netværksmøder for jobcentre med mindre erfaring. Her er udfordringen naturligvis, at tilpasse erfaringsudvekslingen, så erfaringerne bliver relevante i jobcentre med en anden etnisk sammensætning og størrelse.

På baggrund af interviewet med lederen af specialfunktionen er det vores indtryk, at specialfunktionen er opmærksom på denne udfordring. Lederen udtrykker, at den direkte omsættelighed af tilbuddene er helt afgørende, og at det vil være forskelligt fra jobcenter til jobcenter, hvad der skal til for at inspirere til udvikling af indsatsen.

Specialfunktionen har i forbindelse med bevillingen af etniske konsulenter som led i Velfærdsforliget etableret en seminarrække for de kommuner, der har fået del i denne bevilling. De kommuner, der har modtaget denne bevilling er fem af landets største kommuner og 10 mindre kommuner, der alle har en meget høj andel af etniske minoriteter. På den måde har specialfunktionen taget initiativ til netværksdannelse mellem jobcentre, der har stor erfaring med den etniske beskæftigelsesindsats.

Relevansen af specialfunktionens tilbud

Analyserne i dette afsnit peger på, at jobcentrene generelt oplever, at specialfunktionens tilbud er relevante. Analyserne viser dog også, at der er et potentiale i forhold til at øge differentieringen af specialfunktionens tilbud. Det drejer sig især om at udvikle og målrette tilbud til medarbejdere med forskellig erfaring på området, og medarbejdere der arbejder med forskellige indvandrergrupper. Denne differentiering af tilbuddene skal ske under hensyntagen til ønsket om at styrke samarbejdet mellem de statslige og kommunale medarbejdere og mulighederne for at lade erfarne medarbejdere øse af deres erfaringer til de

mindre erfarne. I forhold til erfaring er det dog værd at understrege, at jobcentre med høj andel i målgruppen og dermed stor erfaring står over for andre problemstillinger, end jobcentre hvor målgruppen udgør en mindre del.

Behovet for differentiering gælder i forhold til specialfunktionens tilbud generelt, men ikke mindst i forhold til netværksseminarerne. Her efterlyser jobcentrene i casestudierne, at netværksseminarerne etableres ud fra jobcenterets karakteristika – dels ud fra geografi, som er organiseringskriteriet i dag, og dels ud fra størrelse og erfaring med målgruppen. Særligt jobcentre i de to store kommuner i casestudiet efterlyser et netværk for store jobcentre og jobcentre med stor erfaring med målgruppen.

6.3 **Effekt – hvad er virkningen af specialfunktionens indsats?**

Det andet evalueringskriterium omhandler effekten af specialfunktionens indsats. Når effekten af specialfunktionens indsats skal vurderes er det væsentligt at have funktionens forholdsvis korte levetid og omfanget af ressourcer (8 fuldtidsmedarbejdere) in mente. I forhold til dette kriterium undersøges omfanget og den emnemæssige karakter af en evt. videnforøgelse hos jobcentrenes medarbejdere. Et andet vigtigt fokus vil ligge på indsatsens effekt med hensyn til erfaringsudveksling på tværs af jobcentrene. Endelig vurderes det, hvorvidt specialfunktionen har medvirket til at inspirere jobcentrene til udvikling i forhold til den etniske beskæftigelsesindsats.

Flertallet mener, specialfunktionen gavner den etniske beskæftigelsesindsats

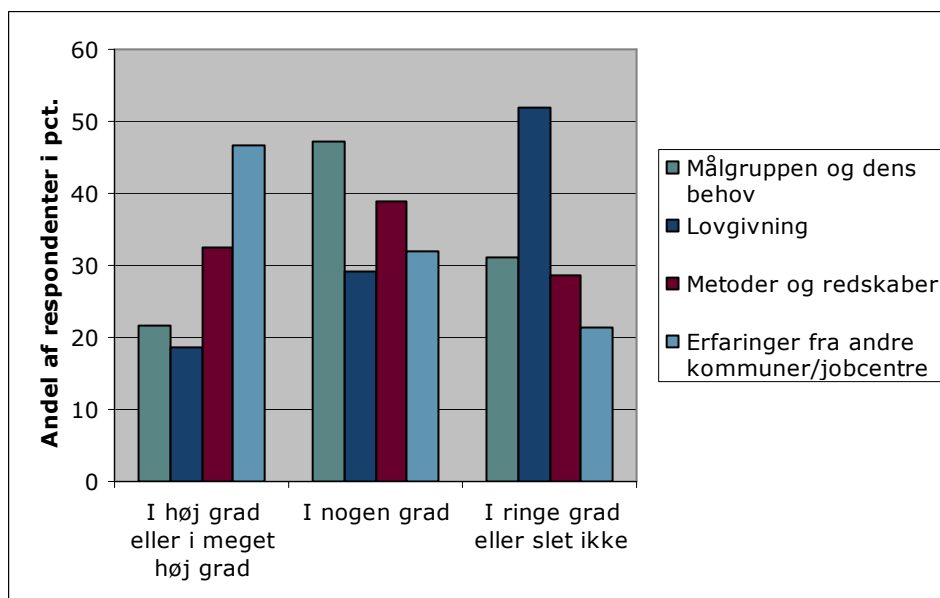
Et flertal på 59 pct. af nøglepersonerne mener, at specialfunktionens indsats gavner den etniske beskæftigelsesindsats i deres lokale jobcenter. Vurderingerne fordeler sig således, at 17 pct. af nøglepersonerne i høj eller i meget høj grad er enige i, at specialfunktionen gavner den lokale indsats, mens 42 pct. vurderer, at det i nogen grad er tilfældet. De resterende 41 pct. mener kun i mindre grad eller slet ikke, at specialfunktionen gavner beskæftigelsesindsatsen i deres jobcenter. Dette skal som nævnt ses i lyset af specialfunktionens relativt begrænsede levetid, men det skal også ses i lyset af, at de større og mere erfarne jobcentre, samt de statslige jobcentre i mindre grad end de øvrige jobcentre finder tilbuddene relevante.

Specialfunktionen tilfører jobcentrene ny viden

Spørgeskemaundersøgelsen viser videre, at specialfunktionens indsats har øget nøglepersonernes viden på en række områder. Det drejer sig især om erfaringer fra andre kommuner/jobcentre, hvor 47 pct. i høj eller i meget høj grad angiver at have fået øget deres viden. 33 pct. mener i høj eller i meget høj grad at have fået øget viden om metoder og redskaber til den etniske beskæftigelsesindsats, mens 22 pct. mener at have fået øget viden om målgruppen og dens behov. Fordelingen fremgår af nedenstående figur.

Figur 6.5

I hvilken grad mener du, specialfunktionen har øget din viden inden for følgende områder?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Figur 6.5 viser også, at lidt mere end halvdelen af nøglepersonerne (52 pct.) vurderer, at deres viden om lovgivning på integrations- og beskæftigelsesområdet ikke eller kun i ringe grad er øget som følge af specialfunktionens indsats. Casestudierne og spørgeskemaundersøgelsen viser, at de erfarne medarbejdere ikke ønsker at anvende specialfunktionens tilbud om rådgivning i forhold til lovgivningen. Flere tilkendegiver som tidligere nævnt, at de føler sig godt klædt på i forhold til lovgivningen, og at de i tvivlstilfælde hellere modtager rådgivning direkte fra Arbejdsmarkedsstyrelsen, der har kompetencen på området. En af de erfarne nøglemedarbejdere i casestudierne beretter da også, at han og hans kolleger fandt lovgivningsgennemgangen på et netværksmøde overflødig.

Resultatet viser på den anden side, at 48 pct. i nogen eller høj grad oplever, at specialfunktionen har øget deres viden i forhold til lovgivningen. Specialfunktionen oplever tillige selv en stor efterspørgsel efter denne form for rådgivning. Forskellen i de erfarne og de mindre erfarne jobcentermedarbejders oplevelse af denne rådgivning peger i denne sammenhæng på, at specialfunktionen spiller en positiv rolle i forhold til den mere basale lovgivningsfortolkning, mens Arbejdsmarkedsstyrelsen og Beskæftigelsesministeriet kommer på banen, når det er mere komplicerede forhold, der skal afklares.

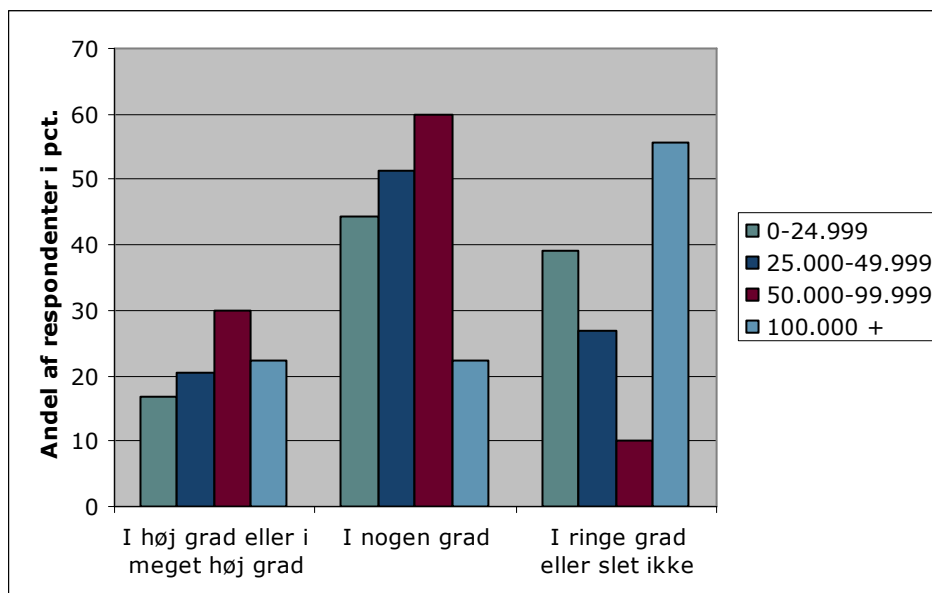
Især jobcentre i små og mellemstore kommuner oplever videnforøgelse

Analysen viser, at specialfunktionen har sværere ved at bibringe de største jobcentre ny viden om målgruppen, mens jobcentrene i de små og mellemstore kommuner i højere grad oplever en videnforøgelse. I de største jobcentre (i kommuner med over 100.000 indbyggere) er der langt flere nøglepersoner, som vurderer, at specialfunktionens indsats *ikke* har øget deres viden om målgruppen og dens behov, end i de mindre jobcentre. 55 pct. af

nøglepersonerne i de største jobcentre mener, de i ringe grad eller slet ikke har fået øget deres viden på området, mens dette kun gælder 25 pct. af de resterende nøglepersoner.

Figur 6.6

I hvilken grad mener du, at specialfunktionen har øget din viden om målgruppen og dens behov?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Den samme tendens genfindes i forhold til øget viden om 'metoder og redskaber til den etniske beskæftigelsesindsats', hvor 56 pct. af nøglepersoner i de største jobcentre kun i ringe grad eller slet ikke mener, de har fået forøget deres viden. Blandt nøglepersonerne i de små og mellemstore kommuner oplever 28 pct. ingen eller en ringe videnforøgelse på dette område.

En gruppe nyansatte etniske konsulenter i et mindre jobcenter med stor erfaring med beskæftigelsesindsatsen over for ledige med etnisk minoritetsbaggrund beretter om, at specialfunktionens tilbud har givet dem ny viden. De nyansatte kolleger har deltaget i netværksmøder, og nævner fx samtaleteknikker og 'kulturelle spilleregler' som en ny viden, de har tilegnet sig på baggrund af netværksmødet. Lederen og nøglepersonerne fra dette jobcenter fremhæver også netværksmøderne som inspirerende for deres kolleger, men de mener ikke selv, at de har fået ny viden.

De to store casejobcentre, som ikke mener, at specialfunktionen og de mindre jobcentres erfaringer tilfører dem ny viden på området, fremhæver i den forbindelse ekspertforedrag som værende det mest givtige i forhold til deres behov.

Nøglepersonernes lokale videreformidling af viden

Ny viden på området kan naturligvis også være relevant for de øvrige ansatte i jobcenteret, og her vurderer næsten halvdelen (47 pct.) af nøglepersonerne, at specialfunktionen

understøtter deres opgave med at videreformidle informationer internt i jobcenteret. 21 pct. er uenige eller meget uenige.

Specialfunktionens hjemmeside indeholder bl.a. referater og slideshows fra de forskellige netværksmøder, og flere nøglepersoner roser specialfunktionen for disse referater og andet opfølgende materiale. Casestudierne peger på, at der sjældent foregår systematisk videregivelse af information og materiale fra nøglepersonerne til kollegerne, men at videreformidlingen fortrinsvis sker uformelt.

I enkelte tilfælde formidles viden fra specialfunktionen også videre til andre aktører, som jobcentrene samarbejder med. Casestudierne vidner om andre aktører – bl.a. et AMU-center, der har kendskab til specialfunktionens materiale og arrangementer gennem nøglepersonerne i det lokale jobcenter.

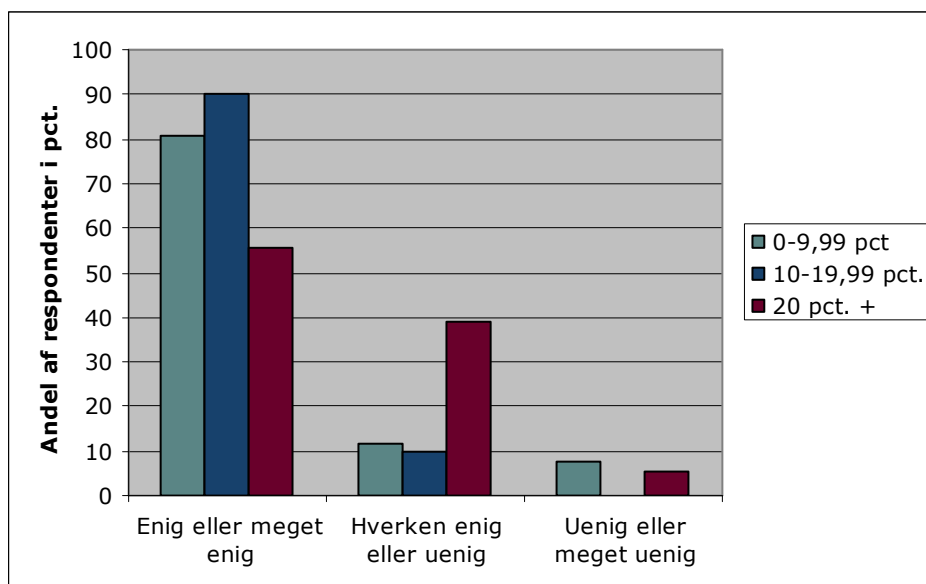
Videndeling på tværs

Som nævnt oplever nøglepersonerne især, at specialfunktionen bidrager til videnforøgelse gennem erfaringsudvekslingen med andre jobcentre. 78 pct. af nøglepersonerne er enige eller meget enige i, at specialfunktionen sikrer videndeling og erfaringsudveksling på tværs af jobcentre og kommuner, mens kun 4 pct. er uenige.

Der er en tendens til at betragte specialfunktionen som en mindre betydningsfuld aktør, hvad angår videndeling og erfaringsudveksling, i de jobcentre, der har flest ledige med etnisk minoritetsbaggrund. I jobcentre med den største andel er 56 pct. af nøglepersonerne enige i, at specialfunktionen sikrer videndeling og erfaringsudveksling. I det øvrige jobcentre gælder det 86 pct. Fordelingen ses af nedenstående figur, som også illustrerer, at ganske få nøglepersoner – uafhængigt af andel af borgere i målgruppen – direkte er uenige i, at specialfunktionen sikrer videndeling mv.

Figur 6.7

Hvor enig er du i følgende udsagn: Specialfunktionen sikrer videndeling og erfaringsudveksling?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentre (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Dette skal desuden ses i lyset af, at ansatte i jobcentre med en større andel ledige med etnisk minoritetsbaggrund i forvejen rådfører sig mere internt med deres kolleger og måske derfor ikke har samme behov for at søge ekstern rådgivning. Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at jo større andelen af ledige med etnisk minoritetsbaggrund er, jo mere benytter nøglepersonerne sig af de etniske konsulenter og andre kolleger i jobcenteret/kommunen som rådgivere på beskæftigelses- og integrationsområdet. Det aspekt vender vi tilbage til i analysen af komplementariteten af specialfunktionens tilbud i afsnit 6.4.

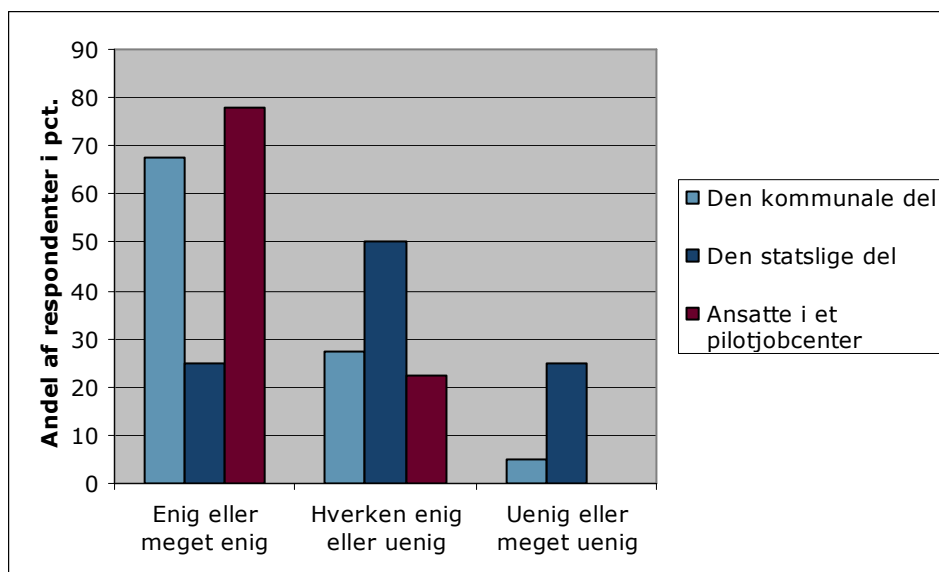
Specialfunktionen giver inspiration

Analysen viser i forlængelse af ovenstående, at videndeling og øvrig ny viden fra specialfunktionen desuden kan give inspiration til det daglige arbejde i jobcentre. Bl.a. viser casestudierne, at mange i høj grad føler sig inspireret af specialfunktionen, selvom de ikke alle har anvendt konkrete tilbud.

Ifølge spørgeskemaundersøgelsen mener mere end halvdelen (55 pct.) af nøglepersonerne, at specialfunktionens tilbud giver dem inspiration til deres daglige arbejde, mens 11 pct. er uenige eller meget uenige. I den kommunale del og i pilotjobcentre oplever det store flertal af medarbejderne, at de får inspiration til deres arbejde i specialfunktionens tilbud, kun en mindre del af de statslige medarbejdere (25 pct.) oplever denne inspiration. Forskellen mellem de forskellige typer jobcentre fremgår af nedenstående figur.

Figur 6.8

Hvor enig er du i, at specialfunktionens tilbud giver inspiration til dit daglige arbejde?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentrene (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Dette resultat kan ud fra medarbejdernes udsagn i casestudierne fortolkes således, at det i høj grad er udviklingstiltag rettet mod de ledige kontanthjælpsmodtagere, der har kunnet inspirere jobcentrene.

Men også netværksskabelsen i sig selv kan inspirere. En jobcentermedarbejder udtaler fx: *'Det at møde andre og snakke med dem om, hvordan de gør, er også inspirerende. Det at man møder folk, som har samme arbejdsproblematikker med målgruppen, det giver rigtig meget inspiration. Man kan også skabe kontakter, som man efterfølgende kan bruge i det daglige arbejde.'*

Specialfunktionens indsats har betydning for den lokale beskæftigelsesindsats

Analyserne i dette afsnit har vist, at det allerede godt et år efter etableringen af den etniske specialfunktion er muligt at dokumentere betydningen af dens indsats. Nøglemedarbejderne tilkendegiver, at de oplever en videnforøgelse og inspiration til udvikling som følge af specialfunktionens indsats. Videnforøgelsen er både generel i form af erfaringsudveksling mellem jobcentrene, og mere specifik i forhold til viden om målgruppen og metoder i indsatsen. Derimod giver nøglepersonerne til kende, at de har lært betydelig mindre omkring lovgivning.

Tendensen er igen, at nøglepersoner med mindre erfaring på området og nøglepersoner fra mindre jobcentre og jobcentre med få ledige i målgruppen har fået det største udbytte af indsatsen. Derimod oplever medarbejdere i de statslige jobcentre ikke i samme grad at have udbytte af specialfunktionens tilbud.

6.4 **Komplementaritet – supplerer specialfunktionen øvrige tilbud på området?**

I dette afsnit behandler vi det tredje evalueringskriterium, som vedrører komplementariteten af specialfunktionens tilbud. I denne del af analysen afdækkes jobcentrenes brug af forskellige rådgivnings-, informations- og udviklingstilbud, og vi undersøger i hvilket omfang specialfunktionen supplerer eller overlapper disse øvrige tilbud på området.

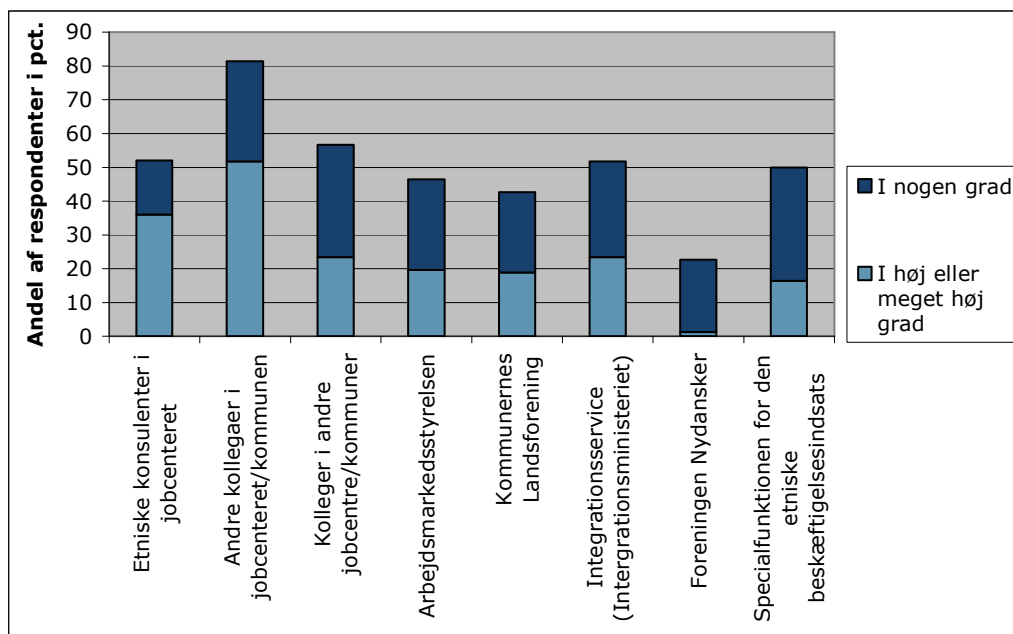
Specialfunktionens leder påpeger, at selvom hun også ser mange farer for overlap på området omkring beskæftigelsesindsatsen over for etniske minoriteter, så er specialfunktionen den aktør, der har den største tilknytning til jobcentrene. Som nævnt tidligere har specialfunktionen desuden et samarbejde med øvrige aktører på området – fx Integrationssservice, CABI og Foreningen Nydansker og på den måde bidraget til, at tilbuddene på området kan supplere hinanden frem for at overlape.

Omkring halvdelen (51 pct.) af nøglepersonerne mener i høj eller i meget høj grad, at specialfunktionen udgør et positivt supplement til andre institutioner og hjemmesider, som formidler information om beskæftigelsesrettet integration. Hertil kommer 29 pct., der mener, at det i nogen grad er tilfældet.

Foruden specialfunktionen og andre eksterne tilbud søger nøglepersonerne i overvejende grad rådgivning om beskæftigelse og integration hos andre kolleger i jobcenter/kommunen, hvorimod andre eksterne tilbud generelt benyttes i langt mindre grad. 52 pct. af nøglemedarbejderne benytter sig i høj eller i meget høj grad af rådgivning fra kolleger i eget jobcenter eller kommune. Til sammenligning benytter fx 20 pct. sig i høj eller i meget høj grad af Arbejdsmarkedsstyrelsen som rådgivningstilbud, og for Integrationssservice gælder det 23 pct., hvilket fremgår af nedenstående figur. Angivelsen for specialfunktionen er her et gennemsnit af brugen af de tre tilbudstyper.

Figur 6.9

Hvorfra søger du ellers rådgivning om beskæftigelse og integration i dit daglige arbejde?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt jobcentre (nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats), Rambøll Management, marts 2008.

N= 82 ('ved ikke-besvarelser' er ekskluderet fra tabellen).

Vores analyser viser, at der ikke er signifikant sammenhæng mellem brugen af andre tilbud og brugen af den etniske specialfunktion. Dette resultat indikerer, at det er *forskellige* nøglepersoner, der anvender de forskellige tilbud. De, der anvender Integrationservice meget, anvender ikke i så høj grad den etniske specialfunktion og visa versa. Det betyder, at specialfunktionen i høj grad anvendes af medarbejdere, der i mindre omfang anvender andre tilbud på området, og at specialfunktionen dermed supplerer de øvrige tilbud.

En jobcenterchef påpeger fx, at netværksmøderne giver medarbejderne – ikke kun lederne – en vigtig mulighed for at møde hinanden på tværs af jobcentre. Hun tror mere på udvikling og erfaringsudveksling gennem møder og dialog end gennem best practice-rapporter, og medarbejderne giver hende ret i, at netværksmøderne er essentielle. De er derfor også meget tilfredse med, at også nøglepersonens kolleger kan deltage. De fleste nøglepersoner i casestudierne fremhæver ligeledes netværksmøderne som specialfunktionens vigtigste tilbud til jobcentre. Her får de ansatte føling med området og nye indfaldsvinkler på deres arbejde, mener de.

Det tilbud, som nøglepersonerne derimod vurderer til at være mindst anvendeligt, er som nævnt rådgivning om lovgivningen, hvor de erfarne medarbejdere finder det mere oplagt at tage direkte kontakt til Arbejdsmarkedsstyrelsen. Her skal det dog understreges, at de mindre erfarne medarbejdere oplever et godt udbytte af denne rådgivning. Tilsvarende oplever jobcentre, at der i forvejen er tilstrækkeligt statistisk materiale tilgængeligt for

jobcentrene. Dette materiale leveres både af Arbejdsmarkedsstyrelsen på fx 'www.jobindsats.dk' og af beskæftigelsesregionerne.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen viser også, at det er de største jobcentre, som i videst omfang benytter sig af eksterne rådgivningstilbud. Der er 67 pct. af nøglepersonerne i de største jobcentre, der bruger Arbejdsmarkedsstyrelsen til rådgivning, imod gennemsnitligt 20 pct. Som flere nøglepersoner påpeger, har Arbejdsmarkedsstyrelsen et bredere og ikke kun et integrationsrettet fokus. Det samme gør sig gældende for KL, som naturligvis i højere grad bruges af de kommunalt ansatte.

Specialfunktionen supplerer de øvrige tilbud på området

Flertallet af nøglepersonerne oplever specialfunktionens tilbud som et positivt supplement til øvrige eksisterende tilbud på området. Det er i særdeleshed netværksmøderne, der opleves som et unikt tilbud fra specialfunktionens side. Derimod vurderes det ikke, at specialfunktionen kan bidrage med en relevant indsats i forhold til statistisk materiale, da der i forvejen er tilstrækkelige muligheder på dette område.

Analyserne i dette afsnit viser endvidere, at specialfunktionen til trods for sin forholdsvis korte levetid anvendes i omtrent samme omfang som sammenlignelige tilbud på området.

7. Konklusion

Analyserne af jobcentrenes kendskab, brug og tilfredshed med den etniske specialfunktion viser, at jobcentrene i vid udstrækning både kender, bruger og er tilfredse med specialfunktionen for den etniske beskæftigelsesindsats. Dertil kommer, at specialfunktionens tilbud i vid udstrækning matcher jobcentrenes behov for rådgivning og information på området, og at tilbuddene fungerer som et relevant supplement til eksisterende tilbud. Endelig peger analyserne på, at jobcentrene oplever, at specialfunktionens tilbud har en positiv effekt på den lokale etniske beskæftigelsesindsats i form af øget viden og inspiration til dette arbejde.

Den væsentligste afvigelse for den generelle positive vurdering af specialfunktionens indsats gælder de statslige medarbejders og de meget erfarne medarbejders oplevelse af tilbuddene. Disse to grupper af medarbejdere oplever i mindre grad et match mellem deres behov og specialfunktionens tilbud og oplever ikke den samme positive effekt af specialfunktionen, som de øvrige medarbejdergrupper.

Jobcentrenes kendskab til specialfunktionen

Spørgeskemaundersøgelsen blandt nøglepersoner for den etniske beskæftigelsesindsats viser, at stort set alle jobcentrene (90-96 pct.) har kendskab til specialfunktionens centrale tilbud vedrørende information og rådgivning om den etniske beskæftigelsesindsats.

I forhold til specialfunktionens udviklingstilbud, som fx best practice-materiale og andet udviklingsorienteret informationsmateriale, er kendskabet en smule lavere (83 pct.). Det er især de erfarne medarbejdere, der har kendskab til denne type af tilbud.

Generelt har de større jobcentre et bedre kendskab til specialfunktionen, ligesom medarbejderne i den statslige del af jobcentrene kender mere til specialfunktionens tilbud end deres kommunale kolleger.

Samlet set kan det konkluderes, at tilgangen med at tilknytte nøglepersoner i hvert enkelt af de 92 jobcentre har været succesfuld i forhold til at skabe synlighed omkring funktionens tilbud.

Brugen af specialfunktionen

Det er langt fra alle de jobcentre, der kender til den etniske specialfunktionens tilbud, der også anvender disse tilbud. Omkring 40 pct. af nøglepersonerne bruger specialfunktionens tilbud inden for rådgivning og udvikling, mens 67 pct. anvender informationstilbuddene.

Dog er specialfunktionens kernetilbud, netværksmøderne, blevet benyttet af hele 83 pct. af nøglepersonerne. Også øvrige seminarer og konferencer samt specialfunktionens nyhedsbrev og hjemmeside anvendes af et stort flertal blandt nøglepersonerne, mens mindre end halvdelen af nøglemedarbejderne bruger specialfunktionens øvrige tilbud.

Der er en generel tendens til, at de mest erfarne medarbejdere (fortrinsvis medarbejdere i store jobcentre og jobcentre med høj andel i målgruppen) benytter specialfunktionens tilbud mindre end deres mere uerfarne kolleger. Et andet mønster er, at de mindre erfarne i høj grad benytter sig af rådgivningstilbuddet, mens det er de erfarne, der anvender udviklingstilbuddene.

I forlængelse heraf viser analyserne, at jobcentre med høje andele af ledige med etnisk minoritetsbaggrund benytter specialfunktionens tilbud mindre end jobcentre med lavere andele. Resultatet kan være en indikation af, at jobcentre i byer med høj koncentration af etniske minoriteter har opbygget stor kompetence inden for den etniske beskæftigelsesindsats og derfor i mindre grad har behov for rådgivning og information. Samtidig indikerer resultatet, at jobcentre med lave andele af ledige med etnisk minoritetsbaggrund i høj grad gør brug af specialfunktionens tilbud. Ikke desto mindre kan der på denne baggrund være et behov for at udbygge specialfunktionens tilbud til de mere erfarne medarbejdere og jobcentre.

Når brugen af specialfunktionens tilbud sammenlignes med brugen af andre informations- og rådgivningstilbud på området, kan det konstateres, at den etniske specialfunktion anvendes i samme omfang som sammenlignelige tilbud. I betragtning af specialfunktionens nylige etablering (i 2007) må dette resultat betegnes som en succes.

Tilfredshed med den etniske specialfunktion

Evalueringsrapporten viser, at der generelt er en høj grad af tilfredshed med specialfunktionens tilbud. Omkring halvdelen af nøglepersonerne udtrykker tilfredshed med de tre overordnede typer af tilbud, specialfunktionen udbyder, og kun 4 pct. udtrykker utilfredshed. Tilfredsheden er størst med informationstilbuddene (64 pct. tilfredse) og rådgivningstilbuddene (59 pct. tilfredse), mens tilfredsheden med udviklingstilbuddene ligger noget lavere (49 pct. tilfredse).

Der er en markant forskel mellem de kommunale og statslige medarbejdere i relation til tilfredsheden med udviklingstilbuddene, som de statslige medarbejdere oplever som mål-

rettet kontanthjælpsmodtagergruppen. Kun en tredje del af de statslige medarbejdere er tilfredse med specialfunktionens udviklingstilbud.

Derimod er der stor og generel tilfredshed med specialfunktionens netværksmøder, konferencer og foredrag, som 67-71 pct. af nøglemedarbejderne er tilfredse med. Flertallet udtrykker også tilfredshed med specialfunktionens hjemmeside og nyhedsbrevet. Omvendt oplever kun et mindretal på omkring en tredjedel af nøglepersonerne, at specialfunktionens rådgivning omkring lovgivningen og jobbørserne er anvendelig. Heller ikke rådgivningen omkring redskaber til kompetenceafklaring opleves relevant, hvilket kan hænge sammen med en skepsis i jobcentre omkring anvendelsen af kompetencekort.

Specialfunktionens tilbud opleves relevante, men for generelle

Godt 60 pct. af nøglepersonerne oplever, at specialfunktionen leverer brugbar rådgivning og anvendelig information og materiale. Og omkring halvdelen af nøglepersonerne mener, at specialfunktionen har fokus på emner, der matcher deres behov. Dette resultat dækker over en markant forskel på de statslige og de kommunale medarbejdere. Mens 61 pct. af de kommunale jobcenter medarbejdere oplever et godt match, gælder det kun for 25 pct. af de statslige medarbejdere.

Trods den overordnede anerkendelse af relevansen af specialfunktionens tilbud peger evalueringen på, at der er et behov for at målrette specialfunktionens tilbud i videre udstrækning, end tilfældet er i dag. Det er de statslige jobcentermedarbejdere generelt og jobcentermedarbejdere med stor erfaring på området, der oplever et udækket behov i forhold til specialfunktionens tilbud.

Specialfunktionens tilgang har været at fokusere på tilbud, der har bred relevans for både statslige og kommunale medarbejdere. Tilgangen er valgt ud fra et ønske om at understøtte samarbejdet mellem de to dele af jobcentre, hvilket er godt i tråd med hensigterne omkring etableringen af jobcentre i 2007. De statslige medarbejders tilbagemeldinger indikerer dog, at der er et behov for at integrere denne målgruppes behov bedre i specialfunktionens tilbud, hvis man ønsker at specialfunktionens tilbud også skal have relevans for denne gruppe. Eftersom forsikrede ledige generelt er tættere på arbejdsmarkedet end ikke-forsikrede ledige, kan der muligvis være behov for en principiel drøftelse – og dermed en præcisering – af specialfunktionens målgrupper i jobcentre. Her kan en mulighed være kun at henvende sig til statslige jobcentermedarbejdere, der arbejder med forsikrede ledige i matchgruppe 3, idet denne gruppe i højere grad end ledige i matchgruppe 1 og 2 har brug for en specialiseret indsats.

I anbefalingsafsnittet fremkommer vi med konkrete forslag til differentieringen af specialfunktionens tilbud.

Effekt: Specialfunktionen bidrager til erfaringsudveksling, inspirerer og øger vidensniveauet

Analyserne af specialfunktionens betydning for den lokale beskæftigelsesrettede integration viser, at specialfunktionens indsats bidrager til øget viden blandt jobcentermedarbejderne og inspirerer dem til udvikling af den lokale indsats. Et flertal på 59 pct. af nøglepersonerne mener, at specialfunktionens indsats gavner jobcenterets beskæftigelsesindsats over for etniske minoriteter.

Videnforøgelsen gælder især for medarbejdere i små og mellemstore jobcentre og især i forhold til emner omkring målgruppen og dens behov samt metoder og redskaber i indsatsen. En central kilde til videnforøgelsen er specialfunktionens netværksmøder, hvor medarbejderne i høj grad oplever sig beriget af erfaringsudvekslingen med kolleger fra andre jobcentre.

Et stort flertal af medarbejderne i de kommunale jobcentre og pilotjobcentrene oplever, at specialfunktionen inspirerer til det daglige arbejde med målgruppen, mens det kun gælder 27 pct. af medarbejderne i den statslige del af jobcentrene. Dette er igen en indikation af, at specialfunktionens tilbud i mindre grad matcher behovene i den statslige del af beskæftigelsesindsatsen.

Komplementaritet – specialfunktionen supplerer øvrige tilbud på området

80 pct. af nøglepersonerne i landets jobcentre oplever, at den etniske specialfunktion udgør et positivt supplement til andre tilbud, der informerer og rådgiver i forhold til den beskæftigelsesrettede integration.

Derudover viser analyserne, at specialfunktionen anvendes i samme grad som tilsvarende tilbud på området. Set i lyset af at specialfunktionen kun har eksisteret siden 2007, må dette regnes for et flot resultat.

8. anbefalinger

Som analyserne har vist, har specialfunktionen realiseret gode og synlige resultater i forhold til målgruppernes kendskab til, anvendelse af og tilfredshed med specialfunktionens tilbud. Den overordnede oplevelse er, at specialfunktionen er rigtig godt på vej, både hvad angår den overordnede strategi og hvad angår tiltagene i forhold til videreudviklingen af tilbudene. Rambøll Managements anbefalinger skal derfor ses som forslag til, hvorledes specialfunktionen kan forbedre en i forvejen velfungerende indsats.

I det nedenstående præsenterer vi de anbefalinger, der har til formål at øge henholdsvis kendskab, brug og/eller tilfredshed med specialfunktionens tilbud. Anbefalingerne er baseret på en videreførelse af den etniske specialfunktion med en bemanning på 10 årsværk og skal ses i relation til specialfunktionens eksisterende ramme. De fleste anbefalinger vedrører flere af disse tre elementer, men præsenteres i relation til det element, anbefalingen har størst betydning for. Først præsenteres den mest centrale af de 8 anbefalinger.

8.1 Otte konkrete anbefalinger til den fremadrettede indsats i den etniske specialfunktion

Den væsentligste anbefaling vedrører behovet for en *differentiering af tilbudene* til specialfunktionens forskellige målgrupper i jobcentrene med henblik på at øge og fastholde brugen og tilfredsheden med funktionens tilbud blandt *alle* målgrupper. Det gælder navnlig blandt medarbejdere i den statslige del af jobcenteret og blandt erfarne jobcentermedarbejdere (nøglemedarbejdere såvel som øvrige erfarne medarbejdere) i jobcentrene.

For at øge tilfredsheden med og relevansen af specialfunktionens tilbud anbefales derfor en

- *Differentiering af specialfunktionens tilbud*
 - Skab tilbud målrettet erfarne medarbejdere
 - Skab tilbud målrettet statslige medarbejdere

Såvel analyserne af jobcentrenes brug af og tilfredshed med specialfunktionens tilbud understreger et behov for at differentiere specialfunktionens tilbud. Medarbejdere i den statslige del af jobcentret oplever i mindre grad et match mellem deres behov og specialfunktionens tilbud. Disse medarbejdere oplever, at tilbuddene er målrettet medarbejdere, der arbejder med beskæftigelsesindsatsen over for kontanthjælpsmodtagere, og at disse tilbud rammer en smule skævt i forhold til de opgaver og den situation, der gør sig gældende i forhold til de forsikrede ledige.

Tilsvarende oplever erfarne medarbejdere herunder en stor del af medarbejdere i jobcentre med en høj andel af ledige med etnisk minoritetsbaggrund – at specialfunktionens tilbud er målrettet medarbejdere med mindre erfaring på området.

De to medarbejdergruppers oplevelse underbygges af, at medarbejderne i den kommunale del og medarbejdere med mindre erfaring generelt udtrykker stor tilfredshed med tilbuddene.

For at øge de statsligt ansattes brug af specialfunktionens tilbud, anbefales det derfor, at specialfunktionen foretager en behovsafdækning blandt denne gruppe for at identificere indsatsområder og behovet for metoder og best practice, specifikt i forhold til de matchgrupper, der er tættest på arbejdsmarkedet.

Et væsentligt hensyn i denne forbindelse, er hensynet til specialfunktionens bidrag til at understøtte samarbejdet mellem den statslige og kommunale beskæftigelsesindsats. I forhold til netværksmøderne kan hensynet til at understøtte samarbejdet og hensynet til den målrettede information fx tilgodeses ved at afholde fælles netværksmøder, hvor dele af programmet differentieres gennem workshops eller lignende, der er målrettet hhv. statslige og kommunale jobcentermedarbejdere.

For at øge brugen af specialfunktionens tilbud blandt erfarne aktører kan det endvidere anbefales, at man inviterer disse aktører til at indgå i en særlig udviklingsgruppe, som mødes 1-2 gange årligt og drøfter tendenser og behov på området – eventuelt med indlæg fra forskere og praktikere fra ind- og udland. På denne måde vil specialfunktionen have mulighed for at give de erfarne aktører et vidensløft samtidig med, at gruppen vil kunne give inspiration til udviklingen af metoder, indsamling af best practice og planlægningen af netværksmøder i øvrigt. Dette netværk kan evt. tilrettelægges i forlængelse af den seminarrække specialfunktionen har gennemført for de jobcentre, der i forbindelse med Velfærdsforliget har fået del i bevillingen til etniske konsulenter til en særlig håndholdt indsats over for målgruppen.

8.1.1 **Anbefalinger med henblik på at øge kendskabet til specialfunktionens tilbud**

For at øge *kendskabet* til specialfunktionens tilbud kan det anbefales at

- *Fastholde og udbygge nøglepersonernes funktion som indgangen til jobcentrene*

Analyserne viser, at strategien med at tilknytte nøglepersoner i jobcentrene har været effektiv i forhold til at skabe et bredt kendskab til funktionen rundt om i landets jobcentre. På den baggrund anbefaler vi, at nøglepersonernes funktion i jobcentrene fastholdes.

Analyserne har imidlertid også vist, at der er et potentiale i forhold til at udbygge nøglepersonernes rolle og tilknytning til specialfunktionen. En måde at underbygge nøglepersonernes rolle i jobcentrene kan være at inddrage jobcentercheferne i samarbejdet med specialfunktionen, som det eksempelvis sker gennem den igangværende besøgsrunde. Derudover kan det være en mulighed at udvide tilbudsporteføljen med kortere, kompetencegivende kurser til opkvalificering af nøglemedarbejdere og øvrige jobcentermedarbejdere, der har brug for mere viden i arbejdet med beskæftigelsesindsatsen over for etniske minoriteter. Analysen har fx vist, at der kan være potentiale for at afholde kurser i samtaleteknikker og i brugen af kompetenceafklaringsværktøjer. Man kunne også forestille sig, at kurser i rollen som forandringsagenter – til nøglemedarbejdere – og i brugen af jobpakker – til øvrige medarbejdere – kunne indgå i en sådan sammenhæng. Kurserne vil – foruden specialfunktionens velbesøgte netværksmøder – kunne bidrage til at fastholde og positionere den etniske specialfunktion som formidlere og kompetenceudviklere inden for den etniske beskæftigelsesindsats, ligesom de vil kunne være med til at udvikle nøglemedarbejdernes kompetencer.

- *Anvende netværksmøder som platform for synliggørelse af øvrige tilbud*

Analysen har vist, at specialfunktionen med fordel kan bruge netværksmøderne som en platform for at øge kendskabet til specialfunktionens øvrige aktiviteter – eksempelvis rådgivning og information om metoder og analyser, som færrest kender til. På netværksmøderne vil der være større opmærksomhed at hente hos nøglemedarbejdere og eventuelt øvrige jobcentermedarbejdere end via brev og pr. mail, og der er allerede høstet gode erfaringer med formidling af skriftlige produkter i den sammenhæng, viser casebesøgene.

- *Inddrage jobcenterchefer for at sikre formidling bredt i jobcentrene*

Analysen af kendskabet til specialfunktionen viser endvidere, at der er behov for at styrke kendskabet til den etniske specialfunktion blandt de øvrige jobcentermedarbejdere, der arbejder med den etniske beskæftigelsesindsats. Leder og medarbejdere i specialfunktionen har i denne sammenhæng påpeget, at der er behov for at styrke nøglemedarbejdernes kompetencer som forandringsagenter, idet indholdet på netværksmøderne ofte ikke formidles videre til de øvrige ansatte. Her virker specialfunktionens strategi med at udvikle og formidle egne proceskonsulentkompetencer som en strategi, der netop vil kunne bære frugt over for de øvrige ansatte, når først nøglemedarbejderne har fået styrket deres formidlingskompetencer. Strategien bør formentlig gå hånd-i-hånd med en øget inddragelse af jobcentercheferne vedrørende specialfunktionens arbejde og tilbud med henblik på at styrke opmærksomheden over for nøglemedarbejdernes rolle og den viden de viderefører til de øvrige medarbejdere.

- *Anvende besøgsrunder til at øge synligheden – særligt i de små jobcentre*

Analysen giver også anledning til at understrege, at specialfunktionens besøgsrunde blandt landets jobcentre lader til at være en effektiv måde, hvorpå funktionen kan gøre jobcentrene opmærksomme på sig selv og samtidig sondere konkrete behov i det enkelte jobcenter. I et af casebesøgene mente nøglemedarbejderne eksempelvis, at de ville fatte større

interesse for nyhedsbrevene og hjemmesiden, hvis de i forvejen havde haft besøg af specialfunktionen.

Analysen viser, at det særligt er i de små jobcentre, der er behov for at øge kendskabet til specialfunktionens aktiviteter. Specialfunktionen bør i denne sammenhæng være opmærksomme på at øge formidlingen af sine aktiviteter til nøglepersoner i små jobcentre, hvor kendskabet til funktionen er langt mindre end i de større jobcentre. Der er dog årsag til at antage, at den igangværende besøgsrunde i sig selv vil være med til at udbrede kendskabet – ikke mindst fordi et øget kendskab og opmærksomhed blandt ledelsen i disse jobcentre formentlig vil sprede sig til nøglemedarbejderne.

8.1.2 **Anbefalinger med henblik på at øge *brugen* af specialfunktionens tilbud**

For at øge *brugen* af specialfunktionens tilbud kan det anbefales at

- *Fastholde fokus på netværksmøderne*

Evalueringen viser, at netværksdannelsen er meget eftertragtet blandt jobcentrenes medarbejdere. Da medarbejderne oplever et stort udbytte af netværksseminarerne kan det naturligvis anbefales, at specialfunktionen fastholder fokus på denne aktivitet. Specialfunktionen kan endvidere undersøge mulighederne for at systematisere netværksdannelsen yderligere. Analysen viser, at flere aktører knytter relationer til ansatte i andre jobcentre på netværksmøderne som de siden kontakter med henblik på videndeling. Ved at systematisere denne kontaktdannelse, kunne specialfunktionen sikre, at jobcentermedarbejdere på tværs af landet havde en ressourceperson i et andet jobcenter som de kan kontakte i forhold til videndeling og samarbejde. I forlængelse heraf skal det nævnes, at nogle nøglemedarbejdere fra mindre jobcentre desuden har foreslået, at specialfunktionen tager initiativ til at koordinere faktiske forløb for etniske minoriteter på tværs af mindre jobcentre, som sjældent har mulighed for at visitere nok ledige til et forløb og til at koordinere dette arbejde. Herved kunne specialfunktionen spille en yderligere rolle i netværksarbejdet – selvom en afgrænsning af funktionens rolle i den sammenhæng ville være nødvendig.

Også i forhold til netværksseminarerne bør specialfunktionen være opmærksom på behovet for at i mødekomme såvel erfarne som mindre erfarne jobcentermedarbejders behov og statslige såvel som kommunale jobcentermedarbejders behov. Differentieringen kan som nævnt eksempelvis ske ved at etablere et netværk for jobcentre med stor erfaring på området, og ved at køre både et fælles og et sideløbende program for hhv. statslige og kommunale jobcentermedarbejdere på de regionale netværksmøder. Men denne differentiering afhænger som nævnt af, om indsatsen over for ledige i matchgruppe 1-2 skal prioriteres i specialfunktionens tilbud fremover.

Netværksdannelse og netværksmøder for jobcentermedarbejdere på tværs af landet er vigtige indsatser at fastholde, da disse tilbud ikke på tilsvarende vis udbydes af andre instanser. Netop disse er da også de mest anvendte tilbud, og den indsats, som nøglepersonerne vurderer, er den mest brugbare.

8.1.3 **Anbefalinger med henblik på at øge *tilfredsheden* med specialfunktionens tilbud**

For at øge *tilfredsheden* med specialfunktionens tilbud kan det anbefales at

- *Fokusere på praktisk omsættelige metoder i det skriftlige materiale*

Såvel casestudier, spørgeskemaundersøgelse som interviews med specialfunktionens leder og medarbejdere peger i retning af, at der i den skriftlige formidling kan være ræson i at afgrænse sig til formidling af metoder og best practice og nedtone formidling, der vedrører lovgivning og statistik vedrørende den etniske beskæftigelsesindsats. Analysen har vist, at der i specialfunktionens målgruppe er behov for praktisk omsættelige metoder, der er udviklet og afprøvet særligt i forhold til ledige med etnisk minoritetsbaggrund. Via netværksmøderne og den løbende kontakt med jobcentrene, får specialfunktionen et godt indblik i disse behov og det praktiske og metodiske spor virker således centralt at holde fast i. Omvendt viser analysen, at nøglemedarbejdere og de øvrige jobcentermedarbejdere henter information om lovgivning og statistik fra andre kanaler – fx fra AMS, hvorfor formidling af dette i mindre grad virker central at bruge ressourcer på.

- *Revidere indholdet af nyhedsbrevet*

Evalueringsrapporten viser desuden, at der på trods af stor generel tilfredshed med specialfunktionens nyhedsbrev kan være et behov for at arbejde med indholdet af denne kommunikationsform. Medarbejderne beretter om, at de generelt oplever en stor og uoverskuelig informationsstrøm i form af nyhedsbreve og pjecemateriale o.lign. Revisionen af nyhedsbrevet skal tage højde for, at medarbejderne ikke prioriterer at læse større tekstmængder i dette format, men i højere grad er interesserede i målrettet at søge information fx på hjemmesiden, når et konkret informations- eller inspirationsbehov melder sig. Revisionen af specialfunktionens nyhedsbrev kan derfor med fordel ske på med inddragelse af udvalgte nøglemedarbejdere landet rundt.

9. Bilag: Evalueringskriterier, indikatorer og deskriptorer

9.1 Evalueringskriterier

På baggrund af Arbejdsmarkedsstyrelsens oplæg til evalueringen og kontrakten mellem Arbejdsmarkedsstyrelsen og den etniske specialfunktion har vi identificeret følgende tre evalueringskriterier:

Relevans: I hvilken grad er der overensstemmelse mellem jobcentrenes behov for rådgivning, information og udvikling i forhold til den etniske beskæftigelsesindsats og den etniske specialfunktionens aktiviteter?
Herunder også fokus på specialfunktionens emnemæssige prioritering.

Effekt: I hvilket omfang indvirker specialfunktionens indsats positivt på den etniske beskæftigelsesindsats i jobcentrene?
Oplever jobcentrene en vidensforøgelse eller inspiration til det daglige arbejde med den etniske beskæftigelsesindsats? Effekten skal naturligtvis vurderes ud fra det faktum, at specialfunktionen kun har eksisteret i en relativ kort periode.

Komplementaritet: I hvilken grad udgør specialfunktionens indsats et supplement til andre rådgivnings-, informations- og udviklingsindsatser på området?
Fx ordningen med de etniske konsulenter i jobcentrene og Integrationservice.

9.2 Indikatorer og deskriptorer

Indikatorer er *kvantitative* målepunkter, der skal tjene til at belyse de tre identificerede evalueringskriterier. Deskriptorerne har samme funktion, men er *kvalitative* målepunkter. Indikatorer og deskriptorer er konstrueret ud fra evalueringskriterierne og ud fra specialfunktionens tre primære indsatsområder:

- Rådgivning
- Information
- Udvikling

Indikatorer og deskriptorer fremgår af nedenstående tabel:

Tabel 9.1. Indikatorer og deskriptorer

	Indikatorer	Deskriptorer
<i>Rådgivning</i> <i>Kendskab</i> <i>Brug</i> <i>Tilfredshed</i>	<ul style="list-style-type: none">• Hvor mange jobcentre/medarbejdere ved, at specialfunktionen kan rådgive dem om beskæf-	<ul style="list-style-type: none">• Hvordan er jobcentrene blevet bekendt med specialfunktionens rådgivningstilbud?• I hvilket omfang gælder kendskabet alle jobcentrenes medarbejdere inden for den etniske be-

	<p>tigelsesindsatsen over for ledige med etnisk minoritetsbaggrund?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvor mange jobcentre/medarbejdere har modtaget rådgivning eller sparring? • Hvor mange jobcentre er tilfredse med specialfunktionens rådgivning? 	<p>skæftigelsesindsats?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke typer af rådgivning modtager jobcentrene? • Hvordan styres rådgivningen (udbuds- eller efterspørgselsstyret)? • Hvad er strategien for rådgivning til jobcentrene? • Hvilke styrker og svagheder oplever jobcentrene i forhold til specialfunktionens rådgivningstilbud?
<p><i>Information</i> Kendskab Brug Tilfredshed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvor stor en andel af jobcentrene kender til specialfunktionen gennem deres informationsaktiviteter? • Hvor mange jobcentre/medarbejdere deltager i specialfunktionens informationsarrangementer eller har anvendt informationsmateriale produceret af specialfunktionen? • Hvor stor en andel af jobcentrene er tilfredse med specialfunktionens informationsindsats? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke konkrete informationsaktiviteter kender jobcentrene til? (temamøder, guide til jobbørser, inspirationskataloger o.a. publikationer, hjemmeside og nyhedsbrev) • I hvilket omfang gør jobcentrene brug af specialfunktionens informationsmaterialer og -arrangementer? • Hvilke typer information er mest efterspurgt og anvendt? • Når informationen ud til det yderste led – jobformidlere m.v.? • Opleves specialfunktionens informationer som konkrete, praktisk orienterede og direkte omsættelige til jobcentrenes daglige arbejde? • Hvilke styrker og svagheder oplever jobcentrene i forhold til specialfunktionens informationstilbud?
<p><i>Udvikling</i> Kendskab Brug Tilfredshed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvor mange jobcentre har kendskab til specialfunktionens udviklingsindsats (fx best practice eksempler, analyser og netværk)? • Hvor mange jobcentre har fundet inspiration i og har brugt udviklingsmateriale i deres daglige arbejde? • Hvor mange jobcentre er tilfredse med specialfunktionens udviklingsindsats? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke elementer i specialfunktionens udviklingsindsats kender jobcentrene til? • Hvilken viden på udviklingsområdet har jobcentrene konkret ladet sig inspirere af? • Hvilke formidlingskanaler oplever jobcentrene som de mest hensigtsmæssige? • Hvilke styrker og svagheder oplever jobcentrene i forhold til specialfunktionens udviklingsindsats? • Oplever jobcentrene, at specialfunktionen er lydhør overfor deres input og behov? • Hvordan fungerer netværksdannelsen på tværs af jobcentrene?
<p><i>Tværgående</i> Relevans Effekt Komplementaritet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvor mange jobcentre oplever specialfunktionens tiltag som relevante? • Hvor mange jobcentre oplever, at specialfunktionens indsats påvirker den lokale etniske be- 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke tiltag opleves som særligt relevante, og hvilke informationer og aktiviteter savnes? • Er der forskelle på behovet for information og aktiviteter i kommuner med hhv. høj eller lav andel af etniske minoriteter? • Er der forskelle på behovet for information og aktiviteter i hhv. små og store kommuner?

	<p>skæftigelsesindsats positivt? (i form af fx øget viden, inspiration mv.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvor mange jobcentre mener, at specialfunktionen udgør et supplement til andre rådgivnings-, informations-, og udviklingstilbud på området? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke elementer i specialfunktionens indsats opleves i særlig grad at indvirke positivt på den lokale etniske beskæftigelsesindsats? • Hvordan indvirker specialfunktionen positivt på den lokale indsats? • Hvilke elementer opleves som et supplement til andre indsatser (fx de etniske konsulenter), og hvilke overlapper?
--	---	---