

# METODEN BAG PROJEKT “TROEN PÅ BORGERNES JOBCHANCE”

TILBLIVELSE OG GENNEMFØRELSE AF  
ET PRAKSISFORSKNINGSPROJEKT  
I SAMARBEJDE MED FIRE JOBCENTRE

SEPTEMBER 2021



VÆKSTHUSETS  
FORSKNINGSCENTER

Denne udgivelse er en del af formidlingen fra Projekt "Troen på borgernes jobchance".

Al viden fra projektet er skabt i et tæt samarbejde mellem Væksthusets Forskningscenter og ledere og medarbejdere fra jobcentrene i Silkeborg, Sønderborg, Odder og Frederiksberg i perioden 2018-2020.

Formålet med projektet er at levere praksisnær og anvendelsesorienteret viden om betydningen af beskæftigelsesmedarbejdernes tro på og forventninger til, at ledige borgere kan komme i job, samt hvordan man både individuelt og organisatorisk kan arbejde med forventninger som en del af beskæftigelsesfagligheden.

Alle udgivelser fra projektet vil blive publiceret i løbet af 2021 og 2022 på forskningscentrets hjemmeside: <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/troen-paa-formidling/>

Metoden bag Projekt "Troen på borgernes jobchance"

Tilblivelse og gennemførelse af et praksisforskningsprojekt i samarbejde med fire jobcentre

Væksthusets Forskningscenter

1. udgave, 1. oplag 2021

Udgivelsen kan downloades på [www.vaeksthusets-forskningscenter.dk](http://www.vaeksthusets-forskningscenter.dk)

Væksthusets Forskningscenter

Sundholmsvej 34, 2. sal

2300 København S

# Indholdsfortegnelse

---

<b>1. Indledning</b>	<b>4</b>
<b>2. Deltagerne i Projekt "Troen på borgernes jobchance"</b>	<b>5</b>
<b>3. Undersøgelsesspørgsmål og forskningstemaer</b>	<b>7</b>
<b>4. Praksisforskning i et tæt og forpligtende samarbejde</b>	<b>9</b>
4.1 Particinatorisk praksisforskning med stor gensidig afhængighed	9
4.2 Loops med aktionslæring og lokale workshops	10
4.3 Det konkrete arbejde i aktionslæringsgrupperne	12
4.4 Forskningscentrets dataindsamlingsmetoder	15
<b>5. Datagrundlag og analysestrategi</b>	<b>17</b>
5.1 Induktiv og eksplorativ bearbejdning af data	19
5.2 Løbende kvalitetssikring af analyser	19
<b>6. Oversigt over tid og aktiviteter i projektet</b>	<b>21</b>
6.1 Indvirkning fra Covid19 på gennemførelsen af aktiviteter	21
<b>7. Betegnelser for dem, vi skriver om</b>	<b>22</b>
<b>Litteratur</b>	<b>23</b>

---

# 1. Indledning

I 2017 dokumenterede Væksthusets Forskningscenter gennem Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP), at forventninger spiller en vigtig rolle på beskæftigelsesområdet. BIP viste, at beskæftigelsesmedarbejdernes tro på, at ledige på kon-tanthjælp kan komme i arbejde, er en medvirkende, forklarende årsag til, hvorfor nogle ledige finder et arbejde, mens andre fortsætter på offentlig forsørgelse (Rosholm et al. 2017).

Mange jobcentre tog resultaterne fra BIP til sig og satte fokus på betydningen af positive forventninger til borgerne. Men de savnede samtidig mere viden om, hvad denne "tro" er for en størrelse, hvor den kommer fra, og hvordan man kan arbejde med den i den beskæftigelsesfaglige praksis.

Gennem vores dialoger med praktikere i jobcentrene opstod nogle bud på, hvad der påvirker en medarbejders tro på og forventninger til, at en borger kommer i job. De omhandlede eksempelvis måden, der tales om borgerne mellem medarbejderne, medarbejdernes viden om arbejdsmarkedet, organiseringen i jobcentret, sparringskulturen i organisationen og den lokale tilbudsvifte. Disse bud blev til en form for teser om betydningen af den kontekst, som forventninger opstår i.

I efteråret 2018 satte vi os for at følge BIP op med yderligere forskning i fæno-menet "troen på borgernes jobchance". Vi ville efterprøve og videreudvikle de første teser, der var blevet formuleret i samspil med praksis, men også åbne feltet yderligere op. Det var afgørende for os at fortsætte samspillet med praksis og for-ske sammen med en række jobcentre. Den viden, der kan skabes sammen med beskæftigelsesmedarbejdere i praksis, er for os mindst lige så nyttig og værdifuld som den viden, vi kan hente fra statistiske analyser og dataregistre. Vores ønske var, at den nye viden blev så anvendelsesorienteret som muligt.

Projekt "Troen på borgernes jobchance" er et to-årigt praksisforskningsprojekt, som Væksthusets Forskningscenter og deltagere fra fire jobcentre har udført.

Vi vil med denne udgivelse give et overblik over projektets aktiviteter samt et indblik i nogle af de metodiske valg, vi har truffet undervejs i projektperioden. Vi vil gøre rede for, hvem der har medvirket, hvilke metoder og strategier vi har anvendt, og hvilke data projektets analyser bygger på.

Hensigten med udgivelsen er at skabe gennemsigtighed i forhold til projektets metodiske fundament. Læsning af udgivelsen er imidlertid ikke en forudsætning for at forstå de tematiske analyser, som udgives fra projektet i løbet af 2021-2022.

## 2. Deltagerne i Projekt "Troen på borgernes jobchance"

Projekt "Troen på borgernes jobchance" er foregået i et tæt samarbejde mellem Væksthusets Forskningscenter og en række medarbejdere og ledere i fire jobcentre. I rekrutteringen af jobcentre til projektet lagde vi vægt på, at jobcentrene kunne sætte tid af til praksis-eksperimenter og til løbende faglig refleksion, samt at de kunne se, at deres deltagelse kunne "rykke" noget i deres organisation. Det var vigtigt for os at finde nogle jobcentre, der ville indgå i et forpligtende samarbejde ved at være nysgerrige og undersøgende på deres praksis og deltage i forskellige aktiviteter hen over de to år, som samarbejdet varede. Vi skelede desuden til, at der gerne måtte være nogle forskelligheder mellem jobcentrene, hvad angik eksempelvis kommunestørrelse, organisering og borgermålgrupper.

Samlet set kan vi karakterisere udvælgelsen af jobcentre sådan, at det mere er jobcentrene, der har valgt os og projektet til, end os, der har valgt jobcentrene ud. Rekrutteringsprocessen startede med, at vi på KL's Beskæftigelsestræf og på vores hjemmeside informerede om, at vi søgte jobcentre, som ville deltage i projektet. Det resulterede i en række indledende møder med forskellige kommuner, hvoraf vi indgik endeligt samarbejde med fire jobcentre: Silkeborg, Sønderborg, Odder og Frederiksberg.

Jobcentrene fandt det interessant at være med af forskellige årsager. Nogle var efter eget udsagn et sted, hvor "troen på jobchancen" var et naturligt næste skridt at give fokus. Flere så det som noget, der kunne binde det, de i forvejen arbejdede med, sammen. Det at være med til at skabe ny viden, som andre jobcentre også ville kunne gøre brug af, vakte også interesse for at deltage. Selve samarbejds-konstruktionen og det at få et blik udefra på sin praksis var for jobcentrene endnu et vigtigt argument for at være med.

Fra hvert jobcenter deltog en gruppe af medarbejdere med forskellige funktioner, som samarbejdede omkring en bestemt målgruppe, samt nogle ledere for også at få et lederperspektiv på "troen på borgernes jobchance". I alt lagde vi op til, at 20 personer kunne deltage fra hvert jobcenter. Deltagerantallet har ændret sig undervejs, idet nogle deltagere har fået andet job i eller uden for den pågældende kommune, er gået på barsel eller lignende. Nye deltagere er kommet til ad flere omgange, men det samlede deltagerantal er dog flere steder blevet mindre hen ad vejen. Ydermere skete der det, at Odder måtte trække sig ud af projektet, da vi var halvvejs, grundet en større omorganisering med skift af ledelse som følge. Her fik vi dog lov at vende tilbage et år efter deres udtræden for at gennemføre interviews med de tidligere deltagere. De tre øvrige jobcentre har været med gennem hele projektperioden.

I alt har 96 medarbejdere og ledere medvirket i projektet i løbet af den to-årige projektperiode: 33 fra Silkeborg, 24 fra Frederiksberg, 23 fra Sønderborg og 16 fra Odder. Dertil kommer en række beskæftigelsesmedarbejdere, som ikke direkte har medvirket i projektet, men som vi også har fået tilladelse til at foretage observationer hos. Knap halvdelen af deltagerne har været med i hele projektperioden eller omtrent tre fjerdedele af perioden. Resten af deltagerne har været med i kortere tid. Medarbejdere med funktion som sagsbehandlere udgør 32% af deltagerne, 16% er mentorer, 10% er uddannelsesvejledere, og 9% er virksomhedskonsulenter. Lederfunktioner er repræsenteret med 14% ledere og 10% faglige koordinatore. De resterende 9% af deltagerne har andre funktioner, eksempelvis instruktør, projektleder og udviklingskonsulent.

Tabel 1 viser projektdeltagernes jobfunktioner samt hvilke borgermålgrupper, de arbejder med.

Tabel 1: S sammensætningen af deltagere i de fire jobcentre

JOBCENTER	BORGERMÅLGRUPPE	PROJEKTDELTAGERNES JOBFUNKTIONER
Frederiksberg	Borgere i ressourceforløb og aktivitetsparate borgere over 30 år	Koordinerende sagsbehandler, jobkonsulent, mentor, erhvervsmentor, instruktør, faglig koordinator og leder
Sønderborg	Aktivitetsparate borgere over 30 år	Jobrådgiver, virksomhedskonsulent, mentor, projektleder, faglig koordinator, udviklingskonsulent og leder
Silkeborg	Unge under 30 år, aktivitetsparate og uddannelsesparate	Koordinerende sagsbehandler, beskæftigelseskonsulent, uddannelsesvejleder/ UU-vejleder, mentor, fastholdelsesmentor, teamkoordinator og leder
Odder	Unge under 30 år, aktivitetsparate og uddannelsesparate	Sagsbehandler, jobkonsulent, mentor, underviser, faglig koordinator og leder

Projekt "Troen på borgernes jobchance" er delvist finansieret af Væksthusets egen fond og delvist af de medvirkende kommuner, som har givet et tilskud som engangsbeløb.

### 3. Undersøgelsesspørgsmål og forskningstemaer

Fra starten har vi haft to overordnede undersøgelsesspørgsmål, som vi gerne ville skabe mere viden om sammen med jobcentrene. Følgende spørgsmål har vi anvendt gennemgående i løbet af den to-årige projektperiode:

- Hvad påvirker beskæftigelsesmedarbejderens tro på borgerens chance for at komme i job/uddannelse?
- Hvordan kan der på forskellige måder arbejdes med at styrke troen på borgernes chance for at komme i job/uddannelse?

De helt konkrete temaer og spørgsmål, som medarbejdere og ledere har arbejdet med i praksis, er i sidste ende udvalgt af deltagerne selv. Dog har vi vedblivende mindet om, at der skulle være en kobling til "troen på borgernes jobchance" i de temaer og spørgsmål, deltagerne gerne ville blive klogere på. Der har til gengæld været stor åbenhed for at arbejde med forskellige temaer relateret til de overordnede undersøgelsesspørgsmål.

Under temaet "betydning af viden om arbejdsmarkedet" har en gruppe af deltagere eksempelvis arbejdet med følgende læringsmål:

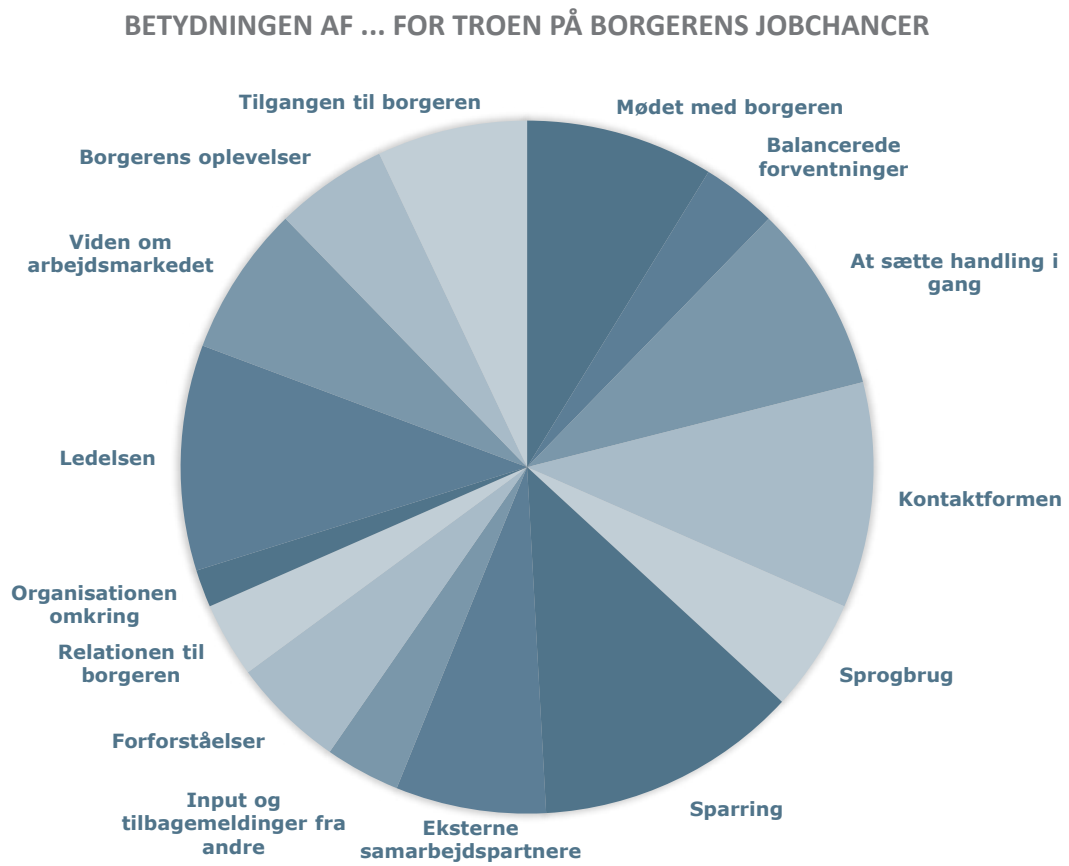
*"Ved at inddrage en virksomhedskonsulent i borgerrettede jobsamtaler skal det afprøves, om dialog og fælles øjne/friske øjne på borgers arbejdsopgaver og jobmuligheder løfter 'troen på borgerens jobchance' både for jobkonsulenten, virksomhedskonsulenten og borger."*

Under temaet "mødet med borgeren" har en gruppe arbejdet med læringsmålet:

*"Vi vil eksperimentere med og blive klogere på forskellige måder, hvorpå vi verbalt kan give udtryk for vores tro på borgernes jobchancer over for borgeren med andre ord end 'tro'."*

I figur 1 har vi illustreret de overordnede temaer, som deltagerne har arbejdet med. Cirkeludsnittene varierer i størrelse, alt efter hvor mange grupper, der har arbejdet med temaerne. Som figuren viser, er mange forskellige temaer blevet belyst i projektperioden. Flere af dem er også blevet udforsket på tværs af de fire jobcentre. De temaer, der er blevet arbejdet mest med, er eksempelvis, hvordan "troen på jobchancen" kommer til udtryk i samtaler med borgerne, betydningen af kollegial sparring for "troen på jobchancen" samt betydningen af valg af kontaktform (fysisk vs. telefonisk møde med borger) for "troen på jobchancen".

Figur 1: Temaer i relation til "troen på borgernes jobchance", som deltagerne har undersøgt





## 4. Praksisforskning i et tæt og forpligtende samarbejde

Projekt "Troen på borgernes jobchance" er et praksisforskningsprojekt. Vi har i starten også kaldt det et samarbejdsprojekt og et læringspartnerskab for at tydeliggøre, at forskningscentret og jobcentrene samarbejder om at skabe viden, hvilket er karakteristisk for praksisforskning (Ingemann et al. 2019).

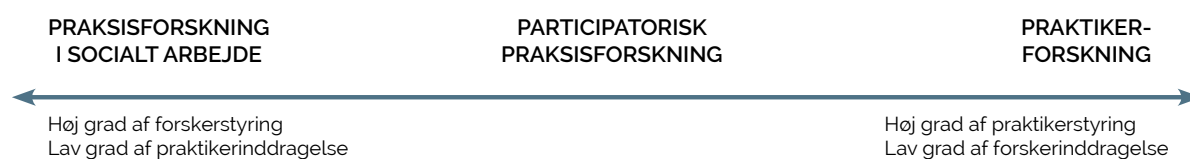
Af jobcentrene er projektet ofte blevet set som et "ikke-projekt", da det for dem også har handlet om at skabe vedvarende, lokale forandringer. Det afspejler, at der er to ben at gå på i projektet, nemlig frembringelse af viden og udvikling af praksis som to lige vigtige interesser. Praksisforskning forener ønsket fra praksis om at udvikle og forandre med forskningens mål om at opnå viden om, hvordan forandringen foregår (Ingemann et al. 2019).

Som det gerne er i praksisforskning, har det også været vores hensigt, at samarbejdet skulle tage udgangspunkt i problemstillinger med relevans for praksis. Hensigten har været, at deltagerne er medskabere af viden, der både er til gavn for forskning og for deres egen jobcenterpraksis.

### 4.1. Participatorisk praksisforskning med stor gensidig afhængighed

Praksisforskning kan udføres med større eller mindre grad af forskerstyring. Ifølge Lars Uggerhøj kan man anskue praksisforskning ud fra tre positioner på et kontinuum (Andersen et al. 2017). Positionerne er vist i figur 3 nedenfor. I den ene ende af kontinuummet ligger "praksisforskning i socialt arbejde", hvor forskningen primært planlægges og udføres af forskere. I den modsatte ende ligger "praktikerforskning", hvor praktikere står for forskningsprocessen. Imellem de to yderpositioner befinder den "participatoriske praksisforskning" sig. Her foregår forskningen i et tæt og forpligtende samarbejde, og viden skabes i fællesskab af forskning og praksis (ibid.).

Figur 2: Et kontinuum over positioner i praksisforskning



*Med inspiration fra Uggerhøj i Andersen et al. 2017*

I Projekt "Troen på borgernes jobchance" har vi tilstræbt at ligge et sted i midten af Uggerhøjs kontinuum, det vil sige ved den "participatoriske praksisforskning", af og til i større eller mindre grad tenderende mod "praksisforskning i socialt arbejde". Vi har løbende defineret nogle rammer og forventninger til jobcentrene, samtidig med at vi også har været involverende og givet dem frihed til selvbestemmelse i forskningsprocessen. I den løbende balancering mellem graden af styring, involvering og selvbestemmelse har vi været eksperimenterende i vores tilgang. Eksempelvis har vi i projektperioden skruet op og ned for krav og forventninger og givet deltagerne forskellige valgmuligheder undervejs ud fra en vurdering af, hvad der gav mening og kunne fungere både for os selv og for dem. Tilbagemeldinger fra deltagerne har været vigtige for os, og vi har søgt at være lydhøre over for disse og imødekomme forskellige behov blandt deltagerne.

Når forskning og praksis samarbejder på denne måde, er den gensidige afhængighed stor. Fra starten har vi søgt at være tydelige omkring vores forskellige roller og afhængigheden af hinanden.

Forskningscentret har haft den overordnede projektledelse og dermed ansvaret for styring, planlægning og koordinering undervejs. Vi har haft det overordnede ansvar for tilrettelæggelse af de fælles aktiviteter i projektet samt for den løbende opsamling og bearbejdning af data. Endelig er det forskningscentrets ansvar at omsætte den indsamlede data til anvendelsesorienteret viden, der kan komme beskæftigelsesfeltet som helhed til gavn.

De deltagende jobcentre har haft ansvar for at udvikle og vælge blandt forslag til gruppebaserede læringsprojekter og for at planlægge og gennemføre disse projekter. Ligeledes har de haft ansvar for at reflektere over egen læring og systematisk opsamle deres erfaringer på baggrund af projekterne og viderebringe dem til forskningscentret. De lokale ledere og medarbejders prioritering af deltagelse i gruppearbejdet og i de fælles aktiviteter undervejs har dermed været central for projektets gennemførelse.

#### 4.2. Loops med aktionslæring og lokale workshops

Vi har valgt at arbejde med aktionslæring, da denne metode er særligt egnet til at få praksisnær viden frem og sætte den i spil.

Aktionslæring er en udviklingsmetode, hvor man på systematisk vis uddrager læring af igangsatte "aktioner" og handler på baggrund af denne læring (Madsen et al. 2019). Aktioner er små handlinger i praksis, der adskiller sig fra det, man plejer at gøre, og som afprøves for at undersøge, om handlingen frembringer nye erkendelser, der fører til atter nye måder at handle på. Det vil sige, at man i en vek-

selvirkning bevæger sig fra aktion til læring, og fra læring til aktion, idet der tages stilling til eventuel justering af aktioner på baggrund af den opnåede læring.

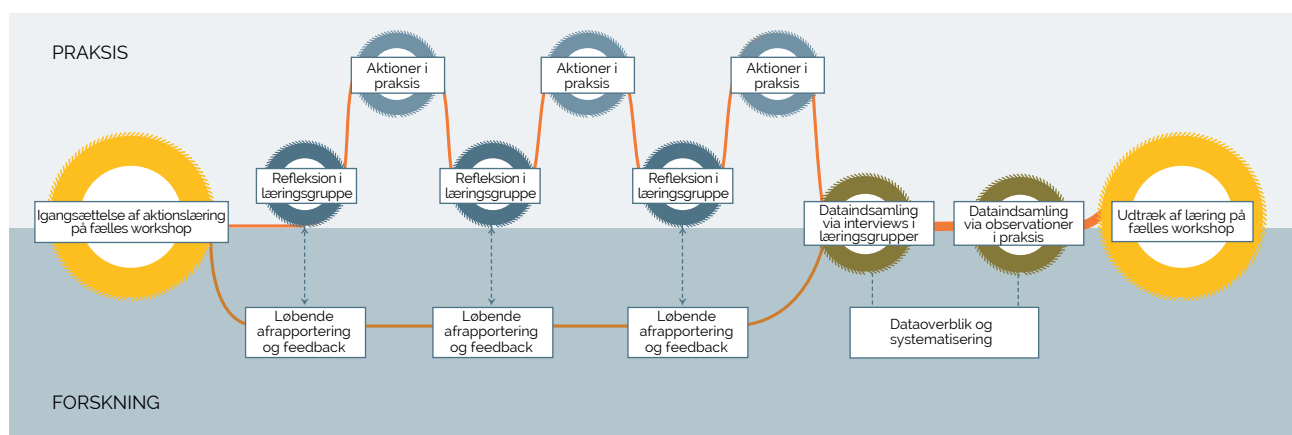
I løbet af den to-årige projektperiode har jobcentre arbejdet med lokale aktionslæringsprojekter af cirka et halvt års varighed. Det vil sige, at de i alt har gennemført fire runder med aktionslæringsprojekter. Til sammen er der på tværs af de fire jobcentre i alt igangsat 57 forskellige aktionslæringsprojekter. Arbejdet foregik i mindre grupper, som kunne ændres fra aktionslæringsperiode til aktionslæringsperiode. Der har typisk været 3-6 deltagere i hver gruppe. I grupperne arbejdede deltagerne med forskellige temaer, der kunne bidrage med ny viden om, hvordan "troen på jobchancen" udspiller sig i praksis (se figur 1). De enkelte deltagers nysgerrighed og energi på et bestemt tema var det mest afgørende for gruppedannelsen, samtidig med at der ofte også blev skelet til forskelligheder i deltagernes funktioner for at tilstræbe en vis diversitet i grupperne. I nogle tilfælde har lederne dannet deres egen aktionslæringsgruppe, og i andre tilfælde har medarbejdere og ledere været i samme gruppe.

Hensigten var, at de læringsmål, grupperne definerede, og de aktioner, de ville afprøve, gerne skulle have en eksperimenterende karakter (Madsen et al. 2019), samtidig med at aktionerne kunne integreres i det faglige arbejde, deltagerne i forvejen skulle udføre, eksempelvis i deres borgersamtaler, på deres møder eller som led i samarbejdet med interne eller eksterne samarbejdspartnere. Sådan en balance har til tider været udfordrende at finde. Nogle gange har vi i vores feedback til grupperne måtte "skubbe til", at aktionerne blev så tilpas udfordrende og anderledes i forhold til de handle måder, deltagerne i forvejen praktiserede, at ny læring og viden om "troen på jobchancen" blev frembragt og var til at få øje på. Andre gange har vi måtte "bremse" lidt, så aktionerne ikke blev så tidskrævende og løsrevet fra den almindelige praksis, at deltagerne enten ville have svært ved at nå i mål, eller de risikerede at frembringe en viden, som ikke havde med "troen på jobchancen" at gøre.

Vi har tilrettelagt lokale heldagsworkshops i hvert enkelt jobcenter som afslutning på hver aktionslæringsperiode. Forud for en sådan workshop har forskningscentret tilbragt et par dage i jobcentret og gennemført fokusgruppeinterviews med læringsgrupperne og observationer af borgersamtaler, teammøder med mere. Forskningscentret har på hver lokale workshop fremlagt, hvad vi har fået øje på under interviews og observationer i det enkelte jobcenter og på tværs af jobcentre, og på den baggrund givet inspiration til, hvad deltagerne kunne være nysgerrige på i næste aktionslæringsrunde. Læringsgrupperne præsenterede ligeledes den læring, de havde opnået, for hinanden, hvorefter gruppernes refleksioner blev diskuteret på tværs.

De lokale workshops har således både været en ramme for at kigge bagud på den nyvundne læring og en ramme for at kigge fremad mod nye aktionslæringsprojekter. Størstedelen af tiden blev brugt på at indkredse temaer for næste runde aktionslæring, danne nye læringsgrupper og igangsætte nye aktionslæringsprojekter. Processen med aktionslæring og lokale workshop er på denne måde blevet gentaget fra den ene aktionslæringsrunde til den næste. Figuren nedenfor illustrerer, hvad henholdsvis praksis og forskning har haft af aktiviteter i løbet af én aktionslæringsperiode:

Figur 3: Aktiviteter i løbet af en aktionslæringsperiode



Afholdelse af tværkommunale workshops har været yderligere et rum for inspiration og erfaringsudveksling mellem kommunerne undervejs. Vi har gennemført to heldagsworkshops i henholdsvis januar og november 2019, hvor cirka fem repræsentanter fra hvert jobcenter har deltaget. Her har der været oplæg fra fagpersoner udefra, der har givet inspiration til arbejdet med "troen på borgernes jobchancer" fra nye vinkler. På disse workshops har vi opfordret til, at kommunerne gjorde brug af hinanden undervejs i projektperioden til vidensdeling og inspiration. Dog har kun få deltagere gjort brug af muligheden for selv at søge inspiration på tværs.

#### 4.3. Det konkrete arbejde i aktionslæringsgrupperne

Som det typisk er i aktionslæring, foregik arbejdet med aktionslæringen i "bølger" mellem afprøvning af aktioner i praksis og refleksionsmøder i læringsgruppen. Forventningen til læringsgrupperne har været, at de i løbet af den halvårige aktionslæringsperiode mødtes tre gange i deres gruppe. Formålet med møderne var at udtrække læring af aktionerne og tage stilling til justering af aktionerne. For hvert møde skulle de fremsende et referat og eventuel anden data fra aktionslæringsprojekterne til os i forskningscentret, som vi gav feedback på.

I forskningscentret udviklede vi fra start et "koncept" for læringsmøderne, som grupperne kunne gøre brug af, med inspiration til fremgangsmåde, rollefordeling og spørgsmål, de kunne stille hinanden på møderne. Vi udviklede også skabeloner til beskrivelse af aktionslæringsprojekterne og til mødereferater. Vi havde en vis fleksibilitet og frivillighed undervejs i forhold til brugen af vores understøttende materiale. Nogle deltagere ønskede støttende redskaber, der gjorde det nemt for dem at levere data tilbage til os. Andre ønskede mere frie rammer for afrapporteringen. I sidste runde aktionslæring afprøvede vi også afrapportering af individuelle refleksioner i en logbog i stedet for grupperefleksioner. Det gav i flere tilfælde en mere personlig og nuanceret data.

Gennem hele perioden har det været frivilligt, i hvilket omfang læringsgrupperne leverede supplerende data til os – altså data ud over afrapporteringen af refleksioner og læring. Nogle grupper har gjort meget ud af at levere eksempelvis opsamlinger på interviews eller spørgeskemaundersøgelser, de har gennemført, til os.

For at illustrere hvordan et aktionslæringsprojekt kunne se ud, har vi indsat et eksempel i boks 1. Det er et uddrag af en beskrivelse udarbejdet af en af grupperne ved opstart af et nyt aktionslæringsprojekt.

### **Projektets titel**

Gensidig påvirkning ved overlevering. Med gensidighed forstår vi, hvordan vi påvirker hinanden i overlevering af informationer om borgerne, samt hvilke narrativer vi som fagpersoner har med os qua vores forskellige baggrunde, erfaringer og viden.

### **Kort beskrivelse af projektet**

Vi er optaget af hinandens overlevering af, hvem borgeren er. Både skriftlige og mundtlige samt hyppigheden af overleveringerne.

### **Hvordan kobler projektet sig til "troen på borgernes jobchance"?**

Vi er nysgerrige på, om en mundtlig, hyppig eller nuanceret kontakt mellem samarbejdspartnere påvirker vores tro på borgerens jobchancer. Vi anser jobchancer for både at være fleksjob, småjob og uddannelse. Vores hypotese bygger på en erfaring om, at jo hyppigere kontakt der er mellem samarbejdspartnerne, desto mere målrettet bliver borgerens forløb. Vi har en hypotese om, at hyppigere kontakt gør, at borgerens forløb bliver mere planlagt og ikke tilfældigt, at vi bliver mere motiveret, at vi har en bedre forventningsafstemning, og at rammerne for borgernes forløb dermed bliver mere tydelige.

### **Vores fælles læringsmål**

Vi vil gerne blive klogere på værdien af vores overleveringer til samarbejdspartnere (interne og eksterne) i relationen til vores tro på borgerens jobchancer.

### **Beskrivelse af aktioner i projektet**

Vi vil lave en aktion i form af et score-skema (skala 0-10), som udfyldes løbende af os. Hvor 0 er ingen jobchance, og 10 er, at vi tror på, at borger kan komme direkte i job. Hver vælger 3 borgere, som er fokusborgere (i en periode så længe det giver mening). Vi har planlagt løbende møder, hvor vi gennemgår resultatet af scoringerne og optager vores refleksioner og skriver et kort opsummerende referat (referat går på skift i gruppen). Score-skemaet udfyldes hver gang, vi har kontakt med borger eller samarbejdspartner i den angivne periode.

### **Forventede effekter af aktionerne**

- For os selv? Bliver klogere og mere bevidst omkring værdien af mine overleveringer.
- For borgeren? Mulighed for bedre forløb med os.
- For organisationen? Læring og erfaring, som vi kan dele med vores kollegaer, og som kan få betydning for vores samarbejde i teamene.

I den sidste runde aktionslæring forsøgte vi os med at give deltagerne mulighed for at vælge blandt nogle projektidéer, som vi i forskningscentret selv havde udarbejdet. Vi kunne i de tidligere runder se, at der af og til gik lang tid, før grupperne reelt kom i gang med deres aktioner. Ofte blev første møde i læringsgrupperne efter workshoppen brugt til at gøre beskrivelsen af aktionslæringsprojektet færdigt, og først derefter var de klar til at gå i gang. Idéen med de prædefinerede projektidéer var, at deltagerne i princippet kunne være klar til at arbejde med aktionslæringen dagen efter workshoppen. Disse projektidéer blev der taget godt imod, da deltagerne oplevede, at det lettede arbejdet med aktionslæringen.

Aktionslæring kan være en tidskrævende metode. Der skal både sættes tid af til at arbejde med aktionerne i praksis og til at mødes i læringsgrupperne undervejs. Et problem, som hyppigt kan opleves ved aktionslæring, er, hvis der sættes for lidt tid af til arbejdet i læringsgrupperne, eller hvis deltagerne melder afbud til læringsmøder eller melder sig helt ud grundet travlhed i dagligdagen (Madsen et al. 2019). Dette har vi også set ske nogle gange i løbet af projektperioden.

Som vi her har givet eksempler på, har vi ofte måtte justere krav og forventninger ud fra "det muliges kunst" og acceptere en højere grad af forskerstyring end oprindeligt tilsigtet. Sådanne kompromiser med de oprindelige ambitioner har været at foretrække, frem for at projektet blev helt nedprioriteret, fordi det tog tid fra driften. Vi har gennemgående stilet efter at tilbyde større understøtning, når det blev efterspurgt, samtidig med at vi har ønsket at imødekomme deltagernes initiativer og ambitiøse projektidéer, når de har haft mulighed for at kaste ekstra ressourcer ind i projektet.

#### 4.4. Forskningscentrets dataindsamlingsmetoder

Praksisforskning er ikke i sig selv en metode, men mere et fælles projekt mellem forskere og praktikere, der gør brug af forskellige dataindsamlingsmetoder (Ingemann et al. 2019). Vi har valgt aktionslæringen til at *generere* ny viden og forskellige kvalitative metoder til at *indsamle* den nye viden. Interviews og observationer har været vores primære metoder til at indsamle data.

Kombinationen af de to metoder har haft til hensigt at indfange flere nuancer og dermed opnå variation i vores data. Gennem interviews kunne vi høre deltagerne fortælle om deres erfaringer med "troen på borgernes jobchance", og gennem observationer håbede vi at kunne se, hvordan deltagerne arbejdede med "troen på borgernes jobchance" i praksis.

Interviewene har vi som nævnt brugt til at samle op på arbejdet med aktionslæringsprojekter og sikre, at den viden, der var blevet skabt, kom videre til

forskningscentret. Interviewene har dog ikke kun haft karakter af, at læring blev fremlagt for os som forskere. Ofte blev den nye læring skabt – eller først erkendt af deltagerne – under interviewene, som havde en form, der både indbød til individuelle og gruppebaserede refleksioner over læringen. Vi har grebet interviewene forskelligt an fra den ene halvårige interviewrunde til den anden, idet vi har inddraget forskellige processuelle greb til at fremme, at læring og viden om "troen på borgernes jobchance" kom frem. Hver gang har vi taget udgangspunkt i interviewguides med åbenhed for at forfølge, hvad der måtte vise sig interessant undervejs.

Vi har som led i projektet fået lov at observere ledere og medarbejdere i forskellige faglige kontekster, eksempelvis borgersamtaler, afdelingsmøder, virksomhedsbesøg eller besøg på uddannelsesinstitutioner. Observationer, der inkluderede borgere, er kun foregået med borgernes tilladelse. Til observationerne har vi udviklet observationsguides til os selv, men vi har samtidig haft et åbent blik for, hvad der måtte vise sig interessant undervejs i relation til "troen på jobchancen".

Under observationerne har vi fra forskningscentrets kant haft blik for, om vi kunne se, hvordan det, der blev arbejdet med i aktionslæringsprojekterne, kom til udtryk i praksis. Vi har derudover mere generelt haft blik for, hvordan ledere og medarbejders tro på og forventninger til, at borgerne kunne komme i job eller uddannelse, kom til udtryk i deres formuleringer og handlinger.

Både interviews og observationer er foregået koncentreret hen over en to-dages periode i hvert jobcenter i slutningen af hver aktionslæringsperiode. Det vil sige, at vi hvert halve år har været på besøg i hver af de fire kommuner. Jobcentrene har i den forbindelse haft ansvar for at lægge et program til os med gruppeinterviews og forskellige observationsaktiviteter.



## 5. Datagrundlag og analysestrategi

Samlet set har Projekt "Troen på borgernes jobchance" genereret et datamateriale svarende til 1.853 siders udskrifter. Omtrent 80 procent af det samlede materiale er data, som forskningscentret og jobcentrene har frembragt gennem fælles aktiviteter, mens de resterende cirka 20 procent er data, som deltagerne selvstændigt har udarbejdet som led i deres aktionslæringsprojekter.

Vores data fra de fælles aktiviteter består primært af udskrifter fra interviews og workshops med aktionslæringsgrupperne. Dertil kommer forskningscentrets noter fra workshops, observationsnoter og noter fra uformelle samtaler med deltagerne.

Tabel 2. Data frembragt af fælles aktiviteter mellem Væksthusets Forskningscenter og de fire jobcentre

TYPE AF DATA	ANTAL	DATAUDSKRIFT - ANTAL SIDER
Interviews med aktionslæringsgrupper	60	1160
Lokale og tværkommunale workshops	17	124
Observationer af borgersamtaler	42	104
Observationer af møder	28	80
Observationer af andet (praktikopfølgninger, virksomhedsbesøg m.m.)	11	17
Uformelle samtaler med deltagere	10	16
<b>I alt</b>	<b>163</b>	<b>1501</b>

På nær et par enkelte tilfælde er alle interviews foretaget som fokusgruppeinterviews med de forskellige aktionslæringsgrupper, der har deltaget ved hver aktionslæringsrunde. Derudover har vi også haft nogle uformelle samtaler med medarbejderne. De har fundet sted, når vi har været på observationsbesøg i jobcentrene og har snakket med en eller flere beskæftigelsesmedarbejdere ind imellem dagens planlagte borgersamtaler og teammøder, hen over frokosten i kantinen, eller i bilen på vej til og fra et virksomhedsbesøg eller lignende.

Vores observationsnoter kan vi inddele i tre underkategorier. Først og fremmest har vi observationsdata fra borgersamtaler hos forskellige beskæftigelsesmedarbejdere. Dernæst har vi observationsdata fra forskellige typer af møder i jobcentrene, såsom teammøder, sparringsmøder, ledermøder og møder med forskellige samarbejdspartnere, både internt og eksternt. Sidst men ikke mindst har vi observationsnoter fra diverse virksomhedsbesøg og praktikopfølgninger ude ved forskellige virksomheder samt besøg på forskellige uddannelsesinstitutioner.

Ud af de 17 workshops, vi samlet set har afholdt, har vi optaget og udskrevet fem. Vores workshopdata fra de resterende lokale workshops og de tværkommunale workshops er favnet af notedokumenter i stedet.

De deltagende jobcentre har også sendt data til os løbende, såsom referater af læringsmøder, individuelle refleksioner i logbøger eller refleksioner fra fælles drøftelser og gruppearbejde.

Som tidligere nævnt var det i princippet obligatorisk for deltagerne at sende data til forskningscentret i form af referater fra deres aktionslæringsgruppemøder eller individuelle logbøger. Det er dog ikke lykkedes os at modtage referater og logbøger fra alle aktionslæringsprojekter. Dette opvejes til dels af, at vi har fået tilsendt refleksioner fra andre fælles drøftelser omkring den opnåede læring.

Tabel 3. Selvstændigt produceret data fra jobcentrene

TYPE AF DATA	ANTAL	DATAUDSKRIFT - ANTAL SIDER
<b>Refleksioner fra aktionslæringen</b>		
Referater fra læringsmøder	33	61
Logbøger	17	44
Refleksioner fra fælles drøftelser	16	28
<b>Supplerende data</b>		
Besvarelser og opsamlinger på interne spørgeskemaundersøgelser	19	77
Opsamlinger på interviews med borgere/ kolleger	5	16
Andet (skemaer, oversavationsnoter m.m.)	15	126
<b>I alt</b>	<b>105</b>	<b>352</b>

Vi har også modtaget en hel del supplerende data fra jobcentrene. Denne data består for eksempel af resultater fra diverse interne spørgeskemaundersøgelser, som nogle læringsgrupper har foretaget blandt enten deres kolleger eller borgere. Vi har også modtaget opsamlinger på deltageres interviews med borgere eller andre beskæftigelsesmedarbejdere, der er tilknyttet jobcenterregi. Endelig har vi fra forskellige aktionslæringsgrupper undervejs i projektperioden eksempelvis modtaget noter fra projektdeltageres observationer af hinanden, skala-besvarelser omhandlende troen på konkrete borgeres jobchancer, journalakter, borgerbeskrivelser og eksempler på borgerhenvísninger.

### 5.1. Induktiv og eksplorativ bearbejdning af data

Med så mange siders indsamlet data og tilsendt data har vi haft en omfattende databehandlingsproces. Først og fremmest er alle interviews blevet optaget og transskriberet ud fra en fælles udarbejdet transskriberingsnøgle med henblik på at sikre ensretning, idet vi har været flere om at transskribere. Den efterfølgende dataanalyse har været understøttet af det kvalitative databehandlingsprogram Nvivo. I dette program har vi organiseret vores datamateriale i mapper efter datatype, som vist i tabel 2 og 3. Derefter har vi igennem programmets kodefunktion markeret tekstpassager i dokumenterne med analytiske pointer og kategoriseret disse pointer i temaer.

Inden vi igangsatte kodningsprocessen, havde vi på forhånd udarbejdet et skelet af kodeoverskrifter på baggrund af de temaer, som projektets midtvejsstatus havde peget ud tilbage i oktober 2019 (Væksthusets Forskningscenter 2019). Det gjorde vi for at have nogle overordnede rammer at kode vores datamateriale ud fra. Rammerne har dog været fleksible, da selve kodeoverskrifterne blot har fungeret som tematiske pejlemærker. Undervejs i vores kodeproces har vi løbende oprettet nye koder og justeret i "kodetræet" i takt med vores empiriske fund. Vi vil derfor karakterisere vores kodning som åben, eksplorativ og induktiv, da det er med afsæt i vores empiri, at alle på forhånd fremsatte og undervejs udviklede koder og temaer er udsprunget.

For at sikre høj reliabilitet har vores kodeproces været opdelt i to faser: I den første fase gennemgik vi hvert enkelt dokument og fordelte tekstpassager på tematiske koder i Nvivo, som før beskrevet. I den næste fase valgte vi at vende kodningsprocessen på hovedet og "rive materialet igennem på den anden led". Det vil sige, at vi gik fra at tage udgangspunkt i dokumenterne til at tage udgangspunkt i de udarbejdede koder. For hver enkelt kodeoverskrift gennemgik vi alle de kodede tekstpassager og kunne på denne måde sikre, at al tekst var kodet til de korrekte temaer. Ved at zoome ind på hver tematisk kode og udvikle flere underkoder til hver kodeoverskrift kunne vi i denne fase også indsnævre og fokusere kodningen yderligere med henblik på at bevæge analysen hen imod et mere konkretiseret niveau. For at få flere sæt øjne på alle tekstpassager har vi desuden været 2-4 personer om at kode samme materiale.

### 5.2. Løbende kvalitetssikring af analyser

Selvom det store analysearbejde først for alvor er sat i gang i forbindelse med afslutningen af dataindsamlingen ved udgangen af 2020, har vi udført meget analysearbejde løbende i projektperioden.

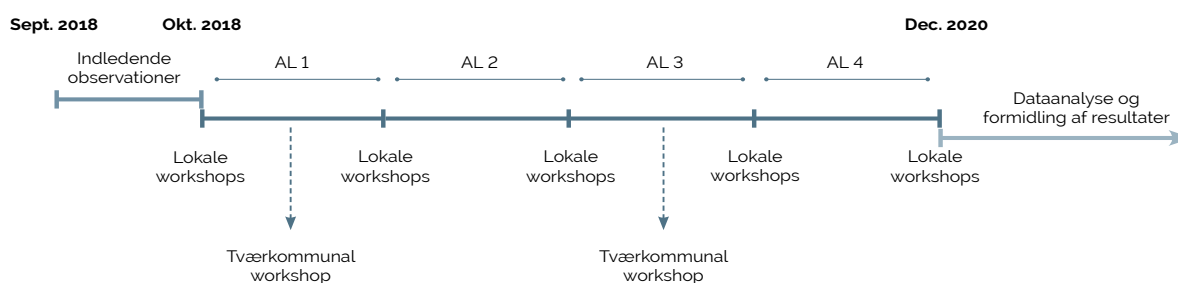
Forud for hver lokale workshop har vi ud fra vores observationer og interviews op til workshoppen tematiseret deltagernes udsagn om egen læring i en række relevante analysetemaer. På workshoppen har vi præsenteret deltagerne for vores foreløbige fund og fået deres tilbagemeldinger på vores tolkninger omkring sammenhængen med "troen på jobchancen". Det har i denne forbindelse været vigtigt for os at undersøge, om praktikerne var enige i vores fremstillinger, eller om de så vores fund som udtryk for nogle andre sammenhænge, der ikke havde med "troen på jobchancen" at gøre. Disse analyse- og afprøvningsprocesser i forbindelse med hver workshop har i høj grad været med til at danne udgangspunkt for kode- og analysearbejdet efter dataindsamlingens afslutning.

For at sikre en høj kvalitet af vores endelige analyser vil vi også fremadrettet invitere projektdeltagerne til at læse og give feedback på vores analyseudkast. Igen er det vigtigt for os at give deltagerne mulighed for at gøre indsigelser over for vores fremstilling af dem i analyserne. Samtidig vil vi give dem mulighed for at komme med inputs samt høre deres vurdering af, om analyserne er tilstrækkeligt relevante og anvendelsesorienterede for praksis. Analyserne vil også løbende blive kvalificeret via feedback fra andre praktikere og forskere i beskæftigelsesindsatsen.

## 6. Oversigt over tid og aktiviteter i projektet

Figur 4 giver et tidsligt overblik over det samlede projektforsløb. Projektet startede i efteråret 2018 med en kort fase af cirka en måneds varighed, hvor forskningscentret var på et par dages besøg i hver af de fire jobcentre og foretog observationer af praksis. Dernæst fulgte selve den to-årige projektperiode (ultimo 2018 til ultimo 2020), hvor dataindsamlingen foregik i fire aktionslæringsperioder (AL 1 – AL 4). Som tidligere vist i figur 3 bestod hver af disse perioder af en række aktiviteter i hvert jobcenter (aktioner, refleksionsmøder, observationer og interviews). Slutteligt arbejder vi fra 2021 og frem med dataanalyse og formidling af projektets resultater.

Figur 4: Det samlede forløb i Projekt "Troen på borgernes jobchance"



### 6.1. Indvirkning fra Covid19 på gennemførelsen af aktiviteter

Den periodevise nedlukning af samfundet og suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen som følge af Covid19 har sat sit præg på projektet i de sidste ni måneder af 2020. Vores fælles aktiviteter i denne periode er overvejende foregået digitalt. For de halvårslige interviews og workshops blev der hurtigt fundet og eksperimenteret med nogle former, som kunne foregå digitalt på Skype eller Teams. I forhold til de halvårslige observationer af borgersamtaler og møder forsøgte vi os også med digitale løsninger. Enten blev vi inviteret med på nogle møder, som i forvejen foregik digitalt, eller også blev vi "taget med under armen" på en computer til nogle fysiske møder, hvor computeren blev placeret, så vi kunne følge med i mødet via Teams. Observationerne har dog i denne periode været færre, end hvis vi havde været på besøg i alle kommunerne fysisk.

Indvirkningen fra Covid19 gjorde dog også, at vi fik mulighed for at udnytte den særlige ramme, som nedlukningen udgjorde, til at være undersøgende på "troen på borgernes jobchance" under nye betingelser. Deltagerne udforskede eksempelvis temaer som de nye kontaktformers indflydelse på "troen på jobchancen", borgere som har overrasket og flyttet ved forforståelser under nedlukningen, samt sparringsmuligheder mens arbejdet er foregået hjemmefra.

## 7. Betegnelser for dem, vi skriver om

Som det fremgår af tabel 1 i starten af denne udgivelse, har deltagerne på tværs af de fire medvirkende jobcentre forskellige titler, som dækker over forskellige jobfunktioner. For at lette formidlingen i de kommende analyser fra projektet har vi derfor behov for nogle fælles betegnelser for dem, vi skriver om. Vi har haft mange overvejelser om, hvilke betegnelser vi skulle bruge, og der vil altid kunne diskuteres for og imod de valgte betegnelser. Vi har i forhold til deltagerne fra jobcentrene lagt os fast på følgende:

**Beskæftigelsesmedarbejder eller professionel:** Disse betegnelser vil vi som oftest bruge som generelle betegnelser for medarbejderne på tværs af funktioner i jobcentrene. Nogle gange vil vi blot skrive medarbejder.

Hvis det er nødvendigt for at forstå et udsagn fra en af deltagerne, vil vi angive deres specifikke funktion. Dog vil vi tænke i anonymitet i anvendelsen heraf. For en række deltagere er vi nødt til at anvende en bestemt betegnelse, hvor de selv anvender flere forskellige. Her er følgende fællesbetegnelser valgt:

**Sagsbehandler:** Dækker også over koordinerende sagsbehandler, jobrådgiver og beskæftigelseskonsulent.

**Mentor:** Dækker også over erhvervsmentor og fastholdelsesmentor.

**Virksomhedskonsulent:** Dækker også over jobkonsulent, og betegner de medarbejdere, der primært har virksomhedskontakt.

**Faglig koordinator:** Dækker også over teamkoordinator.

**Leder:** Dækker over teamleder, funktionsleder og afdelingsleder.

I forhold til de borgermålgrupper, som deltagerne arbejder med, vil vi primært bruge betegnelsen **borger**, uanset om der er tale om kontanthjælpsmodtagere over eller under 30 år eller ressourceforløbsborgere. De deltagere, der arbejder med under 30-årige, vil ofte selv omtale dem som "de unge".

Derudover kan deltagerne have forskellige navne og betegnelser for de steder, de arbejder, eksempelvis Ungeguiden. Her vil vi anvende **jobcentre** og **kommuner** som fællesbetegnelser.

## Litteratur

Andersen, Maja Lundemark; Lene Ingemann Brandt & Lars Uggerhøj (2017): "Inddragelse i praksis – om et praksisforskningsprojekt". I: *Uden for nummer - Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*, 35 (18). s. 4-15.

Ingemann, Jan Holm; Lena Kjeldsen, Iben Nørup & Stine Rasmussen (2019): *Kvalitative undersøgelser i praksis – Viden om mennesker og samfund*. Samfundslitteratur. 1. udgave, 2. oplag.

Madsen, Benedicte; Kirsten Bro, Mette Marie Hansen & Marianne Gram Thrane (2019): *Aktionslæring som løftestang*. København: Hans Reitzels Forlag.

Rosholm, Michael; Kenneth Lykke Sørensen & Lars Skipper (2017): *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed*. Aarhus Universitet & Væksthusets Forskningscenter.

Væksthusets Forskningscenter (2019): "Status på Projekt 'Troen på borgernes jobchance' – hvad er vi i fællesskab i gang med at blive klogere på?". Væksthusets Forskningscenter. <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/pdf/statusnotat-projekt-troen-paa-borgernes-jobchance/>