

DECEMBER 2021
SOCIALSTYRELSEN

EVALUERING AF MÅLRETTET UDBREDELSE AF VIDEN OM HANDICAP OG BESKÆFTIGELSE

RAPPORT



gettyimages®
shapecharge

COWI



ADRESSE COWI A/S
Parallevej 2
2800 Kongens Lyngby
TLF +45 56 40 00 00
FAX +45 56 40 99 99
www cowi.dk

DECEMBER 2021
SOCIALSTYRELSEN

EVALUERING AF MÅLRETTET UDBREDELSE AF VIDEN OM HANDICAP OG BESKÆFTIGELSE

RAPPORT

PROJEKTNR.
A205427

DOKUMENTNR.
1.0

VERSION
0.4

UDGIVELSESDATO
17.12.2021

UDARBEJDET
MJNS, LILH

KONTROLLERET
GRGU

GODKENDT
LILH



INDHOLD

1	EXECUTIVE SUMMARY	5
2	INDLEDNING	9
	2.1 Metode og dataindsamling	10
	2.2 Læsevejledning	11
3	EVALUERING AF VIDENSPLATFORMEN	12
	3.1 Evalueringsparameter 1: Indgang og kendskab	12
	3.2 Evalueringsparameter 2: Brugervenlighed	17
	3.3 Evalueringsparameter 3: Indhold og relevans	22
4	KONKLUSION OG ANBEFALINGER	27
	4.1 Konklusion	27
	4.2 anbefalinger	29



1 EXECUTIVE SUMMARY

Vidensplatformen "Handicap og beskæftigelse" er resultatet af initiativet "Målrettet udbredelse af viden om handicap og beskæftigelse" i satspuljeaftalen på beskæftigelsesområdet i 2019. Med dette initiativ fik Socialstyrelsen til opgave at stå for udvikling og etablering af platformen med det formål at give én let og overskuelig adgang til viden om kompetencer, potentialer, funktionelle vanskeligheder ved specifikke handicap, støtteordninger og konkrete redskaber og indsatser (herunder velfærdsteknologiske løsninger), der kan understøtte, at personer med et specifikt handicap kommer i beskæftigelse og har et aktivt arbejdsliv.

Socialstyrelsen har ønsket at afholde en evaluering af vidensplatformen. Evalueringen, som er udarbejdet af COWI A/S, er gennemført i perioden august 2021 til december 2021.

Formål

Formålet med evalueringen er at tilvejebringe viden om brugernes tilfredshed med og oplevelse af vidensplatformen. Fordi vidensplatformen er målrettet tre forskellige brugergrupper med forskellige vidensbehov og udgangspunkt for at forstå platformens indhold, er en vigtig del af evalueringen at afdække, om der er taget højde for disse forskelligheder i udformningen af vidensplatformen.

Metode

Evalueringen bygger på en kvalitativ og kvantitativ dataindsamling. Indledningsvist har vi afholdt i alt tre fokusgruppinterview og fire enkeltmands interview med redaktionsgruppen, der har været med til at udvikle platformen. Derudover har vi udsendt survey til vidensplatformens tre målgrupper¹, herunder både brugere og potentielle brugere af platformen. 113 respondenter har besvaret surveyet. Ud fra positive tilkendegivelser i surveyet om at ville stille op til et dybdegående interview, har vi udvalgt 15 respondenter til dybdegående interviews.

Forud for dataindsamlingen har vi opstillet tre evalueringsparametre for den samlede evaluering, som samlet set har sat retningen for dataindsamlingen. De tre parametre er: 1) Indgang og kendskab til vidensplatformen, 2) Brugervenlighed og 3) Indhold og relevans.

Afrapportering af resultater fra dataindsamlingen, er så vidt muligt opdelt på vidensplatformens tre målgrupper; kommunale aktører, borgere og virksomheder. Dog er afrapporteringen af survey udfordret af det relativt lille datagrundlag (113 respondenter). Jo mere data fordeles ud på målgrupper og spørgsmål, jo mindre bliver datagrundlaget, og desto større bliver usikkerheden i resultaterne. Da nærværende evaluering primært er til intern brug, vælger vi at inkludere resultater som bygger på under fem respondents besvarelser – som ellers er normal grænseværdi. Resultaterne er her præsenteret med forbehold for det lille datagrundlag, og den medfølgende usikkerhed i resultaterne.

Resultaterne fra evalueringen, som præsenteres i kapitel 3, afrapporteres gennem i alt 12 hovedobservationer fordelt på de tre evalueringsparametre. På baggrund af observationerne, som alle er sammenfattet og identificeret på baggrund af dataindsamlingen, præsenterer vi i alt syv anbefalinger. Disse skal ses som opmærksomhedspunkter og COWIs forslag til justeringer og prioriteringer i forhold til Socialstyrelsens fremadrettede drift og faglige videreudvikling af vidensplatformen.

Samlet konklusion

”Indgang og Kendskab”

På baggrund af dataindsamlingen kan vi overordnet set konstatere, at platformen opleves som brugbar og relevant for alle tre målgrupper (borgere, virksomheder og kommunale aktører), og at den bidrager til, at der kommer mere fokus på indsatsen for at få flere borgere med handicap i job.

Langt størstedelen af evalueringens informanter er positive over platformen og oplever, at den udfylder et vidensbehov. Det er især viden om indsatser og redskaber, lovgivning og støtteordninger, teknologistøtte, og viden om forskellige handicaps og deres behov, som målgrupperne på tværs vurderer, har relevans for dem.

Vidensplatformen benyttes på nuværende tidspunkt primært af kommunale aktører, og dermed sekundært af virksomheder og borgere. Langt størstedelen af brugerne på tværs af målgrupperne giver udtryk for, at de vil anbefale platformen til andre, hvilket også indikerer platformens relevans og anvendelighed.

Der vil sandsynligvis ske en sneboldeffekt, hvor flere og flere får kendskab til platformen via henvisninger. Det gælder både via kommunale aktørers henvisninger til kollegaer, men der vil højst sandsynlig også ske en videreformidling af platformen fra kommunale aktører til de øvrige to målgrupper; borgere og virksomheder.

Input fra både interviews og survey peger bredt set på, at der dog er en vis forvirring omkring forskellene på øvrige hjemmesider på området og Socialstyrelsens vidensplatform, herunder hvordan de spiller sammen indholdsmæssigt. På trods af dette giver informanterne overordnet udtryk for, at det er positivt, at viden samles ét sted.

¹ Kommunale aktører, borgere og virksomheder.

”Brugervenlighed”

Størstedelen af surveyrespondenterne oplever, at det er nemt dels at forstå teksten, dels at finde rundt på platformen. Ud af de 63 respondenter som har benyttet platformen, oplever hele 59 respondenter at det i meget høj grad eller høj grad er nemt at forstå teksten på platformen. I de kvalitative interviews giver repræsentanter fra handicaporganisationerne og kommunale aktører med borgerkontakt, dog udtryk for at de oplever at sproget på vidensplatformen har et højt lixtal, og at platformen generelt er informationstung, hvilket kan være en barriere for at borgere kommer til at benytte platformen selvstændigt.

Spotfilmene fremhæves, af især handicaporganisationerne, som gode inspirationseksempler, som stort set alle målgrupper har nemt ved at forholde sig til. Spotfilmene kan bidrage til at nedbryde tabuer hos virksomhederne, og de gør det mere konkret, hvad det vil sige at have en borger med handicap ansat.

Ud af de i alt 63 surveyrespondenter, som har benyttet platformen, har 35 respondenter angivet, at de har set de målgruppenspecifikke ikoner som benyttes på platformen. Således har lidt under halvdelen af de surveyrespondenter, som har brugt platformen, ikke set ikonerne eller været i tvivl om, om de har set dem. Dette indikerer, at der er en del brugere af platformen som ikke bemærker de målgruppenspecifikke ikoner. 14 respondenter af de 31 respondenter, der har set ikonerne, angiver, at de i meget høj grad eller i høj grad gør det nemmere for dem at bruge platformen. Flere af de interviewede borgere og kommunale aktører giver udtryk for, at der med fordel kan være mere differentieret viden ift. målgrupperne på platformen. Dette kan modvirke oplevelsen af, at platformen er informationstung og styrke dens relevans for målgrupperne.

”Indhold og Relevans”

Størstedelen af evalueringens informanter er positive over platformen og oplever, at den udfylder et vidensbehov. Brugere er særligt tilfredse med, at indholdet er specificeret på konkrete funktionsnedsættelser, hvilket er noget, som giver relevant viden om borgere med handicap, og herigennem bidrager til at skabe inspiration til, hvad der kan sættes i gang for borgere med de specifikke funktionsnedsættelser. Ifølge flere af de interviewede er denne opdeling netop noget, som kan retfærdiggøre, at vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside, og som de ikke kan finde på eksempelvis STAR og Beskæftigelsesministeriets hjemmesider.

Flere kommunale informanter giver udtryk for, at de ikke kan gennemskue, hvordan de præsenterede indsatser er udvalgt. Det indikerer et behov for, at det tydeliggøres på platformen, hvordan indsatserne er blevet identificeret og udvalgt til vidensplatformen. Der synes også at være behov en præcisering af, at indsatserne er praksiseksempler på funktionsnedsættelsesspecifikke tiltag til inspiration for kommunerne i deres arbejde med at fremme beskæftigelsen for mennesker med handicap.

Stort set alle brugergrupper udtrykker bekymring for, hvorvidt platformen vil blive opdateret hyppigt nok og herigennem bevare sin aktualitet. Det understreges i interviewene, at en stor del af platformens viden er af en sådan karakter, at opdateringer er nødvendige, hvis brugerne skal kunne stole på informationerne. Det gælder eksempelvis om lovgivningen, og de konkrete indsatser, som løber i begrænsede perioder.

Anbefalinger

De syv anbefalinger præsenteres kort herunder (ikke prioriteret rækkefølge), og uddybes i rapportens kapitel 4.

Anbefaling 1 Der kan med fordel udarbejdes en langsigtet og målrettet strategi for, hvordan man tiltrækker især virksomheder til platformen.

Anbefaling 2 Hensigten med platformen kan med fordel tydeliggøres over for brugerne, herunder snitfladen til eksisterende platforme og hjemmesider på området.

Anbefaling 3 Platformens målgruppeindgange kan med fordel udfoldes yderligere, så indholdet i højere grad målrettes de forskellige målgrupper.

Anbefaling 4 Vidensplatformens interaktive og visuelle elementer bør udfoldes, så indholdet gøres mere tilgængelig for alle tre brugermålgrupper.

Anbefaling 5 Indholdet på vidensplatformens underside om 'indsatser' bør tilpasses, så det tydeligt fremgår, hvordan indsatserne er udvalgt.

Anbefaling 6 Antallet af funktionsnedsættelser på vidensplatformen kan med fordel udvides.

Anbefaling 7 Hvis vidensplatformens relevans og brug skal fastholdes, bør der afsættes midler til fremtidigt vedligehold og opdatering af platformen.



2 INDLEDNING

Vidensplatformen "Handicap og beskæftigelse" er resultatet af initiativet "Målrettet udbredelse af viden om handicap og beskæftigelse" i satspuljeaftalen på beskæftigelsesområdet i 2019. Med dette initiativ fik Socialstyrelsen til opgave at stå for udvikling og etablering af platformen med det formål at give én let og overskuelig adgang til viden om kompetencer, potentialer, funktionelle vanskeligheder ved specifikke handicap, støtteordninger og konkrete redskaber og indsatser (herunder velfærdsteknologiske løsninger), der kan understøtte, at personer med et specifikt handicap kommer i beskæftigelse og har et aktivt arbejdsliv.

Socialstyrelsen har ønsket at afholde en evaluering af vidensplatformen. Evalueringen, som er udarbejdet af COWI A/S, er en undersøgelse af brugere og potentielle brugeres tilfredshed med og oplevelse af vidensplatformen.

Evalueringen er gennemført i perioden august 2021 til december 2021.

Baggrund

Vidensplatformen blev lanceret i primo august 2021 og er placeret som en underside på Socialstyrelsens hjemmeside². Platformen har tre primære målgrupper:

1. Borgere med handicap i den erhvervsaktive alder og deres pårørende, herunder særligt borgere med funktionsnedsættelser, der typisk ses ved autisme, erhvervet hjerneskade, psykiske vanskeligheder, udviklingshæmning og synshandicap.

² [Handicap og beskæftigelse – Socialstyrelsen – Viden til gavn](#)

2. Private og offentlige arbejdspladser
3. Kommuner, herunder ledere og medarbejdere på jobcentre og i socialforvaltninger

Vidensplatformen, som er udarbejdet i et samarbejde mellem Socialstyrelsen, VIVE og Implement, er baseret på en systematisk litteraturgennemgang. Derudover har der været nedsat en redaktionsgruppe af repræsentanter fra syv handicaporganisationer, fire kommuner (beskæftigelses- og socialområdet), tre virksomheder samt KL og Dansk Arbejdsgiverforening. Redaktionsgruppen har bidraget til udviklingen af platformen med praksisnær viden og til kvalificering af indholdet. De økonomiske beregninger, der fremgår på platformen, er udarbejdet af Socialstyrelsen i Den Socialøkonomiske Investeringsmodel, SØM.

Formålet med evalueringen

Formålet med evalueringen er at tilvejebringe viden om, hvordan de tre brugergrupper oplever platformen, og hvordan den eventuelt vil kunne videreudvikles. Fordi vidensplatformen er målrettet tre forskellige brugergrupper med forskellige vidensbehov og udgangspunkt for at forstå platformens indhold, er en vigtig del af evalueringen at afdække, om der er taget højde for disse forskelligheder i udformningen af vidensplatformen.

Vidensplatformen er som nævnt lanceret i august 2021, mens evalueringens dataindsamling er afholdt i september-november 2021. Evalueringen er derfor gennemført på et tidspunkt, hvor platformen er nyudviklet og endnu ikke taget fuldt i brug af målgrupperne. Vi har forsøgt at imødekomme dette ved at vægte de kvalitative dataindsamlingsmetoder højt i evalueringsdesignet, herunder ved blandt andet at gennemføre faciliterede brugertests med interviewpersonerne.

2.1 METODE OG DATAINDSAMLING

Evalueringen bygger på en kvalitativ og kvantitativ dataindsamling.

Indledningsvist har vi afholdt i alt tre fokusgruppeinterview og fire enkeltmands interview med redaktionsgruppen, der har været med til at udvikle platformen. Alle deltagere i redaktionsgruppen er blevet inviteret til deltagelse i et fokusgruppeinterview eller enkeltmandsinterview. I alt har syv handicaporganisationer (otte personer) og tre kommuner (fire personer) deltaget. Ingen af de i alt tre virksomhederne har valgt at stille op til interview.

Derudover har vi udsendt survey til vidensplatformens tre målgrupper³, herunder både brugere og potentielle brugere af platformen. Surveyet er sendt ud som et åbent link til 50 virksomheder, medlemmer i fem handicaporganisationer, samtlige handicapnøglepersoner i kommunerne samt deltagere på Socialstyrelsens afholdte webinarer/infomøder om platformen. Derudover er alle informanter blevet bedt om at dele surveyet med relevante kolleger, medlemmer og lignende. Det er derfor ikke muligt endeligt at påvise, hvor mange surveyet er blevet distribueret til. I alt har 113 respondenter gennemført surveyet. Disse fordeler sig på:

- › 55 kommunalt ansatte på beskæftigelsesområdet (49 %)
- › 21 borgere med handicap (19 %)
- › 14 virksomheder (12 %)
- › 9 kommunalt ansatte på socialområdet (8 %)
- › 8 ansatte i handicap- eller patientorganisationer (7 %)
- › 5 andet (4 %)
- › 1 pårørende til en borger med handicap (1 %)

Ud fra positive tilkendegivelser i surveyet om at ville stille op til et dybdegående interview, har vi udvalgt 15 respondenter til dybdegående interviews. I udvælgelsen har vi så vidt

³Borgere, kommunale aktører og virksomheder.

muligt forsøgt at sikre en spredning på platformens tre målgrupper. Dog har kun én virksomhed ønsket at deltage i et dybdegående interview, mens ingen repræsentanter fra socialområdet har ønsket at stille op. Vi har således gennemført 10 interviews med kommunalt ansatte på beskæftigelsesområdet, fire interviews med borgere med handicaps, og ét interview med en virksomhed.

De dybdegående interviews er gennemført som virtuelle interviews ud fra en semistruktureret interviewguide og med en live brugertest af hjemmesiden via skærmdeling.

2.2 LÆSEVEJLEDNING

Forud for dataindsamlingen har vi opstillet tre evalueringsparametre for den samlede evaluering, som samlet set har sat retningen for dataindsamlingen. De tre parametre er:

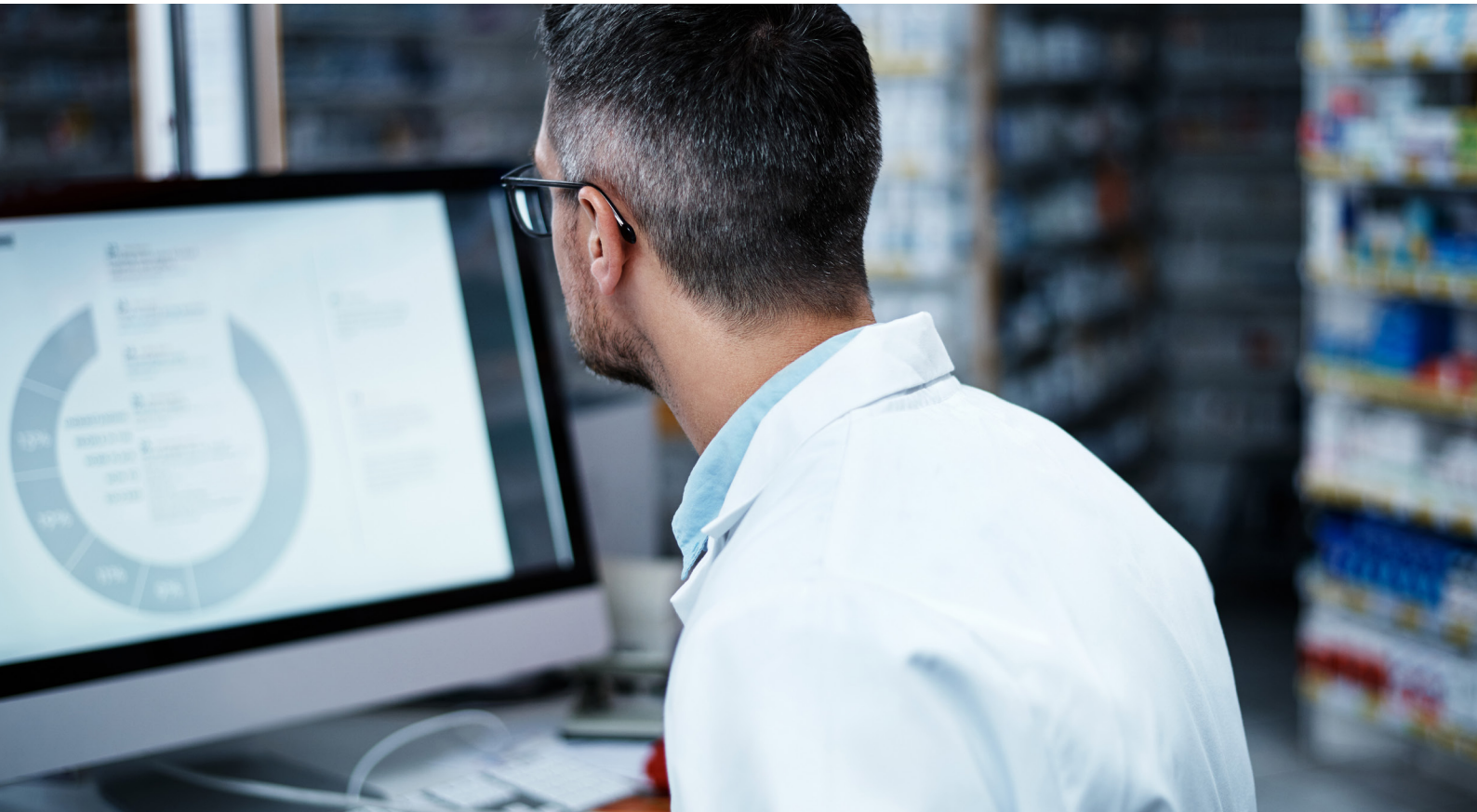
1. Indgang og kendskab til vidensplatformen
2. Brugervenlighed
3. Indhold og relevans

I dataindsamlingen har vi således indsamlet input om de tre parametre, og herigennem fået brugernes input til, hvordan platformen opleves i dag, og hvordan den fremadrettet kan videreudvikles ud fra brugernes behov.

Afrapportering af resultater fra dataindsamlingen, er så vidt muligt opdelt på vidensplatformens tre målgrupper; kommunale aktører, borgere og virksomheder. Dog er afrapporteringen af survey udfordret af det relativt lille datagrundlag (113 respondenter). Jo mere data fordeles ud på målgrupper og spørgsmål, jo mindre bliver datagrundlaget, og desto større bliver usikkerheden i resultaterne. Da nærværende evaluering er til intern brug, vælger vi at inkludere resultater som bygger på under fem respondents besvarelser – som ellers er normal grænseværdi. Resultaterne er her præsenteret med forbehold for det lille datagrundlag, og den medfølgende usikkerhed i resultaterne.

Resultaterne fra evalueringen, som præsenteres i kapitel 3, afrapporteres gennem i alt 12 hovedobservationer fordelt på de tre evalueringsparametre.

På baggrund af observationerne, som alle er sammenfattet og identificeret på baggrund af dataindsamlingen, præsenterer vi i alt syv anbefalinger. Disse skal ses som opmærksomhedspunkter og COWIs forslag til justeringer og prioriteringer i forhold til Socialstyrelsens fremadrettede drift og faglige videreudvikling af vidensplatformen.



3 EVALUERING AF VIDENSPLATFORMEN

I dette kapitel præsenteres dataindsamlingens resultater. Resultaterne er fordelt på de tre evalueringsparametre og de dertilhørende i alt 12 hovedobservationer. Kapitlets pointer vil i så vidt muligt omfang være opdelt på vidensplatformens tre målgrupper; borgere, kommunale aktører og virksomheder.

Kapitlet er udarbejdet på baggrund af input fra interviews med redaktionsgruppen (handicaporganisationer og kommunale aktører), 113 surveybesvarelser blandt vidensplatformens brugere og potentielle brugere samt dybdegående interviews med hhv. 10 kommunalt ansatte på beskæftigelsesområdet, fire borgere med handicap samt én virksomhed. De kvalitative og kvantitative data er brugt til at understøtte, kvalificere og nuancere hinanden.

3.1 EVALUERINGSPARAMETER 1: INDGANG OG KENDSKAB

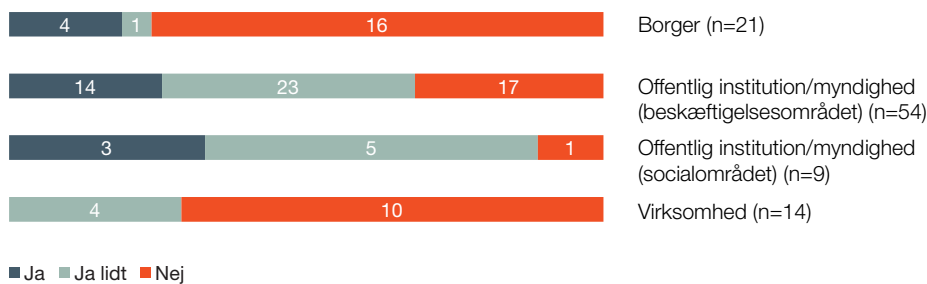
Dette afsnit afdækker brugernes indgang og kendskab til vidensplatformen. På baggrund af dataindsamlingen har vi identificeret nedenstående tre hovedobservationer som vedrører dette evalueringsparameter, og som uddybes i de følgende afsnit.

- › **Observation 1** Vidensplatformen benyttes på nuværende tidspunkt primært af kommunale aktører, og dermed sekundært af virksomheder og borgere.
- › **Observation 2** Der er relevant viden for virksomhederne på platformen, og der er dermed et potentiale for at øge virksomhedernes brug af platformen.
- › **Observation 3** Brugerne er forvirrede over, hvorfor vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside og ikke har en beskæftigelsesforankret indgang.

3.1.1 OBSERVATION 1

Vidensplatformen benyttes på nuværende tidspunkt primært af kommunale aktører, og dermed sekundært af virksomheder og borgere.

I surveyet, som er sendt ud til både eksisterende brugere og potentielle brugere af vidensplatformen, har vi spurgt ind til, om respondenterne har benyttet platformen forud for deres besvarelse af surveyet. Herigennem fremgår det, at 37 ud af de 54 kommunale aktører fra beskæftigelsesområdet der har besvaret surveyet, og 8 ud af 9 fra socialområdet har benyttet platformen før deres besvarelse af surveyet. Ligeledes har 5 ud af i alt 21 borgere og fire ud af 14 virksomheder har benyttet platformen før deres deltagelse i surveyet. Af sidstnævnte angiver samtlige fire virksomheder, at de kun har benyttet platformen lidt (se Figur 1). Dette indikerer, at platformen i højere grad benyttes blandt de kommunale aktører end blandt de øvrige to målgrupper – og særligt på beskæftigelsesområdet.



FIGUR 1: Respondenternes brug af platformen

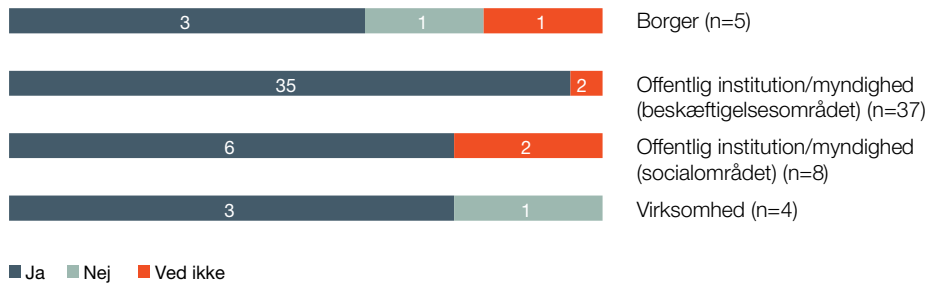
NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "Har du benyttet denne side?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

I de kvalitative interviews, fortælles det at vidensplatformen på nuværende tidspunkt giver stor værdi for særligt de kommunalt ansatte, herunder både sagsbehandlere i jobcentret og medarbejdere på socialområdet. Det gælder især viden om indsatser og redskaber, teknologiløsninger samt viden om de behov der typisk ses hos borgere med handicap⁴ (se mere under observation 9).

Vidensplatformen er placeret som en underside på Socialstyrelsens hjemmeside under fanen 'Handicap', hvilket er en indgang, som mange kommunale aktører i forvejen benytter til at søge viden på området. Flere kommunale aktører giver udtryk for, at det hjælper dem, at de er vant til at finde rundt på styrelsers og ministeriers hjemmesiders og er vant til 'myndighedssproget'. Begge dele bidrager til, at det er nemt for de kommunale medarbejdere at finde frem til den viden, de har brug for på platformen.

Som det fremgår af Figur 2, vil langt størstedelen af brugerne på tværs af målgrupperne anbefale platformen til andre, hvilket også indikerer platformens relevans og anvendelighed.

⁴ Interview med redaktionsgruppe samt surveydata



FIGUR 2: Anbefaling af platformen

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "Kunne du finde på at anbefale platformen til andre?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

Der vil således sandsynligvis ske en sneboldeffekt, hvor flere og flere får kendskab til platformen via henvisninger. Det gælder både kommunale aktørers henvisninger til kollegaer, men der vil højst sandsynlig også ske en videreformidling af platformen fra kommunale aktører til de øvrige to målgrupper; borgere og virksomheder.

3.1.2 OBSERVATION 2

Der er relevant viden for virksomhederne på platformen, og der er dermed et potentiale for at øge virksomhedernes brug af platformen.

I alt har 14 virksomheder besvaret surveyet. Ud af de 14 besvarelser har fire virksomheder angivet, at de har benyttet platformen lidt, mens 10 ikke har benyttet platformen før deres besvarelse af survey. Datagrundlaget for virksomhedernes direkte input i evalueringen, er således relativt småt.

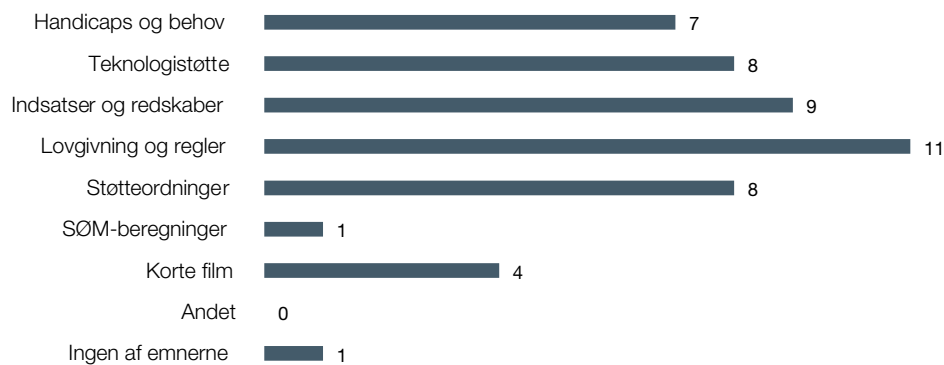
Alle fire virksomheder, som har benyttet platformen, oplever, at det er nemt at finde rundt på platformen, og at det er nemt at forstå teksten på platformen.

To ud af fire har bemærket de målgruppespecifikke ikoner på platformen, som skal fremhæve, hvilket indhold der er af særlig relevans for dem. Ud af de 10 virksomheder, som ikke har benyttet platformen, vurderer fire, at målgruppespecifikke ikoner kan gøre det nemmere at bruge platformen, mens fire ikke mener, at det vil gøre det nemmere. To virksomheder angiver 'ved ikke'.

Tre ud af fire virksomheder, som har benyttet platformen, angiver, at de kunne finde på at anbefale platformen til andre. Dette relativt lille datagrundlag indikerer, at platformens viden er relevant for virksomhederne. Den ene virksomhed, som har deltaget i et dybdegående interview, understøtter dette og giver udtryk for, at platformen er relevant for virksomhederne og kan bidrage til at fastholde ansatte med handicaps på arbejdspladserne.

Som Figur 3 herunder angiver, er det i høj grad platformens viden om lovgivning og regler, samt indsats og redskaber, som virksomhederne oplever som relevant.

Både den interviewede virksomhed og de interviewede sagsbehandlere, som har direkte kontakt til virksomhederne, giver udtryk for, at det i høj grad er viden om muligheder for støtteordninger, som virksomhederne er interesserede i. Som citeret herunder indikerer, kan viden om støtteordninger og de kompenserende ordninger være afgørende for at fastholde medarbejdere med et handicap.



FIGUR 3: Relevans af platformens emner⁵

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "Platformen er bygget op om nedenstående emner. Hvilke emner vurderer du er særlig relevante for dig?" Det har været muligt at angive flere svar, hvorfor figuren summerer til over 100 %. n = 14.

”

Har du fået en ansat med et handicap, og du gerne vil beholde ham, men han kan ikke det og det. Men der er så et værktøj, som løser det, så vi ikke behøver opsigse personen. Men aner man ikke at det findes så... Så det med at have det samlet er meget godt. (*Virksomhed*)

Vidensplatformens redaktionsgruppe (handicaporganisationer samt kommunale aktører) og kommunernes handicapnøglepersoner giver i de dybdegående interviews, udtryk for, at de er enige i platformens kategorisering af virksomhederne som en kernemålgruppe. Som de fortæller, er det i høj grad virksomhederne, der skal aktiveres ved information og inspiration (holdningsbearbejdning) for at få flere borgere med handicap i job.

”

Det vigtigste er, at virksomhederne eller arbejdspladserne benytter siden, da det er dem, der reelt sidder på magten her. (*Repræsentant fra handicaporganisation*)

Flere af de interviewede handicapnøglepersoner og repræsentanter fra redaktionsgruppen, samt den ene interviewede virksomhedsrepræsentant, ser det dog ikke som realistisk, at virksomhederne af sig selv vil søge ind på Socialstyrelsens vidensplatform, men at der er brug for, at de hjælpes ind på platformen.

Ifølge de kommunale aktører, vil mange virksomheder, som finder frem til platformen, højst sandsynligt gøre det baseret på en henvisning fra deres kontaktpersoner i kommunerne. Som fremgår af citatet nedenfor, understøttes dette af de kvalitative interviews.

⁵ På vidensplatformen er "Lovgivning og regler" og "Støtteordninger" sammenlagt under "Love og Støtteordninger". I surveyet valgte vi at opdele denne kategori i to underkategorier for at undersøge, om der var en differentieret efterspørgsel – hvilket der jf. Figur 3 herunder ikke viste sig belæg for.

”

Virksomhederne kommer typisk herind [på platformen] ved, at vi i kommunen har rigtig god kontakt til vores virksomheder – så vi henviser til dem. Det vil være sådan. De går ikke ind på Socialstyrelsens hjemmeside ellers, fordi de har travlt. *(Kommunal aktør, beskæftigelsesområdet)*

Der er således et stort potentiale for at udbrede brugen af platformen, blandt virksomhederne, hvilket i høj grad kan ske gennem kommunale ansattes brug af og kendskab til platformen.

3.1.3 OBSERVATION 3

Brugerne er forvirrede over, hvorfor vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside og ikke har en beskæftigelsesforankret indgang.

Input fra både interviews og survey peger bredt set på, at der er en vis forvirring omkring forskellene på øvrige relevante hjemmesider og Socialstyrelsens vidensplatform, herunder hvordan de spiller sammen indholdsmæssigt. Således bliver eksempelvis STARs side om 'Handicapområdet' og beskæftigelsesministeriets 'Handicap og job', samt Dansk Handicap Forbunds 'Brug dem' fremhævet som potentielle overlap.

På trods af at brugerne oplever, at det er svært at forstå forskellen på de forskellige platforme/hjemmesider, og hvorfor lige denne vidensplatform ligger hos Socialstyrelsen, så giver de overordnet udtryk for at det er positivt, at viden samles. Se citat herunder.

”

Men for os fagpersoner er det et rigtig godt værktøj, at den viden er samlet på platformen. Men jeg tror også, at vi skal finde ud af, hvad der er til forskel fra STARs. Altså hvor henter man hvilken viden? *(Kommunal aktør, beskæftigelsesområdet)*

Ifølge repræsentanter fra handicaporganisationerne og de kommunale aktører, er det viden om borgernes ressourcer og behov, som fremhæves som ny og interessant viden, og som gør at vidensplatformen har sin berettigelse på Socialstyrelsens hjemmeside.

Derudover fremhæves spotfilmene, som et nyt element, der også er interesse for og efterspørgsel efter. Disse elementer får flere interviewpersoner til at pege på, at der er mere potentiale for, at virksomhederne og borgerne anvender denne vidensplatform end andre myndighedssider. Også beskrivelserne af funktionsnedsættelserne bliver af nogle fremhævet, som et element, der adskiller platformen fra de andre sider (se også observation 11).

Platformen linker til eksisterende viden og information, f.eks. til Hjælpemiddelbasen på Socialstyrelsen.dk, og til eksterne sider f.eks. hos STAR og CABI. I udgangspunktet vurderer flere interviewpersoner, at det er positivt, at platformen bruger henvisninger til andre hjemmesider, da det kan bidrage til at skabe en samlet indgang til viden på området. Der er dog visse forbehold og opmærksomhedspunkter ved det, da henvisninger også sender brugerne ud af det målrettede univers, der er tilpasset dem. For eksempel fremhæves, at Hjælpemiddeldatabasen for flere brugere er et meget uoverskueligt sted at blive sendt hen, hvilket gør, at de taber interessen. Derudover viser interviewene og brugertestene, at brugerne foretrækker, at henvisninger sker med et link, der åbner i en ny fane og ikke i samme fane som flere links under f.eks. "Metoder og værktøjer" under "Redskaber".

3.2 EVALUERINGSPARAMETER 2: BRUGERVENLIGHED

Dette kapitel afdækker vidensplatformens brugervenlighed, og dermed hvorvidt platformens format og indhold er lettilgængeligt for de tre målgrupper. Om en hjemmeside er let at anvende og navigere rundt på, er afgørende for, om målgrupperne vil bruge og genbesøge siden. Kapitlet afdækker således, hvordan brugerne navigerer rundt på hjemmesiden, og hvorvidt de er i stand til at finde frem til den viden, de efterspørger.

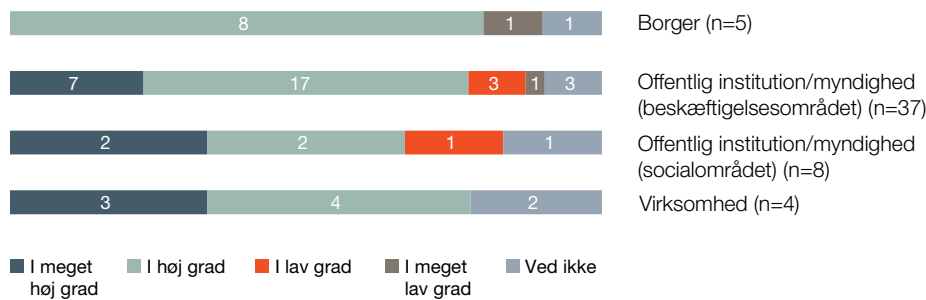
På baggrund af dataindsamlingen, har vi identificeret nedenstående fem hovedobservationer, som vedrører dette evalueringsparameter, og som uddybes i de følgende afsnit.

- **Observation 4** Målgruppeindgangene er anvendelige for brugerne, og det efterspørges, at de styrkes.
- **Observation 5** Målgruppeikonerne er relevante, men ikke udnyttet til fulde.
- **Observation 6** Størstedelen af brugerne har nemt ved at forstå teksten på vidensplatformen, dog er der enkelte undergrupper, som ikke vil kunne bruge platformen selvstændigt.
- **Observation 7** Spotfilmene opleves som et velfungerende virkemiddel i indsatsen for at få flere virksomheder til at ansætte borger med et handicap.
- **Observation 8** Brugere anvender i høj grad søgefeltet, når de skal navigere på platformen, hvorfor Socialstyrelsen bør være opmærksom på denne funktion.

3.2.1 OBSERVATION 4

Målgruppeindgangene er anvendelige for brugerne, og det efterspørges, at de styrkes.

Ud af de 56 surveyrespondenter⁶ som har angivet, at de har benyttet platformen, har 43 angivet, at målgruppeindgangene på platformen i høj grad eller meget høj grad er anvendelige for dem (se Figur 4 herunder).



FIGUR 4: Brugernes oplevelse af vidensplatformens målgruppeindgange

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad oplever du, at de tre målgruppeindgange på vidensplatformen til hhv. borgere, kommuner og virksomheder er anvendelige?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

Ovenstående resultater fra surveyet nuanceres dog lidt i de dybdegående interviews. Her bliver flere af borgerne og af de kommunale aktører undervejs i brugertesten overraskede over, at selvom der er tre målgruppeindgange, er en markant del af den viden, der ligger på platformen ens for alle. Flere af de interviewede borgere oplever at blive præsenteret for ikke-målrettet materiale, og dermed også irrelevant viden. Det medvirker til, at borgerne,

⁶ Her kun medtaget surveybesvarelser i de fire nedenstående målgrupper; borgere, virksomheder samt kommunalt ansatte på hhv. beskæftigelsesområdet og socialområdet. Således er de syv besvarelser fra pårørende, handicaporganisationerne og andet sorteret fra.

når de navigerer på platformen, oplever platformen som informationstung. Dette gør, at især borgere med erhvervede hjerneskader, udviklingshæmning eller andre kognitive funktionsnedsættelser, risikerer at give op og forlade platformen – selvom der kunne være relevant viden og inspiration at hente (se citater herunder).

”

Der står for meget og tæt tekst til at min hjerne kan overskue det (blodprop). *(Surveykommentar, borger)*

”

... grundet min hjerneskade udtrættes jeg hurtigt mentalt – især ifm. “skærmarbejde”/søgning – mister overblik og koncentration. *(Surveykommentar, borger)*

Flere af de kommunale aktører og handicaporganisationer giver udtryk for, at sidens informationstunge udtryk gør, at de kan være forbeholdne over for at henvise visse borgere (og i nogen grad virksomheder) til platformen. De foretrækker at fremvise siden selv, så de kan sidde ved siden af og vejlede, give en meget konkret instruks om at gå ind og se eksempelvis en konkret video eller sende et link til en specifik underside på platformen.

Som en handicapnøgleperson hentyder til i citatet herunder, er der en oplevelse af, at vidensplatformen vil mange ting for mange målgrupper. Det resulterer i, at platformen skal imødekomme og håndtere en meget bred målgruppes vidensbehov, samt jonglere med mange forskellige kommunikationsbehov og -hensyn.

”

Jeg synes måske, at man vil for meget med platformen. Man vil stoppe det hele ind i én. Og der er deres udfordring måske. *(Kommunal aktør på beskæftigelsesområdet)*

Det kunne indikere et behov for en større grad af filtrering og sortering af viden, så platformen i højere grad tager brugeren i hånden (se også anbefaling 3).

3.2.2 OBSERVATION 5

Målgruppeikonerne er relevante, men ikke udnyttet til fulde.

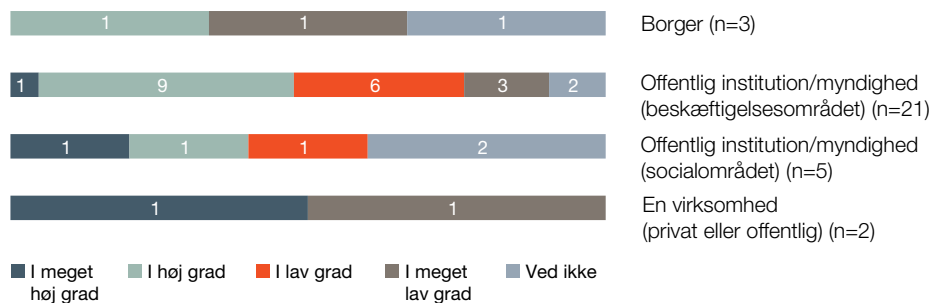
Et centralt virkemiddel på platformen for at skabe en visuel og lettilgængelig målgruppeindgang til platformen, er at anvende målgruppeikoner, som skal fremhæve relevant viden for brugeren (se Figur 5). Dog viser interviews og survey på tværs af målgrupper, at ikonerne ikke formår at virke efter formålet.



FIGUR 5: Ikonerne på vidensplatformen

Ud af de i alt 63 surveyrespondenter, som har benyttet platformen, har 35 respondenter angivet, at de har set ikonerne. Således har lidt under halvdelen af de surveyrespondenter, som har brugt platformen, ikke set ikonerne eller været i tvivl om, om de har set dem.

14 respondenter af de 31 respondenter, der har set ikonerne, angiver, at det i meget høj grad eller i høj grad gør det nemmere for dem at bruge platformen (se Figur 6 herunder).



FIGUR 6: Brugernes oplevelse af vidensplatformens ikoner

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad synes du, at ikonerne gør det nemmere for dig at bruge platformen?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

Af interviewene fremgår det, at udfordringen er, at ikonerne kun sjældent fremgår og altid i bunden af en side, hvilket gør, at brugerne ikke altid bemærker ikonerne.

”

Mens vi kiggede rundt, kom jeg til at kigge på ikonet, der var i det ene hjørne. "Det her ikon viser det og det ", og det er egentlig sjovt, fordi jeg tænkte, jeg lægger slet ikke mærke til det. Det ser min hjerne slet ikke... Om det er noget med noget mere farve eller hvad. Mon jeg bare har sorteret det væk? (Virksomhed)

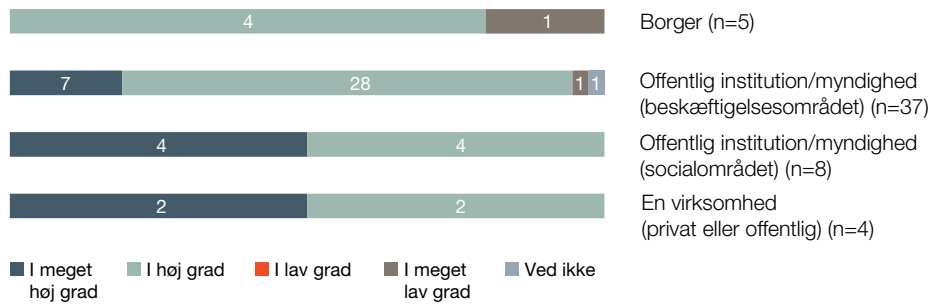
Dette indikerer, at der kunne være et behov for at ikonerne bruges mere på platformen, så brugerne i højere grad tages i hånden i deres navigation på platformen (se også anbefaling 3 og 4).

3.2.3 OBSERVATION 6

Størstedelen af brugerne har nemt ved at forstå teksten på vidensplatformen, dog er der enkelte undermålgrupper som ikke vil kunne bruge platformen selvstændigt.

Ud af de 54⁷ respondenter, som benyttet platformen, har 51 respondenter angivet, at de oplever det som nemt at forstå teksten på platformen. Kun to respondenter angiver, at det i meget lav eller lav grad er nemt at forstå teksten. Se fordeling på målgrupperne i Figur 7 herunder.

⁷ Her kun medtaget surveybesvarelser i de fire nedenstående målgrupper; borgere, virksomheder samt kommunalt ansatte på hhv. beskæftigelsesområdet og socialområdet. Således er de syv besvarelser fra pårørende, handicaporganisationerne og andet sorteret fra.



FIGUR 7: Forståeligheden af vidensplatformens tekst

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad synes du, at det er nemt at forstå teksten på platformen?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

Som også var tilfældet i forbindelse med oplevelsen af målgruppeindgangene, nuanceres resultater fra surveyet i de kvalitative interviews. Repræsentanter fra både handicaporganisationerne og kommunale aktører med borgerkontakt, oplever at sproget på vidensplatformen har et højt lixtal. Som også præsenteret under observation 4, påpeger de, at hvis platformen i højere grad skal henvende sig til borgere, er der behov for flere billeder eller illustrationer, kortere sætninger, og flere nedslag i teksten, f.eks. fremhævede ord. Især vurderer aktørerne med borgerkontakt, at der kan være behov for at gøre platformens indhold mere tilgængelig for borgere med kognitive vanskeligheder. Dog bemærker de her samtidig, at hjemmesider og informationstunge platforme generelt ikke er hensigtsmæssigt for denne målgruppe.

To borgere og en repræsentant fra handicaporganisationerne, rejser et opmærksomhedspunkt mod at formidling på platformen ikke kommer til at fokusere for meget på borgernes udfordringer med at have et handicap på en arbejdsplads.

Opsummerende kan vi, ifølge resultater fra surveyet, konkludere at teksten og sproget på platformen opleves som nemt at forstå for bredt set alle målgrupper. Dog bliver det i interviewene nuanceret, at der er behov for flere billeder eller illustrationer, kortere sætninger, og flere nedslag i teksten, f.eks. fremhævede ord, hvis platformen i højere grad skal henvende sig til borgere og virksomheder.

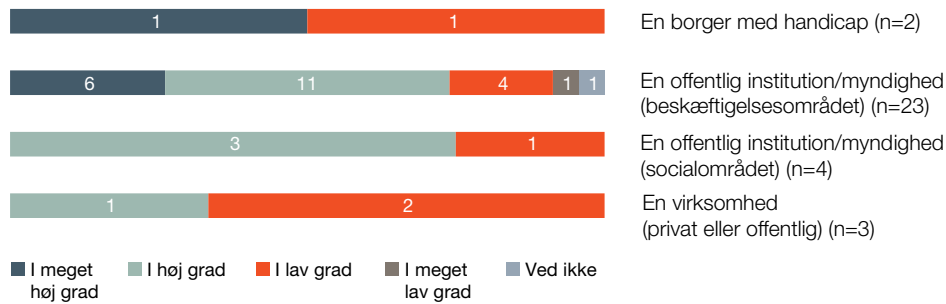
3.2.4 OBSERVATION 7

Spotfilmene opleves som et velfungerende virkemiddel i indsatsen for at få flere virksomheder til at ansætte borger med et handicap.

Størstedelen af informanter, på tværs af platformens målgrupper, oplever at spotfilmene på vidensplatformen er brugbare og relevante, og bidrager til at gøre indholdet på platformen mere tilgængeligt for målgrupperne.

I alt angiver 22 af de 32 af de surveyrespondenter, der har set spotfilmene, at spotfilmene i meget høj grad eller i høj grad er brugbare (se Figur 8 herunder). Tre ud af fire virksomheder, angiver at have set spotfilmene på platformen. Ud af de tre angiver to, at de ikke oplever at spotfilmene er brugbare. De begrundet ikke deres besvarelse.

Ifølge både kommunale aktører og handicaporganisationerne, fremstår spotfilmene som professionelt udført og som gode inspirationseksempler, som både borgerne og virksomhederne har nemt ved at forholde sig til. Spotfilmene kan bidrage til at nedbryde tabuer hos virksomhederne og gøre det mere konkret, hvad det vil sige at have en borger med handicap som ansat. For borgerne kan de give inspiration til, hvad det vil sige at indgå på en arbejdsplads, samt hvilke argumenter de kan bruge, når de skal "sælge sig selv" til en virksomhed.



FIGUR 8: Brugernes oplevelse af vidensplatformens spotfilm

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad synes du, at spotfilmene var brugbare?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

”

Jeg tror virkelig, at de [videoerne] vil kunne bidrage til at gøre en forskel og få flere i arbejde, hvis arbejdsgivere derude ser dem.
 (Surveykommentar fra borger)

Det er oplevelsen fra interviewpersonerne, at man med spotfilmene er kommet i mål med at adressere arbejdsgivere, og dermed med at indfange denne målgruppes perspektiv. Især fremhæves det af de interviewede, at spotfilmene fungerer godt til de borgere og virksomheder, der enten ikke kan eller er interesserede i at læse lange tekster. Derudover understreger enkelte interviewede handicapnøglepersoner, at spotfilmene også er brugbare og relevante at bruge for kommunernes sagsbehandlere. De vil henvise til spotfilmene, når sagsbehandlerne har brug for sparring og mere viden om at få borgere med et konkret handicap i job.

”

Jeg tænker, at det er nemt og relevant at videregive spotfilm til virksomheder, så de får et hurtigt og visuelt billede af, hvad HKO [de handicapkompenserende ordninger] kan. (Surveykommentar, kommunal aktør på beskæftigelsesområdet)

Enkelte kommunale aktører kommenterer i surveyet, at selvom det er godt, at filmene kan give en uddybning, så er de kontekstafhængige og dermed i sagens natur kun relevante for lige netop de funktionsnedsættelser, der portrætteres i filmene.

3.2.5 OBSERVATION 8

Brugerne anvender i høj grad søgefeltet, når de skal navigere på platformen, hvorfor Socialstyrelsen bør være opmærksom på denne funktion.

Brugertestene viser, at flere af brugerne på tværs af målgrupperne vælger at anvende søgefeltet på siden, og især når de går ind på platformen med et bestemt vidensbehov.

Udover at vise relevante resultater fra vidensplatformen, viser søgningen også resultater fra Socialstyrelsens overordnede hjemmeside. Søgefunktionen sender således brugeren ud i hele Socialstyrelsens hjemmesideunivers. Det er ikke i udgangspunktet et problem, da der også her kan være relevant viden for brugerne at hente. Efter vores vurdering kan det dog give udfordringer, da resten af Socialstyrelsens hjemmeside ikke er målrettet de samme brugere (for eksempel virksomheder). Derfor er der risiko for, at brugerne tabes, når de sendes væk fra vidensplatformen og ud på Socialstyrelsens generelle hjemmeside.

Desuden viser brugertestene, at der er potentiale for at optimere søgefunktionen på hjemmesiden. Et konkret eksempel er fra en brugertest, hvor en borger er interesseret i at læse om fleksjob. Han vælger på eget initiativ at bruge søgefunktionen for at finde frem til viden om, hvilke muligheder der er for ham, herunder hvad lovgivningen siger. Han staver fleksjob forkert, med x i stedet for ks, hvilket gør, at han får nul søgeresultater. Herefter antager han, at platformen ikke har den viden, han efterspørger. Det illustrer vigtigheden af søgefunktionen, og af hvor hurtigt man kan tabe de brugere, der vælger at anvende søgefunktionen for at finde frem til viden – især på en platform, som kan være svær at navigere på for lægfolk, der ikke er vant til styrelsehjemmesider. Det peger på, at søgeordene med fordel kan optimeres, netop så en forkert stavemåde, såsom “flex” i stedet for “fleks” stadig giver resultater eller for eksempel spørger: “Mente du fleksjob?”

Dette opmærksomhedspunkt ligger dog uden for vidensplatformens handlerum, og er derfor ikke inkluderet i vores anbefalinger i næste kapitel. Dog vurderer vi på baggrund af brugertestene alligevel, at det i en markant grad påvirker brugen og oplevelsen af vidensplatformen, hvorfor det her bemærkes.

3.3 EVALUERINGSPARAMETER 3: INDHOLD OG RELEVANS

Dette afsnit afdækker brugernes oplevelse af platformens indhold og relevans. Dermed præsenteres både deres tilfredshed med kvaliteten af indholdet, og hvorvidt platformens målgrupper oplever, at indholdet henvender sig til dem og er relevant for deres situation.

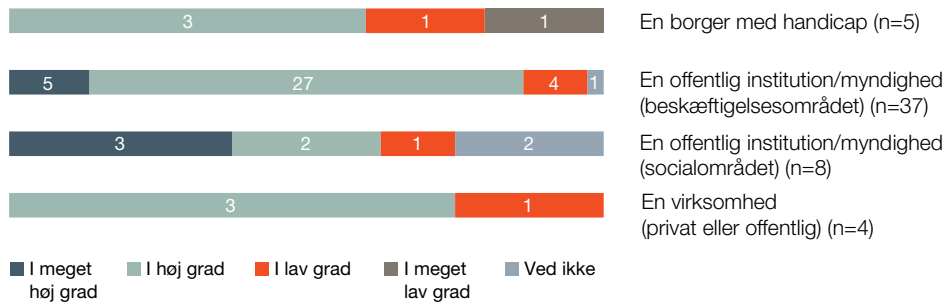
På baggrund af dataindsamlingen, har vi identificeret nedenstående fire hovedobservationer, som vedrører dette evalueringsparameter, og som uddybes i de følgende afsnit.

- › **Observation 9** Platformens indhold opleves som brugbart og relevant for alle tre målgrupper.
- › **Observation 10** Det er ikke tydeligt for de kommunale aktører og handicaporganisationerne, hvordan de præsenterede indsatser på platformen er blevet udvalgt.
- › **Observation 11** Brugere oplever, at specificeringen på funktionsnedsættelser giver brugbar viden til alle målgrupper.
- › **Observation 12** Størstedelen af den viden, der er på platformen, kræver løbende opdateringer for at forblive relevant for målgrupperne.

3.3.1 OBSERVATION 9

Platformens indhold opleves som brugbart og relevant for alle tre målgrupper.

Langt størstedelen af de interviewede er i udgangspunktet positive over for platformen og oplever, at den udfylder et vidensbehov. 43 ud af 54 af de surveyrespondenter som har benyttet platformen, angiver samlet, at den viden, de kan finde på platformen, i meget høj grad eller i høj grad er brugbar for dem. Se fordeling på målgrupper i Figur 9.

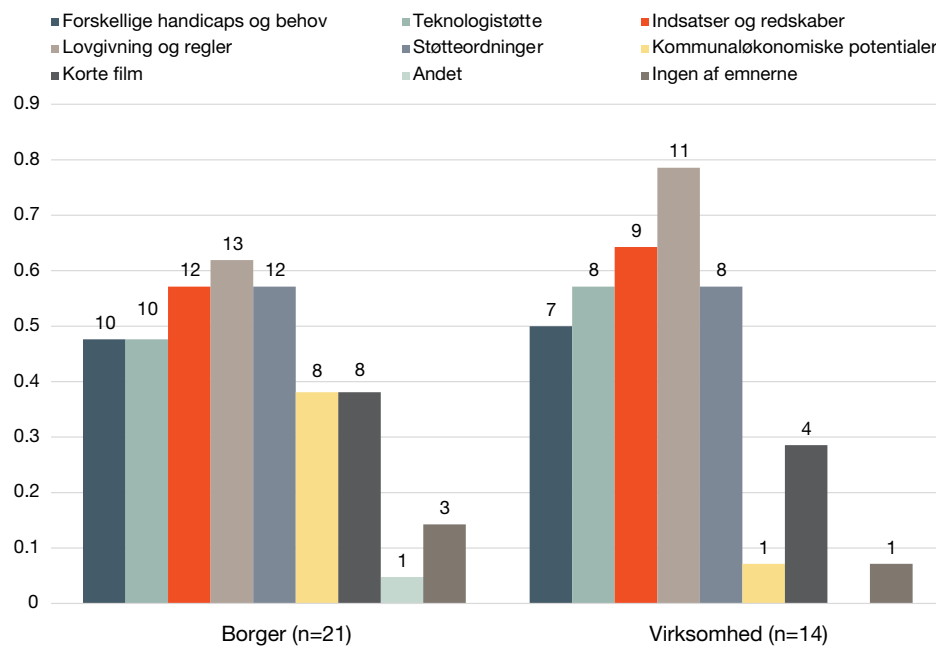


FIGUR 9: Brugbarheden af platformens viden

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "I hvilken grad er den viden, du kan finde på platformen brugbar for dig?". Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.

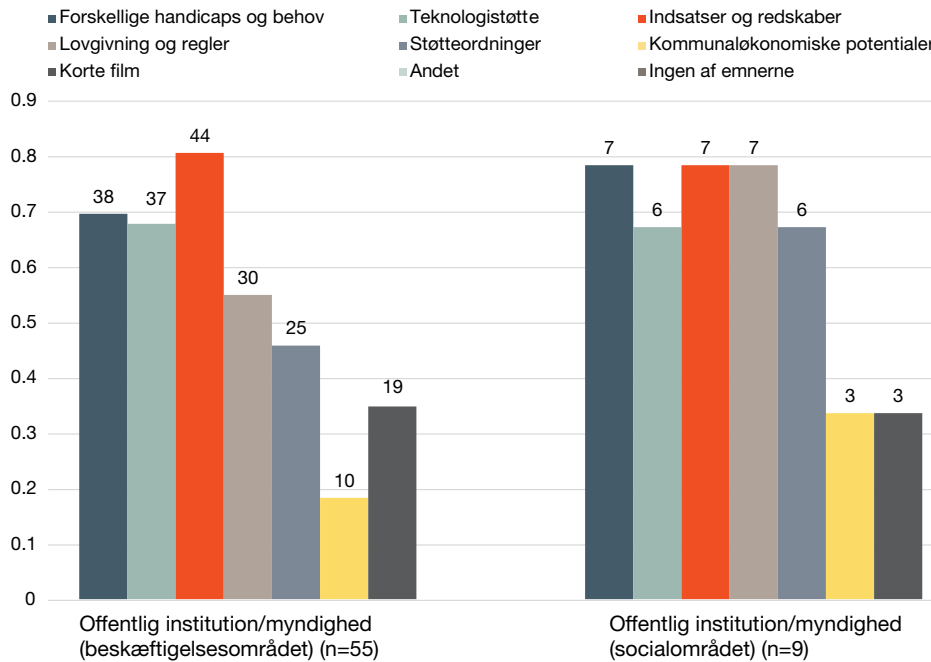
Som det fremgår af Figur 10 og Figur 11, er det især indsats og redskaber, lovgivning og støtteordninger, teknologistøtte, og viden om forskellige handicaps og deres behov, som målgrupperne på tværs vurderer, har relevans for dem. De kommunaløkonomiske potentialer er i mindre grad relevante, især for virksomheder.

Spotfilmene vurderes af surveyrespondenterne at være af lavere relevans, end beskrevet under observation 7. En forklaring herpå kan være, at spørgsmålet i surveyet er blevet stillet til alle – også dem der ikke har benyttet platformen før. Dette kan indikere, at spotfilmernes relevans stiger, når folk har set indholdet af dem.



FIGUR 10: Relevansen af platformens emner, borgere og virksomheder

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "Platformen er bygget op om nedenstående emner. Hvilke emner vurderer du er særlig relevante for dig?" Det har været muligt at angive flere svar, hvorfor figuren summerer til over 100 %. Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategorierne.



FIGUR 11: Relevansen af platformens emner, kommunale aktører

NOTE: Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet: "Platformen er bygget op om nedenstående emner. Hvilke emner vurderer du er særlig relevante for dig?" Det har været muligt at angive flere svar, hvorfor figuren summerer til over 100 %. Tallene i figuren viser antallet af respondenter fordelt på svarkategoriene.⁸

Af de uddybende kommentarer i surveyet fremgår det, at de kommunale aktører og handicaporganisationerne støtter op omkring arbejdet for at have al relevant viden placeret på én platform.

Samlet set kan vi konkludere, at platformen udfylder et vidensbehov hos målgrupperne, og derfor opleves som relevant og brugbar. Som Figur 12 viser, er det især platformens viden om indsatser, redskaber og lovgivning, der er relevant for målgrupperne på tværs.

3.3.2 OBSERVATION 10

Det er ikke tydeligt for de kommunale aktører og handicaporganisationerne, hvordan de præsenterede indsatser på platformen er blevet udvalgt.

Som ses i Figur 10 og Figur 11 ovenfor, opleves viden om indsatser og redskaber i høj grad som relevant viden for brugerne på tværs af de tre målgrupper. Dog kan vi på baggrund af data fra interviewene, konkludere at især kommunale aktører og repræsentanter fra handicaporganisationerne, efterspørger en yderligere metodisk præcisering af hvordan de forskellige indsatser, der er præsenteret på vidensplatformen er udvalgt. Flere af dem giver udtryk for, at de ikke kan gennemskue, hvorfor nogle er med og andre ikke er.



Man undrer sig dog lidt over, hvilke indsatser der er kommet med. Som fagperson virker det ret tilfældigt, hvilke indsatser man har valgt. (Handicaporganisation)

⁸På vidensplatformen er "Lovgivning og regler" og "Støtteordninger" sammenlagt under "Love og Støtteordninger". I surveyet valgte vi at opdele denne kategori i to underkategorier for at undersøge, om der var en differentieret efterspørgsel – hvilket der jf. Figur 3 herunder ikke viste sig belæg for.

Flere aktører fremhæver, at Socialstyrelsens videreformidling af indsatser virker som en legitimering af indsatserne, hvorfor flere efterspørger klarhed over udvælgelsen.

Desuden understreger flere af de interviewede kommunale aktører, at det burde fremhæves tydeligere, at der er tale om indsatseksempler, og ikke indsatser som kan bevilges på tværs af geografi, og som borgerne kan gøre krav på i deres kommune.

”

Så der skal stå “at det kunne være” eller “det er eksempler”. Teksten skulle lukke op til, at det kun viser et udsnit, og ikke alle kommuner kan tilbyde det. (*Handicaporganisation*)

3.3.3 OBSERVATION 11

Brugerne oplever, at specificeringen på funktionsnedsættelser giver brugbar viden til alle målgrupper.

Evalueringsens dataindsamling viser, at et andet indholdselement, som brugerne er tilfredse med, er, når indholdet er specificeret på konkrete funktionsnedsættelser. Det fremgår især af interviewene med de kommunale aktører, hvor størstedelen giver udtryk for, at dette er noget, de har manglet. Ifølge flere af de interviewede er denne opdeling netop noget, som kan retfærdiggøre at vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside, og som de ikke kan finde på eksempelvis STAR og Beskæftigelsesministeriets hjemmesider.

Eksempelvis uddyber flere handicapnøglepersoner i kommunerne, at sagsbehandlerne i jobcentret har behov for at kunne tage højde for forskellige funktionsnedsættelser, og at denne konkrete viden på platformen kan være et brugbart værktøj til at øge deres forståelse. Sagsbehandlerne sidder ikke med bestemte funktionsnedsættelser kontinuerligt og hyppigt i dagligdagen, og derfor er deres kendskab til dem ofte overordnet. Derfor oplever flere af handicapnøglepersonerne, at platformens beskrivelser af ressourcer og behov for de forskellige funktionsnedsættelser i høj grad er relevante for både sagsbehandlerne og handicapnøglepersonerne.

”

Det med at have taget specifikke diagnoser ud, er rigtig godt for mine jobkonsulenter. Vi er nødt til at tage højde for de forskellige diagnoser. Det er en god måde at få et overblik, og jeg kan godt lide, at den [vidensplatformen] henviser til DH [Dansk Handicaporganisation]. Diagnoserne er dem de ofte sidder med og ikke har så meget kendskab til, så det bruger jeg vidensplatformen til: “Prøv lige at gå ind og tjek op på autisme”. (*Handicapnøgleperson*)

Ifølge de interviewede handicapnøglepersoner bidrager de funktionsnedsættelsesspecifikke underpunkter under både indsatser og teknologistøtte til at skabe inspiration til, hvad de kan sætte i gang for borgere med de specifikke funktionsnedsættelser:

”

Det er virkelig godt, at man kan se ud fra forskellige diagnoser, hvilke indsatser der er. Hvis man sidder i en kommune med kun en nøgleperson, tænker jeg, at det også er rart, hvis man kan få nogle ideer til en specifik diagnose. Vi bruger meget tid på vidensdeling og at holde os ajour med, hvad der sker inden for teknologien med hjælpemidler f.eks. ved syns- eller høretab. Hvis det her kan holde en ajour, så vil det være godt. Godt med diagnosespecifikke underpunkter. (*Handicapnøgleperson*)

Fordi den specifikke opdeling på forskellige funktionsnedsættelser i et beskæftigelsesperspektiv er ny og efterspurgt viden, efterspørger flere også, at antallet af funktionsnedsættelser blev øget til flere end de fem udvalgte.

Et par af de interviewede kommunale aktører foreslår, at det i forbindelse med specificeringen af de forskellige funktionsnedsættelser kunne være relevant for dem med gode råd til samtalen med borgere med en bestemt funktionsnedsættelse. Det ville gøre indholdet endnu mere relevant for sagsbehandlerne, og dermed sandsynligvis øge platformens brug. En af handicapnøglepersonerne beskriver behovet, som en form for huskelister: 'Husk det her, når du har møde med en borger med X-handicap'.

Baseret på ovenstående kan vi altså konstatere, at specificeringen på funktionsnedsættelser bibringer relevant og vigtig viden, som med fordel kunne udvides til at omfatte flere funktionsnedsættelser, da denne viden efterspørges, og ikke er tilgængelig andre steder (se anbefaling 6).

3.3.4 OBSERVATION 12

Størstedelen af den viden, der er på platformen, kræver løbende opdateringer for at forblive relevant for målgrupperne.

Stort set alle brugergrupper udtrykker bekymring for, hvorvidt platformen vil blive opdateret hyppigt nok og herigennem bevare sin aktualitet. Det understreges i interviewene, at en stor del af platformens viden er af en sådan karakter, at opdateringer er nødvendige, hvis brugerne skal kunne stole på informationerne. Det gælder eksempelvis om lovgivningen og de konkrete indsatser, som løber i begrænsede perioder. Det gælder især også viden om muligheder for teknologistøtte, som er relevant for kommunerne.

”

Hvem skal opdatere siden? Det er træls at læse noget som er outdated.
(Kommunal aktør på beskæftigelsesområdet)

”

Jeg tror, at den vil blive brugt fremadrettet, hvis man ved, at den er der, og at der virkelig bliver gjort en indsats for at informere om, at hjemmesiden er der, og 'du kan finde de og de oplysninger', og at den er hele tiden opdateret. (Borger)

Vi vurderer, at det vil være en markant barriere for vidensplatformens relevans og fremadrettede brug, hvis den ikke kontinuerligt opdateres og vedligeholdes (se anbefaling 8).



4 KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Vidensportalen har overordnet set det formål at give én let og overskuelig adgang til viden om kompetencer, potentialer, funktionelle vanskeligheder ved specifikke handicap, støtteordninger og konkrete redskaber og indsatser (herunder velfærdsteknologiske løsninger), der kan understøtte, at personer med et specifikt handicap kommer i beskæftigelse og har et aktivt arbejdsliv.

Formålet med nærværende evaluering har netop været at tilvejebringe viden om, hvordan brugerne oplever platformen, og hvordan den eventuelt vil kunne videreudvikles. Fordi vidensplatformen er målrettet tre forskellige brugergrupper med forskellige vidensbehov og udgangspunkter for at forstå platformens indhold, er en vigtig del af evalueringen at af-dække, om der er taget højde for disse forskelligheder i udformningen af vidensplatformen.

I dette kapitel præsenterer vi først en samlet konklusion, fordelt på de tre evalueringsparametre, og siden vores syv anbefalinger til Socialstyrelsens fremadrettede drift og faglige videreudvikling af vidensplatformen.

4.1 KONKLUSION

På baggrund af dataindsamlingen kan vi overordnet set konstatere, at platformen opleves som brugbar og relevant for alle tre målgrupper (borgere, virksomheder og kommunale aktører), og at den bidrager til, at der kommer mere fokus på indsatsen for at få flere borgere med handicap i job.

Surveydata giver et overvejende positivt billede af brugernes oplevelse af platformen, hvor de kvalitative interviews med både redaktionsgruppen og udvalgte respondenter fra surveyet nuancerer dette billede.

4.1.1 EVALUERINGSPARAMETER “INDGANG OG KENDSKAB”

Vidensplatformen benyttes på nuværende tidspunkt primært af kommunale aktører, og dermed sekundært af virksomheder og borgere. Langt størstedelen af brugerne på tværs af målgrupperne giver udtryk for, at de vil anbefale platformen til andre, hvilket også indikerer platformens relevans og anvendelighed.

Der er relevant viden for virksomhederne på platformen, og fordi de udgør en vigtig målgruppe for platformen, som samtidig vil være mindre tilbøjelig til selv at søge ind på Socialstyrelsens hjemmeside, er der et stort potentiale for at øge virksomhedernes brug af platformen.

Der vil sandsynligvis ske en sneboldeffekt, hvor flere og flere får kendskab til platformen via henvisninger. Det gælder både via kommunale aktørers henvisninger til kollegaer, men der vil højst sandsynlig også ske en videreformidling af platformen fra kommunale aktører til de øvrige to målgrupper; borgere og virksomheder.

Ud af de forskellige valgmuligheder for, hvordan respondenterne har fået kendskab til vidensplatformen, angiver flest, at de har fået kendskab til platformen gennem et af Socialstyrelsens webinarer/infomøder om vidensplatformen. Dernæst har respondenterne angivet Socialstyrelsens nyhedsbrev og en generel internet søgning som svar på, hvordan de har fået kendskab til platformen. Det er ikke muligt at opgøre antallet af respondenter der har afkrydset de forskellige valgmuligheder, da man har kunne angive mere end én valgmulighed.

Input fra både interviews og survey peger bredt set på, at der dog er en vis forvirring omkring forskellene på øvrige hjemmesider på området og Socialstyrelsens vidensplatform, herunder hvordan de spiller sammen indholdsmæssigt. På trods af dette giver informanterne overordnet udtryk for, at det er positivt, at viden samles ét sted.

4.1.2 EVALUERINGSPARAMETER “BRUGERVENLIGHED”

Ud af de 63 surveyrespondenter, som benyttet platformen, har 59 respondenter angivet, at det er nemt at forstå teksten på platformen. Størstedelen oplever ligeledes, at det er nemt at finde rundt på platformen. I de kvalitative interviews giver repræsentanter fra handicaporganisationerne og kommunale aktører med borgerkontakt, dog udtryk for at de oplever at sproget på vidensplatformen har et højt lixtal, og at platformen generelt er informationstung, hvilket kan være en barriere for at borgere kommer til at benytte platformen selvstændigt. Modsætningen i de to konklusioner kan forklares af, at størstedelen af respondenter i surveyet er kommunalt ansatte.

Spotfilmene fremhæves af især handicaporganisationerne som gode inspirationseksempler, som både borgerne og virksomhederne har nemt ved at forholde sig til. Spotfilmene kan bidrage til at nedbryde tabuer hos virksomhederne, og de gør det mere konkret, hvad det vil sige at have en borger med handicap ansat.

Ud af de i alt 63 surveyrespondenter, som har benyttet platformen, har 35 respondenter angivet, at de har set de målgruppenspecifikke ikoner. Således har lidt under halvdelen af de surveyrespondenter, som har brugt platformen, ikke set ikonerne eller været i tvivl om, om de har set dem. Dette indikerer, at der er en del brugere af platformen som ikke bemærker de målgruppenspecifikke ikoner. 14 respondenter af de 31 respondenter, der har set ikonerne, angiver, at de i meget høj grad eller i høj grad gør det nemmere for dem at bruge platformen.

Flere af de interviewede borgere og kommunale aktører giver udtryk for, at platformen med fordel kan være mere differentieret viden ift. målgrupperne. Dette kan modvirke oplevelsen af, at platformen er informationstung og styrke dens relevans for målgrupperne.

4.1.3 EVALUERINGSPARAMETER “INDHOLD OG RELEVANS”

Langt størstedelen af de interviewede er positive over platformen og oplever, at den udfylder et vidensbehov. Det er især viden om indsatser og redskaber, lovgivning og støtteordninger, teknologistøtte, og viden om forskellige handicaps og deres behov, som målgrupperne på tværs vurderer, har relevans for dem. SØM-beregningerne vurderes i mindre grad relevante af virksomheder og borgere.

Dog kan vi på baggrund af data fra interviewene, konkludere at især kommunale aktører og repræsentanter fra handicaporganisationerne, efterspørger en yderligere metodisk præcisering af hvordan de forskellige indsatser, der er præsenteret på vidensplatformen er udvalgt. Desuden understreger flere af de interviewede kommunale aktører, at det burde fremhæves tydeligere, at der er tale om indsatseksempler. Det vil sige, at der er tale om indsatser, der ikke nødvendigvis udbydes i hele landet. Som Socialstyrelsen bemærker, er det heller ikke indsatser, som kommunerne har pligt til at tilbyde deres borgere.

Brugerne er særligt tilfredse med, at indholdet er specificeret på konkrete funktionsnedsættelser, hvilket er noget, som giver relevant viden om borgere med handicap, og herigennem bidrager til at skabe inspiration til, hvad der kan sættes i gang for borgere med de specifikke funktionsnedsættelser. Ifølge flere af de interviewede er denne opdeling netop noget, som kan retfærdiggøre, at vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside, og som de ikke kan finde på eksempelvis STAR og Beskæftigelsesministeriets hjemmesider.

Stort set alle brugergrupper udtrykker bekymring for, hvorvidt platformen vil blive opdateret hyppigt nok og herigennem bevare sin aktualitet. Det understreges i interviewene, at en stor del af platformens viden er af en sådan karakter, at opdateringer er nødvendige, hvis brugerne skal kunne stole på informationerne. Det gælder eksempelvis om lovgivningen, og de konkrete indsatser, som løber i begrænsede perioder.

4.2 ANBEFALINGER

På baggrund af den samlede dataindsamling og de deraf præsenterede 12 hovedobservationer har vi udarbejdet nedenstående syv anbefalinger. Disse skal ses som opmærksomhedspunkter og COWIs forslag til justeringer og prioriteringer i forhold til Socialstyrelsens fremadrettede drift og faglige videreudvikling af vidensplatformen.

4.2.1 ANBEFALING 1

Der kan med fordel udarbejdes en langsigtet og målrettet strategi for, hvordan man tiltrækker især virksomheder til platformen.

Virksomhederne er en kernemålgruppe for vidensplatformen, og på baggrund af vores dataindsamling, vurderer vi, at vidensplatformens udbredelse til virksomheder er essentiel.

Socialstyrelsen og Implement har afholdt formidlingsaktiviteter for virksomheder i form af tre webinarer i slutningen af september for arbejdsgivere, som har givet en introduktion til vidensplatformen. Der har været reklameret for dem via redaktionsgruppen, Socialstyrelsens nyhedsmail, LinkedIn-profil, Specialfunktionen for Job og Handicaps netværk på jobcentre mv.

Som nævnt, indikerer evalueringens datagrundlag, at platformens udbredelse blandt virksomheder fortsat er lav, hvilket peger på, at disse formidlingsaktiviteter ikke har været tilstrækkelige. Vi vurderer, at det er sandsynligt at der vil ske en sneboldeffekt, hvor flere og flere virksomheder får kendskab til vidensplatformen via henvisninger fra kommunale aktører. Dog vurderer vi, at et fremadrettet opmærksomhedspunkt fortsat skal være, hvordan Socialstyrelsen sikrer, at den kommer ud at leve blandt virksomheder.

Enkelte informanter fra redaktionsgruppen og handicapnøglepersoner efterspørger herunder en mere målrettet kommunikationsstrategi over for virksomheder. De peger på, at det ville være fordelagtigt at trække på relevante organisationer for at udbrede kendskabet til hjemmesiden, herunder SMV Danmark, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Industri og Dansk Erhverv.

Eftersom spotfilmene, ifølge de interviewede, kan vise sig at være virkningsfulde for virksomhederne, ser flere af interviewpersonerne også potentiale i at få spotfilmene ud at leve andre steder end på platformen. Herunder kunne Dansk Erhverv eller Dansk Arbejdsgiverforening være relevant at få et samarbejde med om formidlingen (f.eks. via LinkedIn, Instagram eller andre relevante medier).

4.2.2 ANBEFALING 2

Hensigten med platformen kan med fordel tydeliggøres over for brugerne, herunder snitfladen til eksisterende platforme og hjemmesider på området.

Vidensplatformen opererer i en snitflade mellem socialområdet og beskæftigelsesområdet og kan med fordel benyttes af begge parter. Som belyst under observation 3, er flere brugere forvirrede over, hvorfor vidensplatformen ligger på Socialstyrelsens hjemmeside og ikke har en beskæftigelsesforankret indgang.

Som Socialstyrelsen har påpeget, er vidensplatformen etableret for at tilbyde viden om handlemuligheder til inspiration for at beskæftige mennesker, som har brug for en ekstra hånd for at få det til at lykkes – dvs. noget ekstra ud over de gængse redskaber såsom handicapkompenserende ordninger, ressourceforløb, jobafklaring, fleksjob osv., som STAR og CABI står for og formidler om på deres platforme.

På baggrund af evalueringens samlede dataindsamling er det dog ikke vores indtryk, at dette formål er tilstrækkeligt kommunikeret til brugerne, hvorfor der er opstået forvirring omkring hensigten med vidensplatformen.

Vi vurderer derfor, at vidensplatformens formål og berettigelse med fordel kan tydeliggøres for brugerne. Herunder at det kommunikeres ud, hvordan vidensplatformen skal ses som et supplement til de øvrige hjemmesider på området, som samtidig præsenterer en specialiseret viden om de forskellige funktionsnedsættelser, hvilket ifølge Socialstyrelsen, er modsat STARs mere generelle tilgang.

Der er behov for, at disse forskelle bliver gjort mere tydelige hos brugerne. Herunder er det vigtigt, at platformene ikke "konkurrerer" om de samme brugere, men at der sørges for tydelige henvisninger (links) til de forskellige platforme med forklaring om, i hvilke situationer hver platform er relevant.

4.2.3 ANBEFALING 3

Platformens målgruppeindgange kan med fordel udfoldes yderligere, så indholdet i højere grad målrettes de forskellige målgrupper.

Vidensplatformen har en meget bred og divers samlet målgruppe, som den skal forholde sig til – både i forhold til de forskellige undermålgrupper vidensbehov, og deres forskellige kommunikations- og formidlingsbehov.

Som platformen er udformet i dag, hvor en stor del af den viden, der præsenteres for brugerne, er generisk på tværs af de tre målgrupper, vurderer flere kommunale aktører og repræsentanter fra handicaporganisationer, at der er risiko for, at mange borgere og virksomheder vil falde fra på grund af en oplevelse af, at en stor del af den præsenterede viden ikke henvender til dem.

Vi anbefaler derfor, at der fremover arbejdes med at gøre indholdet på vidensplatformen endnu mere målgruppespecifikt. Især på borgerindgangen, hvor flere har konkrete handicaps, der udfordrer dem kognitivt, er der behov for at tilpasse mængden af informationer og tekst, herunder sikre at lixtallet er passende.

Hvis ikke platformens viden generelt kan målrettes mere efter, hvilken målgruppeindgang brugeren har valgt, anbefaler vi, at man giver målgruppeikonerne en større berettigelse, så det bliver tydeligt for brugerne, at den viden der ses, henvender sig til flere målgrupper. Eksempelvis kan ikonerne gøres mere tydelige ved at flytte dem højere op på siden, hvor man eventuelt kunne klikke på dem for at åbne særlig relevant viden op.

Socialstyrelsen.dk opfylder alle officielle krav til webtilgængelighed. Dog kommer enkelte borgere med konkrete forslag til, hvordan siden kunne blive mere tilgængelig for borgere med handicap. Eksempelvis kunne teksten gøres større. Det fremhæves, at mennesker med synshandicap har behov for nemt at kunne øge skriftstørrelsen. En peger på, at det er en funktion, som for eksempel aviser gør brug af ved at give muligheden for at gøre skriften større.

Derudover nævner borgerne, at der med fordel kunne være en hjælpetekst, som beskrev, hvordan man nemmere kunne bruge siden, hvis man havde et synshandicap, f.eks. hvilke genvejstaster man skulle trykke på for at få oplæsning. Alt sammen ville øge tilgængeligheden for borgere med synshandicap. Pointerne gælder samtidig hele Socialstyrelsens hjemmeside set up, og derfor vil der være behov for at ændre den generelt, hvis dette behov skal imødekommes.

4.2.4 ANBEFALING 4

Vidensplatformens interaktive og visuelle elementer bør udfoldes, så indholdet gøres mere tilgængelig for alle tre brugermålgrupper.

Socialstyrelsen.dk har en række begrænsninger for brug af interaktive elementer, illustrationer, ikoner mv. som, ifølge Socialstyrelsen, skyldes hensyn til designlinje og (handicap-) tilgængelighed.

Hvis platformen skal formidle sin viden på en måde, der er tilgængelig for borgere med handicap, vurderer vi dog, at der med fordel kan være flere billeder eller illustrationer på platformen. Der kan laves flere nedslag i teksten, f.eks. fremhævede ord eller aktive overskrifter. Det kan samlet set gøre det lettere og mere intuitivt at navigere rundt på siden. Derudover vurderer vi, som nævnt ovenfor, at det også vil styrke brugervenligheden af platformen, hvis de målgruppespecifikke ikoner i højere grad aktiveres på siden, og evt. placeres mere centralt på siderne – i stedet for i bunden af siderne, hvor de er nu.

4.2.5 ANBEFALING 5

Indholdet på vidensplatformens underside om 'indsatser' bør tilpasses, så det tydeligt fremgår, hvordan indsatserne er udvalgt.

På baggrund af især interviews med kommunale sagsbehandlere på beskæftigelsesområdet, vurderer vi, at det er en udfordring, at platformen ikke præsenterer viden om, hvordan de forskellige indsatser er udvalgt. Som nævnt i observation 10 giver flere informanter udtryk for, at de ikke kan gennemskue metoden for, hvordan de præsenterede indsatser er udvalgt.

Ifølge Socialstyrelsen præsenteres de udvalgte indsatser på platformen som inspiration for kommunerne til, hvordan de kan fremme beskæftigelsen for særlige grupper af mennesker med handicap, fordi indsatserne har vist sig at have positive resultater. Ifølge Socialstyrelsen, har der således været lagt både krav og systematik ned over udvælgelsen af indsatser, og det er denne viden, som vi anbefaler, bliver delt med brugerne. Efter vores vurdering er problemstillingen således primært en kommunikationsudfordring.

4.2.6 ANBEFALING 6

Antallet af funktionsnedsættelser på vidensplatformen kan med fordel udvides.

Evalueringen viser, at udspecificeringen på funktionsnedsættelser i et beskæftigelsesperspektiv udfylder et eksisterende videnshul for sagsbehandlere, virksomheder og til dels handicapnøglepersoner. Viden om, hvilke behov og udfordringer en person med en bestemt funktionsnedsættelse har, kan være en central barriere for at få denne person i beskæftigelse. Set i det lys er der efter vores vurdering også potentiale for at prioritere midler til at udvide antallet af funktionsnedsættelser på vidensplatformen.

4.2.7 ANBEFALING 7

Hvis vidensplatformens relevans og brug skal fastholdes, bør der afsættes midler til fremtidigt vedligehold og opdatering af platformen.

Hvis platformen skal bevare sin troværdighed, og anvendelsesgraden skal sige, er det afgørende, at der afsættes midler til fremadrettet drift, vedligehold og videreudvikling. Selvom indholdet på platformen er anvendeligt for brugerne på nuværende tidspunkt, skal indholdet opdateres løbende. Derfor anbefaler vi, at der bliver lagt en plan for, hvordan vidensplatformen skal leve videre, når projektmidlerne til udviklingen udløber, og herunder hvordan det sikres, at dens viden bliver holdt opdateret.



ADRESSE COWI A/S
Parallelvej 2
DK-2800
Kongens Lyngby
Danmark
TLF 56 40 00 00
FAX 56 40 99 99
E-MAIL cowi@cowi.dk
WWW cowi.dk