

AKF

**Videreuddannelse og efteruddannelse på det sociale område
– en analyse af frontlinjemedarbejdere på tre arbejdsområder**

af

Leena Eskelinen
Berit Bergman Hansen
Leif Olsen

AKF Forlaget
September 2002

Forord

Der er sparsom viden om, hvordan medarbejderne på det sociale område kvalificerer sig til deres opgaver efter afsluttet grunduddannelse, og hvordan medarbejdernes kvalifikationer er i forhold til deres opgaver i det hele taget. Spørgsmålet er vigtigt, da grunduddannelserne er generalistuddannelser, som ikke giver specialisering til et bestemt arbejdsområde. Men spørgsmålet er også vigtigt, fordi kravene til medarbejderne ændrer sig med tiden og derfor forudsætter kontinuerlig læring.

Denne undersøgelse er en dokumentation for medarbejdernes videreuddannelse og efteruddannelse på tre arbejdsområder, på sygedagpengeområdet og på børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet i amterne. Derudover sætter undersøgelsen fokus på medarbejdernes kvalifikationer og muligheder for kvalifikationsudvikling. Undersøgelsen bygger på en repræsentativ spørgeskemaundersøgelse og belyser frontlinjemedarbejdernes uddannelse og kvalifikationer ud fra et medarbejderperspektiv og et lederperspektiv.

Undersøgelsen er den anden af i alt tre dele af projektet »*Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område*«, som AKF gennemfører for Socialministeriet i samarbejde med RUC. Den første del af projektet beskrev grunduddannelserne samt videre- og efteruddannelsesudbud på fire centrale uddannelsesområder. Den tredje del af projektet består af kvalitative studier på de samme tre arbejdsområder, som AKF's spørgeskemaundersøgelse retter sig mod. Den fokuserer på læring gennem arbejdet og udføres af RUC.

Til projektet har været knyttet en følgegruppe bestående af:

- Lotte Pihl Andersen, Amdsrådsforeningen i Danmark (til december 2001)
- Poul Linnet Olesen, Amdsrådsforeningen i Danmark (fra januar 2002)
- Anne Thuen, Beskæftigelsesministeriet (fra januar 2002)

- Hanne Fischer, KL
- Tine Hornbak, Københavns Kommune
- Birgitte Uldall-Hansen, Socialministeriet
- Eva Husum Schmidt, Socialministeriet.

Undersøgelsen er gennemført af seniorforsker Leena Eskelinen, forsker Leif Olsen og stud.scient.soc. Berit Bergman Hansen. Den øvrige projektgruppe, seniorforsker Anna Koch samt lektor Linda Andersen og adjunkt Annegrethe Ahrenkiel fra RUC, Institut for uddannelsesforskning, har fulgt projektet og givet værdifulde kommentarer til dets tilrettelæggelse.

Projektet er finansieret af Socialministeriet.

Leena Eskelinen
September 2002

Indhold

1 Sammenfattende diskussion	9
1.1 Hvilken uddannelsesmæssig baggrund har medarbejderne, og i hvilket omfang har de erhvervet sig videreuddannelse og efteruddannelse?	10
1.2 Hvordan er forholdet mellem medarbejdernes kvalifikationer og arbejdsopgaver, og hvilke forhold virker som barrierer for en mere tilfredsstillende opgavevaretagelse?	17
1.3 Medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov og muligheder for at styrke kvaliteten af arbejdet	21
1.4 Konklusion og fremtidsperspektiver	23
2 Baggrund, formål og problemstillinger	28
2.1 Baggrund	28
2.2 Formål og problemstillinger	30
2.3 Arbejdsområderne i projektet	31
3 Undersøgelsens gennemførelse	34
3.1 Projektets dele	34
3.2 AKF's spørgeskemaundersøgelse og rapportens opbygning	36
4 Medarbejdernes baggrund, uddannelse og arbejdserfaring	38
4.1 Køn og alder	38
4.2 Grunduddannelse og arbejdserfaring	39
4.3 Sammenligning med lederne på de respektive arbejdsområder	42
5 Gennemført videreuddannelse, efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling	43
5.1 Formaliseret videreuddannelse	43

5.2	Deltagelse i efteruddannelse	50
5.3	Kvalifikationsudviklingsaktiviteter i jobbet	61
5.4	Sammenligning mellem medarbejdernes og ledernes videre- uddannelse og efteruddannelse på de respektive arbejdsområder ..	68
6	Forholdet mellem medarbejdernes kvalifikationer og arbejds- opgaver	71
6.1	Hvordan vurderer medarbejderne og lederne medarbejdernes kvalifikationer?	72
6.2	I hvilket omfang oplever medarbejderne, at de indfrier deres egne og ledelsens krav om kvalitet?	77
6.3	Årsager til utilfredshed med kvalitet	83
6.4	Muligheder for at anvende kvalifikationer og ønske om at blive på arbejdsområdet	86
7	Kvalifikationsudvikling – muligheder og barrierer	89
7.1	I hvilket omfang har medarbejderne muligheder for kvalifikations- udvikling i det nuværende arbejde?	90
7.2	Hvilken betydning har de forskellige former for uddannelse og kvalifikationsudvikling i jobbet?	91
7.3	Virkemidler til at styrke kvaliteten af arbejdet på arbejdsområdet ..	94
7.4	Barrierer for kvalifikationsudvikling	98
7.5	Ledernes vurderinger af muligheder og barrierer for kvalifikations- udvikling	101
8	Medarbejdernes baggrund, muligheder for og deltagelse i uddannelse og kvalifikationsudvikling	103
8.1	Hvilke forhold spiller ind på, hvorvidt medarbejderne har gennem- ført eller ønsker at gennemføre en formaliseret videreuddannelse? .	106
8.2	Hvilke forhold spiller ind på, hvorvidt medarbejderne har deltaget i efteruddannelse?	110
8.3	Hvilke forhold spiller ind på, hvordan medarbejderne oplever deres kendskab til faglig viden og udvikling?	113
9	Lederundersøgelsen på de tre arbejdsområder	118
9.1	Ledernes baggrund	118

9.2	Hvor mange ledere har gennemført en formaliseret videreuddannelse?	121
9.3	I hvilket omfang har lederne deltaget i efteruddannelse?	125
9.4	Hvordan vurderer lederne medarbejdernes forudsætninger?	128
9.5	Ledernes vurderinger af årsager til manglende kvalitet på arbejdsområdet	132
9.6	Forudsætninger for udviklingen af kvaliteten af arbejdet	135
9.7	Hvordan vurderer lederne deres egne kvalifikationer	141

Bilag

1	Undersøgelsens tilrettelæggelse og metode	146
2	Tabeller til kapitel 8	158

Litteratur	163
-------------------------	-----

Summary	171
----------------------	-----

1 Sammenfattende diskussion

Denne undersøgelse er primært en dokumentation af medarbejdernes videreuddannelse og efteruddannelse på tre arbejdsområder, på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet i amterne. Den bygger på to spørgeskemaundersøgelser, som AKF gennemførte blandt medarbejdere og deres ledere i ca. 60 kommunale forvaltninger og ca. 40 døgninstitutioner i fire amter i efteråret 2001.

Undersøgelsen er igangsat af Socialministeriet, som ønsker at bidrage til et forbedret grundlag for en mere systematisk og målrettet uddannelsesindsats for medarbejderne på det sociale område i amter og kommuner. Undersøgelsen er gennemført under bestemte rammevilkår. Det empiriske materiale dækker tre store arbejdsområder og handler dermed både om det sociale og pædagogiske arbejde. Det har haft konsekvenser for de valgte metoder samt analysens dybde og specificeringsgrad.

Det overordnede formål med undersøgelsen er at bidrage med viden, som kan danne grundlag for nye initiativer i forhold til at udvikle medarbejdernes kvalifikationer i den offentlige sociale sektor. På denne baggrund var undersøgelsens sigte:

1. at dokumentere og skabe overblik over medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund samt deltagelse i videreuddannelse og efteruddannelse og anden kompetenceudvikling,
2. at beskrive, hvordan forskellige medarbejdere og deres ledere vurderer medarbejdernes kvalifikationer, og hvilke forhold der virker som barrierer for en mere tilfredsstillende opgavevaretagelse,
3. at fremlægge medarbejdernes og ledernes vurderinger af medarbejdernes

uddannelses- og udviklingsbehov og muligheder for at styrke kvaliteten af arbejdet.

Undersøgelsens resultater beskrives og perspektiveres først på tværs af de tre arbejdsområder, som undersøgelsen rettede sig mod (afsnit 1.1-1.3). Herefter fremlægges en række problemstillinger, som bør diskuteres i relation til den fremtidige udvikling af uddannelse og kvalifikationsudvikling (afsnit 1.4).

Den nærværende undersøgelse er den anden del af i alt tre projekter i undersøgelsen »Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område«, som i øvrigt består af en generel beskrivelse af uddannelsesområderne og uddannelsesstrukturen på det sociale område (udgivet som AKF-memo i maj 2002, jf. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002) og en kvalitativ undersøgelse på udvalgte arbejdspladser (Andersen og Ahrenkiel 2002).

1.1 **Hvilken uddannelsesmæssig baggrund har medarbejderne, og i hvilket omfang har de erhvervet sig videreuddannelse og efteruddannelse?**

Medarbejderne på de tre arbejdsområder har forskellig uddannelsesmæssig baggrund (grunduddannelse, jf. afsnit 4.2). Ansatte på børn og unge-området i kommunerne har den mest homogene baggrund med hensyn til grunduddannelse, i og med at de næsten udelukkende er socialrådgivere eller socialformidlere. Ansatte i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge er typisk pædagoger eller socialpædagoger. På sygedagpengeområdet i kommunerne har godt halvdelen af medarbejderne uddannelse som socialrådgiver eller socialformidler, men derudover udgør de kommunalt uddannede en betydelig gruppe. Faggruppesammensætningen afspejler opgavernes karakter og traditioner på arbejdsområderne. Fx forudsætter arbejdet på døgninstitutionensområdet en pædagogisk tilgang, mens arbejdet på børn og unge-området i kommunerne forudsætter socialfaglig vurdering. Arbejdet på sygedagpengeområdet har ændret karakter i de senere år, i og med at det er blevet mere klientorienteret, dvs. mere rettet imod den enkelte klients

særlige situation. Tidligere bestod arbejdet i administrativ opfølgning af sygedagpengeforløbene og var derfor et kommunalt-administrativt område med mange kommunalt uddannede (bl.a. Koch, Eskelinen, Jensen og Lyk-Jensen 1997).

Hvilken rolle spiller de formaliserede videreuddannelser på de tre arbejdsområder?

Den uddannelsesmæssige baggrund (grunduddannelse) synes imidlertid ikke at være afgørende for, om medarbejderne har erhvervet sig en formaliseret videreuddannelse, dvs. en formel kompetencegivende videreuddannelse, der er omfattet af en bekendtgørelse (jf. tabel 5.2). Ca. hver tiende medarbejder på alle tre arbejdsområder havde nemlig en formaliseret videreuddannelse i slutningen af 2001, hvor AKF's kortlægning blev gennemført.

Medarbejdernes videreuddannelsesniveau er betydeligt lavere end deres ledes (mellemlidernes) på de respektive arbejdsområder. Forklaringen kan delvist være, at gennemført videreuddannelse har ført videre til lederstillinger som led i en karriereudvikling. Lederne på de tre arbejdsområder har ifølge kortlægningen i høj grad den samme uddannelsesmæssige baggrund som medarbejderne (dvs. grunduddannelse, jf. afsnit 4.3), dvs. at lederne typisk bliver rekrutteret fra egne rækker. En anden forklaring kan være, at lederne på grund af en betydelig længere arbejdserfaring (jf. afsnit 4.3) har nået at gennemføre en videreuddannelse. Videreuddannelse tages typisk efter flere års praksiserfaring – med hensyn til de formaliserede videreuddannelser (diplom- og masteruddannelser) er der faktisk krav om minimum 2-3 års arbejdserfaring på området. Derfor kan videreuddannelse i praksis ikke foregå som en umiddelbar forlængelse af grunduddannelsen.

Af ovennævnte grunde er det naturligt, at flere ledere end medarbejdere har gennemført en videreuddannelse. Men spørgsmålet er, om medarbejdernes videreuddannelsesniveau kan betegnes som lavt, og i så fald hvorfor flere medarbejdere ikke har erhvervet sig en videreuddannelse? Niveaue af medarbejdernes videreuddannelse kan betragtes som lavt set i forhold til *udbudet* af forskellige relevante videreuddannelser på det sociale område og i forhold til, hvor mange medarbejdere der på de tre arbejdsområder *ønsker* at få en formaliseret videreuddannelse. Medarbejderne giver i undersøgelsen udtryk for et udbredt ønske om en videreuddannelse, hvilket antyder, at de ønsker at erhverve sig et højere kompetence- og kvalifika-

tionsniveau i deres arbejde.

Det lave videreuddannelsesnivea kan bl.a. skyldes, at det ikke har været traditionen for de menige medarbejdere at skaffe sig bredere viden eller specialisere sig ved at gennemføre en videreuddannelse (bl.a. Socialministeriet 1998, udvalgsrapport vedrørende forskning i socialt arbejde; Danmarks Evalueringsinstitut 2001). Gennemførelse af en formaliseret videreuddannelse har ikke været en del af den naturlige kvalifikationsudvikling på det sociale område på samme måde som forskellige former for korterevarende efteruddannelser, som kan gennemføres ved siden af det daglige arbejde. Gennemførelse af en videreuddannelse – typisk et år som fuldtidsstudium eller to år som deltidsstudium – er en investering både med hensyn til tid og penge for den enkelte medarbejder og også for arbejdspladsen (jf. afsnit 5.1). Fra et arbejdsgiversynspunkt kan det være naturligt i en situation med få uddannelsesmidler at støtte andre typer uddannelsesaktiviteter end formaliseret videreuddannelse, som oven i købet kan føre til, at medarbejderen efter det gennemførte forløb forlader jobbet, fx søger en lederstilling.

Analyse af de motiver, som medarbejderne har for at videreudanne sig, tyder på, at der på arbejdspladserne såvel hos lederne som blandt kollegerne mangler støtte til og forståelse af, at kvalificering gennem videreuddannelse er vigtig (jf. afsnit 8.1). De medarbejdere, som er indstillet på at gennemføre en videreuddannelse, er personer, som selv prioriterer videreuddannelse højt og ser den som mulighed for en karriereudvikling. Initiativet til og ansvaret for at skaffe sig en videreuddannelse synes i høj grad at hvile hos den enkelte medarbejder. Det er derfor vigtigt at skabe dialog om brugen af videreuddannelse i praksisfeltet og betydningen heraf for kvaliteten i det sociale arbejde samt karriereforløb for medarbejderne. Hvad vil et højere videreuddannelsesnivea betyde for det sociale arbejdes praksis, og hvilke konsekvenser vil det få, hvis medarbejderne *ikke* har mulighed for at realisere deres ønsker om videreuddannelse? Det må forventes, at et mere solidt uddannelsesgrundlag vil være til gavn for kvaliteten i det sociale arbejde. Grunduddannelserne er relativt korte generalistuddannelser, hvilket netop stiller krav til efterfølgende kompetenceopbygning og specialisering (Eske-linen, Hansen og Olsen 2002). En generel opkvalificering af medarbejdere på det sociale område er ønskelig, da det giver de enkelte arbejdspladser større mulighed for at rekruttere nye medarbejdere, der har en specialisering

på området i form af videreuddannelse.

De senere års udbygning af videreuddannelsesudbuddene vil muligvis få effekt om nogle år, idet der går tid, inden de nye muligheder (jf. afsnit 5.1 og Eskelinen, Hansen og Olsen 2002) bliver kendt og benyttet i større skala. De medarbejdere, som er indstillet på at gennemføre en videreuddannelse, hører ifølge AKF's kortlægning til de yngre generationer, og de har typisk en mellemlang videregående grunduddannelse (socialrådgiver/socialformidler eller pædagog/socialpædagog), jf. afsnit 8.1.

Et relevant spørgsmål i denne sammenhæng er, i hvilket omfang videreuddannelse fører til en *specialisering*? Medarbejderne på de tre arbejdsområder har i nogen grad specifikke ønsker med hensyn til deres videreuddannelse. De prioriterer typisk videreuddannelser, som giver specialisering til opgaver på deres nuværende arbejdsområde og dermed giver kompetencer i forhold til de særlige krav, arbejdet stiller. Således ønsker medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne at gennemføre den sociale diplomuddannelse i børne- og familierarbejde eller diplomuddannelse i familieterapi, og i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge ønsker medarbejderne derudover pædagogisk diplomuddannelse. På disse to arbejdsområder foregår desuden specialiseret videreuddannelse gennem deltagelse i længerevarende (to-treårige) psykoterapiuddannelser hos private udbydere uden for det formaliserede videreuddannelsessystem (jf. afsnit 5.2). På sygedagpengeområdet er den sociale videreuddannelse og diplomuddannelsen i socialt arbejde de højst prioriterede formaliserede videreuddannelser blandt medarbejderne.

Efteruddannelse og kvalifikationsudviklingsaktiviteter på arbejdspladserne

Undersøgelsen viser, at både *efteruddannelse i form af deltagelse i forskellige kurser* samt *faglige aktiviteter som en integreret del af arbejdet* anvendes til at kvalificere medarbejdere i stort omfang på alle tre arbejdsområder. Samtidig viser undersøgelsen, at det er vanskeligt at give et samlet billede af »efteruddannelsesområdet« og vurdere betydningen af forskellige former for efteruddannelse og kvalifikationsudvikling på grund af områdets store diversitet. Dette vil være væsentligt med henblik på at udvikle og målrette uddannelsesindsatsen. I det følgende diskuteres undersøgelsens centrale resultater i forhold til udviklingen af efteruddannelsesfeltet. Efteruddannel-

se i denne sammenhæng omhandler kortere uddannelser og kursusforløb, der afsluttes *uden* formelt anerkendt og kompetencegivende eksamen, jf. afsnit 5.2.

Det er iøjnefaldende, at efteruddannelse i form af deltagelse i kortere uddannelser og kursusforløb alt overvejende finder sted på selve arbejdspladsen – på enkelte afdelinger og institutioner eller på tværs af forskellige kommunale afdelinger og amtslige institutioner (afsnit 5.2). Dertil kommer, at der er mange andre udbydere af efteruddannelserne end de traditionelle uddannelsesinstitutioner på det sociale område, herunder private udbydere, interesseorganisationer, ministerier, videntcentre m.fl. Efteruddannelse på de sociale højskoler, pædagog- og lærerseminarier, Forvaltningshøjskolen og Den Kommunale Højskole er således kun en del af de mange efteruddannelser, som medarbejderne deltager i (jf. tabel 5.6).

Medarbejderne benytter mange forskellige efteruddannelsesstilbud i forskellige fora, og efteruddannelserne varierer meget i forhold til indhold, form og omfang. Denne kompleksitet og diversitet i efteruddannelserne kan hænge sammen med, at behovet for efteruddannelse udspringer fra dagligdagens problemer i arbejdet, og at uddannelsesudbudene reflekterer behovene i praksisfeltet. Men der kan også stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt »markedet« fungerer optimalt med henblik på arbejdsområdernes og medarbejdernes mere langsigtede behov for uddannelse og livslange kompetenceudvikling. Det store uddannelsesudbud er således svært at overskue, og set ud fra den enkelte medarbejders og arbejdspladses behov kan det være svært at få sammenhæng og kontinuitet i efteruddannelsesudbudene og efteruddannelsesforløbene.

I denne forbindelse er det relevant at drage paralleller til den historiske udvikling i forhold til videreuddannelserne. Indtil voksen- og efteruddannelsesreformen trådte i kraft 1.1.2001, var udbuddet af videreuddannelser langt mere uoverskueligt og ukoordineret, hvad angår typer af uddannelsesinstitutioner, der udbød videreuddannelser, formen og indholdet af videreuddannelser, samt den (formelle) anerkendelse af erhvervede kompetencer i de forskellige typer videreuddannelser (Undervisningsministeriet 1999). Med reformen blev der gjort et forsøg på at binde efter- og videreuddannelser sammen i et mere sammenhængende og overskueligt voksenuddannelsessystem. Det kan tænkes, at de samme tendenser – strukturering og systematisering – vil være til gavn for efteruddannelsesfeltet. Initiativet til fagspeci-

fikke kurser som en ny type efteruddannelseskurser går i denne retning (Arbejdsministeriet og Undervisningsministeriet 2000, jf. afsnit 5.2). Et interessant spørgsmål er endvidere, hvilke konsekvenser en øget videreuddannelsesaktivitet vil have for efteruddannelserne på det sociale område.

Efteruddannelse er et område, som er lagt ud decentralt til kommuner og amter – dvs. området er i høj grad lokalt styret (bl.a. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002). Uddannelsesinstitutionerne på det sociale område har traditionelt haft en central rolle som udbydere og planlæggere af efteruddannelser, men i de senere år har tendensen i kommunerne og amterne været i højere grad at benytte »alternative« udbydere som private konsulenter eller også at danne deres egne kompetencecentre for uddannelse (fx Frederiksborg Amt). Udviklingen mod at gennemføre efteruddannelse internt i kommuner og amter på baggrund af lokale initiativer betyder, at indsatsen er forskellig fra sted til sted. Der kan findes pædagogiske argumenter for denne udvikling – bl.a. at efteruddannelse dermed er tilrettelagt efter enhedens særlige behov, og at effekten er større, når medarbejderne deltager kollektivt. Tendensen til at arrangere efteruddannelseskurser og undervisning på selve arbejdspladserne synes derfor at bygge på erfaringer med, at fælles undervisning har fordele sammenlignet med, at medarbejderne sendes til kurser enkeltvis. Det er imidlertid ikke alene behovene, men også uddannelsesbudgetterne, som styrer udviklingen i denne retning. Et spørgsmål i den sammenhæng er, hvordan uddannelsesbehovene kortlægges lokalt – i hvor høj grad det fx sker mellem medarbejderne og lederne i fællesskab, eller i hvor høj grad det er »topstyret« (Andersen m.fl. 2000) – samt hvordan underviserne vælges. I takt med, at der anvendes forskelligartede udbydere, er der også forskellige undervisere, som har forskellig relation og kendskab til og forståelse af det sociale og pædagogiske arbejde.

Undersøgelsen viser, at den typiske deltager i efteruddannelse er en medarbejder af den »ældre« generation – de 50-årige og derover deltager hyppigst af alle – fra en kommunal forvaltning, som bliver støttet af sin ledelse til at deltage i efteruddannelse, og som er ansat et sted, hvor indstilling til medarbejdernes (efter)uddannelse er positiv (afsnit 8.2). Efteruddannelse synes at være måden at holde medarbejderstaben ajour på i løbet af jobkarrieren. For den enkelte medarbejder kan deltagelse i efteruddannelse være et ønske, fordi den giver mulighed for at reflektere over sit arbejde og dele sine erfaringer med andre.

Det er tankevækkende, at medarbejderne ikke i højere grad synes at få udbytte af deres efteruddannelse, end det er tilfældet ifølge AKF's undersøgelse (afsnit 5.2). Det typiske svar på alle tre områder er, at efteruddannelse »i nogen grad« har givet bedre forudsætninger for at udføre opgaverne på eget område. Denne situation kan bl.a. skyldes, at det er et generelt problem at omsætte det lærte til praktisk handling, og at det er svært at ændre på rutiner og arbejdsgange. Men vurderingen kan også skyldes, at medarbejderne oplever, at de er blevet »tilbudt« efteruddannelse i stedet for videreuddannelse, som de selv vil prioritere. I sammenligning med videreuddannelse giver efteruddannelse ikke samme distance til arbejdet, bl.a. på grund af kortere varighed – og dermed ikke samme potentielle muligheder for nytænkning og større forståelse af arbejdet.

Det er karakteristisk for alle tre arbejdsområder, at der foregår flere forskellige former for *faglige aktiviteter som en del af dagligdagen på arbejdspladserne*. Disse aktiviteter består af faglige temamøder, planmæssige casemøder, supervision, gennemførelse af projekter samt fælles undervisning – dvs. aktiviteter og arbejdsformer, som traditionelt er en væsentlig del af arbejdspraksis på det sociale område. Faglige temamøder, fælles undervisning og supervision er de faglige aktiviteter på arbejdspladsen, som medarbejderne hyppigst deltager i. Udbyttet af disse handler ifølge medarbejdernes egne vurderinger i høj grad om en større faglig forståelse, udvikling af egne personlige kompetencer og opnåelse af et fælles grundlag for arbejdet, dvs. både om faglige og personlige kvalifikationer.

Set i forhold til, at klientarbejdet er kerneområdet for samtlige tre grupper i undersøgelsen, er det noget overraskende, at der ikke er flere medarbejdere, som nævner planmæssige casemøder som en arbejdsform, de deltager i. Spørgsmålet er, om casekonsultationer i stort omfang finder sted på tomandshånd mellem medarbejderen og dennes nærmeste leder eller kollegialt mellem to medarbejdere i stedet for, at klienterne systematisk drøftes på ugentlige fællesmøder. Faglig sparring og supervision er arbejdsformer, hvis rolle og betydning bliver uddybende belyst i den kvalitative delundersøgelse (Andersen og Ahrenkiel 2002).

Betragtes efteruddannelse og kvalifikationsudviklingsaktiviteter i jobbet *samlet*, viser det sig, at der kun er få procent af medarbejderne, som ifølge AKF's kortlægning ikke har deltaget i mindst en af dem i løbet af det seneste år. I et vist omfang kan der være tale om, at arbejdsområderne

prioriterer de to former for uddannelsesindsats forskelligt. På sygedagpengeområdet deltager medarbejderne i højere grad i traditionelle efteruddannelseskurser end på de to øvrige arbejdsområder. På børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet i amterne er fælles faglige aktiviteter på selve arbejdspladsen derimod højere prioriteret end efteruddannelseskurser. Alt i alt synes efteruddannelse og faglige aktiviteter på arbejdspladsen at supplere hinanden, men situationen efterlader spørgsmålet, hvordan de tilgodeser de behov, der er for medarbejdernes kvalifikations- og kompetenceudvikling på de tre arbejdsområder.

1.2 **Hvordan er forholdet mellem medarbejdernes kvalifikationer og arbejdsopgaver, og hvilke forhold virker som barrierer for en mere tilfredsstillende opgavevaretagelse?**

Arbejdsopgaverne på de tre områder i undersøgelsen handler om rådgivning, vejledning, myndighedsopgaver, socialfaglig vurdering samt behandling og pædagogisk indsats. Arbejdets karakter og faglige krav er forskellige på de tre områder, men fælles for alle medarbejdere er, at arbejdet stiller grundlæggende krav til såvel faglige som personlige kompetencer. Grunduddannelserne på det sociale område søger at give de studerende generalistkvalifikationer såvel på det faglige som det personlige plan, jf. uddannelsesbekendtgørelserne fx for socialrådgiveruddannelsen og pædagoguddannelsen (Undervisningsministeriet: BEK nr. 536 af 28.6.2002 og LBK nr. 980 af 1.11.2000). Spørgsmålet i den forbindelse er, i hvor høj grad det er muligt at opøve disse grundlæggende kompetencer gennem grunduddannelserne, og i hvilket omfang kvalifikationer nødvendigvis må udvikles i de konkrete praksisfelter på det sociale område. Kortlægningen viser, at videreuddannelserne, efteruddannelserne og de faglige aktiviteter på arbejdspladserne har betydning for både de faglige og personlige kompetencer på de respektive arbejdsområder. Men samtidig peger flere tidligere undersøgelser på, at der fortsat er et stort behov for at styrke de ansattes kompetencer i det sociale og pædagogiske arbejde (bl.a. Andersen 1998, Egelund 2000).

Der er en stigende opmærksomhed omkring medarbejdernes kundskabs-

udvikling samt kvalifikations- og kompetencekrav på det sociale område både i Danmark og i andre nordiske lande (Dellgran og Höjer 2000, Meeuwisse, Sunesson og Swärd 2000, Kallinen-Kräkin 2002, Socialstyrelsen 2002). Men i praksis mangler der kriterier for det gode sociale og pædagogiske arbejde, hvilket ideelt set skulle danne grundlag for vurderingen af medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov. I denne undersøgelse bygger »behovsvurderingen« primært på medarbejdernes og ledernes vurderinger af medarbejdernes kvalifikationer.

Det er enklere at vurdere faglig viden end faglig kunnen og personlige kompetencer. Af denne grund handlede spørgsmålene om medarbejdernes kvalifikationer i AKF's kortlægning i høj grad om vidensaspektet (jf. kapitel 6). Derudover blev der spurgt om, hvordan medarbejderne oplever deres forudsætninger for samarbejdet og for at evaluere resultaterne af deres eget arbejde. Det sidstnævnte aspekt kan opfattes som en del af udviklings- og læringskompetence, som ligeledes er et væsentligt princip i grunduddannelserne på det sociale område. Det er også den grundlæggende tanke i uddannelsesreformerne med princippet om livslang læring (Undervisningsministeriet 1999).

Medarbejderne på de tre arbejdsområder vurderede enstemmigt, at deres bedste forudsætninger for deres arbejde er kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet, kendskab til metoder og internt samarbejde. Det typiske svar i alle tre henseender er, at de har gode forudsætninger, men der er godt en tredjedel og op til halvdelen, som anser deres egne forudsætninger for at være nogenlunde – som oftest i forhold til metodiske færdigheder på børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet i amterne. Det er værd at bemærke, at medarbejderne på alle tre arbejdsområder giver udtryk for, at redskaber og metoder til at vurdere resultatet af arbejdet er deres svageste punkt, og dernæst deres forudsætninger for eksternt samarbejde. Lederne giver i det store og hele den samme vurdering af medarbejdernes forudsætninger.

Resultaterne rejser flere spørgsmål: Hvad kan medarbejdernes egne vurderinger bruges til? I hvilken grad afspejler de arbejdets krav, og hvordan forholder de sig til kravene på de tre arbejdsområder? Hvilken betydning har de i forhold til tilrettelæggelsen af uddannelserne? Hvad burde grundlaget for at vurdere uddannelsesbehov ideelt set være, og hvilken rolle spiller henholdsvis medarbejdernes egne og ledelsens vurderinger, eller

fagets normer og idealer i denne sammenhæng? De aspekter af arbejdet, hvor både medarbejderne og deres ledere vurderer, at medarbejderne har de stærkeste forudsætninger, er de områder, som i høj grad bliver dyrket gennem efteruddannelse og faglige aktiviteter på arbejdspladsen. De øvrige aspekter – herunder især forudsætninger for at vurdere resultater af arbejdet – har ikke været i fokus i medarbejdernes efteruddannelse på det sociale område. Eksternt samarbejde har ligeledes været mindre prioriteret end internt samarbejde bortset fra udviklingen af arbejdsmetoder på sygedagpengeområdet i de senere år, hvor eksterne samarbejdsformer er blevet udviklet. Dertil kommer, at metoder i socialt arbejde har været og er et omdiskuteret emne, hvor et af de centrale kritikpunkter har været, at socialt arbejde er et praksisfelt uden systematisk videnbaseret udvikling af praksis (Egelund 1990 og 2002, Eskelinen og Koch 1997, Gundelach 2000, Socialministeriet 2000). Det synes derfor at være en væsentlig udfordring både til aktørerne i praksisfeltet og uddannelserne at støtte socialarbejdere i at udvikle redskaber og metoder til deres arbejde og til at vurdere deres arbejde. Dette kunne ske gennem såvel grunduddannelserne, videreuddannelse, efteruddannelse samt ikke mindst gennem læring på jobbet.

Både ledernes og medarbejdernes vurdering af, at medarbejderne har mangelfulde forudsætninger for at vurdere resultater af deres eget arbejde, er tankevækkende. Uden tilstrækkelige forudsætninger herfor er det svært at sætte egne kvalifikationer i perspektiv og analysere de forhold, som eventuelt står i vejen for en mere tilfredsstillende varetagelse af opgaverne og bedre resultater af det sociale arbejde. I praksis får medarbejderne på de tre arbejdsområder tilbagemeldinger om deres arbejde bl.a. fra deres klienter og fra deres kolleger og ledere gennem de forskellige faglige aktiviteter, som de deltager i. Men medarbejderne synes hverken at have metoder eller færdigheder til at dokumentere og analysere resultater af deres eget arbejde. Denne situation kan volde problemer med hensyn til at udvikle arbejdet på en systematisk måde og formidle viden videre i organisationen. Da medarbejderne blev bedt om at vurdere, i hvor høj grad de lever op til deres egne krav om kvalitet på deres arbejdsområde, var udvikling af kvalitet af eget arbejde og evaluering af opnåede resultater de områder, hvor medarbejderne ifølge deres eget udsagn har største mangler.

Undersøgelsen viste endvidere, at medarbejderne kun delvist opfylder deres egne krav om kvalitet, og at de stiller højere krav til sig selv, end de

oplever, at ledelsen gør til dem (jf. afsnit 6.1). Dette er interessant i forhold til, at medarbejdernes og lederes vurderinger af medarbejderens forudsætninger for at udføre deres arbejde stort set ligger på samme niveau. Medarbejderne synes i højere grad at fortolke arbejdets krav ud fra deres egne og fagets idealer end ud fra de normer og forventninger, som arbejdspladsen stiller via ledelsen. Andre undersøgelser har vist, at socialarbejdere med direkte klientrelaterede opgaver oplever utilstrækkelighed i deres arbejde i forhold til deres egne faglige idealer. Denne situation er blevet fortolket forskelligt i forskellige sammenhænge – bl.a. som manglende faglighed (Alalehto 1994) eller som en del af frontlinjemedarbejdernes særlige arbejdssituation, hvor medarbejdernes egne kvalitetskrav og organisationens behov synes at afvige fra hinanden (Eskelinen 2000). Uafhængigt af baggrunden er det en stor udfordring til kvalifikationsudvikling på området.

Det var antagelsen i undersøgelsen, at arbejdets indhold og arbejdsvilkårene spiller en rolle for, om medarbejderne oplever, at de har mulighed for at udføre deres opgaver på en kompetent måde. Det vil sige, at medarbejdernes kvalifikationer ikke kan betragtes isoleret, men skal ses i den sammenhæng, arbejdet foregår i. I den forbindelse er det interessant, at medarbejderne opfatter arbejdsrelaterede forhold som en større hindring end lederne (jf. afsnit 6.3). Ifølge medarbejderne er stort arbejdspress den vigtigste årsag til mangel på kvalitet. Når lederne skal vurdere, hvilke forhold der ligger til grund for en eventuel mangel på kvalitet på arbejdsområdet, er det både stort arbejdspress og opgavernes kompleksitet, der fremhæves som hovedårsager på alle tre arbejdsområder. Inden for de tre arbejdsområder er der sket store forandringer i de senere år, både hvad angår ændret lovgivning, administrative procedurer, effektiviseringskrav mv. Men der er også sket en ændring med hensyn til brugernes krav og forventninger til det offentlige sociale system, dets ydelser og serviceniveau. Fx skal brugerne i højere grad inddrages og have indflydelse på deres »sag«. Det kræver ressourcer og omstilling i socialforvaltninger og på institutionerne. Lederne fremhæver også, at kravene til medarbejderne er steget i de senere år i kraft af øgede kvalitetskrav inden for arbejdsområdet.

Undersøgelsen viser, at medarbejderne og lederne vurderer medarbejdernes forudsætninger, arbejdets krav og årsager til eventuelle mangler ved kvaliteten af arbejdet delvis forskelligt. I den sammenhæng er det bl.a. interessant, at lederne opfatter opgavernes kompleksitet i høj grad som

barriere, mens medarbejderne opfatter stort arbejdspress som den væsentligste barriere for kvalitet i arbejdet. Det vil sige, at begge parter fremhæver barrierer, som de selv har svært at håndtere, og dermed fralægger sig i en vis grad ansvaret – at påvirke arbejdspresset er primært en ledelsesopgave, mens opgavernes kompleksitet som barriere indikerer, at medarbejdernes forudsætninger for at varetage opgaverne ikke er tilstrækkelige. Initiativer til at gøre noget ved ubalancer mellem kvalifikationer og opgaver kan og bør komme fra begge parter, såvel ledelse som medarbejdere, idet begge parter har forudsætninger for at iagttage de områder, hvor medarbejdernes forudsætninger ikke er i overensstemmelse med de krav, som arbejdet stiller.

1.3 **Medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov og muligheder for at styrke kvaliteten af arbejdet**

Medarbejdernes faglige og personlige forudsætninger for at udføre deres arbejde tilfredsstillende skabes gennem grunduddannelse, efterfølgende videreuddannelse og efteruddannelse, faglige aktiviteter på arbejdspladsen og hele den erfaring og læring, som finder sted gennem arbejdet. Generelt lægger medarbejderne selv meget vægt på erfaring, idet de vurderer erfaringens betydning endnu vigtigere end uddannelsen (jf. afsnit 8.3). I denne sammenhæng er det interessant, at medarbejderne på alle tre områder nævner direkte kontakter med klienter som den vigtigste kilde til erfaringsbaseret læring. Personlige kontakter med klienter er en væsentlig del af arbejdet på alle tre arbejdsområder, og det er især det felt, som stiller store krav til både faglige og personlige kompetencer. Resultaterne rejser spørgsmålet om, i hvor høj grad medarbejdernes faglige forudsætninger på det sociale område reelt er erfaringsbaserede, og hvad det i givet fald betyder for medarbejdernes kvalifikationer, samt hvilke konsekvenser det har for kvaliteten af arbejdet. Feltet er netop blevet kritiseret af, at arbejdet udføres og udvikles uden forskningsbaseret viden og kundskabsudvikling (bl.a. Järvinen 2002).

Forholdet mellem kvalifikationer og arbejdsopgaver – og medarbejdernes udviklingsbehov – kan betragtes som et spørgsmål om henholdsvis

»overkvalifikation« eller »underkvalifikation«. Sagt med andre ord kan diskrepansen mellem kvalifikationer og arbejdsopgaver bestå i, at medarbejderne ikke har muligheder for at anvende eller udvikle deres kvalifikationer i deres arbejde, eller at arbejdet ikke i tilstrækkelig grad stiller udfordringer. Eller diskrepansen kan bestå i, at medarbejderne oplever arbejdsopgaverne for komplicerede i forhold til deres egne forudsætninger. Hovedparten af medarbejderne (ca. to tredjedele) på alle tre områder mener, at de i høj grad har mulighed for at *anvende* deres kvalifikationer i det nuværende arbejde. Størstedelen af medarbejderne vil gerne arbejde på det nuværende område også i fremtiden, hvilket også viser engagement i arbejdsområdet. Men medarbejderne giver samtidig udtryk for, at de ikke i tilstrækkelig grad har mulighed for at *udvikle* deres kvalifikationer i det nuværende arbejde. Medarbejdernes vurderinger af deres egne forudsætninger giver et billede af, at der er behov for at styrke kvalifikationer på bestemte områder, jf. afsnit 1.2.

Uddannelsesmæssige kvalifikationer og medarbejdernes forudsætninger blev i projektet set som en del af en kompetent og tilfredsstillende opgavevaretagelse. Eller med andre ord blev det antaget, at arbejdspladsen kan støtte medarbejderne til at udvikle sig, og at arbejdets tilrettelæggelse har betydning for, om medarbejderne kan anvende deres kvalifikationer og udføre deres opgaver på en tilfredsstillende måde.

Undersøgelsen viser ikke uventet, at det er vigtigt for den videre udvikling af medarbejdernes uddannelsesniveau og faglige kvalificering, at den enkelte medarbejder selv, samt dennes kolleger og ledelse er engageret i, støtter og prioriterer dette arbejde. Denne støtte kan bestå i mange ting såsom tilkendegivelse af positive holdninger, bevillinger af tid og økonomi mv., såvel fra de nærmeste kolleger, den nærmeste leder samt den overordnede administration og ledelse. Medarbejderne er ikke blevet spurgt om alle disse væsentlige forhold, men medarbejderne på alle tre arbejdsområder vurderer, at deres nærmeste leder i højere grad end forvaltningen eller institutionen prioriterer deres uddannelse og faglige udvikling. Denne forskel kan muligvis forklares med, at oplevelsen af gensidig opbakning er større, jo tættere medarbejdere og ledelse er på hinanden. Forskellen kan dog også indeholde et budskab om, at medarbejderne godt kunne ønske sig større og mere synlig opbakning fra den øverste ledelse i forvaltningerne og institutionerne i forhold til deres uddannelse og kvalifikationsudvikling.

Ledernes vurdering er, at de krav, der stilles til medarbejderne, er blevet større i de seneste år. Som den primære årsag hertil nævner lederne øgede kvalitetskrav inden for arbejdsområdet, hvilket stiller nye krav til videreudvikling af medarbejdernes kvalifikationer.

I undersøgelsen har lederne haft mulighed for at vurdere, hvordan kvaliteten af arbejdet kan styrkes gennem udvalgte virkemidler. Lederne fremhæver især uddannelse som et vigtigt virkemiddel – enten inden for fagområdet eller i metoder. Hvorvidt det skal være i form af videreuddannelse, efteruddannelse eller andre former for kvalifikationsudvikling, har lederne ikke skullet tage stilling til. Men udviklingstendenserne i de senere år har været, at efteruddannelse og kvalifikationsudvikling i høj grad foregår tæt på praksisfeltet, fx i form af skræddersyede undervisningsforløb eller projektarbejde.

Når lederne skal prioritere, hvilke områder der er vigtige i medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling, viser det sig, at lederne på alle tre arbejdsområder prioriterer fem temaområder højt, nemlig uddannelse i de faglige temaer inden for eget område, uddannelse i metoder inden for eget område, brugerkontakt, interne samarbejdsformer og udvikling af fælles værdigrundlag for arbejdet. I den sammenhæng er det tankevækkende, at ifølge både kommunale og amtslige ledere har lederne og medarbejderne på de tre arbejdsområder kun *delvis* en fælles opfattelse af, hvad der bedst fremmer kvaliteten af arbejdet. Det er imidlertid centralt, at kvalitetsudviklingen er en fælles opgave, som bygger på fælles aftalte principper og målsætninger.

1.4 Konklusion og fremtidsperspektiver

Undersøgelsen viser, at det er væsentligt at tage stilling til en række centrale problemstillinger og spørgsmål, når strategier til at udvikle medarbejdernes kvalifikationer diskuteres:

- C Der er sket en udbygning af tilbudene om formaliseret videreuddannelse, som sammen med medarbejdernes udbredte ønsker om videreuddannelse muligvis vil få andelen, der tager en videreuddannelse i de kommende år, til at stige. Spørgsmålet er, i hvilken grad og forstand dette er ønskeligt set fra de forskellige perspektiver: medarbejdernes, de nærmeste ledes og den overordnede administrative og politiske ledelses? Dvs.:

Hvor mange flere end det nuværende niveau på 10% bør have videreuddannelse? Vil det højne kvaliteten i det sociale arbejde fx i forhold til evaluering af opnåede resultater, der fremstår som et problematisk område? En vigtig faktor for den videre udvikling på dette område er bl.a. de økonomiske forudsætninger, som kommuner og amter må arbejde inden for.

C Er de formaliserede videreuddannelser det centrale middel til at kvalificere sig til opgaver på specifikke arbejdsområder – eller kan og bør specialisering opnås på andre måder?

C Undersøgelsen har vist, at medarbejdernes udvikling i forhold til uddannelse og anden kvalifikationsudvikling efter afsluttet grunduddannelse er sammensat af mange forskellige elementer. Det synes derfor vigtigt at diskutere, hvilke områder der særligt bør sættes på: grunduddannelse, videreuddannelse, efteruddannelse og/eller kvalifikationsudviklingsaktiviteter som en integreret del af jobbet. I øjeblikket sker uddannelsesindsatsen efter afsluttet grunduddannelse primært i form af efteruddannelse og kvalifikationsudviklingsaktiviteter på arbejdspladserne, som er meget forskelligt i indhold, omfang og form, hvilket rejser spørgsmålet om nytten af en mere systematiseret og målrettet indsats på efteruddannelsesområdet.

Kortlægningens resultater tyder endvidere på, at udvikling af uddannelsesindsatsen også bør have indflydelse på grunduddannelserne og ikke alene på den efterfølgende uddannelses- og kvalifikationsudviklingsindsats. Fx er metodiske kundskaber og forudsætninger for at vurdere resultater af eget arbejde og på dette grundlag indstillingen til at udvikle eget arbejde og søge ny viden områder, som skal indgå i grunduddannelserne.

C I forhold til udbuddet af efteruddannelser, såvel fra offentlige institutioner som private udbydere, er det vigtigt at overveje, om udbuddet modsvarer medarbejdernes behov for efteruddannelse set i et længere (livs langt) perspektiv. Udfordringen for medarbejderne og lederne i forhold til efteruddannelse består bl.a. i at sikre relevans samt skabe kontinuitet og sammenhæng i deres anvendelse af ressourcer til efteruddannelse. For at sikre et relevant og sammenhængende udbud af efteruddannelser er

det afgørende, at der skabes en god dialog mellem udbyderne af efteruddannelser og dem, der efterspørger efteruddannelserne. Det er derfor afgørende, at ledere og medarbejdere, men også andre som fx de faglige organisationer bidrager til at formulere deres behov og gør brugen af de enkelte efteruddannelser til dele i en samlet strategi såvel i forhold til forvaltningernes/institutionernes behov og i forhold til den enkelte medarbejders behov.

- C Der synes ikke at være tvivl om, at der i fremtiden stilles krav til konstant, fleksibel og systematisk planlægning af medarbejdernes uddannelse og kvalifikationsudvikling. Opgaven består i at sikre en sammenhængende udvikling i forhold til henholdsvis: 1) den enkelte medarbejder, 2) grupper af medarbejdere, 3) fastholdelse af kontinuitet i en omskiftelig hverdag bl.a præget af udskiftninger i personalet, 4) forandringer i lovgivningen og 5) nye krav fra klienterne m.fl.

- C Undersøgelsen viser, at medarbejderne i højere grad har problemer med at leve op til egne kriterier for kvalitet i det sociale arbejde, end det er tilfældet i forhold til ledernes kriterier for kvalitet. Dette forhold er kendt fra flere tidligere undersøgelser, der viser, at det medfører frustrationer blandt medarbejderne, idet de aldrig rigtigt bliver tilfredse med deres arbejde (bl.a. Stjernø 1983, Eskelinen 2000, Andersen m.fl. 2000). I denne forstand er medarbejdernes manglende indfrielse af egne kvalitetskrav en negativ faktor, som – hvis den pågår i årevis – kan bidrage til udbrændthed, og som der derfor bør gøres noget ved. Der kan dog også være tale om en positiv drivkraft, idet medarbejderne har forestillinger og ambitioner om at gøre arbejdet bedre, hvilket kan fungere som en positiv faktor i forhold til udvikling af kvalifikationer.

- C Medarbejderne på de tre arbejdsområder giver udtryk for problemer i deres arbejde, men de mener ikke, at det i særlig høj grad er muligt at forbedre kvaliteten af arbejdet ved at ændre på arbejdsrelaterede forhold. De synes først og fremmest at stole på uddannelsen, hvilket man kan og bør diskutere rigtigheden i set i lyset af, at arbejdspress anses som den største barriere for kvalitet i arbejdet. På den anden side medfører uddannelse og læring i bedste fald, at eget arbejde ses i et nyt perspektiv, og

der opstår nye løsninger og muligheder for at tilrettelægge arbejdsgangene på en mere hensigtsmæssig måde.

- C Undersøgelsen viser, at såvel medarbejdere som ledere vurderer, at der er behov for opkvalificering i forhold til metodekendskab, herunder også metoder til evaluering af effekterne af det sociale arbejde. Det er et meget afgørende område for udviklingen af det sociale arbejde, idet det er gennem evaluering af de opnåede resultater, at der skabes grundlag for at tage stilling til eventuelle behov for forandringer, herunder behov for uddannelse og kvalifikationsudvikling på specifikke områder. I denne sammenhæng er det værd at bemærke, at der faktisk foregår en del aktiviteter på dette område allerede, idet mere end halvdelen af medarbejderne, der har deltaget i efteruddannelse i det seneste år, har beskæftiget sig med metoder inden for arbejdsområdet, men ikke specifik i forhold til redskaber til at vurdere resultatet og virkningerne af eget arbejde. Metoder til evaluering af effekterne af det sociale arbejde kan og bør diskuteres i forhold til såvel grunduddannelserne, videreuddannelserne, efteruddannelserne og anden kvalifikationsudvikling.
- C Spørgsmålet om personlige kompetencer er sat højt på dagsordenen i de senere års debat om og udvikling af uddannelserne på bl.a. det sociale område (jf. bl.a. bekendtgørelserne for socialrådgiveruddannelsen og pædagoguddannelsen). Undersøgelsen viser, at det særligt er medarbejderne på børn og unge-området og medarbejderne i døgninstitutionerne, der vurderer betydningen af personlig udvikling højt og i væsentlig grad deltager i såvel efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling, der indeholder personlig udvikling som en vigtig dimension. Brugen af ekstern supervision er således markant højere på disse områder, end det er tilfældet på sygedagpengeområdet. Spørgsmålet er imidlertid, om der ikke på sygedagpengeområdet vil være behov for i højere grad at gøre brug af ekstern supervision for at imødekomme de stigende krav til medarbejdernes personlige kompetencer, som er et resultat af stigende krav til klientkontakt – bl.a. peger KL's undersøgelse (2001) på, at denne udvikling er tydelig for medarbejderne på det administrative område i de kommunale socialforvaltninger.

C Det er væsentligt, at uddannelsesindsatsen på det sociale område tager udgangspunkt i feltets, dvs. praktikernes udtrykte behov, hvilket belyses i denne undersøgelse. Men samtidig kan disse ikke stå alene uden en bredere diskussion om, hvilke kompetencer fremtidens socialarbejdere og pædagoger bør have, og hvordan uddannelsesindsatsen skal tilrettelægges både på grunduddannelsesniveau og efterfølgende i løbet af jobkarrieren.

2 Baggrund, formål og problemstillinger

2.1 Baggrund

Der har været stigende opmærksomhed omkring nytten og resultaterne af den sociale indsats i den offentlige sociale sektor i de seneste år såvel i Danmark som i andre nordiske lande. I denne sammenhæng har det sociale arbejdes metoder og de ansattes kvalifikationer været i fokus. Således har kvalificering af medarbejdere og socialt arbejde i det hele taget været et væsentligt aspekt i flere af de projekter, som Socialministeriet har sat i værk i de senere år. Som eksempel kan nævnes Projekt Socialforvaltning (Socialministeriet 1997, 1998 og 2001), projekter på specifikke arbejdsområder – sygedagpengeområdet, børn og unge-området og førtidspensionsområdet – samt metodeudviklingsprogrammet (Socialministeriet 2001).

De centrale grunduddannelser på det sociale område – uddannelse som socialrådgiver og pædagog samt de grundlæggende social- og sundhedsuddannelser og kontoruddannelse – har været omfattet af uddannelsesreformer i løbet af de seneste 10 år (bl.a. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002). Reformerne har haft til formål at målrette og systematisere uddannelserne i overensstemmelse med den generelle udvikling i uddannelsessystemet og udviklingen inden for fag- og arbejdsområderne (Undervisningsministeriet 1999). Arbejdets indhold og krav i den sociale sektor ændrer sig med tiden i kraft af udviklingen inden for fagområderne, ændringer i de problemstillinger, behov og forventninger, som borgerne har og i kraft af ændringer i socialpolitiske målsætninger og prioriteringer i samfundet, som den sociale lovgivning afspejler (bl.a. »retssikkerhedsloven« Bekendtgørelse LBK nr. 267 af 12/04/2000 og »serviceloven« Bekendtgørelse LBK nr. 844 af 24/09/2001). Disse forhold stiller nye krav til medarbejderne.

De sociale grunduddannelser er generalistuddannelser, hvilket betyder,

at der er et stort behov for efterfølgende specialisering gennem videreuddannelse og efteruddannelse til de forskellige opgaver, som findes på det sociale område. Dels giver videreuddannelse og efteruddannelse mulighed for at erhverve sig formelle kompetencer, dels medvirker de til at styrke de ansattes kvalifikationer til opgaver i socialsektoren både generelt og specifikt. Efteruddannelse er et omfattende felt på det sociale område, og traditionelt foregår efteruddannelsesaktiviteterne tæt relateret til det sociale arbejdes praksis. Derudover er der i løbet af de senere år skabt flere muligheder for formaliseret kompetencegivende videreuddannelse gennem opbygningen af diplom- og masteruddannelserne. Uddannelserne er generelt set i forandring i disse år. Bl.a. er det hensigten at skabe nye muligheder for »livslang læring« for ansatte i den sociale sektor gennem udbygningen af videreuddannelser og oprettelse af Centre for Videregående Uddannelser (CVU'er) samt reformen af de mellemlange videregående uddannelser (MVU). AKF's første delrapport i den aktuelle undersøgelse beskriver uddannelserne på det sociale område og udviklingstendenserne i de senere år (Eskelinen, Hansen og Olsen 2002).

I en situation, hvor socialarbejdernes kvalifikationer er i fokus, og de sociale uddannelser har været omfattet af reformer, er det et problem, at der ikke findes systematisk viden om medarbejdernes uddannelsesmæssige kvalifikationer i praksisfeltet. Således findes der ikke overblik over antallet af medarbejdere og den faglige sammensætning på de forskellige arbejdsområder, og heller ikke medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund. Endvidere findes der ikke dokumentation for, i hvilket omfang de nye muligheder for videreuddannelse og kvalifikationsudvikling benyttes i den sociale sektor. Alt dette gør det svært at planlægge og koordinere uddannelses- og kvalifikationsudviklingsindsatsen og prioritere mellem forskellige tiltag både centralt og lokalt. Den primære udfordring i AKF's undersøgelse er derfor *at kortlægge omfanget af videre- og efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling* og betydningen heraf for opgavevaretagelse på udvalgte arbejdsområder i kommuner og amter. En yderligere udfordring i undersøgelsen er at belyse, såvidt muligt, om der kan ses nogle spor af, at udviklingen af ovennævnte uddannelsesmuligheder slår igennem blandt ansatte i den kommunale og amtslige sociale sektor.

2.2 Formål og problemstillinger

Det overordnede formål med AKF's undersøgelse er at bidrage med dokumentation og empirisk viden, som kan danne grundlag for de kommende års udvikling af medarbejdernes kvalifikationer i den offentlige sociale sektor. På denne baggrund er undersøgelsens sigte

1. at skabe overblik over medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund, videreuddannelse, efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling,
2. at beskrive, hvordan forskellige medarbejdere vurderer deres kvalifikationer, og hvilke forhold der virker som barrierer for en mere tilfredsstillende opgavevaretagelse,
3. at beskrive medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov set både ud fra et medarbejderperspektiv og et lederperspektiv.

Undersøgelsens fokus er den kvalifikationsudvikling, som finder sted gennem uddannelse. Men »uddannelse« forstår i projektet bredt dækkende både grund- og videreuddannelserne og forskellige efteruddannelses- og kvalifikationsudviklingsaktiviteter på arbejdspladserne, hvor der også sker erfaringsbaseret læring. Endvidere betragtes kvalifikationer og kvalifikationsudvikling i projektet i den sammenhæng, hvor arbejdet i den offentlige sociale sektor foregår. Arbejdets organisering, det faglige miljø og ledelsens støtte og holdninger er bl.a. væsentlige i den sammenhæng, da de kan have en afgørende betydning for, om opgaverne varetages på kompetent og tilfredsstillende måde. Da opgaverne i forhold til en bestemt klientgruppe som regel løses af flere medarbejdere, har kvalifikationsudvikling på det sociale område derudover i høj grad et kollektivt aspekt. Af disse grunde er der også behov for andre kriterier og indikatorer end oplysninger om den enkelte medarbejders formelle kvalifikationer for at vurdere medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov på det sociale område.

Undersøgelsen fokuserer på frontlinjemedarbejdere (dvs. medarbejdere med personlige klientkontakter) og deres ledere på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne og i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge. Undersøgelsen har følgende problemstillinger, der er

fremkommet i dialog mellem AKF, Socialministeriet, Amtsrådsforeningen i Danmark, KL og Københavns Kommune:

- Hvordan er faggruppesammensætningen på de tre udvalgte arbejdsområder?
- Hvilken uddannelsesmæssig baggrund har medarbejderne, og i hvilket omfang har de erhvervet sig videreuddannelse og efteruddannelse?
- Hvilke former for kvalifikationsudvikling finder sted i jobbet/på arbejdspladserne?
- Hvordan vurderer medarbejdere og ledere forholdet mellem medarbejdernes kvalifikationer og arbejdsopgaver?
- Hvad gøres i amter og kommuner for at dygtiggøre medarbejdere, herunder hvilke typer af uddannelsesindsats der findes, og hvordan er vilkårene for uddannelse og kvalifikationsudvikling?
- Hvordan vurderer lederne medarbejdernes kvalifikationer, og hvilke muligheder er der for kvalifikationsudvikling?

2.3 Arbejdsområderne i projektet

Der kan anvendes forskellige begrundelser for, hvor der er særlige behov for kvalifikationsudvikling på det sociale område. Der kan dels være tale om områder med særlige krav eller »tunge« klienter, eventuelt omfattet af ny lovgivning, dels om arbejdsområder, som fungerer efter traditionelle arbejdsgange på trods af krav om fornyelse (fx det socialadministrative område og en række amtslige institutioner).

Flere undersøgelser viser, at en betydelig del af medarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger selv oplever, at de har behov for mere uddannelse eller oplæring for at kunne udføre deres arbejde godt (bl.a. Eskelinen 2000). Det gælder især medarbejdere, for hvem en væsentlig del af arbejdet består af personlig kontakt med klienter.

I forbindelse med den aktuelle undersøgelse pegede Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen i Danmark og Københavns Kommune sammen med Socialministeriet på »komplerede børnesager« og »specielle dagpengesager« som områder, hvor de *erfaringsmæssigt* oplever brist og mangler, eller særligt behov for udvikling af medarbejdernes kvalifikationer. På denne baggrund valgte Socialministeriet tre arbejdsområder til

kortlægningen, nemlig sygedagpengeområdet, børn og unge-området i kommunerne og amtslige døgninstitutioner for børn og unge.

Ledernes vurderinger på de tre udvalgte arbejdsområder viser, at de daglige ledere oplever, at de krav, der stilles til medarbejderne, er blevet større i de seneste år. Ca. 60% af lederne på sygedagpengeområdet og på børn og unge-området i kommunerne og 50% af lederne på døgninstitutionsoverområdet i amterne mener, at kravene i høj grad har ændret sig (tabel 2.1). Lederne på alle tre arbejdsområder vurderer, at kravene til medarbejderne i høj grad er steget især på grund af øgede kvalitetskrav inden for arbejdsområdet (tabel 2.2). Lederne på de to kommunale arbejdsområder nævner derudover ændringer i lovgivningen som en vigtig årsag, mens lederne fra de amtslige døgninstitutioner nævner ændringer i klienternes/ brugernes problemer som en væsentlig årsag til, at kravene til medarbejderne er steget.

Tabel 2.1 Er der i de seneste tre år sket ændringer i forhold til de krav, der stilles til medarbejderne på arbejdsområdet (procent)?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja, i høj grad	32	64	28	60	40	50
Ja, i nogen grad	16	32	19	40	35	44
Ja, men kun i ringe grad	1	2	-	-	3	4
Nej, ikke særlig	1	2	-	-	2	2
I alt	50	100	47	100	80	100

Tabel 2.2 Hvis der er sket ændringer i forhold til de krav, der stilles til medarbejderne på arbejdsområdet, er det på grund af ... (procent)

	Sygedagpenge			Børn og Unge			Døgninstitutioner					
	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle			
ændringer i klienternes/brugernes problemer?	16	57	27	100	21	55	24	100	52	34	14	100
ændringer i de krav, klienterne/brugerne stiller?	29	51	20	100	21	51	28	100	32	42	26	100
ændringer i lovgivningen?	74	24	2	100	45	42	13	100	23	43	34	100
øgede kvalitetskrav inden for arbejdsområdet?	67	29	4	100	67	33	-	100	52	41	7	100
omstrukturering i kommunen/institutionen?	41	39	20	100	23	23	53	99	19	39	42	100
krav om økonomisk effektivitet?	43	43	14	100	21	43	36	100	28	38	34	100

3 Undersøgelsens gennemførelse

Denne undersøgelse er anden del af undersøgelsen »Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område«, som Socialministeriet (efter regeringsdannelsen i november 2001 hører sygedagpengeområdet under Beskæftigelsesministeriet) satte i gang i juni 2001. Baggrunden for undersøgelsen er, at Socialministeriet i de kommende år ønsker at bidrage til et forbedret grundlag for en mere systematisk og målrettet uddannelsesindsats for medarbejderne på det sociale område i amter og kommuner.

3.1 Projektets dele

Den samlede undersøgelse består af tre delprojekter, som supplerer hinanden gennem deres forskellige fokus og afgrænsning (jf. figur 3.1).

Det første delprojekt, som blev gennemført i efteråret 2001 omfattede en bred kortlægning af fire centrale uddannelser på det sociale område. Kortlægningen er en videnopsamling, som tog udgangspunkt i uddannelsessystemet og satte fokus på uddannelsesstrukturen og uddannelsestilbudene samt styringen heraf. Kortlægningen er rapporteret som AKF-memo (Eskelinen, Hansen og Olsen 2002).

Delprojekterne 2 og 3 (jf. figur 3.1) er en analyse af medarbejdernes uddannelse, kvalifikationer og kvalifikationsudvikling på tre udvalgte arbejdsområder, nemlig på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsoverområdet i amterne (de amtslige døgninstitutioner for børn og unge). Analysen bygger dels på spørgeskemaundersøgelser blandt medarbejdere og ledere i et repræsentativt udvalg af kommuner og fire amter (AKF's spørgeskemaundersøgelse), dels på kvalitative studier på udvalgte arbejdspladser på hvert af de tre arbejdsområder (case-

studier udført af RUC). Dermed tager de to empiriske delprojekter – spørgeskemaundersøgelsen og de kvalitative studier – udgangspunkt i de opfattelser og holdninger, som praktikere og ledere inden for de tre arbejdsområder har. Det første delprojekt, den generelle kortlægning, tog udgangspunkt i uddannelsessystemet og eksperterne.

Denne anden delrapport præsenterer resultaterne af en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere og ledere på tre arbejdsområder. Rapporten er en dokumentation for uddannelsesstatus på de tre områder (jf. afsnit 3.2).

Delrapport tre beskriver læring i arbejdet gennem kvalitative studier, og den udkommer i efteråret 2002 (Andersen og Ahrenkiel 2002).

Figur 3.1 Projektet »Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område«

Delprojektets fokus	Fremgangsmåde
<p>Delprojekt 1 Beskrivelse af grund-, videre- og efteruddannelse for</p> <ul style="list-style-type: none"> – socialrådgivere og socialformidlere – pædagoger og socialpædagoger – social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter – kontoruddannet personale. <p>Overblik over uddannelserne på de fire uddannelsesområder samt diskussion om styringen af uddannelserne og udviklingstendenserne i de seneste år.</p>	<p>Informationssøgning. Interview med nøglepersoner og centrale aktører på de fire centrale uddannelsesområder.</p> <p><i>(Udgivet som AKF memo »Uddannelse på det sociale område« i maj 2002.)</i></p>
<p>Delprojekt 2 Dokumentation af <i>medarbejdernes</i> uddannelsesbaggrund, videreuddannelse og efteruddannelse. Analyse af medarbejdernes vurderinger af deres egne kvalifikationer i forhold til arbejdsopgaver. Beskrivelse af barrierer og muligheder for kvalifikationsudvikling.</p> <p>Analyse af <i>ledernes</i> vurderinger af medarbejdernes kvalifikationer samt forudsætninger for kvalifikationsudvikling.</p>	<p>Spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere og deres ledere på tre arbejdsområder:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Medarbejdere, som arbejder med »komplerede sygedagpengesager« – med »komplerede børnesager« – i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge. – Ledere til medarbejderne på disse tre arbejdsområder. <p>(AKF)</p>
<p>Delprojekt 3 Læring gennem det daglige arbejde.</p>	<p>Kvalitative studier på tre arbejdspladser i to kommuner og et amt, der også indgik i delprojekt 2. (RUC)</p>

3.2 AKF's spørgeskemaundersøgelse og rapportens opbygning

AKF's spørgeskemaundersøgelse af uddannelser og kvalifikationer på de tre arbejdsområder består af en medarbejderundersøgelse og en lederundersøgelse. Medarbejderundersøgelsen omhandlede

- C gennemført videreuddannelse og interesse i at gennemføre en videreuddannelse
- C deltagelse i efteruddannelse (type, omfang osv.) i det seneste år
- C deltagelse i kvalifikationsudviklingsaktiviteter/faglige aktiviteter i jobbet
- C vurdering af egne kvalifikationer i forhold til arbejdsopgaver
- C vurdering af muligheder og barrierer for uddannelse og kvalifikationsudvikling.

Lederundersøgelsen satte fokus på

- C ledernes videreuddannelse, efteruddannelse og vurdering af deres egne kvalifikationer
- C vurdering af medarbejdernes forudsætninger
- C muligheder og barrierer for kvalifikationsudvikling.

Medarbejderundersøgelsen er den centrale del af undersøgelsen, hvilket såvel analyserne som rapportens opbygning afspejler. Resultaterne er analyseret på *to niveauer* – 1) på tværs af de tre arbejdsområder og 2) ved at sammenholde medarbejdernes og ledernes vurderinger i forhold til hinanden.

Formålet med at præsentere *de tre medarbejdergrupper i forhold til hinanden* (jf. kapitlerne 4-7) var ikke direkte at sammenligne områderne med hinanden, men at sætte vurderingerne i et meningsfuldt perspektiv. Det er meget sparsomt med empiriske undersøgelser af medarbejdernes uddannelse og kvalifikationer på det sociale område, og derfor findes der ikke et materiale, som resultaterne kan vurderes i forhold til. Dertil kommer, at hensigten med undersøgelsen ikke var at foretage en specifik analyse af hvert af arbejdsområderne. Derfor var spørgeskemaet enslydende for alle tre områder, hvilket gjorde det muligt at perspektivere medarbejdernes situation på de tre arbejdsområder i forhold til hinanden, men samtidig udelukkede muligheden for at undersøge helt unikke forhold på et bestemt

arbejdsområde. Det sidstnævnte var heller ikke muligt inden for undersøgelsens ressourcemæssige rammer.

Formålet med at *sammenholde medarbejdernes og ledernes vurderinger* var at beskrive medarbejdernes uddannelse og kvalifikationsudvikling fra to positioner, som er centrale perspektiver. Ledernes vurderinger præsenteres i relation til medarbejdernes vurderinger i de enkelte kapitler 4-7. Derudover rapporteres lederundersøgelsen som et selvstændigt kapitel (kapitel 9).

Ud over de to nævnte analyseniveauer – beskrivelse af medarbejderne på de tre arbejdsområder og sammenligning af medarbejdernes og ledernes vurderinger – præsenteres i kapitel 8 multivariate analyser, som belyser, hvilke faktorer der har betydning henholdsvis for medarbejdernes videreuddannelse, efteruddannelse og selvvaluerede faglige forudsætninger.

Spørgeskemaundersøgelsestiltælling og metode, samt deltagelse i spørgeskemaundersøgelserne fremgår af bilag 1, *Undersøgelsens tiltælling og metode*.

4 Medarbejdernes baggrund, uddannelse og arbejdserfaring

I dette kapitel præsenteres medarbejdergrupperne i undersøgelsen i forhold til alder, køn, grunduddannelse og arbejdserfaring på det nuværende arbejdsområde (afsnit 4.1 og 4.2), hvorefter medarbejderne sammenholdes med lederne ud fra samme aspekter (afsnit 4.3). Samtlige oplysninger er baseret på AKF's spørgeskemaundersøgelse henholdsvis blandt medarbejderne og lederne på de tre arbejdsområder.

4.1 Køn og alder

Som generelt i den sociale sektor er størstedelen af medarbejderne på de tre arbejdsområder *kvinder*. På de to kommunale arbejdsområder – »sygedagpenge« og »børn og unge« – er kvindernes andel 90%, mens deres andel blandt medarbejdere i de amtslige døgninstitutioner er mindre, 68% (tabel 4.1).

Aldersfordelingen på de tre områder er nogenlunde ens bortset fra, at der er relativt færre 50-årige og ældre blandt medarbejdere i de amtslige døgninstitutioner sammenlignet med de to kommunale arbejdsområder (ca. 20% mod ca. 30%, jf. tabel 4.1). Ca. 40% af medarbejderne er under 40 år, og ca. en tredjedel er 40-49-årige. Alle aldersgrupper fra de under 30-årige til de 50-årige og derover er repræsenteret. Dog er den yngste 10-årsaldersgruppe, de under 30-årige, absolut den mindste (ca. 10%) på alle tre arbejdsområder.

Tabel 4.1 Medarbejderne fordelt på køn og alder i forhold til arbejdsområde

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>Køn</i>						
Kvinde	225	91	191	90	317	68
Mand	23	9	20	10	148	32
<i>I alt</i>	<i>248</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>465</i>	<i>100</i>
<i>Alder¹</i>						
Under 30 år	25	10	23	11	54	12
30-39-år	67	27	54	26	142	31
40-49 år	78	32	72	34	167	36
50 år eller derover	77	31	62	29	100	21
<i>I alt</i>	<i>247</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>463</i>	<i>100</i>

¹ En person på sygedagpengeområdet og to personer fra døgninstitutionerne har ikke oplyst deres alder.

Således er de to kommunale arbejdsområder kendetegnet ved en massiv overvægt af kvinder og ved, at ca. 60% af medarbejderne er 40 år eller derover. Af medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner er »kun« ca. to tredjedele kvinder, og disse medarbejdere er lidt yngre end ansatte i kommunerne.

Alderssammensætningen kan skyldes både lav rekruttering i de senere år især i kommunerne (hvilket har været tilfældet generelt i den offentlige sektor, jf. bl.a. Eskelinen og Andersen 1999, Groes og Holm 1999), og at studerende i de sociale uddannelser har en relativt høj gennemsnitsalder. Det har været et ønske fra uddannelsesinstitutionernes side at optage fx til socialrådgiver- og pædagoguddannelserne studerende, som har erhvervs- og livserfaring gennem en særlig kvoteordning (jf. Danmarks Evalueringsinstitut 2001, Eskelinen, Hansen og Olsen 2002).

Det kan forventes, at medarbejdernes aldersmæssige sammensætning har betydning for, i hvilket omfang de deltager i videreuddannelse eller efteruddannelse. Alderens rolle for, hvor »uddannelsesaktive« medarbejderne er, analyseres i kapitel 8.

4.2 Grunduddannelse og arbejdserfaring

Med få undtagelser har medarbejderne på alle tre arbejdsområder en *faglig*

grunduddannelse, men der er markante forskelle på den uddannelsesmæssige sammensætning mellem arbejdsfelterne (tabel 4.2). På sygedagpengeområdet er over halvdelen (58%) enten socialrådgivere eller socialformidlere, og en tredjedel er kommunalt uddannede. På børn og unge-området er næsten alle (94%) socialrådgivere eller socialformidlere. På døgninstitutionsområdet har to tredjedele (66%) af medarbejderne grunduddannelse som pædagog, socialpædagog eller klubpædagog, mens de øvrige medarbejdere har en varierende uddannelsesmæssig baggrund, herunder socialrådgiver, folkeskolelærer, faglært håndværker eller kommunalt uddannet. Andelen af medarbejdere uden faglig grunduddannelse er størst på døgninstitutionsområdet (5%).

Tabel 4.2 Medarbejderne fordelt på grunduddannelse og arbejdsområde

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Socialrådgiver	109	44	179	85	24	5
Socialformidler	34	14	19	9	1	-
Pædagog/socialpædagog	-	-	3	1	300	65
Klubpædagog	1	-	-	-	6	1
Assistent i kommune el. amt	52	21	5	2	12	3
Kommunom	30	12	1	1	3	1
Assistent (kontoruddannet)	8	3	1	1	3	1
Folkeskolelærer	-	-	-	-	33	7
Faglært (fx håndværker)	1	-	-	-	36	8
Kortvarig udd., sosu-området	-	-	-	-	7	2
Handelsuddannet	4	2	-	-	5	1
Anden grunduddannelse	3	1	2	1	7	2
Ingen faglig uddannelse	5	2	-	-	22	5
I alt	247	99	210	100	459	101

Generelt har medarbejderne i døgninstitutionerne en kortere *skoleuddannelse* bag sig end medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder, fx har 17% af medarbejderne på døgninstitutionerne højst 9. klasses afgangseksamen, mens det er tilfældet for 4-8% på børn og unge-området og sygedagpengeområdet. Medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne har i højere grad end andre en gymnasial uddannelse, idet ca. 80% af dem har taget studentereksamen e.l. mod 57% på sygedagpengeområdet og 45% i de amtslige døgninstitutioner.

Det skal bemærkes, at afgrænsningen af målgruppen til at omfatte de medarbejdere, der varetager »komplerede sager« på sygedagpengeområ-

det og på børn og unge-området i kommunerne, har som konsekvens, at tabel 4.2 *ikke* gengiver faggruppesammensætningen på disse to arbejdsområder *som helhed*. Undersøgelsen var ikke direkte rettet mod at give svar på, hvorvidt der er medarbejdere på de tre arbejdsområder, som varetager opgaver, som de ikke er uddannet til. Endvidere kan et større bortfald blandt medarbejdere med »anden uddannelse« i kommunerne, og især i de amtslige døgninstitutioner betyde, at socialrådgivere, socialformidlere, pædagoger og kommunalt uddannede er overrepræsenteret i AKF's materiale (jf. bilag 1). Når dette er sagt, skal det konstateres, at forskelle på medarbejdernes uddannelsesbaggrund synes at afspejle opgavernes karakter og traditioner på de tre arbejdsområder. Således forudsætter arbejdet på døgninstitutionsområdet en pædagogisk tilgang, mens arbejdet på børn og unge-området i kommunerne forudsætter socialfaglig vurdering. Arbejdet på sygedagpengeområdet er blevet mere klientorienteret i stedet for at have været administrativ opfølgning af sygedagpengeforløbene og derfor et kommunalt-administrativt område med mange kommunalt uddannede.

Ses der på *anciennitet på det nuværende arbejdsområde*, er der på alle tre arbejdsområder både erfarne og uerfarne medarbejdere (tabel 4.3). Godt 40% af medarbejderne (41-47% afhængig af arbejdsområdet) har højst 4 års erfaring på deres nuværende arbejdsområde, ca. 20% har 5 til 9 års erfaring, og godt 30% (33-38%) har været på området over 10 år. Således har medarbejderne meget forskellig erfaring på deres arbejdsområde, og en betydelig andel har et relativt kortvarigt kendskab til deres arbejdsområde. Dette virker umiddelbart overraskende i forhold til aldersstrukturen på arbejdsområderne. Alderen taget i betragtning burde flere have kunnet nå en længere erfaring. Men forklaringen kan som tidligere nævnt være, at man bliver færdiguddannet som socialrådgiver eller pædagog i en relativt høj alder (jf. afsnit 4.1), eller at man har skiftet arbejdsområde.

Tabel 4.3 Arbejdserfaring på det nuværende arbejdsområde

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Under 1 år	29	12	22	11	41	9
1-4 år	73	30	66	30	173	38
5-9 år	50	20	51	24	91	20
10-19 år	53	21	44	21	103	22
20 år eller derover	42	17	27	13	52	11
I alt	247	100	210	100	460	100

4.3 Sammenligning med lederne på de respektive arbejdsområder

Sammenlignes medarbejderne med lederne på de tre arbejdsområder, er der en markant forskel både i forhold til *køn* og *alder*. Lederne er betydeligt ældre end medarbejderne, og der er markant flere mænd blandt lederne. Kun ca. 10% af lederne på de tre arbejdsområder er under 40 år, mens næsten halvdelen på de to kommunale arbejdsområder og ca. en tredjedel på døgninstitutionsområdet er 50 år eller derover. Over halvdelen af lederne er mænd på sygedagpengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner og godt 40% på børn og unge-området i kommunerne (jf. kapitel 9, tabel 9.1).

Lederne har i store træk den samme *uddannelsesmæssige baggrund* (grunduddannelse) som medarbejderne på de respektive områder. Således er størstedelen af lederne på sygedagpengeområdet socialrådgivere, socialformidlere eller kommunalt uddannede. På børn og unge-området er lederne uddannet som socialrådgivere eller socialformidlere, og i de amtslige døgninstitutioner er lederne uddannet som pædagoger eller socialpædagoger (jf. kapitel 9, tabel 9.2). Det peger på, at lederne i høj grad bliver rekrutteret fra egne rækker, eller at der i hvert fald prioriteres faglige ledere som mellemledere. Et interessant fænomen i denne sammenhæng er, at en stor del af lederne er mænd, selv om dette ikke er tilfældet for medarbejderne.

Lederne har en betydeligt længere *arbejdserfaring* inden for arbejdsområdet end »deres« medarbejdere. Ca. to tredjedele af lederne har beskæftiget sig med det nuværende arbejdsområde mere end 10 år, og omkring en femtedel har højst 4 års erfaring på arbejdsområdet (jf. kapitel 9, tabel 9.3). Situationen er ganske anderledes for medarbejderne, hvoraf ca. en tredjedel har mere end 10 års erfaring og godt 40% højst fire års erfaring.

5 Gennemført videreuddannelse, efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling

Der foreligger kun begrænset lokal og spredt viden om, hvilke uddannelser medarbejderne på de tre arbejdsområder konkret har gennemført, og hvilke former for kvalifikationsudvikling de har deltaget i efter afsluttet grunduddannelse. Det var derfor et centralt formål med AKF's spørgeskemaundersøgelse at dokumentere, i hvilket omfang medarbejderne har deltaget i formaliseret videreuddannelse, efteruddannelse og kvalifikationsudviklingsaktiviteter i selve jobbet. Dette kapitel indeholder detaljerede oplysninger om disse forhold.

I afsnit 5.1 beskrives, i hvilket omfang medarbejderne har gennemført en formaliseret *videreuddannelse*, hvilke videreuddannelser det i givet fald drejer sig om, og hvilke videreuddannelser de ønsker at kunne gennemføre. I den forbindelse diskuteres, hvilke forhold der muligvis har betydning for omfanget af gennemførte videreuddannelser. Herefter i afsnit 5.2 sættes fokus på, hvilke *efteruddannelser* medarbejderne har deltaget i, hos hvilke udbydere og i hvilket omfang det er sket inden for det seneste år. Desuden fremlægges medarbejdernes vurderinger af efteruddannelsernes betydning for deres forudsætninger i forhold til de nuværende opgaver. I afsnit 5.3 beskrives medarbejdernes deltagelse i aktiviteter, der har til formål at udvikle deres *kvalifikationer i jobbet*. Omfanget af disse aktiviteter og medarbejdernes vurderinger af, hvilke typer aktiviteter der er mest udbytterige præsenteres. Til sidst i afsnit 5.4 sammenholdes medarbejdernes og ledernes videreuddannelse og efteruddannelse på de tre arbejdsområder.

5.1 Formaliseret videreuddannelse

Indtil slutningen af 1980'erne var videreuddannelser i form af bl.a. årskurser

ved sociale højskoler og pædagog- og lærerseminarer eller lærerhøjskoler de væsentligste muligheder for videreuddannelse for medarbejdere på det sociale område. Årskurser har aldrig været en »beskyttet« titel, men snarere en betegnelse for længerevarende videreuddannelser med varighed op til ca. et år og uden krav om en afsluttende eksamen. I løbet af 1990'erne med lov om åben uddannelse (1989) blev der efterhånden udbudt en række diplomuddannelser, der kunne gennemføres samtidigt med, at man bevarede sin arbejdstilknytning. Diplomuddannelserne stiller andre krav end årskurser, bl.a. udstedes der eksamensbevis efter bestået diplomuddannelse, og der er krav om deltagerbetaling. I dag udgør de forskellige diplom- og masteruddannelser de formaliserede videreuddannelser på det sociale område (jf. den 1. delrapport Eskelinen, Hansen og Olsen 2002). Efter Voksen- og efteruddannelsesreformen, der trådte i kraft 1. januar 2001 (Arbejdsministeriet og Undervisningsministeriet 2000), skal diplomuddannelser af relevans for det sociale område i fremtiden primært udbydes af CVU'erne (Centre for Videregående Uddannelser, som de mellemlange videregående uddannelsesinstitutioner skal etablere i samarbejde med fx universitetsinstitutioner). For tiden udbydes diplomuddannelser også på andre uddannelsesinstitutioner, eksempelvis de sociale højskoler, som ikke endnu indgår i et CVU. Masteruddannelser kan kun udbydes af universiteter.

I undersøgelsen blev videreuddannelse afgrænset til udelukkende at omfatte de *formelle kompetencegivende videreuddannelser* (jf. tabel 5.2), der er omfattet af en bekendtgørelse. Denne afgrænsning gør, at nogle længerevarende forløb – typisk psykoterapikurser i privat regi, som især benyttes af medarbejdere på døgninstitutionsområdet, men også på børn og unge-området i kommunerne – ikke er med i opgørelsen af videreuddannelserne. I stedet er de placeret under kategorien efteruddannelse og rapporteres i afsnit 5.2.

Hvor mange medarbejdere har en formaliseret videreuddannelse?

Omkring 10% af medarbejderne på de tre arbejdsområder angiver, at de har gennemført en af de formaliserede videreuddannelser, som er nævnt i tabel 5.2. Størstedelen af medarbejderne har således ikke en formaliseret videreuddannelse, dvs. en længerevarende videreuddannelse på det sociale område, som afsluttes med en officielt anerkendt og kompetencegivende eksamen (tabel 5.1).

Tabel 5.1 Antallet af medarbejdere, som har en formaliseret videreuddannelse¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Har videreuddannelse ²	24	10	28	13	48	10
Har ingen videreuddannelse	183	74	138	65	306	66
Uoplyst	41	16	46	21	111	24
<i>Antal svarpersoner</i>	<i>248</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>465</i>	<i>100</i>

1 Tabellen angiver antallet af medarbejderne, som har gennemført mindst en af de i tabel 5.2 nævnte formaliserede videreuddannelser.

2 Heraf har 10 medarbejdere gennemført to videreuddannelser og en medarbejder har gennemført fire.

Hvilken videreuddannelse har medarbejderne gennemført?

Det er karakteristisk for de medarbejdere på *sygedagpengeområdet*, der har gennemført en videreuddannelse, at det drejer sig om enten årskursus på en social højskole, den sociale videreuddannelse, diplomuddannelsen i socialt arbejde eller den sociale diplomuddannelse (tabel 5.2).

På *børn og unge-området i kommunerne* er der fem uddannelser, der i særlig grad er benyttet, nemlig årskursus på en social højskole, den sociale videreuddannelse, diplomuddannelsen i socialt arbejde, diplomuddannelse i familieterapi og den sociale diplomuddannelse i børne- og familiearbejde.

Blandt medarbejderne på *døgninstitutionsområdet* er den pædagogiske diplomuddannelse i særligt omfang blevet benyttet. Herefter følger syv videreuddannelser, der er gennemført af en del medarbejdere, nemlig årskursus fra henholdsvis en social højskole, seminarier eller lærerhøjskolen, den sociale videreuddannelse, den sociale diplomuddannelse i børne- og familiearbejde og diplomuddannelserne i socialt arbejde, familieterapi og pædagogisk arbejde.

Det viser sig således, at hvert område i en vis udstrækning har sine særlige træk, når det gælder medarbejdernes videreuddannelse, og medarbejderne synes i vis grad at vælge den samme uddannelsesinstitution, hvor de har erhvervet sig deres grunduddannelse (jf. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002). Men der er tre uddannelser, der er blevet benyttet i væsentlig udstrækning på alle tre områder, nemlig årskursus på en social højskole, den sociale videreuddannelse og diplomuddannelsen i socialt arbejde. På børn

og unge-området er derudover diplomuddannelse i familierapi og den sociale diplomuddannelse i børne- og familierarbejde benyttet såvel af medarbejderne fra kommuner som amter.

Tabel 5.2 Hvilke formaliserede videreuddannelser har medarbejderne gennemført?

	Syge- dagpenge	Børn og unge	Døgn- institution
Årskursus på en social højskole ¹	9	5	9
Den sociale videreuddannelse	5	4	5
Diplomuddannelsen i socialt arbejde	4	4	3
Diplomuddannelse i familierapi	1	5	3
Den sociale diplomuddannelse i børne- og familierarbejde	-	7	5
Den sociale diplomuddannelse (tværfaglig)	4	1	1
Den sociale kandidatuddannelse	-	1	-
Diplomuddannelsen i pædagogisk arbejde	-	-	4
Pædagogisk diplomuddannelse	-	2	14
Børneforsorgens Fortsættelsesseminarium (årskursus) ¹	-	1	-
Voksenunderviser (udd. fra lærerseminarium)	2	1	1
Diplomuddannelse for socialformidlere	1	-	-
Uddannelse fra Åbent universitet (diplomniveau)	2	-	-
Årskursus fra lærerseminarium/Danmarks Lærerhøjskole ¹	-	-	7
Speciallæreruddannelsen på Danmarks Lærerhøjskole	-	-	2
Antal gennemførte videreuddannelser²	28	31	54
<i>Antal personer med videreuddannelse</i>	<i>24</i>	<i>28</i>	<i>48</i>

- 1 Årskursus fra en social højskole eller årskursus fra Danmarks lærerhøjskole (fx årskursus for børnehaver- og fritidspædagoger) udbydes ikke mere. Efter Voksen- og efteruddannelsesreformen, der trådte i kraft 1. januar 2001, vil formaliserede videreuddannelser rettet mod dem, der har en mellemlang videregående uddannelse, typisk blive betegnet diplomuddannelser eller masteruddannelser. Det er hensigten, at diplomuddannelser af relevans for det sociale område primært skal udbydes af CVU'erne (Centre for Videregående Uddannelser). Diplomuddannelser udbydes også på andre uddannelsesinstitutioner, eksempelvis de sociale højskoler, som ikke endnu indgår i et CVU. Masteruddannelser kan kun udbydes af universiteter. (Se bl.a. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002).
- 2 Heraf har 10 medarbejdere gennemført to videreuddannelser og en medarbejder har gennemført fire.

I hvilket omfang ønsker medarbejderne at gennemføre en videreuddannelse?

Det kan diskuteres, i hvor stort omfang arbejdsopgaverne på de tre undersøgte områder fordrer kompetencer, der er erhvervet gennem videreuddannelse. Det eksisterende niveau på ca. 10% af medarbejderne forekommer i sig selv lavt, og ikke mindst i forhold til, hvor mange medarbejdere der angiver, at de ønsker at gennemføre en formaliseret videreuddannelse, er den lave andel tankevækkende. Medarbejderne giver nemlig i vid udstrækning udtryk for, at de *ønsker at gennemføre* en videreuddannelse (tabel 5.3), hvilket til en vis grad afspejler deres vurderinger af de krav, arbejdet stiller.

Ønsket om at tage en videreuddannelse er størst blandt medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne, hvor 60% angiver, at de ønsker at gennemføre en formaliseret videreuddannelse. Herefter følger medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge, hvor 50% udtrykker ønske om en videreuddannelse. Andelen er lavest på sygedagpengeområdet, hvor 34% af medarbejderne ønsker en videreuddannelse. Der kan således konstateres en markant forskel mellem områderne, i og med at ønsket om videreuddannelse udtrykkes af betydeligt færre på sygedagpengeområdet end på de to øvrige områder, hvor ønsket om videreuddannelse til gengæld er meget udbredt.

Af tabel 5.3 fremgår det endvidere, *hvilke formaliserede videreuddannelser medarbejderne* på de tre arbejdsområder *ønsker at gennemføre*. Ønskerne følger nogenlunde det mønster, der er i de gennemførte videreuddannelser. Men samtidigt viser det sig, at en betydelig andel af medarbejderne udtrykker et generelt ønske om en videreuddannelse, uden at de synes at have undersøgt de eksisterende muligheder. Ca. hver tredje medarbejder på sygedagpengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner og ca. hver fjerde medarbejder på børn og unge-området i kommunerne har nemlig enten ikke angivet, hvilken videreuddannelse de ønsker, eller de har nævnt årskursus på en social højskole, som er en videreuddannelse, som ikke længere udbydes (jf. tabel 5.3). Disse oplysninger tyder på, at andelen af medarbejdere, som reelt er motiveret til at gennemføre en videreuddannelse, er noget mindre end henholdsvis 60%, 50% og 34% på de tre arbejdsområder. Der kan være tale om, at medarbejderne har brug for bedre oplysninger og adgang til viden om, hvilke muligheder der findes i forhold til videreuddannelse.

Tabel 5.3 I hvilket omfang ønsker medarbejderne at gennemføre en videreuddannelse, og hvilken videreuddannelse er de i givet fald interesseret i?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>I hvilket omfang ønsker medarbejderne at gennemføre en videreuddannelse?</i>						
Ønsker at gennemføre en videreudd.	84	34	127	60	233	50
Ønsker ikke at gennemføre en vid.udd.	143	58	69	33	165	35
Uoplyst	21	8	15	7	67	14
<i>I alt</i>	<i>248</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>465</i>	<i>99</i>
<i>Hvilken videreuddannelse ønsker medarbejderne i givet fald at gennemføre?</i>						
Årskursus på en social højskole ¹						
Den sociale videreuddannelse	8	10	7	6	22	9
Diplomuddannelse i socialt arbejde	17	20	5	4	3	1
Diplomuddannelse i familierapi	11	13	3	2	7	3
Den sociale diplomuddannelse i børne- og familierarbejde	3	4	26	20	36	15
Den sociale diplomuddannelse (tværfaglig)	-	-	51	40	30	13
Den sociale kandidatuddannelse	9	11	3	2	5	2
Diplomuddannelsen i pædagogisk arbejde	7	8	5	4	8	5
Pædagogisk diplomuddannelse	-	-	-	-	22	9
Anden formaliseret uddannelse	1	1	-	-	34	15
Ønsker en videreuddannelse, men typen af videreudd. er ikke specificeret	6	7	4	3	9	4
	22	26	23	18	57	24
<i>Antal svarpersoner</i>	<i>84</i>	<i>100</i>	<i>127</i>	<i>100</i>	<i>233</i>	<i>100</i>

1 Grunden til, at årskursus på en social højskole er med, selv om uddannelsen ikke længere udbydes, er, at nogle medarbejdere har anført, at de ønsker sig denne uddannelse. Der kan være flere årsager hertil, fx at kurset bliver forvekslet med andre kurser, der udbydes på de sociale højskoler, eller at medarbejderne kender nogen, der har gennemført kurset, men ikke er klar over, at det ikke udbydes mere.

Ses der på de uddannelsesønsker, som medarbejderne *har* specificeret, ønsker medarbejderne på sygedagpengeområdet som oftest enten den sociale videreuddannelse, diplomuddannelsen i socialt arbejde eller den sociale diplomuddannelse (tabel 5.3). På børn og unge-området er det værd at bemærke, at medarbejdernes ønsker i høj grad vedrører den sociale diplomuddannelse i børn- og familierarbejde og diplomuddannelse i familierapi. Disse videreuddannelser er også sammen med pædagogisk diplomuddannelse de mest eftertragtede for medarbejderne på døgninstitutionsområdet.

Hvilke forhold har betydning for, om medarbejderne har eller ønsker en videreuddannelse?

Der er flere faktorer, som kan forventes at påvirke, i hvilket omfang medarbejderne har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse. Initiativet til videreuddannelse kan principielt både komme fra arbejdsgiveren (forvaltningen, institutionen eller afdelingen, dvs. ledelsen på forskellige niveauer) og/eller fra medarbejderne selv, eventuelt støttet af kolleger. Det vil sige ud fra en vurdering af arbejdspladsens behov for medarbejdere med kompetencer, der kræver læring gennem videreuddannelse, og/eller en medarbejders eget ønske om at udvikle sine kompetencer. Analyser af det empiriske materiale (afsnit 8.1) viser, at deltagelse i videreuddannelse snarere er afhængig af den enkelte medarbejders ønske end opbakning fra ledelse og kolleger. Derudover er der flere forhold, der skal falde på plads, hvis et ønske om videreuddannelse skal kunne realiseres – fx hvorvidt forvaltningen eller institutionen kan undvære en erfaren medarbejder i de perioder, den pågældende er under videreuddannelse, og om der er råd og mulighed for eventuel vikardækning. Da der kræves deltagerbetaling på de fleste videreuddannelser, er disse en betydelig økonomisk udskrivning i forhold til kursusbudgetterne. Ifølge SFI's nye undersøgelse på børn og unge-området har 25% af samtlige danske kommuner i 2000 betalt for medarbejdernes deltagelse i diplomuddannelse (Olsen 2002). I dag (efter 1. januar 2001) kan man søge om Statens Voksenuddannelsesstøtte (SVU) til diplom- og masteruddannelser i de perioder, hvor man er væk fra sin arbejdsplads og derfor ikke har arbejdsindtægt. Tidligere kunne man søge om uddannelsesorlov, der svarede til dagpengesatsen. Ud over disse forhold kan der også være mere private forhold, som fx familiemæssige hensyn, som givetvis også har indflydelse på medarbejderens muligheder for at realisere et ønske om at videreuddanne sig.

Som nævnt har videreuddannelserne på det sociale område været under udvikling i de senere år, herunder opbygning af diplom- og masteruddannelser gennem 1990'erne. Den nyeste udvikling er reformen af voksen- og efteruddannelsessystemet, der trådte i kraft 1. januar 2001 (jf. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002). Vedtagelsen af reformen har medført – og vil i fremtiden medføre – en række ændringer af videre- og efteruddannelsessystemet bl.a. som følge af ønsket om kvalitetsudvikling i uddannelserne gennem oprettelsen af professionsrettede videregående uddannelser, refor-

mer af institutionsstrukturen (oprettelse af Centre for Videregående Uddannelser, CVU'er) og reformer af støtteordninger til uddannelser (Statens Voksenuddannelsesstøtte, SVU). Disse ændringer kan forventes at fremme muligheder for at gennemføre en videreuddannelse. De videreuddannelser, som medarbejderne i nærværende undersøgelse har oplyst, er for de flestes vedkommende gennemført, *inden* denne reform trådte i kraft, og vilkårene for at tage en videreuddannelse har derfor været anderledes end efter reformen. Derfor giver AKF's undersøgelse ikke mulighed for at vurdere, hvordan voksen- og efteruddannelsesreformen vil påvirke omfanget og typen af gennemførte videreuddannelser på de tre arbejdsområder. Men medarbejdernes udbredte ønske om at gennemføre en videreuddannelse giver grundlag for en begrundet forventning om, at videreuddannelsesaktiviteten alt andet lige vil stige i kraft af de nye muligheder.

I afsnit 8.1 præsenteres, hvordan medarbejdernes baggrund og muligheder for kvalifikationsudvikling (ifølge medarbejdernes og ledernes vurderinger) hænger sammen med gennemført/ønsket videreuddannelse på baggrund af det empiriske materiale.

5.2 Deltagelse i efteruddannelse

Efteruddannelse er et bredt begreb, og det er derfor vanskeligt at finde frem til en meget præcis definition, som umiddelbart opfattes ens af alle. I daglig tale omfatter efteruddannelse som regel al uddannelse, som finder sted efter afsluttet grunduddannelse, men i AKF's spørgeskemaundersøgelse blev efteruddannelse afgrænset gennem følgende formulering, der indledte rækken af spørgsmål om efteruddannelse i spørgeskemaet: »*Der er tale om kortere uddannelser og kursusforløb (enkelte forløb kan dog vare op til et år), der afsluttes uden formelt anerkendt og kompetencegivende eksamen, men ofte med et kursusbevis*«.

Beskrivelsen af medarbejdernes brug og vurderinger af betydningen af efteruddannelse bygger således på denne definition og de fortolkninger, som medarbejderne hver især har betjent sig af i forbindelse med deres besvarelse af de enkelte spørgsmål. Efteruddannelser dækker bl.a. over kurser, temadage o.l., der udbydes og afholdes af fx arbejdspladsen, amtet, kommunen, interesseorganisationer og private udbydere, herunder konsu-

lentfirmaer mv. Efteruddannelserne må endvidere antages at variere meget med hensyn til form, indhold og omfang, hvilket står i modsætning til de formaliserede videreuddannelser.

Oplysninger om efteruddannelse nedenfor dækker primært den efteruddannelse, som medarbejderne har deltaget i i løbet af det seneste år (i perioden 1. november 2000-31. oktober 2001). En etårs-periode blev valgt, da den forventes at give det mest pålidelige billede af efteruddannelsesaktiviteter for den enkelte medarbejder og dermed også for deltagelsen i efteruddannelse på gruppeniveau for de tre arbejdsområder. Ud over de efteruddannelsesaktiviteter, der har fundet sted i det seneste år, indgår som nævnt i afsnit 5.1 også en række længerevarende kurser, særligt psykoterapeutiske kurser, i opgørelsen af efteruddannelserne. Der er tale om efteruddannelser, som ca. 30 medarbejdere – typisk fra børn og unge-området i kommunerne og fra døgninstitutionerne – havde angivet under »anden videreuddannelse«, og som kun delvist er gennemført i det seneste år, idet denne form for efteruddannelse typisk strækker sig over flere år.

I hvilket omfang har medarbejderne deltaget i efteruddannelse i det seneste år?

En betydelig andel af medarbejderne har deltaget i forskellige former for efteruddannelse i det seneste år. Men samtidig er der en markant forskel mellem de tre arbejdsområder, idet 72% af medarbejderne på sygedagpengeområdet angiver, at de har deltaget i efteruddannelse, mens dette er tilfældet for 64% af medarbejderne på børn og unge-området i kommunen og 54% for medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner (tabel 5.4).

Tabel 5.4 Deltagelse i efteruddannelse i det seneste år (i perioden 1. november 2000 - 31. oktober 2001) ¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>Deltagelse i efteruddannelse i det seneste år</i>						
Har deltaget i efteruddannelse	178	72	135	64	252	54
Har ikke deltaget i efterudd.	70	28	76	36	213	46
<i>I alt</i>	<i>248</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>465</i>	<i>100</i>
<i>Antal anvendte udbydere af efteruddannelser pr. medarbejder²</i>						
1 udbyder	58	33	48	36	119	47
2 udbydere	63	35	48	36	94	37
3 udbydere	44	25	26	19	35	14
4 eller flere udbydere	13	7	13	9	4	2
<i>Antal svarpersoner³</i>	<i>178</i>	<i>100</i>	<i>135</i>	<i>100</i>	<i>252</i>	<i>100</i>

- 1 Efteruddannelse blev i spørgeskemaet defineret som "kortere uddannelser og kursusforløb (enkelte forløb kan dog vare op til et år), der afsluttes uden formelt anerkendt og kompetencegivende eksamen, men ofte med et kursusbevis." Tabellen angiver primært de efteruddannelser, som medarbejderne har gennemført i det seneste år, men herudover indgår også længelevende efteruddannelser, fx psykoterapikurser, som medarbejderne i spørgeskemaet havde angivet under "anden videreuddannelse", og som kun delvist er gennemført i det seneste år.
- 2 Tallene angiver variationen i forhold til anvendte udbydere blandt de medarbejdere, der har deltaget i efteruddannelse i det seneste år. Det fremgår ikke af tabellen, hvorvidt én medarbejder har benyttet den samme udbyder flere gange i løbet af det seneste år.
- 3 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

Hver medarbejder har naturligvis kunnet deltage i flere typer efteruddannelse hos flere udbydere, hvilket fremgår af tabel 5.4, som viser, hvor mange *forskellige* udbydere den enkelte medarbejder har benyttet sig af i det forløbne år. Det viser sig, at af de medarbejdere, der har deltaget i efteruddannelse, benytter hele to tredjedele i kommunerne flere end en udbyder i løbet af et år. Det samme gør ca. halvdelen af medarbejderne fra de amtslige døgninstitutioner for børn og unge. Dette kan være et udtryk for, at en udbyder ikke udelukkende vælges ud fra en tradition, men snarere ud fra udbuddets karakter i forhold til arbejdspladsens aktuelle behov.

Endvidere tyder det på, at efteruddannelse på sygedagpengeområdet og på børn og unge-området i kommunerne består af flere kortere forløb, mens

den for medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner består af færre længerevarende uddannelsesforløb (tabel 5.4). Det skal dog bemærkes, at antallet af gennemførte efteruddannelsesforløb kan være større for den enkelte medarbejder, end antallet af anvendte udbydere i tabel 5.4 indikerer, idet en medarbejder eventuelt har benyttet den samme udbyder flere gange i det forløbne år.

Antallet af anvendte udbydere pr. medarbejder sammen med oplysninger om deltagelse i efteruddannelse peger på, at der er en stor spredning mellem medarbejderne. Nogle medarbejdere deltager slet ikke i efteruddannelse i løbet af et år, mens andre gør det flere gange. I den forbindelse skal det bemærkes, at nogle af dem, der ikke har været til efteruddannelse i det seneste år (som AKF's kortlægning dækker), har givetvis gjort det året før. Derfor kan andelen af ikke-deltagere ikke fortolkes alarmerende. Det vil være vigtigt at belyse efteruddannelsens omfang og betydning i tidsperspektiv, dvs. i løbet af de enkelte medarbejders jobkarriere. I afsnit 8.2 beskrives på grundlag af det empiriske materiale, hvordan medarbejdernes baggrund og muligheder for kvalifikationsudvikling (vurderet af henholdsvis medarbejdere og deres ledere) spiller ind på, om medarbejderne deltager i efteruddannelse eller ej.

Hvor mange dage har medarbejderne deltaget i efteruddannelse i det seneste år?

Det viser sig, at antallet af anvendte udbydere af efteruddannelser ikke har væsentlig betydning for antallet af dage, medarbejderne på de tre arbejdsområder har anvendt på efteruddannelse i det seneste år. Således er der ingen forskel mellem kommuner og amter i forhold til, hvor mange dage medarbejderne anvender til efteruddannelse. Det er typisk, at de medarbejdere, der deltager i efteruddannelse, anvender 1-10 dage dertil. Dette er tilfældet for ca. 75% af medarbejderne på alle tre arbejdsområder (tabel 5.5). Tallene her siger noget om omfanget – ressourcer i form af tid – der er brugt til efteruddannelse. Hvorvidt dette er et rimeligt antal dage at benytte på efteruddannelse på et år, kan ikke vurderes ud fra denne undersøgelse, men medarbejdernes vurdering af deres udbytte af den benyttede efteruddannelse blive analyseret senere i dette kapitel.

Tabel 5.5 Antal dage, medarbejderne har anvendt til efteruddannelse det seneste år (i perioden 1. november 2000-31. oktober 2001)

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
1-5 dage	86	51	55	45	114	48
6-10 dage	43	25	41	34	61	26
11-15 dage	22	13	9	7	28	12
16-20 dage	10	6	8	7	15	6
Mere end 20 dage	8	5	9	7	18	8
<i>Antal svarpersoner¹</i>	<i>169</i>	<i>100</i>	<i>122</i>	<i>100</i>	<i>236</i>	<i>100</i>

1 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

Hvilke former for efteruddannelser har medarbejderne deltaget i?

De forskellige typer efteruddannelser og udbydere heraf, som medarbejderne har benyttet sig af i løbet af det seneste år, vises i tabel 5.6. Det er karakteristisk for alle tre arbejdsområder, at den oftest benyttede form for efteruddannelse er *interne kurser*, som enten er tilrettelagt specifikt for den pågældende medarbejdergruppe, eller som gennemføres i samarbejde med andre i kommunen eller amtet. Derudover er det karakteristisk, at medarbejderne på alle tre arbejdsområder benytter mange *forskellige efteruddannelsesstilbud i forskellige fora*.

Tabel 5.6 Typer efteruddannelser medarbejderne har deltaget i hos forskellige udbydere¹

	Syge- dagpenge		Børn og unge.		Døgn- institution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Interne kurser i afdelingen/institutionen	103	58	72	53	182	72
Interne kurser i kommunen/institutionen (på tværs af afdelinger)	77	43	49	36	85	34
Kurser på de sociale højskoler	61	34	38	28	17	7
Kurser på Forvaltningshøjskolen	13	7	6	4	1	-
Kurser på Den kommunale Højskole Kurser på pædagog- og lærerseminarier ² (temakurser, linjefagskurser mv.)	14	8	9	7	2	1
Dansk Kommunalkursus (enkeltfag fra kommunomuddannelsen)	1	1	4	3	22	9
Kurser/temadage i amt eller kommune ³	7	4	2	1	-	-
Kurser på kursuscentre, revalideringsinst.	17	10	25	19	30	12
Kurser tilrettelagt af interesseorganisationer (KL, kommuneforeninger, fagforbund)	6	3	-	-	1	-
Psykoterapeutiske kurser	6	3	6	4	8	3
Kurser hos private udbydere (div. emner)	3	2	23	17	22	9
Kurser på universiteter	26	15	4	3	7	3
Kurser på handelsskoler (fx enkeltfag)	1	1	3	2	11	4
Kurser i Socialministeriets regi	1	1	3	2	4	2
Kurser hos videncentre	2	1	-	-	6	2
Kurser tilrettelagt af kommuner/amter, i samarbejde med andre offentlige institutioner (fx AF, sygehuse, udd.inst.)	2	1	1	1	5	2
Kurser tilrettelagt af andre organisationer (handicaporganisationer, forældreorganisationer, patientforeninger mv.)	5	3	2	1	4	2
Kurser hos andre udbydere	3	2	3	2	4	2
Kurser hos andre udbydere	7	4	19	14	10	4
<i>Antal svarpersoner⁴</i>	178		135		252	

- 1 Medarbejderne havde mulighed for at give flere svar og tilføje andre udbydere af efteruddannelser end dem, der var nævnt i AKF's spørgeskema.
- 2 Oplysningerne, der er anført i kursiv, viser, at der er tale om medarbejdernes svar på det åbne spørgsmål om andre typer efteruddannelser, som de havde gennemført i det forløbne år, samt hos hvilke udbydere.
- 3 Eksempler på aktiviteter, som medarbejderne har nævnt (ikke alle har angivet form eller indhold): Koordinationsudvalgskurser, seminarer, samarbejdskurser, projekter, temadage (faglige eller metodiske), "Alkoholkonference (Storstrøms amt)", "Børn og unge-rådgivningen (Fyns amt)" og "Supervision i amtet".
- 4 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

Hvad angår *interne kurser i afdelingen/institutionen*, har hele 72% af de medarbejdere på døgninstitutionsområdet, der havde deltaget i efteruddannelse i det forløbne år, benyttet disse. De tilsvarende andele for sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne er henholdsvis 58%

og 53%. Derudover har 34-43% af de medarbejdere, som har deltaget i efteruddannelse, været på *interne kurser i kommunen/institutionen på tværs af afdelinger*.

Derudover har medarbejderne fra de to kommunale arbejdsområder i stor udstrækning deltaget i *kurser på de sociale højskoler*. Blandt medarbejderne på børn og unge-området er det endvidere især *kurser/temadage i kommunen* samt forskellige udbydere af *psykoterapeutiske kurser*, der er blevet brugt til efteruddannelse. Knap 20% af medarbejderne har deltaget i disse former for efteruddannelse i det seneste år hos en række forskellige udbydere. Medarbejderne fra sygedagpengeområdet benytter kurser og temadage både i kommunen og hos private udbydere – de sidstnævnte bliver benyttet på sygedagpengeområdet betydeligt mere end på de to andre arbejdsområder. En af de private udbydere, der er nævnt af flest medarbejdere, nævnes i forbindelse med undervisning i den ny lovgivning på området.

Medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner har ud over interne kurser gjort brug af *kurser og temadage i amtet og kurser på pædagog- eller lærerseminarier* og efteruddannet sig gennem brug af forskellige *udbydere af psykoterapeutiske kurser*. De længerevarende psykoterapeutiske kurser er som tidligere nævnt ikke formelt anerkendte (dvs. omfattet af Undervisningsministeriets bekendtgørelser) og kan derfor heller ikke benyttes som adgangsgivende i forhold til at uddanne sig videre i det ordinære uddannelsessystem eller voksen- og efteruddannelsessystemet. Således giver de heller ikke ret til at modtage SVU (Statens Voksenuddannelsesstøtte) i uddannelsesperioderne. Et spørgsmål, der rejser sig her, er, hvorvidt nogle af disse kurser anses for kompetencegivende på lige fod med nogle af de formelle videreuddannelser *på arbejdspladserne*, dvs. af både ledere og medarbejdere. Endvidere vil det være relevant at undersøge, om antallet af medarbejdere, der gennemfører disse, kan siges at være et udtryk for et udækket behov for bestemte kompetencer, som det ikke er muligt at erhverve sig gennem udbuddet i det formelle uddannelsessystem.

Ud over de nævnte er en række andre udbydere af efteruddannelser nævnt, men de er anvendt i beskeden grad. Det drejer sig fx om *kurser på universiteter, kurser tilrettelagt af kommuner eller amter i samarbejde med andre offentlige institutioner eller myndigheder eller hos KL, kommuneforening eller fagforening mv.*, jf. tabel 5.6.

Hvilke emner har medarbejdernes efteruddannelse handlet om?

Det fremgår af tabel 5.7, hvilke emneområder medarbejderne har beskæftiget sig med i de forskellige typer efteruddannelse, som de har deltaget i. Oplysningerne i tabellen tager udgangspunkt i de medarbejdere, der har deltaget i efteruddannelse i det seneste år og giver derfor et billede af, hvilke emneområder de gennemførte efteruddannelsesforløb har fokuseret på.

Tabel 5.7 Emneområder, der har indgået i medarbejdernes efteruddannelse i det seneste år (i perioden 1. november 2000-31. oktober 2001)¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Faglige temaer inden for arbejdsområdet	151	85	107	79	200	79
Metoder inden for arbejdsområdet	116	65	73	54	168	67
Samarbejde (tværfagligt, organisatorisk)	69	39	56	41	92	37
Personlig udvikling (kommunikation, konfliktløsning)	43	24	22	16	101	40
Supervision	22	12	36	27	91	36
Administration	36	20	30	22	15	6
Andre emner	16	9	15	11	29	12
<i>Antal svarpersoner</i> ²	178		135		252	

1 Medarbejderne havde mulighed for at angive flere svar og tilføje andre emner, der var indgået i deres efteruddannelser i det seneste år.

2 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

Generelt er det *faglige temaer inden for arbejdsområdet* samt *metoder*, der i størst udstrækning har indgået i medarbejdernes efteruddannelse. Disse brede betegnelser dækker et stort antal – og en stor variation – af forskellige specifikke emner på de tre arbejdsområder.

Men også *samarbejde (tværfagligt, organisatorisk)* fremstår som et udbredt emne på alle tre arbejdsområder. Derudover har efteruddannelse for medarbejderne på børn og unge-området både i kommuner og i de amtslige døgninstitutioner i mange tilfælde handlet om *supervision*, og for de amtslige medarbejdere derudover *personlig udvikling*, som ligeledes er et bredt område, men som i undersøgelsen blev eksemplificeret som uddannelse i

kommunikation og konfliktløsning (jf. tabel 5.7). Medarbejderne fra kommunerne havde også været til denne type efteruddannelse og noget uventet i højere grad fra sygedagpengeområdet end fra børn og unge-området. Medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder har i betydeligt højere grad end medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner deltaget i efteruddannelse, som har givet dem færdigheder i forhold til *administrative opgaver* (ca. 20% mod 6%).

Ses der på de specifikke *emner*, som ca. 10% af medarbejderne på de tre arbejdsområder har nævnt under »andre emner« (jf. tabel 5.7), viser det sig, at de i høj grad har drejet sig om faglige temaer og metoder inden for arbejdsområdet. Således har efteruddannelse på sygedagpengeområdet handlet om *emner vedrørende sygedagpengesager*, fx regres, opfølgning i sygedagpengesager, lovgivning og det rummelige arbejdsmarked nævnes hyppigt. Der er endvidere en højere andel af medarbejdere fra sygedagpengeområdet, der har efteruddannet sig inden for emnerne *edb* og *psykologi* og gennem *moduler fra praktikvejlederuddannelsen*. Det er fælles for medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne og døgninstitutionsoverområdet i amterne, at det handler om *problemstillinger for vanskeligt stillede børn* generelt – fx nævnes emner som børn i krise, børn og sorg, vold og trusler og familier med alkoholproblemer som andre emner for efteruddannelse. Endvidere har emnet *ledelse* været genstand for efteruddannelse især for medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne og *værdigrundlag* for medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge.

Der kan være mange forskellige faktorer, der afgør, hvilke emner efteruddannelsen handler om, og hvilke typer af efteruddannelser der benyttes af medarbejderne. Variationen i udbydere, form, omfang og temaer tyder på, at efteruddannelserne i høj grad vælges ud fra arbejdsopgavernes krav om kompetencer, som de opleves her og nu og i den nærmeste fremtid – altså muligvis i et kortere tidsperspektiv uden en målrettet planlægning. Økonomi og andre ressourcebetragtninger er naturligvis også en væsentlig faktor, ligesom motivation hos ledelse og medarbejdere er det. Men også forhold som vedtagelse af ny lovgivning på et arbejdsområde er med til at bestemme en del af efteruddannelsens omfang og karakter, idet det ofte vil kræve, at medarbejderne skal have indsigt og konkret viden i denne ny lovgivning. Et eksempel herpå er systematisk uddannelse af de kommunale

sagsbehandlere i arbejdsevnetoden i tilknytning til den nye førtids-pensionsreform på de sociale højskoler.

I den sammenhæng skal det nævnes, at der med voksen- og efteruddannelsesreformen i 2001 (Arbejdsministeriet og Undervisningsministeriet 2000) er åbnet op for en ny type efteruddannelseskurser under åben uddannelse, de fagspecifikke kurser. De fagspecifikke kurser er undervisningsforløb af 1-4 ugers varighed omregnet til heltid. Selv om kurserne bygger på elementer fra videreuddannelserne, godkendes de ikke som fuldført videreuddannelse. I de fagspecifikke kurser kan indgå nye teorier, metoder, teknikker mv., som i fremtiden vil indgå i de eksisterende uddannelser. Deltagerne kan således få mulighed for at erhverve sig afgrænsede dele af indholdet i en videreuddannelse på overskuelig tid. Dette kan medvirke til at gøre denne type efteruddannelse attraktiv at deltage i for medarbejderne på det sociale område. De fagspecifikke kurser udbydes af videregående uddannelsesinstitutioner under Undervisningsministeriet og Forskningsministeriets område, dvs. institutioner, der udbyder korte, mellem lange og lange videregående uddannelser. Deltagerne kan under visse betingelser få støtte fra SVU, mens de er under uddannelse. Disse kurser kan ikke afsluttes med eksamen eller anden prøve, men der kan udstedes kursusbevis (Arbejdsministeriet og Undervisningsministeriet 2000).

Medarbejdernes udbytte af efteruddannelse

Medarbejdernes svar på spørgsmålet »*Har din deltagelse i efteruddannelse givet dig bedre forudsætninger for at udføre dine arbejdsopgaver?*« fremgår af tabel 5.8. Det skal bemærkes, at spørgsmålsformuleringen lægger op til en generel vurdering af efteruddannelsens betydning for det daglige arbejde, men spørgsmålet blev stillet alene til de medarbejdere, der havde deltaget i efteruddannelse i det seneste år. Derfor antages det, at svarene overvejende afspejler betydningen af den efteruddannelse, som medarbejderne havde gennemført i det seneste år.

Medarbejderne på døgninstitutionsområdet er mest og medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne mindst positive i forhold til udbyttet af efteruddannelsen. Ca. 40% af de medarbejdere, der fra døgninstitutionsområdet havde deltaget i efteruddannelse, vurderer, at deltagelsen *i høj grad* har givet dem bedre forudsætninger for at udføre deres arbejdsopgaver, mens dette er tilfældet for ca. 30% af medarbejderne på syge-

dagpengeområdet og for ca. 25% af medarbejderne på børn og ungeområdet i kommunerne.

Det *typiske* svar på alle tre arbejdsområder er, at deltagelse i efteruddannelse *i nogen grad* har givet medarbejderne bedre forudsætninger for at udføre deres arbejdsopgaver. Omkring 10% af medarbejderne på alle tre arbejdsområder er kritiske i forhold til udbyttet af den efteruddannelse, de har deltaget i, idet de vurderer, at efteruddannelse *i ringe grad* eller *slet ikke* har givet dem bedre forudsætninger for at udføre deres arbejdsopgaver. Nogle medarbejdere har oplyst, at den efteruddannelse, som de har taget, er den eneste, som de har haft mulighed for eller er blevet tilbudt. Andre har nævnt, at deltagelse i en bestemt efteruddannelse har været obligatorisk. Disse medarbejdere udgør en del af dem, der ikke mener, at deres forudsætninger er forbedret gennem efteruddannelse.

Tabel 5.8 Har din deltagelse i efteruddannelse givet dig bedre forudsætninger for at udføre dine arbejdsopgaver?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgningstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
I høj grad	50	29	32	24	92	39
I nogen grad	101	58	87	65	125	52
I ringe grad	16	9	14	11	18	8
Slet ikke	6	4	-	-	4	2
<i>Antal svarpersoner</i> ¹	<i>173</i>	<i>100</i>	<i>133</i>	<i>100</i>	<i>239</i>	<i>100</i>

1 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år, og som har taget stilling til spørgsmålet.

Der kan være flere grunde til, at medarbejderne ikke tillægger deres efteruddannelse større betydning i forhold til at forbedre deres forudsætninger for arbejdet. Det kan være svært at tage det lærte i umiddelbar anvendelse i dagligdagen, bl.a. fordi det er besværligt at ændre på sine rutiner og arbejdsgange, eller måske der i dagligdagen ikke er plads til at afprøve og dermed at lære at bruge de nye ting i konkrete arbejdssituationer. Det kan tænkes, at der generelt på arbejdspladserne – og ikke alene på det sociale område – mangler procedurer, som sikrer brugen af ny viden og ny kunnen, eller som støtter medarbejderne til at lære af hinanden. Organisationskultur, hvor der hersker et fællesskab mellem ledere og medarbejdere og mellem disse indbyrdes, giver grobund for, at ny viden kan slå rod. Men der kan

også være tale om en kultur præget af angst for forandringer og mangel på tillid blandt medarbejdere og ledere (bl.a. Andersen m.fl. 2000).

Det er en generel erfaring, at hvis medarbejderne sendes på kursus enkeltvis, er udbyttet mindre sammenlignet med en undervisning, som arrangeres for en gruppe medarbejdere. Den aktuelle undersøgelse viser, at den mest benyttede form for efteruddannelse er fælles undervisning tæt knyttet til arbejdet, som netop har et kollektivt element. Derfor er det tankevækkende, at der ikke er flere medarbejdere der mener, at efteruddannelsen i høj grad har haft betydning for deres dagligdag. Der kan dog ses en vis sammenhæng mellem undervisningsformen og medarbejdernes tilfredshed med efteruddannelse. Interne kurser i afdelingen/institutionen benyttes mest i de amtslige døgninstitutioner (tabel 5.6), og det er disse medarbejdere, der i størst omfang vurderer, at de får udbytte af efteruddannelsen (tabel 5.8).

5.3 **Kvalifikationsudviklingsaktiviteter i jobbet**

Med kvalifikationsudvikling i jobbet forstås de aktiviteter, der foregår i dagligdagen tæt relateret til arbejdsfunktioner, og som skal medvirke til at udvikle medarbejdernes faglige og/eller personlige kvalifikationer. Der er tale om aktiviteter, som ofte bliver betegnet som »læring på arbejdspladsen« og »uddannelse i jobbet«. »Livslang læring« er et begreb, der er blevet udviklet og tematiseret igennem de seneste 25 år. Det har sit udspring i UNESCO og indgår også i OECD's og EU's uddannelsespolitiske målsætninger og i en lang række europæiske landes kompetenceudviklingspolitik. Den hast, hvormed samfundet ændrer sig, betyder konstant nye udfordringer – jobprofiler, erhverv og professioner ændrer sig og kompetencekravene ligeså (Uddannelsesredegørelse 1999). Livslang læring har vundet indpas som en nødvendighed i såvel uddannelsessystemet som på arbejdspladserne. Livslang læring indebærer, at alle skal lære livet igennem og have mulighed for at opdatere deres kvalifikationer og erhverve sig nye – både de almene, faglige og personlige kvalifikationer. Begrebet livslang læring skal signalere, at der ikke blot er tale om mere traditionelle og formelle uddannelsesforløb, der primært finder sted på uddannelsesinstitutionerne, men at det også omfatter forskellige former for uformel

læring. Læring kan (og bør ifølge de uddannelsespolitiske målsætninger) finde sted igennem hele livet, såvel i arbejdslivet som i privatlivet. Den del af *den mere uformelle læring, der foregår på arbejdspladserne*, er i denne undersøgelse forsøgt indfanget med betegnelsen »kvalifikationsudvikling i jobbet«.

Afgrænsningen af, hvori kvalifikationsudvikling i jobbet består, blev i AKF's spørgeskema formuleret som »*de kvalifikationer, som kan opnås i jobbet fx gennem erfaringer fra kontakten med brugerne, samarbejde med andre fagfolk og særlige aktiviteter på arbejdspladsen (fx temadage, stop-op-dage og projekter)*«. Det skal bemærkes, at opdelingen mellem efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling ikke er entydig – bl.a. kan begge dele foregå både på og uden for arbejdspladsen og indeholde undervisning. Gennem spørgsmålsformuleringen blev det forsøgt specificeret, hvad henholdsvis »efteruddannelse« og »anden kvalifikationsudvikling i jobbet« indeholder, men det kan ikke udelukkes, at der er en vis overlapning mellem de to kategorier. Tilsvarende som i forbindelse med efteruddannelse blev der spurgt til aktiviteter i løbet af det seneste år.

I hvilket omfang deltager medarbejderne i kvalifikationsudvikling i jobbet?

Andelen af medarbejderne, som i det seneste år har deltaget i forskellige former for aktiviteter med henblik på at udvikle deres kvalifikationer gennem jobbet, er høj på alle tre arbejdsområder. Således angiver 87% af medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne, 76% af medarbejderne i døgninstitutionerne og 68% af medarbejderne på sygedagpengeområdet, at de har deltaget i sådanne aktiviteter (tabel 5.9).

Tabel 5.9 Medarbejdernes deltagelse i aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja	169	68	183	87	354	76
Nej	66	27	20	10	80	17
Uoplyst	13	5	8	3	31	7
<i>I alt</i>	<i>248</i>	<i>100</i>	<i>211</i>	<i>100</i>	<i>465</i>	<i>100</i>

Hvilke former for kvalifikationsudviklingsaktiviteter deltager medarbejderne i?

For at få et billede af, hvilke aktiviteter der *typisk* indgår i udvikling af kvalifikationer i selve jobbet, blev medarbejderne bedt om at angive, om de inden for det seneste år har deltaget i de i tabel 5.10. nævnte aktiviteter. Det fremgår bl.a., at *planmæssige møder om et fagligt emne og fælles undervisning* har været meget udbredt, idet 60-78% af de medarbejdere, der har deltaget i kvalifikationsudviklingsaktiviteter i jobbet på de tre arbejdsområder har deltaget i denne type aktiviteter. Derudover har en betydelig andel af medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge og på børn og unge-området i kommunerne deltaget enten i intern eller ekstern *supervision*. Ifølge medarbejderne benyttes intern supervision i højere grad end ekstern i døgninstitutionerne, mens situationen er omvendt på børn og unge-området i kommunerne. På sygedagpengeområdet deltager medarbejderne i intern supervision i lige høj grad som medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne (ca. 40%), mens ekstern supervision ifølge medarbejderne ikke benyttes særlig meget på sygedagpengeområdet.

Medarbejdernes *deltagelse i projekter* er mest udbredt på døgninstitutionsoverområdet, hvor 34% angiver, at de har været med til at gennemføre et projekt, og 13%, at de har deltaget i et eksternt projekt. De tilsvarende andele på de to kommunale arbejdsområder er lavere end især på døgninstitutionsoverområdet, hvad angår gennemførelse af et projekt på arbejdspladsen.

Planmæssige casemøder er en arbejdsform, som nævnes af ca. en fjerdedel af medarbejderne på alle tre områder. Dette er en overraskende lille andel og tyder på, at kun en mindre del af forvaltningerne og institutionerne har en praksis, som består i at gennemgå og drøfte klientsagerne systematisk på fælles møder. Det kan tænkes, at der finder faglig sparring sted på en uformel basis mellem kolleger og mellem en medarbejder og leder, men dette sker typisk i særlige situationer.

Læring gennem arbejdet, herunder supervision og faglig sparring, belyses mere nuanceret i undersøgelsens tredje fase, som består af kvalitative interview og mødeobservationer på konkrete arbejdspladser på de tre arbejdsområder (jf. afsnit 3.1 om projektets dele).

Tabel 5.10 Medarbejdernes deltagelse i forskellige typer aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Planmæssige møder om et fagligt emne	132	78	110	60	254	72
Planmæssige casemøder	49	29	51	28	82	23
Intern supervision (fx kollektiv supervision)	60	36	73	40	249	70
Ekstern supervision	27	16	117	64	160	45
Fælles undervisning	117	69	116	63	211	60
Gennemførelse af et projekt	28	17	30	16	119	34
Deltagelse i et eksternt projekt	25	15	15	8	47	13
Andet	17	10	26	14	49	14
<i>Antal svarpersoner²</i>	<i>169</i>		<i>183</i>		<i>354</i>	

1 Medarbejderne havde mulighed for at give flere svar.

2 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år.

For at få medarbejdernes vurdering af *betydningen* af ovennævnte aktiviteter i jobbet blev de bedt om at nævne de aktiviteter, der har været mest udbytterige for dem.

På sygedagpengeområdet angiver medarbejderne *planmæssige møder om et fagligt emne* som den mest udbytterige aktivitet. Dernæst peger medarbejderne på *planmæssige casemøder* og *fælles undervisning* som mest udbytterige.

Medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne fremhæver *ekstern supervision* som den mest udbytterige aktivitet, hvorefter følger *planmæssige møder om et fagligt emne*, *intern supervision* og *fælles undervisning*. Det er de samme fire typer aktiviteter, som medarbejderne i døgninstitutionerne peger på, men i en anden rækkefølge. Den mest udbytterige aktivitet for dem er *intern supervision*, hvorefter følger *planmæssige møder om et fagligt emne*, *ekstern supervision* og *fælles undervisning*.

Generelt er der en tendens til, at medarbejderne oplever de aktiviteter, som de hyppigst deltager i, som de mest betydningsfulde. Men der er enkelte undtagelser. Medarbejderne på sygedagpengeområdet vurderer ikke

betydningen af intern supervision særlig højt – måske oplever de ikke supervision så påkrævet som medarbejderne på børn og unge-området – og medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne og amterne vurderer ikke udbyttet af fællesundervisning særlig højt.

Medarbejderne blev bedt om at give deres begrundelser for, hvorfor de angav disse aktiviteter som de mest udbytterige for dem. Mange medarbejdere benyttede sig af denne mulighed og deres begrundelser rettede sig primært mod, at fælles aktiviteter på arbejdspladsen bidrager til at skabe:

- faglig udvikling (inspiration, forståelse, læring, nytænkning), der kan føre til forbedringer i kvaliteten af arbejdet
- sammenhæng mellem teori og praksis
- udvikling af personlige kompetencer og engagement
- individuel supervision, der kan bidrage til at få øje på nye indfaldsvinkler til arbejdet, blinde pletter mv.
- fælles kollegial sparring, der giver udgangspunkt for fælles læring og samarbejde
- grundlag for tværfagligt samarbejde i egen afdeling og på tværs af afdelinger
- samarbejde med brugerne ved at sætte fokus på deres behov og udvikling
- udvikling af metoder og redskaber, der kan bruges i det daglige arbejde såvel individuelt og i fællesskab
- skabe trivsel på arbejdspladsen gennem fælles aktiviteter, hvor medarbejderne kan læsse af og skabe fællesskab.

Hvor mange dage har medarbejderne anvendt til kvalifikationsudvikling i jobbet?

Antallet af arbejdsdage, som medarbejderne ifølge deres eget udsagn har anvendt på aktiviteter med henblik på at udvikle kvalifikationer i jobbet i løbet af det seneste år, vises i tabel 5.11. Af de medarbejdere, der har deltaget i denne type aktiviteter, angiver ca. 40% på alle tre arbejdsområder, at de har anvendt 1-5 dage og ca. 20-30% , afhængigt af arbejdsområdet, at de har anvendt 6-10 dage til disse aktiviteter. Således er det typisk for alle tre arbejdsområder, at tidsanvendelsen har været inden for 10 arbejdsdage. Men samtidigt er der en stor spredning i besvarelsene, da ca.10-20% af medarbejderne angiver, at de har deltaget i aktiviteter med henblik på at udvikle kvalifikationer i jobbet mere end 25 dage i løbet af det seneste år.

Tabel 5.11 Antal dage brugt på aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
1-5 dage	57	41	64	39	118	39
6-10 dage	38	27	48	29	65	21
11-15 dage	8	6	24	15	31	10
16-20 dage	13	9	7	4	25	8
21-25 dage	3	2	5	3	10	3
Over 25 dage	21	15	18	11	57	19
<i>Antal svarpersoner¹</i>	<i>140</i>	<i>100</i>	<i>166</i>	<i>100</i>	<i>306</i>	<i>100</i>

1 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, som har deltaget i aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år og som har angivet, hvor mange dage de har anvendt til efteruddannelse i det seneste år.

Hvilket udbytte har medarbejderne haft af aktiviteterne?

Det fremgår af tabel 5.12, at medarbejderne på døgninstitutionsområdet i højere grad vurderer, at kvalifikationsudvikling i jobbet forbedrer deres faglige forudsætninger, end det er tilfældet for medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder. Der er fire områder, hvor mere end 50% af medarbejderne på døgninstitutionsområdet, der har besvaret spørgsmålet, angiver, at de *i høj grad* har forbedret deres forudsætninger gennem kvalifikationsudvikling i jobbet, nemlig *samarbejdet med brugerne, medarbejdernes faglige viden, brug af egne erfaringer og udviklingen af kvaliteten i arbejdet*. Endvidere vurderer 45% af medarbejderne i døgninstitutionerne, at de *i høj grad* har forbedret deres forudsætninger for *brug af redskaber/metoder i arbejdet med brugerne*, hvilket også er markant flere, end der er tale om på de to øvrige arbejdsområder.

De områder, hvor kvalifikationsudvikling i jobbet ikke har den store betydning for medarbejdernes forbedringer af deres forudsætninger i døgninstitutionerne, er *vurdering af opnåede resultater, samarbejdet med ledelsen, styring af opgaver, koordinering af opgaver og samarbejdet med eksterne parter*. Endelig er der kun få procent, der vurderer, at de har forbedret deres forudsætninger i forhold til *brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen*.

Medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder har stort set samme vurderinger af, i hvilket omfang de har forbedret deres forudsætninger gennem aktiviteter på jobbet, dog med den undtagelse, at flere på

sygedagpengeområdet har forbedret deres forudsætninger i forhold til *brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen* end på børn og unge-området. Denne forskel kan givetvis ses som et udtryk for forskelle i arbejdets karakter, idet opgaverne på sygedagpengeområdet indeholder mere administrativt arbejde, end det er tilfældet på børn og unge-området.

Medarbejderne på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne vurderer, at de i størst omfang (ca. 45%) har forbedret deres forudsætninger, er i forhold til *faglig viden*. Herefter følger en række områder, hvor omkring en tredjedel af medarbejderne mener, at de i høj grad har forbedret deres forudsætninger på baggrund af aktiviteter på jobbet: *samarbejdet med brugerne, brug af andres erfaringer, brug af egne erfaringer, brug af redskaber/metoder i arbejdet med brugerne og udvikling af kvalitet i arbejdet*.

De områder, hvor medarbejderne på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i mindst omfang angiver, at have forbedret deres forudsætninger er i forhold til *samarbejdet med ledelsen, samarbejdet med eksterne parter, koordinering af opgaver, styring af opgaver og vurdering af opnåede resultater*. Det kan godt undre, at medarbejderne ikke forbedrer deres forudsætninger væsentligt på en del af disse områder, idet netop aktiviteter i jobbet kunne tænkes at bidrage til bedre koordinering og styring af opgaver. Når der ikke opnås væsentligt bedre forudsætninger for samarbejdet med ledelsen og eksterne parter kan det være et udtryk for, at aktiviteterne ikke i så vidt omfang inddrager ledelsen og eksterne parter, hvilket måske er værd at overveje, idet netop forudsætninger for samarbejde synes at kunne styrkes tæt relateret til det daglige praksis.

Forskelle i vurderingerne mellem arbejdsområderne skyldes givetvis forskelle i arbejdets karakter og forskellige traditioner for at tillægge udvikling af kvalifikationer i arbejdet væsentlig betydning.

Tabel 5.12 Andelen af medarbejdere, der i høj grad har forbedret deres forudsætninger på følgende områder ved at deltage i forskellige former for kvalifikationsudviklingsaktiviteter (jf. tabel 5.10) i jobbet

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Samarbejdet med brugerne	61	37	70	39	199	56
Samarbejdet med ledelsen	20	12	16	9	79	23
Samarbejdet med eksterne parter	33	20	36	21	51	15
Din faglige viden	73	43	82	45	190	53
Brug af andres erfaringer	52	32	70	39	159	45
Brug af egne erfaringer	48	30	59	33	196	56
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med brugerne	52	32	55	31	159	45
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen	28	17	9	5	19	6
Koordinering af opgaver	24	15	23	13	64	18
Styring af opgaver	23	14	18	10	67	20
Vurdering af opnåede resultater	23	14	22	13	83	24
Udvikling af kvalitet i dit arbejde	46	28	58	32	182	51
<i>Antal svarpersoner¹</i>	<i>162-169</i>		<i>169-183</i>		<i>335-354</i>	

1 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, som har deltaget i aktiviteter med henblik på udvikling af kvalifikationer i jobbet i det seneste år, og som har taget stilling til spørgsmålene. Antallet varierer fra spørgsmål til spørgsmål, idet alle medarbejdere har ikke givet svar på alle spørgsmål.

5.4 Sammenligning mellem medarbejdernes og ledernes videreuddannelse og efteruddannelse på de respektive arbejdsområder

Lederne på de tre arbejdsområder har betydeligt oftere end medarbejderne gennemført en formaliseret *videreuddannelse*. Henholdsvis 30% af lederne på sygedagpengeområdet, 24% på børn og unge-området i kommunerne og 42% i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge angiver, at de har en

videreuddannelse (kapitel 9, tabel 9.4) mod ca. 10% af medarbejderne på alle tre arbejdsområder (jf. tabel 5.1). Forskellen mellem ledernes og medarbejdernes videreuddannelsesniveau er således størst på døgninstitutionsområdet og mindst på børn og unge-området i kommunerne.

Lederne tager delvist andre videreuddannelser end medarbejderne. Lederne på de to kommunale arbejdsområder har som oftest en ledelsesmæssig videreuddannelse (diplomstudiet i offentlig administration eller i offentlig ledelse), mens medarbejderne på disse arbejdsområder typisk har en videreuddannelse, som er relevant for fagområdet. På døgninstitutionsområdet har lederne og medarbejderne en mere ensartet videreuddannelsesprofil. Begge har nemlig i høj udstrækning valgt at gennemføre pædagogisk diplomuddannelse.

Ligesom medarbejderne *ønsker* en betydelig gruppe ledere *at gennemføre* en videreuddannelse, men samtidig er der forskel mellem arbejdsområderne (kapitel 9, tabel 9.5). Forskellene mellem arbejdsområderne følger i store træk det samme mønster som hos medarbejderne. Dog viser både lederne på børn og unge-området i kommunerne *og* de amtslige ledere i lige høj grad interesse for videreuddannelse (46-48%). Lederne på sygedagpengeområdet *ønsker* ikke videreuddannelse i samme omfang som de øvrige ledere (32% af dem *ønsker* en videreuddannelse). Tilsvarende andele blandt medarbejderne er henholdsvis 50% på døgninstitutionsområdet, 60% på børn og unge-området i kommunerne og 34% på sygedagpengeområdet (tabel 5.3). Lederne har således gennemført en videreuddannelse i betydeligt større omfang end medarbejderne, men de to gruppers *ønsker* om at videreuddanne sig afviger ikke fra hinanden. Undersøgelsen giver ikke svar på, om lederne har været til videreuddannelse, mens de har haft en lederstilling, eller om de har taget en videreuddannelse allerede på et tidligere tidspunkt.

Som tidligere nævnt (afsnit 5.1) *kan* der være en række forhold, som udgør barrierer for at gennemføre en videreuddannelse, og som formentlig har indflydelse på antallet af ledere (og medarbejdere), der har gennemført en videreuddannelse. Forskellen mellem gennemført videreuddannelse og *ønske* om videreuddannelse afspejler den problematik, at der er et stort udækket behov for videreuddannelse på de tre arbejdsområder. I den forbindelse er det uvist, hvorfor antallet af ledere på sygedagpengeområdet, der *ønsker* videreuddannelse, er lavere end på de to øvrige arbejdsområder. En

ud af mange muligheder kan være, at lederne på sygedagpengeområdet i højere grad oplever, at de i tilstrækkelig grad kan udvikle deres kompetencer igennem efteruddannelse eller anden form for kvalifikationsudvikling.

I forhold til *efteruddannelse* er medarbejdernes og ledernes deltagelse på samme niveau (jf. tabel 5.4 og kapitel 9, tabel 9.6). Af de tre arbejdsområder er der mest efteruddannelsesaktivitet på sygedagpengeområdet, hvor ca. 75% af både ledere og medarbejdere har deltaget i efteruddannelse i løbet af det seneste år. På de to øvrige arbejdsområder har ca. 60% af medarbejdere og ledere deltaget i efteruddannelse.

Selv om lederne – forskelligt fra medarbejderne – også deltager i ledelsesmæssig efteruddannelse, er efteruddannelse på eget fagområde lidt højere prioriteret blandt lederne på alle tre arbejdsområder (kapitel 9, tabel 9.6). Lederne efteruddannelse finder ligeledes i høj grad sted gennem interne kurser (kapitel 9, tabel 9.7) og handler emnemæssigt i stort omfang om faglige temaer og metoder inden for arbejdsområdet. Derudover indgår ledelsesmæssige temaer og administration, økonomi og ressourcestyring i lederne efteruddannelse (kapitel 9, tabel 9.8).

6 Forholdet mellem medarbejdernes kvalifikationer og arbejdsopgaver

Spørgsmålet om, hvordan forholdet er mellem medarbejdernes kvalifikationer og deres arbejdsopgaver, står helt centralt i forhold til at kunne vurdere, i hvilken grad og på hvilke områder medarbejderne har behov for uddannelse og kvalifikationsudvikling. Ønske om eller inspiration til uddannelse og kvalifikationsudvikling kan bl.a. udspringe fra situationer, hvor medarbejderne oplever, at deres forudsætninger ikke er i overensstemmelse med de krav, som arbejdet stiller. Derfor er det vigtigt at belyse, om der er ubalance mellem medarbejdernes kvalifikationer og de krav, der stilles til dem, hvilket belyses i dette kapitel gennem medarbejdernes og lederes vurderinger heraf. Spørgsmålene er stillet ud fra en antagelse om, at forholdet mellem medarbejdernes opgaver og deres kvalifikationer kan påvirkes såvel gennem udvikling af medarbejdernes kvalifikationer som gennem ændringer i organisering og tilrettelæggelse af opgaver.

I dette kapitel beskrives, hvordan henholdsvis medarbejdere og deres ledere vurderer medarbejdernes kvalifikationer (afsnit 6.1), og hvordan medarbejderne lever op til deres egne krav om kvalitet i arbejdet (afsnit 6.2). Derefter beskrives (afsnit 6.3), i hvilket omfang arbejdsopgavernes karakter og forhold i arbejdssituationen opfattes som barrierer for en tilfredsstillende opgavevaretagelse. Til sidst rapporteres medarbejdernes vurdering af, i hvor høj grad de har mulighed for at anvende deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde, og hvorvidt de ønsker at blive på deres nuværende arbejdsfelt i fremtiden (afsnit 6.4).

6.1 Hvordan vurderer medarbejderne og lederne medarbejdernes kvalifikationer?

Medarbejdernes vurderinger

For at få et billede af medarbejdernes *egen opfattelse* af deres kvalifikationer blev de bedt om at vurdere deres egne forudsætninger i forhold til centrale aspekter af deres arbejde, dvs. kendskab til faglig viden og udvikling, kendskab til metoder inden for arbejdsområdet, kendskab til redskaber til at vurdere resultatet af arbejdet og deres forudsætninger for såvel internt som eksternt samarbejde og for at varetage administrative opgaver, jf. tabel 6.1. På alle tre arbejdsområder vurderer medarbejderne *kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet* og *internt samarbejde* som deres stærkeste sider. Derefter kommer *kendskab til metoder inden for arbejdsområdet*. Omkring 50-60% af medarbejderne vurderer deres forudsætninger i disse henseender som *gode*, mens hovedparten af den resterende del vurderer deres forudsætninger som *nogenlunde*, og en lille andel som *ikke gode*. Medarbejderne på sygedagpengeområdet giver en mere positiv vurdering af deres forudsætninger i forhold til faglig viden og kendskab til metoder end de to øvrige medarbejdergrupper.

Der er tre forhold, som en betydelig gruppe medarbejdere vurderer som mere problematiske at håndtere: *redskaber/metoder til at vurdere resultatet af arbejdet, administrative opgaver og eksternt samarbejde*.

For det første vurderer kun ca. hver fjerde medarbejder deres forudsætninger som *gode* i forhold til *redskaber og metoder til at vurdere resultatet af arbejdet*. I forhold til dette aspekt er der også flest medarbejdere (omkring 20%), der direkte vurderer deres forudsætninger som *ikke gode*, hvilket er tankevækkende i forhold til medarbejdernes muligheder for at udvikle deres eget arbejde på en systematisk og reflekterende måde. For den enkelte medarbejder og for gruppen af medarbejdere, som den enkelte tilhører, er det væsentligt at have forudsætninger for at kunne vurdere resultaterne af deres arbejde såvel i forhold til konkrete indsatser og ydelser, som de sociale processer disse indgår i. Uden løbende vurderinger heraf vil der ikke kunne skabes grundlag for udvikling af det sociale arbejdes praksis. Et af de væsentligste kritikpunkter i de senere års diskussion har netop været, at socialt arbejde er et praksisfelt uden systematisk videnbaseret udvikling af praksis (bl.a. Egelund 1990, Eskelinen og Koch 1997, Gundelach 2000,

Socialministeriet 2000). Det er en væsentlig udfordring både til aktørerne i praksisfeltet og uddannelserne at støtte socialarbejdere i at udvikle redskaber og metoder til at vurdere deres arbejde.

For det andet vurderer medarbejderne fra børn og unge-området i kommunerne og i de amtslige døgninstitutioner deres forudsætninger med hensyn til *administrative opgaver* mindre positivt, idet henholdsvis ca. 40% og ca. 20% mener, at deres forudsætninger er *gode* på dette punkt. Godt hver fjerde medarbejder i de amtslige døgninstitutioner mener, at de decideret er *ikke gode* til administrative opgaver, hvilket ikke er helt uventet på baggrund af, at arbejdsopgaverne på institutionsområdet ikke i samme udstrækning som i forvaltningerne indeholder administration. Forskellene mellem de tre arbejdsområder synes imidlertid at afspejle, i hvilket omfang medarbejderne prioriterer administrative opgaver. Det gør de mest på sygedagpengeområdet, som også har den stærkeste tradition i denne henseende, idet opfølgingsarbejdet i høj grad har været et kommunalt-administrativt område. Ofte modstilles klientarbejde og administrativt arbejde i den forstand, at administrativt arbejde forhindrer socialarbejderne i at have tilstrækkelig klientkontakt (bl.a. Eskelinen 2000). Det kan imidlertid tænkes, at god forberedelse til klientsamtaler bl.a. indhentning af de relevante oplysninger gavner klientkontakten (bl.a. Socialministeriet 1998). Derfor kan der argumenteres for, at kompetencen i administrative opgaver er en af forudsætningerne for et godt klientarbejde.

For det tredje mener medarbejderne på alle tre arbejdsområder, at de ikke har lige så gode forudsætninger for *eksternt samarbejde* som for internt samarbejde. Forskellen er størst blandt medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner, hvor kun en tredjedel vurderer, at deres forudsætninger for eksternt samarbejde er *gode*. Samtidig er der flere, der mener, at de decideret er *ikke gode* til eksternt samarbejde, hvilket kan være meget uheldigt i forhold til håndtering af klientsager. Opgaverne på henholdsvis sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne forudsætter i højere grad samarbejde med andre parter end arbejdet i de amtslige døgninstitutioner. Men generelt fordrer opgaverne på de tre arbejdsområder samarbejde med andre parter, hvorfor medarbejdernes vurdering må betegnes som et kritisk budskab.

Selv om medarbejdernes vurderinger af deres egne forudsætninger på de to *kommunale arbejdsområder* i høj grad er ens, er der to undtagelser.

Ansatte på sygedagpengeområdet vurderer sig selv mere positivt i forhold til kendskab til metoder inden for arbejdsområdet og i forhold til administrative opgaver end ansatte på børn og unge-området.

Hvordan vurderer lederne medarbejdernes forudsætninger?

Lederne på de tre arbejdsområder blev bedt om at give en vurdering af deres medarbejdere i forhold til de samme aspekter af arbejdet, som er nævnt i tabel 6.1. Det skal bemærkes, at der er tale om »gennemsnitsværdier«, dvs. at de respektive ledere har givet en vurdering af *hele medarbejdergruppen* i forhold til de nævnte aspekter. Vurderingerne kan bruges til at beskrive, i hvilke henseender medarbejderne ifølge lederne er henholdsvis »stærke« og »mindre stærke«, hvilket er en væsentlig oplysning med henblik på at udvikle medarbejdernes kvalifikationer.

Ifølge *de kommunale ledere* har medarbejderne et godt kendskab til deres faglige område og til lovgivningen på deres eget arbejdsområde, og de er desuden gode til brugerkontakt og forholdsvis gode til at samarbejde internt (jf. kapitel 9, tabel 9.9). Derimod giver lederne ikke en helt så positiv vurdering af medarbejdernes forudsætninger for eksternt samarbejde og på sygedagpengeområdet metodisk kendskab inden for arbejdsområdet. Forudsætninger for at udvikle eget arbejde, vurdere resultater af eget arbejde og udføre administrative opgaver er de sider, som de kommunale ledere vurderer som de mindst stærke blandt deres medarbejdere.

De amtslige ledere vurderer medarbejdernes forudsætninger mindre positivt end de kommunale ledere – bortset fra brugerkontakt, internt samarbejde og forudsætninger for at udvikle eget arbejde, hvor vurderingerne er på samme niveau eller noget højere (jf. kapitel 9, tabel 9.9). Disse tre forhold sammen med kendskab til fagligt område er ifølge de amtslige ledere de stærkeste sider blandt medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner. Metodekendskab, samarbejde med eksterne parter og forudsætninger for at vurdere resultater af arbejdet vurderes betydeligt lavere. De amtslige medarbejders kendskab til lovgivningen på området og deres forudsætninger for administrative opgaver får en meget lav karakter fra lederne.

Endvidere blev lederne bedt om at vurdere, hvor stor en andel af deres medarbejdere der har henholdsvis gode, rimeligt gode og mindre gode forudsætninger for deres opgaver (jf. afsnit 9.4 tabel 9.10). Hvis der anlægges det ideale kriterium, at hovedparten (76-100%) af medarbejderne bør

have *gode* forudsætninger, er der et stykke vej at gå, idet kun 34-40% af lederne vurderer, at deres medarbejdere kan leve op til dette krav. Anlægges i stedet det kriterium, at hovedparten af medarbejderne bør have *gode eller rimelig gode* forudsætninger, så er målet næsten nået, idet 88% af lederne vurderer, at deres medarbejdere lever op til dette.

Forskelle mellem medarbejdernes og ledernes vurderinger

Ud fra spørgeskemaundersøgelsen fremstår således det billede, at medarbejderne er dårligst rustet til at vurdere resultater af eget arbejde, udføre administrative opgaver og varetage eksternt samarbejde både ifølge deres egen og ledernes vurdering. Ses der på *niveauet* af ledernes og medarbejdernes vurderinger i de forskellige aspekter, er det samstemmende med tre undtagelser. De tre aspekter, hvor ledernes opfattelse afviger fra medarbejdernes opfattelse (ledernes vurderinger fremgår af afsnit 9.4, tabel 9.9), er *kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet, kendskab til metoder inden for arbejdsområdet og administrative opgaver*.

I forhold til *kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet* har lederne en mere positiv opfattelse end medarbejderne, da lederne angiver, at henholdsvis 84%, 90% og 60% af medarbejderne på sygedagepengeområdet, på børn og unge-området i kommunerne og i de amtslige døgninstitutioner har *gode forudsætninger* (mod 64%, 58% og 52% ifølge medarbejdernes egne vurderinger, jf. tabel 6.1). I forhold til *kendskab til metoder inden for arbejdsområdet* er ledernes vurderinger på sygedagepengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner og i forhold til *administrative opgaver* på alle tre arbejdsområder mindre positive end medarbejdernes egne vurderinger. Ifølge lederne har henholdsvis 41% og 31% af medarbejderne på sygedagepengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner gode metodiske forudsætninger, mens 59% og 46% af medarbejderne er af denne opfattelse (jf. tabel 6.1). I forhold til *administrative opgaver* er forskellen i vurderingerne ligeledes betydelig. Lederne angiver, at henholdsvis 36%, 14% og 5% af medarbejderne har gode forudsætninger på de tre arbejdsområder, hvorimod henholdsvis 53%, 38% og 21% af medarbejderne selv synes, at de har gode forudsætninger for administrative opgaver, jf. tabel 6.1.

Tabel 6.1 Hvordan vurderer du dine egne forudsætninger i forhold til følgende aspekter (procent af medarbejderne)¹

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitutioner					
	Gode	Nogen- lunde	Ikke gode	Alle	Gode	Nogen- lunde	Ikke gode	Alle	Gode	Nogen- lunde	Ikke gode	Alle
Kendskab til faglig viden og udvikling inden for dit arbejdsområde	64	34	3	100	58	41	1	100	52	45	3	100
Kendskab til metoder inden for dit arbejdsområde	59	39	2	100	46	51	3	100	46	48	6	100
Redskaber/metoder til at vurdere resultatet af arbejdet	29	53	18	100	24	56	21	100	26	56	17	100
Internt samarbejde	62	38	1	100	60	39	1	100	60	36	4	100
Eksternt samarbejde	46	46	8	100	46	51	3	100	34	50	15	100
Administrative opgaver	53	42	5	100	38	55	7	100	21	53	27	100

1 Sammenlignes medarbejdernes vurderinger med, hvordan lederne vurderer medarbejdernes forudsætninger, er der forskel i tre aspekter. I forhold til *kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet* giver lederne en mere positiv vurdering end medarbejderne. I forhold til *kendskab til metoder inden for arbejdsområdet* giver lederne en mindre positiv vurdering end medarbejderne på sygedagpengeområdet og på døgninstitutionsområdet, og i forhold til *administrative opgaver* en mindre positiv vurdering end medarbejderne på alle tre arbejdsområder. Ledernes vurderinger fremgår af kapitel 9, tabel 9.9.

6.2 I hvilket omfang oplever medarbejderne, at de indfrier deres egne og ledelsens krav om kvalitet?

Medarbejderne på et bestemt arbejdsområde fortolker arbejdets krav ud fra deres egne og fagets idealer og ud fra de normer og forventninger, som arbejdspladsen – herunder især ledelsen – har for kvaliteten af arbejdet. Et vigtigt aspekt med hensyn til at udvikle arbejdet er at have kendskab til, i hvor høj grad medarbejderne selv vurderer, at de lever op til henholdsvis deres egne krav og ledelsens krav om kvalitet i deres arbejde. Der er flere faktorer i arbejdssituationen (fx tid, arbejdspress) end den enkelte medarbejders kvalifikationer, som påvirker kvaliteten af arbejdet og dermed har betydning for, i hvilken grad medarbejderen kan leve op til sine egne og ledelsens krav om kvalitet. I dette afsnit gives medarbejdernes vurdering af, i hvilken grad de lever op til henholdsvis deres egne og ledelsens krav om kvalitet. På de områder, hvor medarbejderne og lederne peger på problemer med kvaliteten, er det således vigtigt at overveje, om problemerne har en sammenhæng med medarbejdernes kvalifikationer eller eventuelt med andre vilkår for arbejdet.

Tabel 6.2 giver *et overblik* over medarbejdernes vurderinger af, i hvor høj grad de indfrier deres egne krav om kvalitet på de tre arbejdsområder. I det følgende beskrives først de forhold, hvor medarbejderne vurderer, at de *bedst* lever op til deres egne krav om kvalitet af arbejdet, derefter de forhold, hvor de ligger »midt imellem«, og til sidst de forhold, hvor de oplever, at de *mindst* lever op til deres egne kvalitetskrav.

Medarbejderne på alle tre arbejdsområder oplever, at de *bedst opfylder* deres egne krav til kvalitet i forhold til *samarbejdet med brugerne, brug af faglig viden og brug af egne erfaringer* (jf. tabel 6.2). Vurderingerne varierer dog en hel del – fx vurderer ca. 70% af medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner, at de i forhold til *samarbejdet med brugerne og brugen af egne erfaringer* i høj grad opfylder deres egne krav om kvalitet, mens de tilsvarende andele for medarbejdere på børn og unge-området i kommunerne er ca. 50% og på sygedagpengeområdet ca. 60%. I forhold til *brug af faglig viden* er vurderingerne på de tre arbejdsområder lavere og mere enslydende, idet ca. halvdelen af medarbejderne på de tre arbejdsområder mener, at de i høj grad opfylder deres egne krav om kvalitet.

Ca. 30% af medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder vurderer, at de i høj grad lever op til deres egne krav om kvalitet i forhold til *samarbejdet med ledelsen, samarbejdet med eksterne parter, brug af andres erfaringer, brug af redskaber og metoder i arbejdet med brugerne, koordinering af opgaverne og styring af opgaverne* (tabel 6.2). Således oplever hovedparten af medarbejderne, ca. 55-70%, at de i disse henseender i nogen grad lever op til deres egne krav om kvalitet. Godt 10% af medarbejderne på sygedagpengeområdet synes, at de kun i ringe grad lever op til deres egne kvalitetskrav både i forhold til styring og koordinering af opgaver, mens godt 10% af medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne giver en negativ vurdering af deres egne forudsætninger i forhold til styring af opgaver og samarbejdet med ledelsen.

Sammenlignes de amtslige medarbejdere i forhold til de ovennævnte aspekter, er der flere (ca. 40%), som i høj grad lever op til deres egne krav om kvalitet i forhold til *samarbejdet med ledelsen, brug af andres erfaringer, brug af redskaber og metoder i arbejdet med brugerne og styring af opgaverne*.

De aspekter, hvor medarbejderne selv oplever de *største mangler* – hvor de er mest selvkritiske – er delvist forskellige for medarbejderne i de to kommunale arbejdsområder sammenlignet med medarbejdere i de amtslige døgninstitutioner. I det kommunale regi er *evaluering af opnåede resultater og udvikling af kvalitet af eget arbejde* forhold, hvor en betydelig del af medarbejderne (henholdsvis ca. 40% og ca. 25%, jf. tabel 6.2) oplever, at de kun i ringe grad opfylder deres egne krav om kvalitet. På børn og unge-området i kommunerne opleves derudover *brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen* som problematisk. Medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner oplever klart *brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen* som det aspekt, hvor de mindst lever op til deres egne krav om kvalitet (ca. 30% i ringe grad). Selv om der er flere amtslige end kommunale medarbejdere, der lever op til deres egne kvalitetskrav i forhold til *evaluering af opnåede resultater og udvikling af kvalitet af arbejdet* (ca. 30% mod ca. 10-20%), er det værd at bemærke, at ca. 10-20% af de amtslige medarbejdere oplever, at de i ringe grad lever op til deres egne krav om kvalitet i disse henseender (tabel 6.2). Et yderligere aspekt, hvor de amtslige medarbejdere ikke synes at leve op til deres egne kvalitetskrav, er *samarbejdet med eksterne parter* (ca. 20% giver vurderingen »i ringe grad«).

Tabel 6.2 Medarbejdernes vurdering af, i hvor høj grad de lever op til deres egne krav om kvalitet i udvalgte aspekter af deres arbejde (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitutioner		
	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle
Samarbejdet med brugerne	58	41	100	49	45	100	70	27	100
Samarbejdet med ledelsen	34	58	100	26	61	100	41	48	100
Samarbejdet med eksterne parter	35	56	100	27	68	100	26	56	100
Brug af faglig viden	55	41	100	47	49	100	49	47	100
Brug af egne erfaringer	64	35	100	57	41	100	74	25	100
Brug af andres erfaringer	37	58	100	31	60	100	42	52	100
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med brugerne	28	63	100	27	63	100	37	55	100
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen	28	59	100	19	63	100	10	58	100
Koordinering af opgaver	30	59	100	28	65	100	33	58	100
Styring af opgaver	28	55	100	28	59	100	37	52	100
Evaluering af opnåede resultater	12	49	100	9	49	100	27	54	100
Udvikling af kvalitet af arbejdet	20	54	100	15	61	100	34	55	100

Hvordan oplever medarbejderne ledelsens krav om kvalitet?

Medarbejderne blev bedt om at angive, i hvor høj grad de synes, at de lever op til ledelsens krav om kvalitet i forhold til en række aspekter af deres arbejde, som er nævnt i tabel 6.2. Den generelle tendens er, at medarbejderne systematisk *stiller højere krav til sig selv, end de oplever, at ledelsen gør til dem*. Som det fremgår af tabel 6.3, er der markant flere medarbejdere, der vurderer, at deres egne krav om kvalitet er højere end de krav, som de oplever, at ledelsen stiller til dem. Andelen af medarbejdere, som giver denne vurdering, er 10-36% afhængigt af arbejdsområdet og af, hvilke aspekter af arbejdet der er tale om (kategorien »egne krav højere« i tabel 6.2). Andelen af medarbejdere, der oplever, at ledelsens krav om kvalitet er højere end deres egne, ligger mellem 3% og 16% (kategorien »ledelsens krav højere« i tabel 6.3).

Der er *i højere grad overensstemmelse* mellem medarbejdernes egne krav om kvalitet og de krav, de oplever ledelsen stiller til dem på døgninstitutionsområdet end på de to kommunale arbejdsområder. Mere end 70% af medarbejderne giver ens vurderinger i forhold til ni af de 12 udvalgte aspekter af arbejdet. For medarbejderne på sygedagpengeområdet gælder det, at mere end 70% af medarbejderne giver enslydende vurderinger i forhold til seks aspekter, mens der på børn og unge-området er tale om tre aspekter, jf. tabel 6.3. Således er der en tendens til, at medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder oplever en større diskrepans mellem deres egne krav og de krav, som de oplever fra ledelsens side, end det er tilfældet på døgninstitutionsområdet.

Som nævnt er der relativt mange medarbejdere (10-36%), der vurderer, at deres egne krav om kvalitet er *højere* end ledelsens krav. Vurderingen af, at medarbejdernes egne krav er højere end ledelsens varierer således en del i forhold til de forskellige aspekter. Den højeste andel af medarbejdere, der mener, at deres egne krav er højere end ledelsens, findes i forhold til *evaluering af opnåede resultater og udvikling af kvalitet af arbejdet*, hvor ca. hver tredje medarbejder på de to kommunale arbejdsområder giver denne vurdering.

På baggrund af disse vurderinger kan det diskuteres, om ledelsens krav til medarbejderne ikke er store nok, eller om medarbejdernes krav til sig selv er for store. Det er ikke muligt eller væsentligt at bestemme, hvilken vurdering der er der korrekt. Uafhængigt heraf må erkendelsen være, at der

er behov for, at medarbejdere og ledere afstemmer deres krav til kvaliteten i arbejdet, idet forskellen meget vel kan skyldes manglende afklaring eller manglende formidling af krav til kvalitet mellem medarbejdere og ledere. Konkret er det kun muligt at tage stilling til forholdet mellem medarbejdernes forudsætninger og arbejdets krav ud fra lokale forhold i den enkelte forvaltning og institution.

Det er en generel viden, at uoverensstemmelser mellem krav og forventninger kan være en drivkraft til udvikling («positivt stress»), men ubalancen kan også være så stor, at den medfører utilfredshed, mangel på perspektiver i arbejdet, dalende engagement og i værste fald udbrændthed blandt medarbejderne (bl.a. Stjernø 1983, Graversen 1992). Disse forhold er ikke ukendte i arbejdet med mennesker generelt og i socialt arbejde i særdeleshed, hvor forholdene omkring det psykiske arbejdsmiljø har været i fokus i de senere år (bl.a. Københavns Kommune 1995, Eskelinen 2000). Ubalance på så væsentlige områder som *evaluering af opnåede resultater og udvikling af kvalitet i arbejdet* kan netop give problemer for den enkelte medarbejder i forhold til at se perspektiverne i arbejdet.

Der er en sammenhæng imellem at kunne koordinere og styre opgaverne på sit arbejdsområde og kunne vurdere opnåede resultater. Når medarbejderne ikke kan vurdere opnåede resultater, kan de ikke skabe sig et samlet overblik over udviklingen i egne sager og det samlede klientel. Derfor vil de også få problemer med at melde tilbage til ledelsen og det politiske niveau i lokalsamfundet om virkningerne af den førte socialpolitik. Det er frontlinjemedarbejderne, der udøver socialpolitik i praksis, og samtidig har de en central rolle og forpligtelse som lokale socialpolitiske aktører i kraft af den viden, de får om sociale problemer gennem deres arbejde (bl.a. Eskelinen og Koch 1997, Morén 1999). Mangel på dokumentation fra forvaltningen og institutionerne til det politiske niveau kan hæmme gennemførelsen af en forebyggende socialpolitik og en forebyggende social indsats generelt.

Tabel 6.3 Grad af overensstemmelse mellem medarbejdernes vurderinger af, om de henholdsvis lever op til deres egne krav om kvalitet og ledelsens krav om kvalitet i udvalgte aspekter af deres arbejde (procent)¹

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitutioner					
	Ens vurd.	Egne krav højere	Ledelsens krav højere	Alle	Ens vurd.	Egne krav højere	Ledelsens krav højere	Alle	Ens vurd.	Egne krav højere	Ledelsens krav højere	Alle
Samarbejdet med brugerne	73	18	9	100	72	26	3	101	80	15	5	100
Samarbejdet med ledelsen	72	22	6	100	69	27	4	100	73	21	6	100
Samarbejdet med eksterne parter	68	25	7	100	64	28	8	100	70	26	4	100
Brug af faglig viden	74	19	8	101	68	22	10	100	72	20	8	100
Brug af andres erfaringer	72	17	11	100	67	18	16	101	72	17	11	100
Brug af egne erfaringer	73	13	14	100	70	16	14	100	82	10	9	101
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med brugerne	67	24	9	100	67	22	11	100	73	20	6	99
Brug af redskaber/metoder i arbejdet med administrationen	67	27	6	100	67	23	10	100	67	27	6	100
Koordinering af opgaver	74	17	8	99	69	22	10	101	68	23	9	100
Styring af opgaver	69	22	9	100	70	23	7	100	72	21	8	101
Evaluering af opnåede resultater	61	34	5	100	59	36	5	100	72	21	8	101
Udvikling af kvalitet af arbejdet	61	33	6	100	64	29	8	101	67	22	11	100

1 Den første kolonne viser den procentvise andel af medarbejdere, der vurderer, at de selv og ledelsen stiller de samme krav til kvalitet (uafhængigt af, om kravene er store, middelstore eller ikke særlig store).

Den anden kolonne viser den procentvise andel af medarbejdere, der oplever, at deres egne krav til kvalitet er højere end ledelsens.

Den tredje kolonne viser den procentvise andel af medarbejdere, der oplever, at ledelsens krav til kvalitet er højere end deres egne.

6.3 Årsager til utilfredshed med kvalitet

Det er antagelsen i projektet, at de uddannelsesmæssige kvalifikationer skal ses som en *del* af en kompetent og tilfredsstillende opgavevaretagelse. Sagt med andre ord kan der være flere andre forhold end uddannelse, som har betydning for, om medarbejderne er tilfredse med kvaliteten af deres eget arbejde. Derfor blev der spurgt til uddannelsesaspektet sammen med andre forhold, som på grund af arbejdsopgavernes karakter kan forventes at spille en rolle for medarbejdernes tilfredshed med kvaliteten af deres arbejde, fx hvor meget tid der er til brugerkontakt, hvor klare målsætningerne for arbejdet er, og hvor stor arbejds mængden er (jf. tabel 6.4). Det skal bemærkes, at disse vurderinger ikke giver direkte svar på, *hvor mange* medarbejdere der er utilfredse med kvaliteten af deres arbejde.

Som det fremgår af tabel 6.4, var det andre forhold end mangel på relevant (grund)uddannelse, som medarbejderne opfatter som *de vigtigste barrierer* for, at de kan udføre deres opgaver tilfredsstillende. Medarbejderne fremhæver i særlig grad *stort arbejds pres* som årsag til utilfredshed med kvaliteten af deres arbejde. 86% af medarbejderne på sygedagpengeområdet, 72% på børn og unge-området og 49% i de amtslige døgninstitutioner mener, at mangel på kvalitet i høj grad skyldes stort arbejds pres.

Endvidere giver *for lidt tid til brugerkontakt* for ca. halvdelen af medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne anledning til frustration. På sygedagpengeområdet er dette også den næstvigtigste barriere, men andelen af medarbejdere, som opfatter det som årsag til mangel på kvalitet, er betydeligt mindre (35%). I de amtslige døgninstitutioner oplever ca. hver femte medarbejder, at de har for lidt tid til brugerkontakt.

Opgavernes kompleksitet opleves af ca. 30% af medarbejderne i høj grad som årsag til utilfredshed med kvaliteten af arbejdet på alle tre arbejdsområder.

Endvidere nævner ca. 30% af medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne *uklare målsætninger for arbejdet*, og ca. 30% i de amtslige døgninstitutioner og ca. 25% på sygedagpengeområdet *mangel på økonomiske ressourcer* som en væsentlig barriere.

Ses der på de øvrige aspekter, er *mangel på samarbejde og koordinering* i mindre grad en barriere på sygedagpengeområdet end på de to øvrige arbejdsområder (46% mod 36% svarer i ringe grad), *manglende beslut-*

ningskompetence i mindre grad en barriere på de to kommunale arbejdsområder end på døgninstitutionsområdet (62% mod 47% svarer i ringe grad) og *regelorientering* i mindre grad en barriere på børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet end på sygedagpengeområdet (ca. 55% mod 43% svarer i ringe grad), jf. tabel 6.4.

I alt er der flere arbejdsrelaterede forhold, som ifølge medarbejderne påvirker kvaliteten af deres arbejde, mens *mangel på relevant uddannelse* ikke nævnes særlig ofte som barriere. Der er dog lidt flere blandt de amtslige medarbejdere end på de to kommunale arbejdsområder, som anser mangel på uddannelse (egen og kollegers) som en væsentlig barriere. Det skal bemærkes, at medarbejdernes vurderinger af uddannelsens rolle omhandler her overvejende grunduddannelse. De senere analyser viser nemlig, at medarbejderne i vid udstrækning peger på uddannelse – forstået som efteruddannelse og yderligere kvalificering efter afsluttet grunduddannelse – som middel til at styrke kvaliteten af arbejdet (jf. afsnit 7.3).

Ledernes vurderinger

Lederne opfatter de i tabel 6.4 nævnte forhold i betydeligt mindre grad end medarbejderne som årsager til mangel på kvalitet på de tre arbejdsområder med én undtagelse (jf. kapitel 9, tabel 9.11). Omkring halvdelen af lederne mener nemlig, at *opgavernes kompleksitet* i høj grad er årsag til utilfredshed med kvaliteten af arbejdet (mod ca. 30% af medarbejderne, jf. tabel 6.4). Opgavernes kompleksitet sammen med *stort arbejdspress* er ifølge lederne de to vigtigste årsager til mangel på kvalitet af arbejdet.

Ca. 30% af de amtslige og ca. 20% af de kommunale ledere vurderer, at *mangel på økonomiske ressourcer* i høj grad fungerer som barriere i forhold til kvaliteten af arbejdet. Endvidere er det af interesse, at ca. 30% af lederne på sygedagpengeområdet angiver, at *tiltagende regelorientering* i høj grad er en barriere, mens betydeligt færre medarbejdere (12%) havde denne opfattelse. De øvrige i tabel 6.4 nævnte forhold er ifølge lederne ikke væsentlige årsager til mangel på kvalitet på de tre arbejdsområder (jf. kapitel 9, tabel 9.11).

Tabel 6.4 Hvis du er utilfreds med kvaliteten af dit arbejde, skyldes det så ... (procent)^{1,2}

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitutioner			
	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle	I høj grad	I nogen grad	Alle	
mangel på relevant uddannelse?	10	40	50	12	41	47	18	44	38	100
stort arbejdspres?	72	23	4	86	11	3	49	38	14	100
opgavernes kompleksitet?	26	53	21	33	52	15	31	43	26	100
manglende samarbejde og koordinering?	13	41	46	11	52	36	20	45	36	100
for lidt tid til brugerkontakt?	35	43	21	53	31	17	19	39	42	100
uklare målsætninger for arbejdet?	19	38	43	28	40	32	21	33	46	100
manglende beslutningskompetence?	7	32	62	12	26	62	17	37	47	100
regulorientering?	12	45	43	10	37	53	11	34	55	100
mangel på økonomiske ressourcer?	24	33	43	18	38	44	30	31	39	100
manglende uddannelse hos kolleger?	5	24	71	5	23	72	11	35	55	100

1 Procentandelene er beregnet i forhold til antallet af medarbejderne, der har taget stilling til de enkelte spørgsmål. Antallet er på sygedagpengesområdet 220-226, på børn og unge-området 198-203 og i de amtslige døgninstitutioner 386-407.

2 Sammenlignes medarbejdernes vurderinger med, hvordan lederne vurderer betydningen af de samme forhold for kvaliteten af arbejdet, anser lederne i betydeligt mindre omfang de nævnte forhold som barrierer. Det eneste forhold, som lederne lægger mere vægt på som barriere, er *opgavernes kompleksitet*, som henholdsvis 42%, 51% og 49% af lederne opfatter i høj grad som barriere. Derudover opfatter lederne *regulorientering* i højere grad som barriere på sygedagpengesområdet (29% af lederne i høj grad). *Stort arbejdspress* og opgavernes kompleksitet er ifølge lederne de to forhold, som i høj grad giver anledning til utilfredshed med kvaliteten af arbejdet på alle tre arbejdsområder. Lederne vurderinger fremgår af bilag 2, tabel B2.11.

Der kan peges på en række mulige grunde til, at arbejdspresset er øget gennem de senere år, bl.a. nye krav i sociallovgivningen, krav om prioritering mellem mange opgaver, stor udskiftning af personale, manglende vikardækning og varsling af nedskæringer i personalet. Der er forskelle fra individ til individ og fra organisation til organisation i forhold til oplevelsen og håndteringen af arbejdspress og deraf følgende stress (bl.a. Graversen 1992). Spørgsmålet om arbejdspress er således også et spørgsmål om organisering af arbejdet og arbejdsformer i forvaltningerne og institutionerne. Ifølge tidligere undersøgelser efterlyser medarbejderne på det sociale område bl.a. klare mål og prioriteringer for deres arbejde (Koch 1992). Medarbejderne efterlyser desuden klare kvalitetskriterier for deres arbejde, idet disse er nødvendige for den løbende evaluering og justering af det sociale arbejde (Koch 1993, Koch m.fl. 1997).

6.4 **Muligheder for at anvende kvalifikationer og ønske om at blive på arbejdsområdet**

Et væsentligt aspekt ved beskrivelsen af medarbejdernes kvalifikationer og arbejdsopgaver er, i hvor høj grad medarbejderne selv oplever, at de kan *bruge deres kvalifikationer i deres arbejde*. Hovedparten (70%) af medarbejderne på alle tre områder vurderer, at de *i høj grad* kan anvende deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde, mens ca. 30% mener, at dette *i nogen grad* er tilfældet (tabel 6.5). Kun få medarbejdere synes, at dette er tilfældet i ringe grad.

Det kan diskuteres, om det er et problem, at ca. 30% af medarbejderne kun *i nogen grad* kan bruge deres kvalifikationer i arbejdet, i det omfang der vel at mærke er tale om relevante kvalifikationer for kvaliteten af deres arbejde. Det er nærliggende at knytte medarbejdernes kritiske vurdering af arbejdspresset (tabel 6.4) sammen med de manglende muligheder for at anvende deres kvalifikationer i arbejdet, men der kan også være andre relevante grunde til situationen. Svaret peger under alle omstændigheder på, at der er et vist potentiale af uudnyttede kvalifikationer blandt medarbejderne, som det givetvis er relevant og muligt at nyttiggøre.

Tabel 6.5 I hvor høj grad har du mulighed for at anvende dine kvalifikationer i arbejdet?

	Sygedagpenge		Børn og unge		De amtslige døgninginstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
I høj grad	166	70	143	69	310	70
I nogen grad	66	28	60	29	121	27
I ringe grad	7	3	5	2	15	3
<i>Alle</i>	<i>239</i>	<i>100</i>	<i>208</i>	<i>100</i>	<i>446</i>	<i>100</i>

Tilfredsheden med arbejdsområdet er en indirekte indikator på, at der i det store og hele er en balance mellem kvalifikationer og arbejdsopgaver (tabel 6.6). Medarbejderne blev spurgt, om de *ønsker at arbejde på deres nuværende arbejdsområde* også i de næste tre år. Godt 40% af medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder og godt 50% i de amtslige døgninginstitutioner er helt sikre på, at de vil det. Ses de medarbejdere, som er helt eller temmelig sikre på, at de vil blive på deres nuværende område, under ét, er andelen ca. 75% på alle tre områder. Andelen af medarbejdere, som giver udtryk for, at de måske vil noget andet, er størst på sygedagpengeområdet (ca. 30%) og mindst i de amtslige døgninginstitutioner (ca. 20%).

Tabel 6.6 Er dit nuværende arbejdsområde et område, som du gerne vil arbejde på inden for de næste tre år?

	Sygedagpenge		Børn og unge		De amtslige døgninginstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja, helt sikkert	108	44	89	42	248	54
Ja, temmelig sikkert	68	28	71	34	114	25
Jeg er ikke sikker	49	20	38	18	69	15
Nej	21	9	12	6	26	6
<i>Alle</i>	<i>246</i>	<i>100</i>	<i>210</i>	<i>100</i>	<i>457</i>	<i>100</i>

Det samme spørgsmål blev stillet til *lederne* på de tre arbejdsområder, og det viste sig, at lederne er mere tilfredse med deres arbejde end medarbejderne (jf. kapitel 9, tabel 9.20). Det gælder i særlig høj grad for lederne på sygedagpengeområdet og i de amtslige døgninginstitutioner, hvor to tredjedele af lederne er helt sikre på, at de vil arbejde inden for deres nuværende arbejdsområde de næste tre år. Ca. halvdelen af lederne på børn og unge-

området i kommunerne er af denne opfattelse. Samtidig er andelen af lederne, som giver udtryk for, at de ikke ønsker at arbejde inden for området i fremtiden lille (6-11%) på alle tre arbejdsområder.

7 **Kvalifikationsudvikling – muligheder og barrierer**

I kapitel 6 blev det beskrevet, hvordan medarbejderne vurderer deres egne forudsætninger, og hvordan de lever op til deres egne krav om kvalitet i arbejdet. Begge analyser pegede på, at der er behov for at udvikle både medarbejdernes kvalifikationer og kvaliteten i det sociale arbejde i forhold til en række aspekter. På denne baggrund er det vurderingen, at udviklingen kan og bør ske gennem kombinerede indsatser, der retter sig såvel mod den enkelte medarbejder, gruppen af medarbejdere som ledelsesmæssige og organisatoriske forudsætninger for det sociale arbejde i de enkelte forvaltninger og institutioner.

Som et yderligere bidrag til at belyse disse udfordringer og mulighederne for udvikling sætter dette kapitel fokus på muligheder og barrierer for medarbejdernes kvalifikationsudvikling på de tre arbejdsområder. Som tidligere nævnt opfattes udvikling af medarbejdernes kvalifikationer som en blandt flere væsentlige faktorer, der har afgørende betydning for udviklingen af kvaliteten af det sociale arbejde.

I afsnit 7.1 præsenteres medarbejdernes vurdering af, om de har mulighed for at udvikle deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde. I afsnit 7.2 beskrives, hvilken betydning medarbejderne tillægger forskellige former for uddannelse og kvalifikationsudvikling, herunder grunduddannelse, videreuddannelse, efteruddannelse samt erfaring og læring gennem selve arbejdet. Derefter fremlægges medarbejdernes vurdering af, hvad der skal til for at styrke kvaliteten af arbejdet på de tre arbejdsområder (afsnit 7.3) samt deres vurdering af barrierer for kvalifikationsudvikling (afsnit 7.4). Til slut beskrives, hvordan lederne på de tre arbejdsområder vurderer muligheder og barrierer for medarbejdernes kvalifikationsudvikling (afsnit 7.5).

7.1 I hvilket omfang har medarbejderne muligheder for kvalifikationsudvikling i det nuværende arbejde?

Medarbejderne blev bedt om at vurdere, i hvor høj grad de har mulighed for at forbedre deres kvalifikationer i det nuværende arbejde, når de har behov for det. Det typiske svar på alle tre områder er, at det *i nogen grad* er muligt at forbedre sine kvalifikationer, når der er behov for det. Omkring halvdelen af medarbejderne (46-55%) på de tre områder mener, at dette er tilfældet (tabel 7.1). Derudover svarer hver femte medarbejder på døgninstitutionsområdet og ca. hver tiende medarbejder på de to kommunale arbejdsområder, at de *i høj grad* har muligheder for at forbedre deres kvalifikationer, når de har behov for det.

Men ca. 30-40% af medarbejderne på de tre arbejdsområder mener, at de *i ringe grad* eller *slet ikke* har mulighed for at forbedre deres kvalifikationer i det nuværende arbejde, jf. tabel 7.1. Andelen er størst (42%) på børn og unge-området i kommunerne. På sygedagpengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner har hver tredje medarbejder denne opfattelse.

Oplevelsen kan være afhængig af mange faktorer, idet der er tale om medarbejdernes samlede vurdering. Den kan således bl.a. være påvirket af, om de kan udvikle deres kvalifikationer i mødet med klienterne, gennem samarbejde med kolleger, gennem supervision, casemøder, gennem tilbud og muligheder for videreuddannelse og efteruddannelse osv. Resultatet, at ca. hver tredje medarbejder oplever store begrænsninger med hensyn til at udvikle deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde, giver anledning til at overveje, om betingelserne for kvalifikationsudvikling er gode nok generelt på det sociale område og specifikt på de lokale arbejdspladser, samt hvori barrierer og muligheder for udvikling består.

Tabel 7.1 Muligheder for forbedring af kvalifikationer i det nuværende arbejde

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninginstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
I høj grad	28	12	14	7	91	20
I nogen grad	133	55	107	52	210	46
I ringe grad	72	30	78	38	140	31
Slet ikke	10	3	8	4	14	3
<i>Alle</i>	<i>243</i>	<i>100</i>	<i>207</i>	<i>100</i>	<i>455</i>	<i>100</i>

7.2 Hvilken betydning har de forskellige former for uddannelse og kvalifikationsudvikling i jobbet?

Medarbejdernes faglige og personlige forudsætninger for at udføre deres arbejde tilfredsstillende skabes gennem grunduddannelse, efterfølgende videreuddannelse og efteruddannelse, uddannelsesaktiviteter på arbejdspladsen og hele den erfaring og læring, som finder sted gennem arbejdet. Medarbejdernes vurderinger af, hvilken betydning de forskellige former for kvalifikationsudvikling har, er derfor væsentlige for at få et indblik i, hvilken betydning de tillægger de forskellige former for kvalifikationsudvikling.

Det er fælles for medarbejderne på de tre arbejdsområder, at de tillægger de forskellige typer uddannelse og læring *stor betydning* (tabel 7.2). Medarbejderne på alle tre arbejdsområder tillægger *erfaring og læring gennem selve arbejdet* størst betydning. 90% af medarbejderne i de amtslige døgninginstitutioner og godt 80% af medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder mener, at erfaring er af stor betydning for, at de kan udføre deres arbejde tilfredsstillende. Tidligere i kapitel 6 blev det vist, at brugen af egne erfaringer er et af de aspekter, hvor medarbejderne bedst lever op til deres egne krav om kvalitet.

Tabel 7.2 Andelen af medarbejdere, der tillægger de nævnte former for uddannelse og kvalifikationsudvikling *stor betydning* for, at de kan udføre deres arbejde tilfredsstillende (procent)

	Syge- dagpenge	Børn og unge	Døgn- institutioner
Grunduddannelse	68	79	66
Videreuddannelse	58	63	57
Efteruddannelse	70	76	72
Uddannelsesaktiviteter på arbejdspladsen	63	55	73
Erfaring og læring gennem selve arbejdet	84	83	90
Bedre udnyttelse af egne kvalifikationer	55	53	55

De næstvigtigste forhold er ifølge medarbejderne på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne *efteruddannelse* og *grunduddannelse*. På børn og unge-området vurderer ca. 75-80% af medarbejderne, at de har stor betydning. På sygedagpengeområdet gælder det for ca. 70% af medarbejderne. Ligeledes tillægger ca. 70% af medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner efteruddannelse og grunduddannelse stor betydning. Til forskel fra de kommunale arbejdsområder vurderer endvidere godt 70% af de ansatte i de amtslige døgninstitutioner, at *uddannelsesaktiviteter på arbejdspladsen* er af stor betydning. På sygedagpengeområdet tillægger godt 60% og på børn og unge-området godt 50% af medarbejderne uddannelsesaktiviteter på arbejdspladsen stor betydning, hvilket er en ganske væsentlig forskel i forhold til døgninstitutionerne.

Omkring 60% af medarbejderne på alle tre arbejdsområder anser *videreuddannelse* for at være vigtig for deres forudsætninger for at udføre arbejdet tilfredsstillende. Svaret skal ses i forhold til, at relativt få medarbejdere, omkring 10%, har gennemført en videreuddannelse. Men det kan også skyldes, at sondringen mellem videreuddannelse og efteruddannelse ikke er entydig og relevant for medarbejderne.

Endvidere er det af interesse, at godt halvdelen af medarbejderne på alle tre arbejdsområder mener, at de kan udnytte deres kvalifikationer bedre, end de gør i øjeblikket (tabel 7.2) og dermed udføre deres opgaver på en mere tilfredsstillende måde. Her peger medarbejderne altså på, at de besidder kvalifikationer, som er uudnyttede. Det er ikke muligt på grundlag af denne undersøgelse at beskrive, hvori disse potentialer præcist består, men resultatet er interessant, fordi det kan have stor betydning for, hvor godt medarbej-

derne lever op til deres egne krav om kvalitet (jf. afsnit 6.2) og for medarbejdernes engagement i arbejdet. Som det fremgår af tabel 7.4, nævner en stor gruppe medarbejdere dette aspekt som et centralt virkemiddel til at udvikle kvaliteten af arbejdet. Det er en udfordring ikke alene til de enkelte forvaltninger og institutioner, men også hele praksisfeltet socialt arbejde at udvikle medarbejdernes engagement og kvalifikationsudvikling, idet den enkelte medarbejder har en central rolle for den socialfaglige indsats over for deres klienter.

Erfaring og læring gennem det daglige arbejde

For at kortlægge, hvad erfaring og læring i det daglige arbejde består af, blev medarbejderne spurgt, i hvor høj grad de oplever, at klientkontakt, udførelse af egne arbejdsopgaver, forskellige former for internt samarbejde, eksternt samarbejde og kontakter med konsulenter og andre eksperter forbedrer deres forudsætninger (jf. tabel 7.3). På alle tre arbejdsområder peger medarbejderne på *direkte klientkontakt* som den mest betydningsfulde aktivitet, der bidrager til læring. Det næstvigtigste er *eget arbejde med konkrete opgaver* og *samarbejde med kolleger*.

De amtslige medarbejdere tillægger dagligt samarbejde med kolleger, internt tværfagligt samarbejde og fælles aktiviteter på arbejdspladsen en relativt større betydning end medarbejderne på de to kommunale arbejdsområder. Til gengæld har eksternt samarbejde og kontakter med konsulenter og andre specialister større betydning for de kommunale medarbejdere i dagligdagen.

Tabel 7.3 Andelen af medarbejdere, der *i høj grad* har forbedret deres forudsætninger gennem følgende former for aktiviteter og opgaver på jobbet

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Direkte kontakt med klienterne	136	55	129	61	294	63
Eget arbejde med at udføre konkrete opgaver	114	46	95	45	226	49
Dagligt samarbejde med kolleger	81	33	71	34	224	48
Samarbejdet med kolleger i særlige sager	112	45	91	43	206	44
Internt samarbejde med kolleger med samme uddannelse	73	29	72	34	157	34
Internt tværfagligt samarbejde	52	21	51	24	131	28
Eksternt samarbejde	50	20	41	19	54	12
Fælles aktiviteter på arbejdspladsen	26	10	25	12	103	22
Samarbejde med konsulenter og specialister	67	27	62	29	99	21
<i>Antal svarpersoner</i>	<i>248</i>		<i>211</i>		<i>465</i>	

7.3 Virkemidler til at styrke kvaliteten af arbejdet på arbejdsområdet

Som nævnt i kapitel 6 er det antagelsen i undersøgelsen, at medarbejdernes uddannelse er et af instrumenterne til at fremme kvaliteten af arbejdet på det sociale område. Derfor blev medarbejderne bedt om at vurdere, hvilken betydning de tillægger uddannelse samt forskellige andre virkemidler som udvikling af samarbejdsformer og ændringer i arbejdsprocedurer i forhold til at udvikle kvaliteten af deres arbejde, jf. tabel 7.4.

Det viste sig, at der særligt er fire forhold, som medarbejderne tillægger *stor betydning* med henblik på at styrke kvaliteten på de respektive arbejdsområder. De fire virkemidler, der prioriteres højest af medarbejderne på alle tre områder, er *uddannelse inden for fagområdet, uddannelse i metoder, udvikling af interne samarbejdsformer* og *udvikling af medarbejdernes engagement*. Andelen af medarbejdere, der tillægger disse forhold stor be-

tydning, ligger på 50-80%, og samtidig er der kun få procent af medarbejderne, som mener, at de nævnte forhold kun har ringe betydning med henblik på at styrke kvaliteten af arbejdet. Der er nogle forskelle mellem medarbejdernes vurderinger på de tre arbejdsområder. Medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne prioriterer uddannelse – både uddannelse inden for fagområdet og i metoder – højt. Medarbejderne på sygedagpengeområdet lægger mest vægt på uddannelse, men derudover mener de, at udvikling af medarbejdernes engagement har stor betydning. Medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner tillægger uddannelse inden for arbejdsområdet samt udvikling af såvel interne samarbejdsformer som medarbejdernes engagement stor betydning. Når der er spurgt til *udvikling af medarbejdernes engagement*, er det ud fra en antagelse om, at medarbejdere, der er engagerede i deres arbejde, i højere grad vil kunne udnytte egne kvalifikationer og kompetencer, samt i højere grad vil søge viden, samarbejde mv. Medarbejderne vurderer også, at graden af medarbejdernes engagement er af betydning for kvaliteten i det sociale arbejde.

Fire virkemidler vurderes til i relativt mindre grad at have betydning i forhold til at styrke kvaliteten af arbejdet på området. Der er tale om virkemidlerne *udvikling af arbejdets organisering, strukturelle/organisatoriske ændringer, økonomiske rammer og udvikling af samarbejdsformer eksternt*. 33% til 46% af medarbejderne tillægger disse virkemidler stor betydning. Men tilsvarende er der en større andel af medarbejdere, som direkte mener, at disse forhold har ringe betydning med henblik på at fremme kvaliteten af arbejdet. Det gælder især for strukturelle og organisatoriske ændringer, som 20-25% af medarbejderne tillægger ringe betydning. Endvidere synes ca. 20% på de to kommunale arbejdsområder og 15% på døgninstitutionsområdet, at økonomiske rammer har ringe betydning.

Det virkemiddel, der tillægges mindst betydning, er *ændret beslutningskompetence*, som tillægges *stor betydning* af ca. 20-25% af medarbejderne på alle tre arbejdsområder og *ringe betydning* af godt en tredjedel af medarbejderne på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne og af ca. en fjerdedel af medarbejderne på døgninstitutionsområdet.

Tidligere i kapitel 6 (tabel 6.4) blev det vist, at relativt få medarbejdere nævner mangel på relevant uddannelse som årsag til utilfredshed med kvalitet i arbejdet, og der blev argumenteret for, at medarbejderne i den forbindelse særligt tænkte på deres grunduddannelse. Når medarbejderne

nævner uddannelse inden for fagområdet og uddannelse i metoder som meget centrale virkemidler til at udvikle kvaliteten af arbejdet, tyder det derfor på, at de oplever behov for mere specialiseret uddannelse og kvalifikationsudvikling efter afsluttet grunduddannelse. Derimod lægger medarbejderne ikke særlig stor vægt på arbejdets tilrettelæggelse og organisering, hvilket er noget overraskende på baggrund af tidligere undersøgelser (bl.a. Eskelinen 2000).

Tabel 7.4 Medarbejdernes vurderinger af udvalgte virkemidlers betydning i forhold til at styrke kvaliteten af arbejdet¹

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgningstitutioner		
	Stor	Nogen	Alle	Stor	Nogen	Alle	Stor	Nogen	Alle
Uddannelse inden for fagområdet	82	17	100	87	11	100	80	19	100
Uddannelse i metoder	69	29	100	78	20	100	66	29	100
Udvikling af samarbejdsformer internt	55	39	100	51	46	100	71	25	100
Udvikling af samarbejdsformer eksternt	38	52	100	43	51	100	35	51	100
Udvikling af medarbejdernes engagement	71	24	100	61	30	100	72	21	100
Ændret beslutningskompetence	21	44	100	25	38	100	25	48	100
Udvikling af arbejdets organisering	41	47	100	40	43	100	37	46	100
Strukturelle/organisatoriske ændringer	40	40	100	33	41	100	33	46	100
Økonomiske rammer	43	39	100	42	35	100	46	39	100

1 Lederne prioriterer i stor udstrækning de samme virkemidler som medarbejderne, men ledernes vurderinger af de forskellige virkemidlers betydning er gennemgående mere moderate end medarbejdernes, jf. afsnit 7.5 og kapitel 9, tabel 9.12.

7.4 Barrierer for kvalifikationsudvikling

Medarbejdernes vurdering af, i hvilken grad deres uddannelse og faglige udvikling prioriteres henholdsvis generelt i forvaltningen/institutionen, hos nærmeste leder og blandt kollegerne, fremgår af tabel 7.5. Det er fælles for medarbejderne på de tre områder, at prioriteringen af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling er mindst i forvaltningen/institutionen og højest blandt kollegerne. Der er dog væsentlig forskel på niveauerne i vurderingerne mellem områderne. Der er således 35% af medarbejderne i døgninstitutionerne, der vurderer, at institutionerne *i høj grad* prioriterer deres uddannelse og faglige udvikling. På sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne vurderer henholdsvis 20% og 16% af medarbejderne, at forvaltningen *i høj grad* prioriterer deres uddannelse og faglige udvikling, mens mellem 25% og 35% af medarbejderne mener, at forvaltningen *i ringe grad* gør det.

Medarbejderne vurderer, at deres nærmeste leder i højere grad end forvaltningen/institutionen prioriterer deres uddannelse og faglige udvikling. Der er således 46% af medarbejderne på døgninstitutionerne, der finder, at deres nærmeste leder *i høj grad* prioriterer deres uddannelse og faglige udvikling. Tendensen er den samme for de to øvrige arbejdsområder, hvor 36% af medarbejderne svarer, at deres nærmeste leder *i høj grad* prioriterer medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling.

Det er kollegerne, der i højeste grad vurderes at prioritere uddannelse og faglig udvikling. 56% af medarbejderne på børn og unge-området i kommunerne, 48% på døgninstitutionsområdet og 41% på sygedagpengeområdet vurderer, at deres kolleger *i høj grad* prioriterer uddannelse og faglige udvikling.

Tabel 7.5 Medarbejdernes vurdering af, i hvilken grad deres uddannelse og faglige udvikling prioriteres (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitutioner			
	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Alle
I forvaltningen/institutionen	20	55	25	16	50	35	35	45	20	100
Hos din nærmeste leder	36	51	14	36	53	11	46	43	11	100
Blandt dine kolleger	41	25	10	56	41	3	48	43	9	100

Endvidere blev medarbejderne spurgt om, i hvilken grad en række forhold står i vejen for, at de kan udvikle deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde (tabel 7.6). De tre største barrierer er ifølge medarbejderne på alle tre arbejdsområder *mangel på tid i hverdagen, mangel på økonomisk støtte og begrænset udbud af relevante uddannelser*. Mangel på tid i hverdagen angives således af 60-65% af medarbejderne på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne til i høj grad at være en barriere for kvalifikationsudvikling. På døgninstitutionsområdet er andelen mindre (41%), men stadig høj. Mangel på økonomiske midler vurderes af ca. halvdelen af medarbejderne – oftest på børn og unge-området i kommunerne – at udgøre en barriere med henblik på at udvikle kvalifikationer. Derudover mener 40% af medarbejderne på sygedagpengeområdet og på døgninstitutionsområdet og 33% på børn og unge-området i kommunerne, at udbud af uddannelserne i høj grad er en begrænsning.

Medarbejdere på det sociale område har også i andre undersøgelser peget på tidsmangel og begrænsede (økonomiske) ressourcer som hæmmende faktorer i forhold til deres udvikling af kvalifikationer (Koch m.fl. 1997). Der synes ikke at være en sammenhæng mellem medarbejdernes oplevelse af disse hæmmende faktorer og størrelsen af den enkelte medarbejders sagsmængde. Selv om der er tale om reelt oplevede problemer, så er løsningen ikke nødvendigvis mere tid og flere penge – slet ikke hvis disse ressourcer ikke kombineres med forskellige andre former for organisatoriske løsninger eller kvalifikationsudvikling.

Endvidere vurderes *mangel på opbakning fra ledelsen* også som en barriere for kvalifikationsudvikling af en ikke ubetydelig gruppe medarbejdere. Knap hver femte medarbejder på døgninstitutionsområdet og ca. hver fjerde medarbejder på de to kommunale arbejdsområder angiver, at dette forhold *i høj grad* er en barriere for kvalifikationsudvikling.

De tre øvrige forhold – *mangel på opbakning fra kolleger, mangel på lyst hos mig selv og manglende oplysninger om tilbud* – vurderes af relativt få medarbejdere til i høj grad at udgøre barrierer for kvalifikationsudvikling.

Tabel 7.6 Medarbejdere, der i høj grad mener, at følgende forhold står i vejen for, at de kan udvikle deres kvalifikationer i deres nuværende arbejde¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitution	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Manglende oplysninger om tilbud	17	7	11	5	54	12
Begrænset udbud af relevante uddannelser	100	40	70	33	183	39
Mangel på tid i hverdagen	149	60	137	65	192	41
Mangel på opbakning fra ledelsen	56	23	60	28	78	17
Mangel på opbakning fra kolleger	7	3	4	2	24	5
Mangel på økonomisk støtte	120	48	118	56	218	47
Mangel på lyst hos mig selv	10	4	1	-	12	3
<i>Antal svarpersoner</i>	<i>248</i>		<i>211</i>		<i>465</i>	

1 Det var muligt at give flere svar.

7.5 Ledernes vurderinger af muligheder og barrierer for kvalifikationsudvikling

Lederne tillægger de samme *virkemidler* som medarbejderne stor betydning med hensyn til at udvikle kvaliteten af arbejdet, nemlig *uddannelse inden for fagområdet, uddannelse i metoder, udvikling af samarbejdsformer internt og udvikling af medarbejdernes engagement* – samt på børn og unge-området i kommunerne *udvikling af samarbejdsformer eksternt*, jf. kapitel 9, tabel 9.12 og tabel 7.4. Ledernes vurderinger er i de fleste henseender mere »moderate« end medarbejdernes, dvs. at lederne generelt ikke tillægger virkemidlerne lige så stor betydning som medarbejderne. I lighed med medarbejderne tillægger lederne *udvikling af arbejdets organisering og strukturelle/organisatoriske ændringer* ikke særlig stor betydning med henblik på at styrke kvaliteten af arbejdet inden for de tre arbejdsområder, og *ændret beslutningskompetence* spiller ifølge lederne en endnu mindre rolle end ifølge medarbejderne.

Lederne blev derudover bedt om at vurdere, om der generelt er en fælles opfattelse mellem lederne og medarbejderne af, hvad der bedst fremmer

kvaliteten af arbejdet ud fra den forventning, at udviklingen af kvaliteten af arbejdet ideelt set er en fælles opgave for ledelsen og medarbejderne. Det generelle billede er, at lederne og medarbejderne på de tre arbejdsområder kun *delvis* har en fælles opfattelse af, hvad der bedst fremmer kvaliteten af arbejdet. Denne opfattelse har ca. tre fjerdedele af lederne på sygedagpengeområdet og ca. to tredjedele af lederne på børn og unge-området i kommunerne og i de amtslige døgninstitutioner (jf. tabel 9.14).

Både lederne og medarbejderne blev bedt om at angive, i hvor høj grad henholdsvis forvaltningen/institutionen, lederne selv og medarbejderne prioriterer medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling. Lederne giver i alle tre henseender en højere vurdering end medarbejderne (kapitel 9, tabel 9.15). Forskellen i vurderingen er stor både i forhold til, i hvor høj grad henholdsvis lederne og forvaltningen/institutionen prioriterer medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling. Henholdsvis 78% af lederne på sygedagpengeområdet, 65% på børn og unge-området i kommunerne og 74% på døgninstitutionsoverområdet prioriterer ifølge deres eget udsagn medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling højt, mens henholdsvis 36%, 36% og 46% af medarbejderne på de tre arbejdsområder synes, at deres ledere prioriterer medarbejdernes uddannelse og kvalifikationsudvikling højt. Knap 60% af lederne på alle tre arbejdsområder mener, at medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling er højt prioriteret blandt deres medarbejdere, mens medarbejdernes vurdering på sygedagpengeområdet og på døgninstitutionsoverområdet er mere negativ (henholdsvis 41% og 48% mener, at området er højt vurderet blandt deres kolleger). På børn og unge-området i kommunerne er der ingen forskel mellem lederne og medarbejdernes vurderinger i denne henseende.

Der viser sig således forskelle mellem lederne og medarbejderne i forhold til, hvor højt uddannelse og kvalitetsudvikling er prioriteret, og i hvilket omfang der er et fælles grundlag for udviklingen af kvaliteten af arbejdet. Tidligere i kapitel 6 blev det endvidere vist, at medarbejderne oplever deres egne og ledelsens krav om kvalitet forskelligt. Disse forskelle peger på, at der er behov for dialog, som giver afklaring mellem ledelsen og medarbejderne i forhold til udviklingen af kvaliteten af det sociale arbejde.

8 Medarbejdernes baggrund, muligheder for og deltagelse i uddannelse og kvalifikationsudvikling

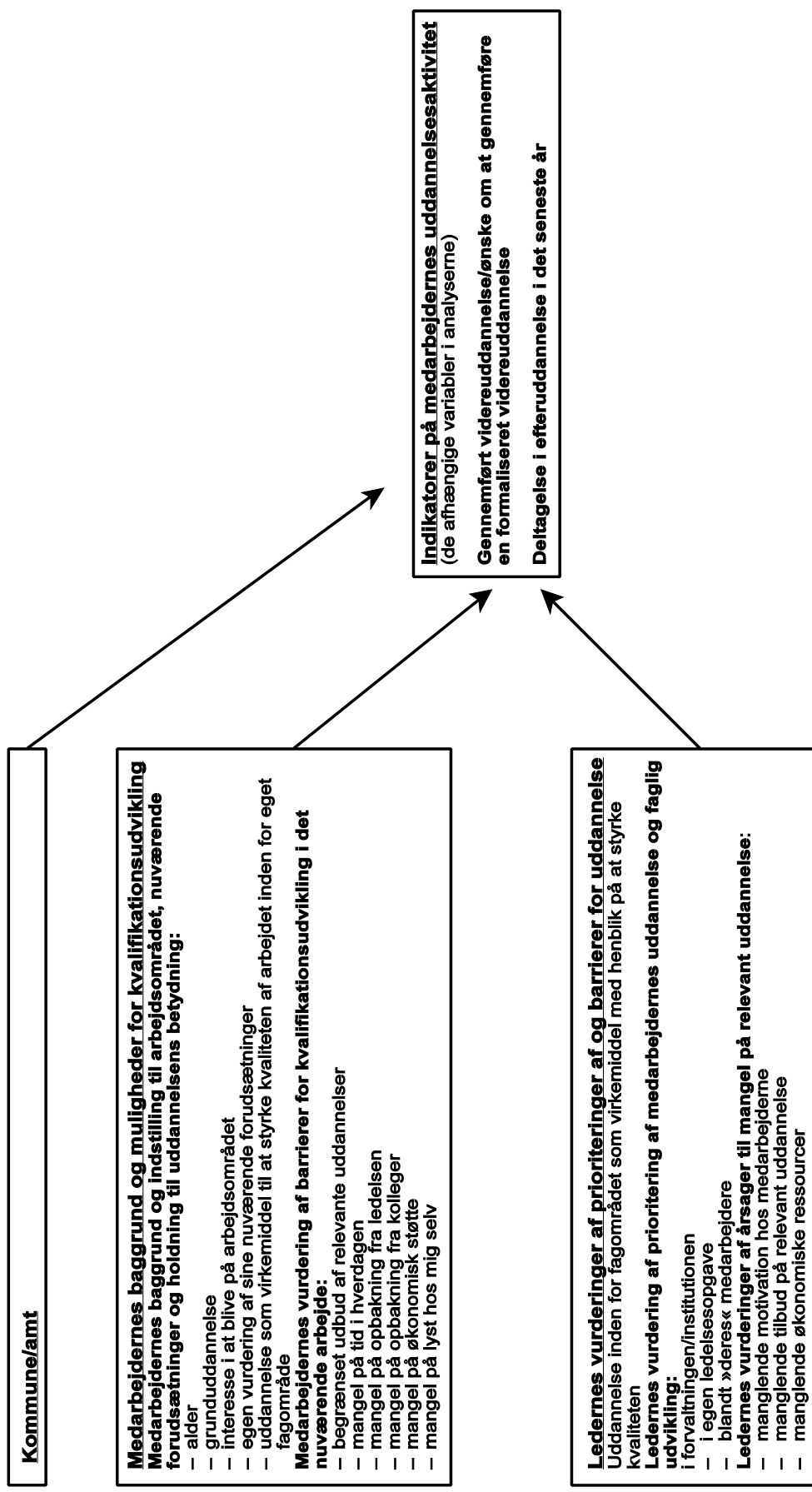
I de foregående kapitler 5-7 beskrives, i hvilket omfang medarbejderne deltager i formaliseret videreuddannelse og efteruddannelse, og hvordan medarbejderne og lederne vurderer medarbejdernes kvalifikationer, samt hvilke muligheder og barrierer de oplever i forhold til at udvikle medarbejdernes kvalifikationer på de tre arbejdsområder, som undersøgelsen retter sig mod. Det viste sig, at der er forskelle mellem arbejdsområderne i forhold til, hvor »uddannelsesaktive« medarbejderne er. Fx har en del enten gennemført en videreuddannelse eller ønsker at gøre det, mens en del hverken har en videreuddannelse eller har planer om at påbegynde en sådan. Tilsvarende deltager nogle i efteruddannelse og »uddannelse i jobbet«, mens andre ikke gør det. Endvidere giver en del medarbejdere udtryk for, at de har et godt kendskab til faglig viden på deres eget arbejdsområde, mens andre vurderer, at deres forudsætninger er nogenlunde eller ikke gode.

På denne baggrund var det af interesse at analysere, 1) hvilke faktorer der har betydning for, om medarbejderne er henholdsvis »aktive« eller »inaktive« i forhold til formaliseret videreuddannelse og efteruddannelse, og 2) hvilke forhold der kan have betydning for, hvordan medarbejderne vurderer deres egne forudsætninger i forhold til faglig viden. For at belyse eventuelle sammenhænge blev der gennemført multivariate analyser, hvor betydningen af flere faktorer blev undersøgt samtidigt.

Den grundlæggende antagelse var, at medarbejdernes baggrund, forhold i deres arbejdssituation og ledelsens indstilling har betydning for deltagelsen i forskellige former for uddannelse (jf. figur 8.1). I forhold til faglige forudsætninger var det antagelsen, at videreuddannelse og efteruddannelse, erfaring og læring gennem selve arbejdet og ledelsens prioritering af uddannelse er af betydning (jf. tabel 8.3).

For at belyse, hvilke faktorer der spiller ind på, hvorvidt medarbejderne er »uddannelsesaktive« – dvs. har gennemført eller ønsker at gennemføre videreuddannelse eller deltager i efteruddannelse – blev der gennemført to analyser, som bygger på den i figur 8.1 viste model. Indikatorer, som beskriver medarbejdernes baggrund og deres muligheder for kvalifikationsudvikling (de afhængige variabler i analyserne; jf. den venstre side i figur 8.1) blev valgt på basis af de beskrivende analyser præsenteret i kapitlerne 4-7 og korrelationsanalyser. Disse oplysninger stammer dels fra spørgeskemaundersøgelsen til medarbejderne, dels fra spørgeskemaundersøgelsen til lederne. Indikatorer for medarbejdernes uddannelsesaktivitet (de afhængige variabler i analyserne) var henholdsvis gennemført videreuddannelse eller ønske om at gennemføre en videreuddannelse (afsnit 8.1) og deltagelse i efteruddannelse i det seneste år (afsnit 8.2).

Figur 8.1 Faktorer, som indgik i de multivariate analyser af sammenhænge mellem medarbejdernes baggrund, mulighed for kvalifikationsudvikling og deltagelse i henholdsvis videre- og efteruddannelse (tabel 8.1 og 8.2)



8.1 Hvilke forhold spiller ind på, hvorvidt medarbejderne har gennemført eller ønsker at gennemføre en formaliseret videreuddannelse?

60% af samtlige medarbejdere i undersøgelsen har enten gennemført eller ønsker at gennemføre en formaliseret videreuddannelse, mens 40% hverken har taget eller planlægger at gennemføre en videreuddannelse (jf. kapitel 5). Til analysen blev udvalgt de i alt 19 faktorer, som er nævnt i figur 8.1 med den forventning, at de har en sammenhæng med, om medarbejderne har eller ønsker at få en videreuddannelse på det sociale område.

Antagelserne

Det blev antaget, at interessen i at gennemføre en videreuddannelse er faldende med alderen (især i den ældste gruppe på 50 år og derover), at grunduddannelse spiller en rolle (at medarbejderne med en mellemlang videregående uddannelse viser størst interesse), og at interesse i at blive på det nuværende arbejdsområde betyder, at man gerne vil have en videreuddannelse. Endvidere var det antagelsen, at de medarbejdere, som er af den opfattelse, at de har gode forudsætninger inden for deres eget fagområde, og som finder uddannelse vigtig for at styrke kvaliteten af arbejdet, er positivt indstillet på at skaffe sig en videreuddannelse. Samtidig var det antagelsen, at der findes barrierer for at tage en videreuddannelse. Hvis medarbejderne synes, at forhold som begrænset udbud af relevante uddannelser, mangel på tid i hverdagen, mangel på opbakning fra ledelsen, mangel på opbakning fra kolleger, mangel på økonomisk støtte og mangel på lyst hos dem selv står i vejen for, at de kan udvikle deres kvalifikationer i det nuværende arbejde, er de *ikke* interesseret i – eller har måske ikke overskud til – at gennemføre en videreuddannelse.

Det blev endvidere forventet, at medarbejderne er mere interesseret i at gennemføre en videreuddannelse, hvis uddannelse og faglig udvikling er højt prioriteret i forvaltningen/institutionen, hos ledelsen eller blandt medarbejderne. Disse sidstnævnte forhold blev taget med i analyserne som ledelsens vurdering (fra spørgeskemaet til lederne på de tre arbejdsområder), mens de øvrige faktorer byggede på oplysninger fra medarbejderne. Derudover blev det antaget, at hvis der ifølge lederne mangler motivation hos medarbejderne, mangler tilbud på relevante uddannelser og mangler

økonomiske ressourcer, har medarbejderne ikke interesse for at gennemføre en videreuddannelse. Endelig blev det antaget, at hvis uddannelse inden for fagområdet ifølge lederne er vigtig med henblik på at styrke kvaliteten af arbejdet, er medarbejderne indstillet på at videreuddanne sig.

I øvrigt var tilhørsforhold til en bestemt kommunegruppe (i analyserne tre grupper i forhold til kommunestørrelse, dvs. små, mellemstore og store kommuner) eller et af de fire amter med i analyserne for at belyse, om der skulle være mellemkommunale/amtslige forskelle i forhold til at videreuddanne sig.

Sammenhænge

Tabel 8.1 viser, hvilke af de undersøgte 19 faktorer der har en signifikant sammenhæng med videreuddannelse, og på hvilken måde de enkelte faktorer spiller en rolle. Som det fremgår af tabellen, har langt fra alle faktorer betydning for, om medarbejderne har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse, og nogle sammenhænge går i modsat retning end forventet.

I det følgende beskrives de syv forhold, som *viser sammenhæng* med, hvorvidt medarbejderne er interesseret i at gennemføre en videreuddannelse (for en mere detaljeret beskrivelse af sammenhænge, se bilag 2, tabel B2.1). Både *alder* og *grunduddannelse* viser sammenhæng med, at man har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse. Interessen i at gennemføre en videreuddannelse falder med alderen, således at den er mindre blandt de 40-49-årige og især blandt de 50-årige og derover end blandt de under 30-årige. Derimod er der ingen forskel mellem de under 30-årige og 30-39-årige. Sammenlignet med socialrådgivere, socialformidlere og pædagoger er de kommunalt uddannede i mindre grad indstillet på at gennemføre en videreuddannelse. Hvis medarbejderne opfatter *uddannelse som et vigtigt middel til at styrke kvaliteten af arbejdet*, er de interesseret i at gennemføre en videreuddannelse.

Af eventuelle barrierer for at udvikle kvalifikationer i arbejdet viste flere en signifikant sammenhæng med, om man har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse. Medarbejderne, som oplever, at der er *begrænset udbud af relevante uddannelser*, ønsker i mindre grad at gennemføre en videreuddannelse end andre. De medarbejdere, som oplever »*mangel på lyst hos mig selv*« som barriere for at udvikle deres kvalifikationer

i det nuværende arbejde, er i mindre grad indstillet på at tage en videreuddannelse. Ledernes vurdering gik i samme retning: Hvis lederne er af den opfattelse, at *uddannelse og faglig udvikling er højt prioriteret hos medarbejderne*, ønsker medarbejderne at gennemføre en videreuddannelse.

Men der er to forhold, som går i en anden retning end forventet. Medarbejderne, som mener, at *mangel på opbakning fra ledelsen og mangel på opbakning fra kolleger* i høj grad er en barriere for at udvikle deres kvalifikationer i det nuværende arbejde, har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse i højere grad end andre. Dette resultat synes at betyde, at der er en gruppe medarbejdere, som ikke synes, at de i tilstrækkelig grad får støtte fra ledelsen eller kolleger til at videreudvikle deres kvalifikationer, men de ønsker alligevel – eller måske derfor – at videreuddanne sig. Et af motiverne kan være at søge et andet job eller få en karriereudvikling, som ikke er mulig i det nuværende arbejde. Tidligere blev det vist (afsnit 7.5), at der kun delvis er en fælles opfattelse mellem ledere og medarbejdere i forhold til, hvor højt uddannelse er prioriteret, og i hvilket omfang der er et fælles grundlag for udviklingen af kvaliteten af arbejdet.

Tilhørsforhold til en bestemt kommune eller et bestemt amt viste ingen sammenhæng med medarbejdernes indstilling til videreuddannelse.

Konklusion

Resultaterne viser, at de yngre generationer er mere »uddannelsesaktive« end de ældre, hvad angår videreuddannelse. Det kan tænkes, at videreuddannelse i højere grad er en selvfølgelighed for de kommende socialarbejdere og pædagoger, mens »de ældre« ikke er interesseret i at investere i videreuddannelse i samme grad, fordi de allerede har en lang erfaring og et fast job og samtidigt færre år tilbage på arbejdsmarkedet. Disse begrundelser har også andre grupper på social- og sundhedsområdet nævnt som årsager til, at de ikke ønsker at videreuddanne sig (bl.a. Eskelinen, Lausten og Dahl 2000). Det er et generelt fænomen, at de nye generationer er bedre uddannede end de tidligere.

Indstilling til videreuddannelse er imidlertid afhængig af grunduddannelse. Det vil sige, at der går en skillelinje mellem medarbejdere med en mellemlang videregående uddannelse og andre (socialrådgivere og socialformidlere på den ene side og kommunalt uddannede på den anden). I den forbindelse er det interessant, at der er en gruppe medarbejdere, som ikke

synes at være tilfreds med de eksisterende uddannelsesmuligheder og derfor ikke videreuddanner sig. Der kan netop være tale om »de øvrige grupper«, som ikke finder de eksisterende muligheder passende for deres behov. De eksisterende formaliserede videreuddannelser er især rettet mod socialrådgivere, socialformidlere og pædagoger (bl.a. Eskelinen, Hansen og Olsen 2002).

Der er klare tegn til, at gennemførelse af en videreuddannelse er meget afhængig af *den enkelte medarbejder*. Er medarbejderen ikke selv højt motiveret til at udvikle sine kvalifikationer og prioriterer ikke selv faglig uddannelse som virkemiddel med henblik på at styrke kvaliteten af arbejdet, er han/hun ikke indstillet på at gennemføre en videreuddannelse, som er en investering i både tid og penge. Der er endvidere en tendens til, at en gruppe medarbejdere hverken får opbakning fra deres ledelse eller deres kolleger til at udvikle deres kvalifikationer, men de har alligevel gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse. Med første blik virker dette kontroversielt, men der kan være flere forklaringer. Delvis kan det dreje sig om modstand mod fornyelse og frygt for forandring, som de »uddannelsesaktive« medarbejdere oplever fra deres lederes og kollegers side. Delvis kan der være tale om, at de medarbejdere, som har gennemført en videreuddannelse, oplever efter tilbagevenden til deres gamle job, at de ikke får mulighed for at anvende deres nye kvalifikationer. Man udfører måske arbejdet, som man plejer, hvilket opleves frustrerende og derfor vurderer disse medarbejdere, at de ikke får opbakning fra deres kolleger eller ledere med hensyn til at udvikle deres kvalifikationer yderligere i det nuværende arbejde. Under alle omstændigheder er resultatet vigtigt i forhold til diskussionen om, hvilke muligheder videreuddannelser på det sociale område giver for menige medarbejdere, og hvilken betydning specialisering gennem videreuddannelse har for udviklingen af det sociale arbejdes praksis. Videreuddannelse kan forventes at give analytiske og teoretiske kvalifikationer, som er blevet efterlyst i de senere års diskussion af kvaliteten af socialt arbejde (bl.a. Socialministeriet 1998).

Tabel 8.1 Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, muligheder for kvalifikationsudvikling og *gennemført/ønsket videreuddannelse* (n=664)

	Sammenhæng
Kommune/amt	ingen
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>	
<u>Alder</u>	negativ***
<u>Grunduddannelse</u>	**
Interesse i at blive på arbejdsområdet	ingen
Egne forudsætninger i forhold til faglig viden og udvikling inden for eget arbejdsområde	ingen
<u>Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet</u>	positiv*
<u>Begrænset udbud af relevante uddannelser</u>	negativ***
Mangel på tid i hverdagen	ingen
<u>Mangel på opbakning fra ledelsen</u> ¹	positiv*
<u>Mangel på opbakning fra kolleger</u> ¹	positiv**
Mangel på økonomisk støtte	ingen
<u>Mangel på lyst hos mig selv</u>	negativ***
<i>Ledernes vurdering:</i>	
Manglende motivation hos medarbejderne	ingen
Manglende tilbud på relevant uddannelse	ingen
Manglende økonomiske ressourcer	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i forvaltningen/institutionen	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i ledelsesopgaven	ingen
<u>Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling blandt medarbejderne</u>	positiv**
Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet	ingen

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001; i tabellen er vist de sammenhænge, som er signifikante på .05-niveau.

¹ Se teksten samt bilag 2, tabel B2.1.

8.2 Hvilke forhold spiller ind på, hvorvidt medarbejderne har deltaget i efteruddannelse?

61% af medarbejderne i undersøgelsen har deltaget i forskellige former for efteruddannelse i løbet af det seneste år (jf. kapitel 5), mens 39% ikke har gjort det. For at afdække, hvilke forhold der er af betydning for, at medarbejderne deltager i efteruddannelse, blev der gennemført en tilsvarende analyse som i forhold til videreuddannelse. Udgangspunktet i denne analyse var, at de samme forhold som med hensyn til interesse i at gennemføre en videreuddannelse gør sig gældende for, om medarbejderne deltager i efter-

uddannelse eller ej (jf. figur 8.1).

Sammenhænge

Tabel 8.2 viser, hvordan de udvalgte 19 faktorer tilsammen forklarer deltagelse i efteruddannelse (for mere detaljerede oplysninger, se bilag 2, tabel B2.2).

Alder viste en signifikant sammenhæng med deltagelse i efteruddannelse, men sammenhængen er anderledes end for videreuddannelse. Sammenlignet med den yngste aldersgruppe, de under 30-årige, deltager de øvrige tre aldersgrupper betydeligt mere aktivt i efteruddannelse. Dette gælder også for de 50-årige og ældre. Således falder deltagelsen i efteruddannelse *ikke* med alderen.

Forskellene mellem medarbejdernes *grunduddannelse* består i, at gruppen af pædagoger/socialpædagoger deltager i mindre grad i efteruddannelse end socialrådgivere og socialformidlere. Det samme gælder for de små stillingsgrupper »de faglærte« (på døgninstitutionsområdet) og »anden grunduddannelse«.

Endvidere er der en signifikant sammenhæng mellem medarbejdernes oplevelse af, at *mangel på opbakning fra ledelsen* står i vejen for, at de kan udvikle deres kvalifikationer i det nuværende arbejde og deltagelse i efteruddannelse. Derudover viser det sig, at hvis *uddannelse og faglig udvikling* ifølge lederne er højt *prioriteret i forvaltningen/institutionen*, deltager medarbejderne i højere grad i efteruddannelse.

Konklusion

I modsætning til videreuddannelse viser de »ældre«, mere erfarne medarbejdere i høj grad interesse for efteruddannelse. Det kan tænkes, at deltagelse i efteruddannelse generelt set er mere overskuelig og derfor attraktiv uafhængig af alderen. Men resultatet synes også at vise, at der er behov for kontinuerlig efteruddannelse gennem jobkarrieren, og den også finder sted. Resultaterne kan ikke fortolkes som bevis på, at de yngre ikke har interesse for eller udbytte af efteruddannelse. Men de yngre har måske ikke de samme behov for efteruddannelse lige efter afsluttet grunduddannelse som de medarbejdere, som har haft samme jobfunktioner i længere tid. Dertil kommer, at de yngres målsætning i højere grad synes at være at skaffe sig en formelt kompetencegivende videreuddannelse, mens dette ikke har en så

høj prioritet blandt ældre medarbejdere med mange års erfaring.

Pædagoger – og medarbejderne fra de amtslige institutioner generelt – deltog ifølge denne undersøgelse ikke i samme grad i efteruddannelse som medarbejderne fra de kommunale forvaltninger (jf. kapitel 5). Denne forskel gør sig gældende også i multivariate analyser. Derimod kan der ikke konstateres forskel mellem fx socialrådgivere og de kommunalt uddannede.

Et væsentligt kendetegn er endvidere, at prioriteringer og holdninger på den enkelte arbejdsplads har betydning for, i hvilket omfang medarbejderne deltager i efteruddannelse. Dermed tyder det på, at deltagelse i efteruddannelse i markant højere grad er mere afhængig af arbejdspladsens »medvilje« og opbakning end gennemførelse af en videreuddannelse, som viste sig i højere grad at være et individuelt anliggende.

Tabel 8.2 Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund og muligheder for kvalifikationsudvikling og *deltagelse i efteruddannelse* (n=769)

	Sammenhæng
Kommune/amt	ingen
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>	
<u>Alder</u>	(positiv)**
<u>Grunduddannelse</u>	***
Interesse i at blive på arbejdsområdet	ingen
Egne forudsætninger i forhold til faglig viden og udvikling inden for eget arbejdsområde	ingen
Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet	ingen
Begrænset udbud af relevante uddannelser	ingen
Mangel på tid i hverdagen	ingen
<u>Mangel på opbakning fra ledelsen</u>	negativ***
Mangel på opbakning fra kolleger	ingen
Mangel på økonomisk støtte	ingen
Mangel på lyst hos mig selv	ingen
<i>Ledernes vurdering:</i>	
Manglende motivation hos medarbejderne	ingen
Manglende tilbud på relevant uddannelse	ingen
Manglende økonomiske ressourcer	ingen
<u>Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i forvaltningen/institutionen</u>	positiv***
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i ledelsesopgaven	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling blandt medarbejderne	ingen
Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet	ingen

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001; i tabellen er vist de sammenhænge, som er signifikante på .05-niveau.

8.3 Hvilke forhold spiller ind på, hvordan medarbejderne oplever deres kendskab til faglig viden og udvikling?

I de foregående kapitler 5-7 er det vist, at medarbejderne på de tre arbejdsområder skaffer deres kvalifikationer dels gennem uddannelse, dels gennem arbejdspraksis. Derfor var det af interesse at analysere, om både uddannelsesfaktoren og erfaring gennem arbejdet viser sammenhæng med de faglige kvalifikationer, som medarbejderne ifølge deres eget udsagn besidder. Som indikator for medarbejdernes faglige kvalifikationer blev valgt deres egen

vurdering af, hvor gode forudsætninger de har i forhold til faglig viden og udvikling inden for deres arbejdsområde. Godt halvdelen af medarbejderne (57%) synes, at deres faglige forudsætninger er gode, mens resten (43%) mener, at de er nogenlunde eller ikke gode.

Antagelserne

Da hovedformålet med analysen var at undersøge eventuel sammenhæng mellem gennemført uddannelse, erfaringsbaseret læring samt medarbejdernes forudsætninger, blev der delvist valgt andre faktorer (uafhængige variabler) til analyser end i de to foregående analyser. Antagelsen var, at de medarbejdere, der har gennemført eller er indstillet på at gennemføre en videreuddannelse, eller aktivt deltager i efteruddannelse, har bedre forudsætninger på deres arbejdsområde end de medarbejdere, som ikke er særlig uddannelsesaktive. Desuden var det forventningen, at de medarbejdere, som oplever, at praksiserfaring gennem det daglige arbejde medfører læring, har bedre faglige kvalifikationer, end hvis dette ikke er tilfældet. Derudover styrker muligheden for at anvende sine kvalifikationer medarbejdernes faglige forudsætninger. De øvrige faktorer – herunder ledelsens og organisationens prioriteringer af uddannelse og faglig udvikling – var de samme som i de tidligere analyser.

Sammenhænge

I tabel 8.3 vises, hvilke af de udvalgte faktorer der viser signifikant sammenhæng med medarbejdernes selv vurdering af deres egne faglige forudsætninger.

Alder viser en stærk sammenhæng med medarbejdernes opfattelse af deres egne faglige forudsætninger. Tendensen går i den retning, at ældre – 40-49-årige og 50-årige og derover – vurderer deres kendskab til faglig viden og udvikling på eget arbejdsområde bedre end yngre. Den ældste aldersgruppe, de 50-årige og ældre, viser størst forskel sammenlignet med den yngste gruppe (jf. bilag 2, tabel B2.3).

Grunduddannelse spiller en rolle for, hvordan medarbejderne vurderer deres forudsætninger. Forskellene mellem grupperne består i, at pædagogerne ikke vurderer deres forudsætninger så gode som socialrådgivere og socialformidlere. Derudover er der en tendens til – selv om den kun er mindre signifikant (på .10-niveau) – at de kommunalt uddannede giver en mere

positiv vurdering af deres faglige forudsætninger end socialrådgivere og socialformidlere (jf. bilag 2, tabel B2.3).

Erfaring gennem arbejdet er af betydning for medarbejdernes vurdering af deres egne forudsætninger. Af flere faktorer, som beskriver læring gennem arbejdsopgaverne (jf. tabel 8.3), viste *direkte kontakter med klienter/brugere* og *eget arbejde med at udføre konkrete opgaver* signifikant sammenhæng med selvvaluerede forudsætninger således, at de, der lægger særlig vægt på disse aspekter, vurderer deres forudsætninger højere. Derudover viste *muligheder for at anvende sine kvalifikationer i arbejdet* at styrke faglige forudsætninger.

Derimod var det ikke muligt at vise effekten af uddannelsesfaktoren, da hverken indstilling til at gennemføre videreuddannelse eller deltagelse i efteruddannelse viste sammenhæng med medarbejdernes egen vurdering af deres faglige forudsætninger.

Konklusion

I flere af de faktorer, som viste signifikant sammenhæng med medarbejdernes selvvaluerede forudsætninger, indgår erfaring som et væsentligt aspekt, herunder alder samt læring gennem klientkontakter og egne konkrete opgaver. Samtidig viste det sig, at uddannelse i form af videreuddannelse og efteruddannelse ikke direkte har sammenhæng med selvvaluerede forudsætninger, selv om muligheder for at anvende sine kvalifikationer i arbejdet i en vis grad kan tænkes at afspejle uddannelsens betydning.

Der kan være flere mulige forklaringer på disse resultater. Det kan tænkes, at »uddannelseseffekten«, dvs. medarbejdernes udbytte af uddannelse, som de har gennem deres videreuddannelse og efteruddannelse, kommer til udtryk gennem andre faktorer som fx muligheder for at anvende deres kvalifikationer i eget arbejde. Læring gennem uddannelse må ses som en uadskillelig del af medarbejderens kunnen og indgår i erfaringsbaseret læring i løbet af jobkarrieren gennem arbejdspraksis.

Men andre mulige forklaringer kan knytte sig til metodiske vanskeligheder med at måle faglige forudsætninger på den ene side og uddannelsens betydning på den anden. Det kan tænkes, at ældre medarbejdere med mange års erfaring på området er tilbøjelige til at vurdere deres faglige kunnen noget mere positivt end de yngre, som måske er mere kritiske, idet de ved, at de ikke har specialistviden på deres nye arbejdsområde. Vurdering af

faglige forudsætninger og læring gennem arbejdet er begge subjektive vurderinger, hvor forskellige medarbejdergrupper – fx yngre og ældre, socialrådgivere, pædagoger og kommunalt uddannede – muligvis anvender deres egne referencerammer. Tendensen til, at de kommunalt uddannede vurderer deres forudsætninger bedre end socialrådgivergruppen, illustrerer denne problematik – dvs. at forudsætninger skal ses i forhold til ens egne krav og ikke i forhold til en fælles målestok (bl.a. Eskelinen 2000). Det kan være, at alder er reelt kombineret med større erfaring og bedre forudsætninger, men det kan ikke udelukkes, at ældre er tilbøjelige til at give en mindre kritisk vurdering af deres forudsætninger end yngre.

Under alle omstændigheder rejser resultaterne spørgsmålet om, i hvor høj grad medarbejdernes faglige forudsætninger på det sociale område er erfaringsbaserede, og hvad dette betyder for medarbejdernes kvalifikationer, samt hvilke konsekvenser det har for kvaliteten af arbejdet. Resultaterne synes at være i god overensstemmelse med billedet af, at socialt arbejde udføres og udvikles i et praksisfelt baseret på erfaringer.

Tabel 8.3 Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, uddannelse og erfaring samt deres forudsætninger (kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet) (n=812)

	Sammenhæng
Kommune/amt	ingen
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>	
<u>Alder</u>	(positiv) ^{***}
<u>Grunduddannelse</u>	^{***}
Gennemført/ønske om at gennemføre videreuddannelse	ingen
Deltagelse i efteruddannelse	ingen
Betydningen af:	
- <u>Direkte kontakter med klienterne/brugerne</u>	positiv*
- <u>Eget arbejde med at udføre konkrete opgaver</u>	positiv *
- Samarbejde med kolleger i særlige sager	ingen
- Internt tværfagligt samarbejde	ingen
- Eksternt samarbejde	ingen
- Fælles aktiviteter på arbejdspladsen	ingen
<u>Muligheder for at anvende sine kvalifikationer i arbejdet</u>	positiv ^{***}
<i>Ledernes vurdering:</i>	
Manglende motivation hos medarbejderne	ingen
Manglende tilbud på relevant uddannelse	ingen
Manglende økonomiske ressourcer	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i forvaltningen/institutionen	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i ledelsesopgaven	ingen
Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling blandt medarbejderne	ingen
Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet	ingen

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001; i tabellen er vist de sammenhænge, som er signifikante på .05-niveau.

9 Lederundersøgelsen på de tre arbejdsområder

AKF gennemførte sideløbende med medarbejderundersøgelsen en spørgeskemaundersøgelse blandt lederne på de respektive tre arbejdsområder. De fleste ledere i undersøgelsen er mellemledere, dvs. de er de nærmeste ledere for de medarbejdere, som medarbejderundersøgelsen handler om. Hovedformålet med lederundersøgelsen var at få ledernes vurderinger af medarbejdernes kvalifikationer og uddannelsesbehov (afsnit 9.4-9.6). Derudover gik lederundersøgelsen ud på at kortlægge ledernes egne uddannelsesmæssige kvalifikationer, dvs. deres grunduddannelse, videreuddannelse og efteruddannelse (jf. afsnit 9.1-9.3) og uddannelsesbehov (afsnit 9.7). Ledernes vurderinger af relevans for medarbejderundersøgelsen præsenteres kort i kapitlerne 4-7.

Lederundersøgelsen omfattede i alt 183 ledere, hvoraf 50 er fra sygedagpengeområdet, 50 fra børn og unge-området i kommunerne og 83 fra de amtslige døgninstitutioner (jf. tabel 9.1). Princippet ved udvælgelsen af lederne var, at den nærmeste leder, som har kendskab til medarbejdernes opgaver og kvalifikationer, er repræsenteret. Ud over disse afsnits- eller afdelingsledere (mellemledere) er der topledere med især fra amterne, hvor forstanderne blev taget med, da disse er de øverst ansvarlige for uddannelsesindsatsen (jf. bilag 1).

9.1 Ledernes baggrund

Køn

Kønsfordelingen blandt lederne er markant anderledes end blandt medarbejderne, idet en betydelig del af lederne er mænd (tabel 9.1). På sygedagpengeområdet og i døgninstitutionerne er over halvdelen mænd (henholds-

vis 54% og 53%), mens andelen af mænd er lidt mindre på børn og ungeområdet i kommunerne (44%).

Alder

Lederne er typisk 40 år eller ældre – kun ca. 10% af lederne er yngre end 40 år (tabel 9.1). Dermed er ledernes alderssammensætning betydeligt anderledes end medarbejdernes på de respektive arbejdsområder (jf. afsnit 4.3). De kommunale ledere er ældre end lederne i døgninstitutionerne. Næsten halvdelen af de kommunale ledere er 50 eller derover (46% på begge arbejdsområder), mens dette er tilfældet for ca. en tredjedel af lederne i døgninstitutionerne.

Ses ledernes aldersprofil i forhold til *køn*, viser det sig, at de mandlige ledere på sygedagpengeområdet og i døgninstitutionerne er forholdsvis ældre end de kvindelige ledere. På børn og unge-området i kommunerne er der ingen aldersforskel mellem kvinder og mænd.

Tabel 9.1 Køn og alder i forhold til arbejdsområde

	Sygedagpenge (n=50)		Børn og unge (n=50)		Døgninstitutioner (n=83)	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>Køn</i>						
Kvinde	23	46	28	56	39	47
Mand	27	54	22	44	44	43
<i>I alt</i>	50	100	50	100	83	100
<i>Alder</i>						
Under 40 år	7	14	4	8	10	12
40-49 år	20	40	23	46	44	53
50 år eller derover	23	46	23	46	29	35
<i>I alt</i>	50	100	50	100	83	100

Uddannelsesmæssig baggrund

Lederne på *børn og unge-området i kommunerne* er typisk socialrådgivere eller socialformidlere (76% af alle, jf. tabel 9.2). På *sygedagpengeområdet* har 58% af lederne denne baggrund, og en femtedel er kommunalt uddannede sagsbehandlere. De øvrige ledere på børn og unge-området i kommunerne er kommunalt uddannede sagsbehandlere eller har uddannelse som pædagog eller lærer eller en akademisk uddannelse (cand.psych., cand.pæd., cand.mag.) eller en »anden uddannelse«, herunder HK-uddannelse. De øvri-

ge uddannelser på sygedagpengeområdet består af lærere, akademiske uddannelser (fx cand.jur., cand.økon.) eller en »anden uddannelse«, som primært er en social- og sundhedsuddannelse (sygeplejerske) eller en økonomi- og handelsrettet uddannelse (merkonom, revisor, bankuddannelse).

I *døgninstitutionerne* er hovedparten af lederne (84%) pædagoger eller socialpædagoger (tabel 9.2). Derudover er der enkelte socialrådgivere i lederstillinger, og enkelte ledere med en anden uddannelsesmæssig baggrund, herunder som oftest en akademisk uddannelse (cand.psych., cand.pæd., cand.merc.).

Tabel 9.2 Uddannelsesmæssig baggrund

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Socialrådgiver	18	36	26	52	7	9
Socialformidler	11	22	12	23	-	-
Kommunalt uddannet sagsbehandler	10	20	4	8	-	-
Pædagog/socialpædagog	-	-	1	2	70	84
Lærer	1	2	3	6	1	1
Akademisk uddannelse	3	6	3	6	4	5
Anden uddannelse	7	14	1	2	1	1
I alt	50	100	50	100	83	100

Ledelsesmæssig erfaring og erfaring på arbejdsområdet

Ses der på *anciennitet i lederstillingen*, er ledergruppen på alle tre arbejdsområder sammensat af både erfarne og uerfarne ledere (tabel 9.3). Ca. halvdelen af lederne har mindst fem års erfaring som leder på arbejdsområdet, mens ca. en fjerdedel af lederne har haft deres lederstilling i højst to år. De resterende 17-26%, afhængigt af arbejdsområdet, har 3-4 års ledererfaring.

En betydelig andel af lederne har en solid *baggrund på det arbejdsområde*, som de leder. Således har ca. to tredjedele af lederne mindst 10 års erfaring på deres respektive arbejdsområder (tabel 9.3). Men samtidigt er der en gruppe ledere på alle tre arbejdsområder med en forholdsvis kort erfaring på fagområdet. 22% af lederne på sygedagpengeområdet, 16% på børn og unge-området i kommunerne og 18% i døgninstitutionerne har nemlig arbejdet på deres nuværende arbejdsfelt under fem år.

Analyser af ledererfaring og arbejds erfaring synes at bekræfte, at lederne i høj grad bliver rekrutteret inden for deres eget arbejdsområde, dvs. at de

er fagpersoner og ikke professionelle ledere. Som det fremgår af tabel 9.3, har lederne typisk arbejdet inden for arbejdsområdet i længere tid, end de har haft deres lederstilling.

Tabel 9.3 Ledelsesmæssig erfaring på det nuværende arbejdsområde og erfaring på arbejdsområdet

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgningstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>Antal år i lederstilling på nuværende arbejdsområde</i>						
Til og med 2 år	13	26	12	24	22	27
3-4 år	9	18	13	26	14	17
5-9 år	12	24	8	16	17	20
10 år eller derover	16	32	17	34	30	36
<i>I alt</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>83</i>	<i>100</i>
<i>Antal år arbejdet på det nuværende arbejdsområde</i>						
Til og med 2 år	6	12	2	4	8	10
3-4 år	5	10	6	12	7	8
5-9 år	7	14	8	16	12	15
10-19 år	17	34	15	30	25	30
20 år eller derover	15	30	19	38	30	37
<i>I alt</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>82</i>	<i>100</i>

9.2 Hvor mange ledere har gennemført en formaliseret videreuddannelse?

15 ledere på sygedagpengeområdet (30%), 12 på børn og unge-området i kommunerne (24%) og 35 i døgningstitutionerne (42%) angiver, at de har gennemført en formaliseret videreuddannelse (tabel 9.4). Det skal bemærkes, at ca. halvdelen af de amtslige ledere, som har en videreuddannelse (17 ud af 35) nævner årskursus på en social højskole eller årskursus på Danmarks Lærerhøjskole (nu Danmarks Pædagogiske Universitet) eller en socialpædagogisk højskole som den videreuddannelse, de har gennemført. Generelt har kun enkelte af de ledere, der har nævnt årskursus som deres videreuddannelse, derudover gennemført en anden videreuddannelse. Dette gælder for en leder på børn og unge-området i kommunerne og to ledere på døgningstitutionsområdet.

Selv om lederne oftere end medarbejderne har en videreuddannelse (jf.

tabel 5.1), er det alligevel en mindre del af lederne, som har en videreuddannelse. Videreuddannelse synes derfor ikke at være et krav til at få – eller bestride – en lederstilling. Et andet forhold, som er uventet, er, at lederne på børn og unge-området i kommunerne ikke i større omfang har en videreuddannelse. Mod forventning har flere ledere på sygedagpengeområdet en videreuddannelse på trods af, at færre af dem er socialrådgivere eller socialformidlere sammenlignet med lederne på børn og unge-området. Det var forventet, at både opgavernes karakter og uddannelsesbaggrund ville have betydet, at flere ledere netop på børn og unge-området har en videreuddannelse. En delvis forklaring er, at disse ledere har taget længerevarende (to-treårige) psykoterapiuddannelser, som ikke tæller i AKF's opgørelse (tabel 9.4) som formaliserede videreuddannelser, men som kan erstatte en videreuddannelse, så der ikke opleves yderligere behov for at videreuddanne sig. Som det fremgår af tabel 9.7, har en del af lederne på børn og unge-området deltaget i psykoterapiuddannelser.

Lederne på de to kommunale arbejdsområder har gennemført både forskellige faglige videreuddannelser og ledelsesmæssige videreuddannelser, mens de amtslige ledere kun i få tilfælde har en ledelsesmæssig videreuddannelse (tabel 9.4). Lederne på sygedagpengeområdet har typisk taget enten *diplomstudiet i offentlig administration* eller *diplomstudiet i offentlig ledelse*, lederne på børn og unge-området i kommunerne *diplomstudiet i offentlig ledelse* og lederne i døgninstitutionerne *pædagogisk diplomuddannelse*. Ingen af lederne har gennemført den sociale kandidatuddannelse eller MPA-uddannelsen.

Tabel 9.4 Antallet af ledere, der har gennemført en formaliseret videreuddannelse

	Syge- dagpenge		Børn og unge		Døgn- institutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Har en af de nedenfor nævnte videreuddannelser	15	30	12	24	35	42
Har ingen formaliseret videreuddannelse	22	44	18	36	31	37
Uoplyst ¹	13	26	20	40	17	21
<i>I alt</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>83</i>	<i>100</i>
<i>Hvilken formaliseret videreuddannelse har lederne gennemført?</i>						
Årskursus på en social højskole	2		2		13	
Den sociale videreuddannelse	-		-		3	
Diplomuddannelsen i socialt arbejde	1		1		-	
Diplomuddannelse i familierapi	-		1		2	
Den soc. dipl.udd. i børn- og familiearb.	1		-		-	
Den sociale dipl.uddannelse (tværfaglig)	2		-		-	
Den sociale kandidatuddannelse	-		-		-	
Diplomuddannelse i pædagogisk arbejde	-		-		2	
Pædagogisk diplomuddannelse	-		-		10	
Diplomstudiet i offentlig administration	4		2		1	
Diplomstudiet i offentlig ledelse	4		5		3	
Master of Public Administration (MPA)	-		-		-	
Master of Public Management (MPM)	-		-		1	
Diplomuddannelse på Forvaltningshøjsk.	2		1		-	
Voksenpædagogisk uddannelse	1		-		-	
Skolelederuddannelse	-		2		-	
Årskursus på en soc.pædagogisk højskole	-		-		3	
Årskursus på DLH (nu DPU)	-		-		1	
Anden formaliseret videreuddannelse	2		2		1	
Antal gennemførte videreuddannelser ²	19		16		39	

1 AKF's vurdering er, at de ledere, som ikke har taget stilling til spørgsmålet, ikke har en formaliseret videreuddannelse.

2 Heraf har seks personer gennemført to videreuddannelser, og tre personer har gennemført tre.

Det kan forventes, at ledelsesopgaven gør, at behovet for at få en videreuddannelse bliver større. Hvad angår ledernes *ønsker* om at gennemføre en videreuddannelse, viser lederne i døgninstitutionerne og på børn og ungeområdet i kommunerne størst interesse, idet ca. halvdelen af dem ønsker at gennemføre en videreuddannelse. På sygedagpengeområdet er andelen betydeligt mindre, idet kun en tredjedel af lederne ønsker en videreuddannelse, jf. tabel 9.5. Således varierer ledernes indstilling til videreuddannelse på alle tre områder, i og med at nogle ledere har eller ønsker en videreuddannelse, mens andre ikke synes at prioritere en videreuddannelse. Samlet set

er lederne på døgninstitutionsområdet mest positive i forhold til videreuddannelse, og derefter kommer lederne fra børn og unge-området i kommunerne, mens lederne fra sygedagpengeområdet vise mindst interesse.

Tabel 9.5 I hvilket omfang ønsker lederne at gennemføre en formaliseret videreuddannelse, og hvilken videreuddannelse de i givet fald er interesseret i?

	Syge- dagpenge		Børn og unge		Døgn- institutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
<i>I hvilket omfang ønsker lederne at gennemføre en videreuddannelse?</i>						
Ønsker at gennemføre en videreuddannelse	16	32	23	46	40	48
Ønsker ikke at gennemføre en videreuddannelse	29	58	23	46	24	29
Uoplyst	5	10	4	8	19	23
<i>I alt</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>83</i>	<i>100</i>
<i>Hvilken formaliseret videreuddannelse ønsker lederne at gennemføre?</i>						
Årskursus på en social højskole ¹	-		1		4	
Den sociale videreuddannelse	1		1		-	
Diplomuddannelsen i socialt arbejde	-		-		1	
Diplomuddannelse i familierapi	-		-		6	
Den soc. dipl.udd. i børn- og familiearb.	-		2		4	
Den sociale dipl.uddannelse (tværfaglig)	-		3		-	
Den sociale kandidatuddannelse	2		1		-	
Diplomuddannelse i pædagogisk arbejde	-		-		3	
Pædagogisk diplomuddannelse	-		-		3	
Diplomstudiet i offentlig administration	3		1		3	
Diplomstudiet i offentlig ledelse	6		6		7	
Master of Public Administration (MPA)	1		2		1	
Master of Public Management (MPM)	-		3		-	
Anden formaliseret videreuddannelse	-		1		1	
Ønsker en videreuddannelse, men typen af videreuddannelse er ikke specificeret	3		2		7	
<i>Antal svarpersoner</i>	<i>16</i>		<i>23</i>		<i>40</i>	

1 Grunden til, at årskursus på en social højskole er med, selv om uddannelsen ikke længere udbydes, er, at nogle ledere har anført, at de ønsker sig denne uddannelse.

Lederne på sygedagpengeområdet ønsker først og fremmest at gennemføre en ledelsesmæssig videreuddannelse, herunder diplomstudiet i offentlig ledelse eller offentlig administration. Lederne på børn og unge-området i kommunerne har interesse enten for ledelsesmæssig videreuddannelse (di-

plomstudiet i offentlig ledelse, MPA eller MPM) eller for den sociale diplomuddannelse. De amtslige ledere ønsker ligeledes enten at tage en ledelsesmæssig videreuddannelse (især diplomstudiet i offentlig ledelse) eller diplomuddannelsen i familieterapi eller den sociale diplomuddannelse i børn- og familiearbejde.

9.3 I hvilket omfang har lederne deltaget i efteruddannelse?

Efteruddannelse i form af korterevarende kurser er hovedsagelig måden at opdatere og vedligeholde sin viden og i øvrigt udvikle sine kvalifikationer på. Derfor har efteruddannelse delvist forskellig funktion end formaliseret videreuddannelse. Tærsklen til at deltage i efteruddannelse er ikke så høj som i videreuddannelse bl.a. fordi efteruddannelsesforløbene typisk kan gennemføres ved siden af jobbet. Det blev forventet, at lederne i stor udstrækning deltager i efteruddannelse, fordi ledelsesopgaven forudsætter, at de både følger udviklingen på fagområdet og dygtiggør sig som ledere.

For at få et billede af, i hvilket omfang lederne på de tre arbejdsområder benytter efteruddannelserne, blev de bedt om at angive,

- om de har deltaget i ledelsesmæssig efteruddannelse eller efteruddannelse på eget fagområde,
- hvilken form for efteruddannelse de i givet fald har deltaget i (fx interne kurser i kommunen/amtet eller eksterne kurser på uddannelsesinstitutionerne på det sociale område), og
- hvilke emner efteruddannelsen har drejet sig om.

Oplysningerne skulle belyse efteruddannelsesaktiviteter i løbet af det seneste år, dvs. i perioden 1.11.2000-31.10.2001.

Der er betydelig forskel med hensyn til efteruddannelsesaktivitet både *mellem* arbejdsområderne (sygedagpenge vs. de to andre områder) og *inden for* arbejdsområderne (jf. tabel 9.6).

For det første er efteruddannelsesaktiviteten højest blandt lederne på sygedagpengeområdet, hvor tre fjerdedele har været til efteruddannelse i løbet af det seneste år. På børn og unge-området er deltagelsen på ca. samme niveau både blandt de kommunale og de amtslige ledere. Ca. 60%

af dem har deltaget i efteruddannelse i det seneste år (tabel 9.6).

For det andet gælder det for lederne på alle tre arbejdsområder, at nogle har deltaget både i ledelsesmæssig efteruddannelse og efteruddannelse på fagområdet, mens andre slet ikke har deltaget i efteruddannelse. Således har ca. en tredjedel af lederne på sygedagpengeområdet deltaget både i ledelsesmæssig og fagrelateret efteruddannelse, mens ca. en fjerdedel slet ikke har deltaget i efteruddannelse i det seneste år. På børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet har ca. 40% af lederne ikke deltaget i efteruddannelse, mens ca. 20% af lederne har deltaget både i ledelsesmæssig og faglig efteruddannelse i løbet af et år.

Generelt har lederne deltaget i noget højere omfang i efteruddannelse på deres eget fagområde end i ledelsesmæssig efteruddannelse (tabel 9.6). Det antyder, at lederne finder det vigtigt at vedligeholde deres faglige viden. Interessen for fagområdet er forståelig på baggrund af, at lederne i høj udstrækning har en socialfaglig uddannelsesbaggrund. Men måske kunne man forvente, at lederne af denne grund mangler ledelsesværktøj og derfor i højere grad ville prioritere efteruddannelse i forhold til ledelsesopgaven.

Tabel 9.6 Ledernes deltagelse i efteruddannelse i perioden den 1.11.2000 - 31.10.2001

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Har deltaget i ledelsesmæssig efteruddannelse	10	20	9	18	15	18
Har deltaget i efteruddannelse på eget fagområde	11	22	12	24	19	23
Har deltaget i begge	17	34	10	20	16	19
Har ikke deltaget i efteruddannelse	12	24	19	38	33	40
Antal svarpersoner	50	100	50	100	83	100

Endvidere samlede interessen i kortlægningen sig om at beskrive, *hvilke typer efteruddannelser* lederne på de tre arbejdsområder prioriterer. I tabel 9.7 vises, i hvilket omfang efteruddannelserne har fundet sted henholdsvis på arbejdspladsen eller internt i kommunen/amtet, på de traditionelle uddannelsesinstitutioner på det sociale område eller hos andre udbydere. Det viser sig, at en betydelig del af efteruddannelserne arrangeres internt. Dette er i

særdeles høj grad tilfældet for lederne i døgninstitutionerne. Derudover benytter især de kommunale ledere efteruddannelses tilbudene på de sociale højskoler, Forvaltningshøjskolen og Den kommunale Højskole, mens de amtslige ledere gør det i et meget beskedent omfang. Når lederne fra døgninstitutionerne vælger at deltage i eksterne kurser, er det hyppigst psykoterapikurser.

Tabel 9.7 Ledernes deltagelse i forskellige former for efteruddannelse¹ i perioden den 1.11.2000 - 31.10.2001

Hvilken form for efteruddannelse lederne har deltaget i	Syge- dagpenge		Børn og unge		Døgn- institutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Interne kurser i afdelingen/institutionen	20	53	11	35	35	70
Interne kurser i kommunen/amtet	23	61	21	68	40	80
Eksterne kurser på de sociale højskoler	12	32	7	23	8	16
Eksterne kurser på Forvaltningshøjskolen	13	34	8	25	1	2
Eksterne kurser på Den kommunale Højskole	11	29	10	32	2	4
<i>Eksterne kurser på pæd./lærerseminarier</i>	2	5	-	-	6	12
<i>Psykoterapikurser hos diverse udbydere</i>	2	5	6	19	13	26
<i>Kurser i organisationspsykologi hos diverse udbydere</i>	-	-	1	3	4	8
<i>Lederkurser hos diverse udbydere</i>	2	5	3	10	6	12
<i>Kurser hos KL og faglige organisationer</i>	4	10	2	6	1	2
<i>Kurser på handelsskoler (merkonom enk.fag)</i>	5	13	5	16	-	-
<i>Eksterne kurser hos andre</i>	4	10	4	13	2	4
Antal svarpersoner ²	38		31		50	

1 Det var muligt at give flere svar.

2 Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

Blandt de *emner*, som efteruddannelse har handlet om, er faglige temaer inden for arbejdsområdet det vigtigste område for alle tre grupper vedkommende (tabel 9.8). Lederne på sygedagpengeområdet nævner dernæst metoder inden for eget arbejdsområde, personlig udvikling og personaleledelse som vigtige temaområder. Lederne på børn og unge-området har dernæst haft mest interesse for efteruddannelse i samarbejde, i metoder inden for eget arbejdsområde og i administration, økonomi og ressourcestyring. For lederne i døgninstitutionerne har de tre næstvigtigste temaer i efteruddannelse været metoder inden for eget arbejdsområde, personaleledelse og personlig udvikling.

Det er ikke overraskende, at faglige temaer og metoder inden for arbejds-

området prioriteres højt af lederne på alle arbejdsområder. De er »klassiske« temaer, idet de er grundlaget for arbejdet. Men derudover kan det tænkes, at prioriteringer ellers varierer med tiden, så der er bestemte fokusområder, som er aktuelle for et arbejdsområde i given tid. Ifølge kortlægningen har sådanne aktuelle temaer på sygedagpengeområdet og på døgninstitutionsoverområdet været personlig udvikling og personaleledelse, mens de på børn og unge-området i kommunerne har handlet om samarbejdsspørgsmål og administration (tabel 9.8).

Tabel 9.8 Emner, der har indgået i ledernes efteruddannelse¹ (procent)

	Syge- dagpenge	Børn og unge	Døgn- institutioner
Faglige temaer inden for eget arbejdsområde	65	48	46
Metoder inden for eget arbejdsområde	41	34	43
Samarbejde (tværfagligt, organisatorisk)	27	36	22
Personlig udvikling (kommunikation, konflikt- løsning)	41	22	33
Supervision	16	12	27
Personaleledelse	41	24	35
Administration, økonomi og ressourcestyring	27	30	20

1 Det var muligt at angive flere svar. Procentandelene er beregnet i forhold til det antal medarbejdere, der har angivet, at de har deltaget i efteruddannelse i det seneste år.

9.4 Hvordan vurderer lederne medarbejdernes forudsætninger?

Et af de centrale formål i undersøgelsen var at danne grundlag for at vurdere medarbejdernes uddannelsesbehov på de tre arbejdsområder. I den forbindelse er det væsentligt at betragte medarbejdernes forudsætninger i forhold til deres arbejdsopgaver.

Til dette formål blev lederne *for det første* bedt om at vurdere medarbejdernes forudsætninger i forskellige aspekter. Disse vurderinger repræsenterer »gennemsnitsværdier«, dvs. at de respektive ledere har givet en vurdering af *hele medarbejdergruppen* i forhold til de nævnte aspekter. Vurderingerne kan bruges til at beskrive, i hvilke henseender medarbejderne ifølge lederne er henholdsvis »stærke« og »mindre stærke«, hvilket er en væsentlig oplysning med henblik på at udvikle medarbejdernes kvalifikationer. *For det andet* blev lederne bedt om at skønne, *hvor stor en andel* af deres

medarbejdere der har henholdsvis gode, rimelig gode eller ikke særlig gode forudsætninger.

Lederne skulle vurdere medarbejdernes forudsætninger i aspekter, som blev betragtet vigtige for varetagelsen af opgaverne på de tre arbejdsområder – måske bortset fra, at kendskab til lovgivning og administrative opgaver ikke har den samme vigtighed på døgninstitutionsområdet som i de kommunale forvaltninger. Men spørgsmålene lagde op til, at lederne gav deres vurdering i forhold til de krav, der stilles for medarbejderne på området. Derfor skulle vurderingerne i udgangspunktet være sammenlignelige med hinanden. Sammenligningen mellem de to kommunale arbejdsområder og døgninstitutionsområdet skal tages med forbehold, da ledernes vurderinger på døgninstitutionsområdet sandsynligvis bygger på større medarbejdergrundlag end dem, AKF's kortlægning retter sig mod, bl.a. fordi der var flere topledere med fra amterne end kommunerne (jf. bilag 1).

Ifølge de *kommunale ledere* har medarbejderne et godt kendskab til deres faglige område og til lovgivningen på deres eget arbejdsområde, og de er desuden gode til brugerkontakt og forholdsvis gode til at samarbejde internt (tabel 9.9). Derimod giver lederne ikke en helt så positiv vurdering af medarbejdernes forudsætninger for eksternt samarbejde og metodisk kendskab inden for arbejdsområdet. Forudsætninger for at udvikle eget arbejde, og vurdere resultater af arbejdet samt forudsætninger for at udføre administrative opgaver er de sider, som de kommunale ledere vurderer som de mindst stærke blandt deres medarbejdere. Lederne fra børn og unge-området er endnu mere skeptiske i disse henseender end lederne fra sygedagpengeområdet.

De *amtslige ledere* vurderer medarbejdernes forudsætninger gennemgående mindre positivt sammenlignet med de kommunale ledere – bortset fra forudsætninger for at udvikle eget arbejde, hvor vurderingerne er betydeligt højere, samt brugerkontakt og internt samarbejde, hvor vurderingerne er på samme niveau (jf. tabel 9.9). Disse tre forhold sammen med kendskab til fagligt område er ifølge de amtslige ledere de stærkeste sider blandt medarbejderne i døgninstitutioner. Metodekendskab, samarbejde med eksterne parter og forudsætninger for at vurdere resultater af arbejdet vurderes betydeligt lavere. De amtslige medarbejders kendskab til lovgivningen på området og deres forudsætninger for administrative opgaver får en meget lav karakter fra lederne. Denne vurdering kan delvis afspejle behovet for at

styrke administrative færdigheder og kendskab til lovgivningen, men det kan også betyde, at de amtslige ledere vurderer disse områder mindre vigtige for deres medarbejdere.

Endelig er det interessant at betragte, hvilke *fælles træk* der er i vurderingerne *på tværs af de tre arbejdsområder*. Lederne mener, at medarbejdernes kendskab til eget fagområde er betydeligt bedre end deres metodekendskab. Endvidere har de bedre forudsætninger for internt samarbejde end eksternt samarbejde. Det kan diskuteres, hvorvidt idealet burde være, at medarbejderne er lige gode i begge henseender. Forskningen i socialt arbejde har i høj grad rettet opmærksomhed på metodemæssige mangler hos praktikere (bl.a. Bergmark og Lundström 1998). Endvidere er det også vigtigt at overveje, om de amtslige medarbejdere burde have bedre forudsætninger for administrative opgaver og mere kendskab til lovstof på deres eget område. Bedre administrative færdigheder synes også at være en udfordring for de kommunale medarbejdere. Ifølge andre undersøgelser oplever medarbejderne i de kommunale forvaltninger, at administrationen fylder meget i dagligdagen og røver tid fra klientarbejdet (bl.a. Eskelinen 2000), hvilket kan også ses i denne undersøgelse. Men spørgsmålet kan være at lære at håndtere opgaverne på en anden måde og samtidig udvikle de administrative procedurer, så de bliver en del af professionelt klientarbejde. Til slut er det iøjnefaldende, hvor lavt lederne vurderer medarbejdernes forudsætninger for at evaluere deres eget arbejde – og i de kommunale forvaltninger derudover at udvikle eget arbejde. Disse vurderinger er særdeles interessante, idet medarbejderne selv tillægger erfaring en stor betydning. Men hvordan kan erfaring bruges, og arbejdet udvikles, hvis der mangler forudsætninger for at vurdere virkninger af eget arbejde?

Tabel 9.9 Hvordan vurderer lederne »deres« medarbejdere i forhold til følgende aspekter (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgninstitution					
	Gode	Nogen- lunde	Ikke særlig gode	Alle	Gode	Nogen- lunde	Ikke særlig gode	Alle	Gode	Nogen- lunde	Ikke særlig gode	Alle
Kendskab til fagligt område	84	16	-	100	90	10	-	100	60	40	-	100
Kendskab til metoder inden for arbejds- området	41	59	-	100	47	53	-	100	31	63	6	100
Kendskab til lovgivningen på området	71	29	-	100	67	31	2	100	4	48	48	100
Brugerkontakt	69	31	-	100	78	22	-	100	77	22	1	100
Internt samarbejde	58	42	-	100	65	29	6	100	57	41	2	100
Eksternt samarbejde	44	50	6	100	51	45	4	100	28	66	6	100
Administrative opgaver	36	60	4	100	14	80	6	100	5	45	33	100
Forudsætninger for at vurdere resultater af arbejdet	31	63	6	100	19	71	10	100	21	67	12	100
Forudsætninger for at udvikle eget arbejde	24	73	4	100	20	74	6	100	46	45	9	100

Ud over den ovennævnte generelle vurdering blev lederne bedt om at angive, hvor stor en andel af deres medarbejdere har henholdsvis gode, rimeligt gode og mindre gode forudsætninger i forhold til deres arbejdsopgaver. I tabel 9.10 gives en oversigt over, hvor mange ledere der angiver, at henholdsvis en fjerdedel, 25-50%, 51-75% og over tre fjerdedele af deres medarbejdere har gode forudsætninger.

Ca. hver tredje leder på sygedagpengeområdet (33%) og i døgninstitutionerne (35%) angiver, at højst halvdelen af medarbejderne har gode forudsætninger for deres opgaver. Vurderingen er mere positiv blandt lederne på børn og unge-området i kommunerne, hvor ca. hver femte leder (22%) har denne opfattelse. Ca. 40% af lederne både på sygedagpengeområdet og børn og unge-området i kommunerne mener, at mindst 75% af deres medarbejdere har gode forudsætninger. En tilsvarende positiv vurdering giver en tredjedel af de amtslige ledere. Denne forskel kan skyldes de amtslige leders anderledes medarbejdergrundlag ved vurderingen, jf. ovenfor.

Hvis ledernes vurderinger skal tages for pålydende, giver de et billede af en forholdsvis stor spredning i medarbejdernes forudsætninger mellem kommunerne og de enkelte institutioner. Det skal imidlertid bemærkes, at hvis der anlægges et blødere kriterium, at 76-100% af medarbejderne bør have gode eller rimeligt gode forudsætninger, så viser det sig, at 84-92% af lederne mener, at deres medarbejdere lever op til dette krav.

Tabel 9.10 Ledernes vurdering af, hvor stor en del af medarbejderne der har gode forudsætninger i forhold til deres arbejdsopgaver

Andelen af medarbejderne, som ifølge lederne har gode forudsætninger for deres arbejdsopgaver	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
- 25 pct.	3	6	-	-	4	5
26-50 pct.	13	27	10	22	24	30
51-75 pct.	13	27	18	40	24	30
76 - pct.	19	40	17	38	27	34
I alt	48	100	45	100	79	99

9.5 Ledernes vurderinger af årsager til manglende kvalitet på arbejdsområdet

Formålet med uddannelse er at forhøje den enkeltes – og kollektivt set hele

arbejdspladsens – kvalifikationer. Derfor kan det forventes, at medarbejdernes uddannelse er af betydning for kvaliteten af arbejdet. På den anden side kan der argumenteres for, at medarbejdernes uddannelse kun er et af midlerne eller strategierne til at påvirke kvaliteten af arbejdet. Derfor var det af interesse at sætte uddannelse i et større perspektiv og spørge lederne til andre forhold i arbejdet, som kan forventes at påvirke arbejdets kvalitet. Det drejer sig om forhold, som kan være kilde til stress blandt medarbejdere med klientrelaterede opgaver ifølge tidligere undersøgelser (Stjernø 1983, Graversen 1992, Københavns Kommune 1995, Eskelinen 2001).

Det viste sig, at mangel på uddannelse eller mangel på relevante uddannelsesudbud spiller en mindre rolle for eventuelle mangler på kvalitet ifølge lederne. Sagt med andre ord tyder det på, at uddannelsesindsatsen i høj grad er tilstrækkelig, men at der er andre forhold bundet i selve arbejdet, der gør, at opgaverne er vanskelige at løse. *Stort arbejdspress og opgavernes kompleksitet* er ifølge lederne på alle tre arbejdsområder de hovedsagelige årsager til eventuelle mangler på kvalitet (tabel 9.11). Ca. halvdelen af lederne mener, at dette *i høj grad* er tilfældet. Dernæst nævner lederne på sygedagpengeområdet *tiltagende regelorientering* og på børn og unge-området i kommunerne og på døgninstitutionsområdet *mangel på økonomiske ressourcer* som årsager til mangel på kvalitet, men andelen af lederne, som angiver disse forhold i høj grad som årsag til mangel på kvalitet, er mindre, 20-30%. *Mangel på relevant uddannelse, mangel på samarbejde og koordinering* og *for lidt tid til brugerkontakt* anses kun af få ledere for i høj grad at være årsag til mangel på kvalitet, idet en betydelig andel af lederne mener, at disse forhold i nogen grad eller i ringe grad har betydning for mangel på kvaliteten af arbejdet. *Manglende beslutningskompetence* og *uklare målsætninger for arbejdet* er ifølge lederne af mindre betydning.

Lederne blev også spurgt, i hvor høj grad medarbejdernes motivation, manglende tilbud om relevant uddannelse eller økonomiske ressourcer udgør barrierer for, at medarbejderne på arbejdsområdet mangler relevant uddannelse. Økonomien viste sig at være det eneste forhold, som en gruppe ledere anså i høj grad som barriere – mindst på sygedagpengeområdet (33% af lederne), dernæst på børn og unge-området i kommunerne (40% af lederne) og mest på døgninstitutionsområdet (51% af lederne).

Tabel 9.11 Hvis der mangler kvalitet i arbejdet, skyldes det ifølge lederne ... (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgningstitutioner			
	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Alle
mangel på relevant uddannelse hos medarbejderne?	6	63	31	5	51	44	10	60	30	100
begrænset udbud af relevant uddannelse?	4	31	65	5	37	58	11	46	43	100
stort arbejdspress?	50	42	8	49	46	5	48	39	13	100
opgavernes kompleksitet?	42	50	8	51	44	5	49	44	7	100
manglende samarbejde og koordinering?	2	56	42	5	44	51	1	47	42	100
for lidt tid til brugerkontakt?	13	52	35	12	58	30	11	41	48	100
uklare målsætninger for arbejdet?	-	40	60	9	49	42	2	40	58	100
manglende beslutningskompetence hos medarbejderne?	-	21	79	2	28	70	4	25	71	100
tiltagende regelorientering?	29	51	20	14	45	41	8	33	59	100
mangel på økonomiske ressourcer?	19	35	46	19	37	44	29	31	40	100

9.6 Forudsætninger for udviklingen af kvaliteten af arbejdet

I de foregående afsnit er det vist, hvordan lederne vurderer medarbejdernes kvalifikationer, og hvilke årsager de mener ligger bag eventuelle mangler på kvalitet i arbejdet. I forlængelse heraf var det et centralt spørgsmål at få »feltets« egne vurderinger af, hvordan kvaliteten af arbejdet kan fremmes, og hvilken rolle uddannelsesindsatsen spiller i denne sammenhæng. Spørgsmålene til lederne handlede således dels om grundlaget for at udvikle kvaliteten af arbejdet (tabel 9.12 og 9.14), dels om, hvilken prioritering uddannelse generelt og bestemte uddannelsesindsatser specifikt har (tabel 9.13 og 9.15).

Hvilken betydning har udvalgte virkemidler med henblik på at udvikle kvaliteten af arbejdet på de udvalgte arbejdsområder?

Lederne på alle tre arbejdsområder vurderer, at *uddannelse* – enten inden for fagområdet eller i metoder – er det vigtigste virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet (tabel 9.12). På døgninstitutionsområdet mener hele 80% af lederne, at uddannelse i begge henseender har stor betydning, mens lederne på børn og unge-området i kommunerne fremhæver især betydningen af *uddannelse i metoder* (80% tillægger den stor betydning) og på sygedagpengeområdet *uddannelse inden for fagområdet* (næsten 70% tillægger den stor betydning). *Udvikling af interne samarbejdsformer og udvikling af medarbejdernes engagement* – samt på børn og unge-området i kommunerne *udvikling af samarbejdsformer eksternt* – anses for at være vigtige på alle tre arbejdsområder, idet 40-60% af lederne angiver, at disse forhold har stor betydning for kvaliteten af arbejdet. *Udvikling af arbejdets organisering og strukturelle/organisatoriske ændringer* – samt på sygedagpengeområdet og døgninstitutionsområdet *udvikling af eksternt samarbejde* – spiller derimod ifølge lederne ikke særlig stor rolle. Det forhold, som lederne vurderer at have mindst indflydelse på kvaliteten af arbejdet er *ændret beslutningskompetence*.

Et nærliggende spørgsmål er, hvordan disse virkemidler kan bruges til at påvirke de forhold, som lederne opfatter er de centrale årsager til mangel på kvalitet på arbejdsområdet, nemlig stort arbejdspress og opgavernes kompleksitet (jf. tabel 9.11). Er det vigtigt også at satse på andre tiltag end

uddannelse for at styrke kvaliteten af arbejdet? Hvor effektivt et middel er uddannelse med hensyn til at påvirke mangel på kvalitet af arbejdet? Hvis der med uddannelse udelukkende forstås traditionel individuel undervisning, er det måske berettiget at sætte spørgsmålstegn ved nytten af den. Men hvis uddannelse også omfatter udvikling og læring i arbejdet, er der derigennem andre perspektiver til at påvirke bl.a. arbejdsgange og arbejdets tilrettelæggelse, som kan være af stor betydning for kvaliteten af arbejdet (bl.a. Gregersen 1995).

Hvilken områder prioriterer lederne i *medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling*?

Der er fem områder, som lederne giver en høj prioritet med hensyn til medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling. Det drejer sig om *kendskab til fagligt område, kendskab til metoder inden for arbejdsområdet, brugerkontakt, internt samarbejde og fælles værdigrundlag for arbejdet* (tabel 9.13). 72-96% af lederne på de tre arbejdsområder prioriterer disse fem indsatsområder højt. Derudover er *kendskab til lovgivningen* højt prioriteret blandt lederne på de to kommunale arbejdsområder, mens lederne på døgninstitutionsområdet ikke prioriterer dette aspekt særlig højt.

Vurderingerne varierer noget mellem de tre arbejdsområder. Lederne på sygedagpengeområdet anser kendskab til fagligt område, kendskab til lovgivningen og fælles værdigrundlag som de allervigtigste. Lederne på børn og unge-området i kommunerne opfatter internt samarbejde, kendskab til fagligt område og fælles værdigrundlag for arbejdet som vigtigst. På døgninstitutionsområdet er brugerkontakt, fælles værdigrundlag for arbejdet og internt samarbejde de højest prioriterede områder.

Eksternt samarbejde får en højere prioritering hos lederne på børn og unge-området i kommunerne end hos lederne på sygedagpengeområdet og døgninstitutionsområdet (64% mod godt 40% vurderer området som højt prioriteret). Ud over kendskab til lovgivningen er *administrative opgaver* et aspekt, som de amtslige ledere prioriterer i betydelig mindre grad end de kommunale ledere i medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling.

Redskaber til at vurdere resultatet af arbejdet prioriteres højest af lederne på døgninstitutionsområdet, derefter på sygedagpengeområdet og mindst på børn og unge-området i kommunerne. Henholdsvis 59%, 46% og 36% af lederne på de tre arbejdsområder prioriterer dette aspekt højt i medarbej-

dernes uddannelse og kvalifikationsudviling (tabel 9.13).

Ses disse vurderinger *i forhold til, hvordan lederne vurderer medarbejdernes forudsætninger* (tabel 9.9), er der nogle modsætningsfyldte forhold. På baggrund af, at lederne *ikke* gav en særlig høj vurdering af medarbejdernes metodekendskab (tabel 9.9) kunne det forventes, at uddannelsesindsatsen netop skulle rettes mod dette område. Men dette er ikke entydigt tilfældet fx på sygedagpengeområdet. Det er endvidere noget overraskende, at lederne prioriterer udvikling af interne samarbejdsformer (tabel 9.13) på trods af, at medarbejderne ifølge ledernes vurderinger er dårligere rustet til eksternt samarbejde end internt samarbejde (tabel 9.9). Endvidere kan man undre sig over, at lederne ikke i højere grad finder det vigtigt, at medarbejderne lærer at vurdere resultater af deres eget arbejde. Det er væsentligt både med hensyn til udviklingen af arbejdet og udviklingen af egne kvalifikationer. Generelt må det konstateres, at lederne er tilbøjelige til i høj grad at prioritere de områder, som er medarbejdernes stærke sider.

Tabel 9.12 Ledernes vurderinger af udvalgte virkemidlers betydning i forhold til at styrke kvaliteten af arbejdet på arbejdsområdet (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			Døgningstitutioner		
	I højt grad	I nogen grad	Alle	I højt grad	I nogen grad	Alle	I højt grad	I nogen grad	Alle
Uddannelse inden for fagområdet	67	29	100	57	41	100	80	20	100
Uddannelse i metoder	59	39	100	79	21	100	78	18	100
Udvikling af samarbejdsformer internt	41	47	100	51	38	100	55	41	100
Udvikling af samarbejdsformer eksternt	27	71	100	47	51	100	28	53	100
Udvikling af medarbejdernes engagement	49	43	100	55	38	100	62	25	100
Ændret beslutningskompetence	6	41	100	4	53	100	11	46	100
Udvikling af arbejdets organisering	23	67	100	34	45	100	29	53	100
Strukturelle/organisatoriske ændringer	20	51	100	21	47	100	13	57	100

Tabel 9.13 Hvordan prioriterer du følgende områder i medarbejdernes uddannelse og kvalifikationsudvikling? (procent)

	Sygedagpenge			Børn og unge			De amtslige døgningstitutioner		
	Højt	Middel	Alle	Højt	Middel	Alle	Højt	Middel	Alle
Kendskab til fagligt område	96	4	100	85	13	100	75	10	100
Kendskab til metoder	72	28	100	81	19	100	80	20	100
Kendskab til lovgivningen på området	90	10	100	72	28	100	11	54	100
Brugerkontakt	76	24	100	80	18	100	96	4	100
Internt samarbejde	72	28	100	89	11	100	94	6	100
Eksternt samarbejde	46	52	100	64	36	100	43	55	100
Administrative opgaver	38	58	100	36	55	100	4	59	100
Fælles værdigrundlag for arbejdet	86	14	100	83	15	100	96	4	100
Redskaber til at vurdere resultatet af arbejdet	46	54	100	43	57	100	59	46	100

Hvordan prioriteres kvalifikationsudvikling på de tre arbejdsområder?

En væsentlig forudsætning for kvalifikationsudvikling er, at området prioriteres på arbejdspladsen, og at der er et fælles grundlag for at udvikle kvaliteten af arbejdet.

Det antages, at udviklingen af kvaliteten af arbejdet er en fælles opgave for ledelsen og medarbejderne. I den sammenhæng er det af interesse, hvorvidt lederne og medarbejderne er enige i, hvad der skal til for at udvikle kvaliteten. Det generelle billede er, at lederne og medarbejderne på de tre arbejdsområder kun *delvis* har en fælles opfattelse af, hvad der bedst fremmer kvaliteten af arbejdet. Det gælder for ca. tre fjerdedele af lederne på sygedagpengeområdet og ca. to tredjedele af lederne på børn og ungeområdet i kommunerne og i døgninstitutionerne (jf. tabel 9.14).

Tabel 9.14 Er der i forvaltningen/institutionen en fælles opfattelse mellem lederne og medarbejderne af, hvad der bedst fremmer kvaliteten af arbejdet?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja, i høj grad	10	20	13	27	23	28
Ja, i nogen grad	39	76	32	65	53	65
Kun i ringe grad	2	4	4	8	6	7
Nej, slet ikke	-	-	-	-	-	-
	51	100	49	100	82	100

Lederne blev spurgt, hvor højt de selv som ledere, deres medarbejdere og den kommunale forvaltning/den amtslige institution prioriterer medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling. Lederne på alle tre områder giver den højeste vurdering af dem selv og dernæst af medarbejderne, mens de vurderer, at medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling prioriteres mindst af organisationen (tabel 9.15).

Endvidere viste det sig, at andelen af ledere, der prioriterer medarbejdernes faglige udvikling højt, er større på sygedagpengeområdet og i døgninstitutionerne (henholdsvis 78% og 74%) end på børn og ungeområdet i kommunerne (65% prioriterer området højt). Knap 60% af lederne på alle tre områder vurderer, at medarbejderne prioriterer deres egen uddannelse og faglige udvikling højt – de øvrige medarbejdere prioriterer ifølge lederne

udvikling »i nogen grad« (jf. tabel 9.15). De amtslige ledere synes i højere grad end de kommunale ledere, at institutionen prioriterer medarbejdernes faglige udvikling højt (ca. 50% mod knap 40%).

Tabel 9.15 Hvor højt er medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling prioriteret ifølge lederne (procent)

	Sygedagpenge				Børn og unge				Døgninstitutioner			
	Højt grad	I nogen grad	Ikke særlig	Alle	Højt grad	I nogen grad	Ikke særlig	Alle	Højt grad	I nogen grad	Ikke særlig	Alle
i forvaltningen/ institutionen?	39	55	6	100	37	49	14	100	49	41	10	100
i din ledelses- opgave?	78	18	4	100	65	29	6	100	74	25	1	100
blandt dine medarbejdere?	57	43	-	100	59	39	2	100	57	42	1	100

Hvordan får lederne kendskab til medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov?

Medarbejdernes uddannelses- og udviklingsbehov er individuelle, men de har også et kollektivt aspekt. Når arbejdet forudsætter internt samarbejde og fælles værdigrundlag for arbejdet, bør udviklingen af denne type færdigheder foregå sammen med kolleger. Det er også vist tidligere i kapitel 5, at mange aktiviteter finder sted fælles for en gruppe medarbejdere. På hvilken måde får lederne så kendskab til de *behov*, deres medarbejdere har med hensyn til uddannelse?

På alle tre arbejdsområder får lederne som oftest kendskab til uddannelsesbehov gennem medarbejdersamtaler, gennem medarbejdernes henvendelser og uformelle samtaler – og på døgninstitutionens område også i mødesammenhæng. På de to kommunale arbejdsområder er det derimod ikke så hyppigt, at uddannelsesbehovene diskuteres på fælles møder. Det er således mest på *individuel* basis, uddannelsesbehovene udtrykkes. Det kan diskuteres, hvorvidt dette er mest hensigtsmæssigt for medarbejdere, som i høj grad forventes at samarbejde og berige arbejdsgruppen med deres særlige kompetencer. Det vil være naturligt at diskutere uddannelsesbehovene kollektivt, dvs. at igangsætte en diskussion om kvalifikationsudviklingsstrategi, herunder en systematisk uddannelsesplanlægning både for et bestemt arbejdsområde og på den enkelte arbejdsplads.

Tabel 9.16 Hvordan får lederne kendskab til personalets uddannelses- og udviklingsbehov? (procent)¹

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Gennem planmæssige møder	24	48	22	44	52	63
Gennem medarbejdernes henvendelser	36	72	27	54	57	69
Gennem medarbejdersamtaler	39	78	40	80	70	87
Gennem uformelle samtaler	35	70	25	50	52	63
Gennem faglig konsulent	-	-	4	8	2	5
Gennem andre kanaler	1	2	4	8	10	12

1 Det var muligt at give flere svar.

9.7 Hvordan vurderer lederne deres egne kvalifikationer?

Det er blevet vist, at lederne i stor udstrækning har den samme grunduddannelse som deres medarbejdere (tabel 9.2). Ledelsesopgaven forudsætter både faglige og ledelsesmæssige kvalifikationer. Derfor var det af interesse, hvordan disse forholder sig til hinanden ifølge lederne egen vurdering (tabel 9.17). Derudover var det interessant at sammenligne, om der er forskel mellem medarbejdernes og lederne faglige forudsætninger – altså begge vurderet af lederne.

Lederne på alle tre områder påpeger *kendskab til faglig viden og udvikling inden for fagområdet, kendskab til metoder og samarbejdet* som deres stærkeste sider, men der er en betydelig forskel mellem de kommunale og de amtslige ledere med hensyn til, hvor stor en andel af lederne der synes, at de har gode forudsætninger (tabel 9.17). Således vurderer 70-88% af de kommunale ledere deres egne forudsætninger som gode, mens de amtslige ledere er mere beskedne i deres vurderinger af kendskab til faglig viden og metoder (62% af dem vurderer sig selv som gode i disse henseender).

Personaleledelse og administration, økonomi og ressourcestyrelse samt forudsætninger for at udvikle redskaber til vurdering af kvaliteten af eget arbejde er områder, hvor lederne er betydeligt mere usikre på deres kvalifikationer (tabel 9.17). Således vurderer ca. 60% af lederne på de tre arbejdsområder, at de har gode forudsætninger for personaleledelse. Kun ca. 25% af de kommunale og de amtslige ledere på børn og unge-området mener, at

de behersker opgaver inden for administration, økonomi og ressourcestyring godt. På sygedagpengeområdet giver halvdelen af lederne en positiv vurdering af sidstnævnte. 36-39% af de kommunale ledere synes, at de har gode forudsætninger for at udvikle redskaber til vurdering af kvaliteten af eget arbejde, mens andelen blandt de amtslige ledere er endnu mindre, 27%.

Samlet set giver lederne udtryk for, at de har gode faglige forudsætninger, mens der i forhold til ledelsesmæssige forudsætninger synes at være behov for udvikling. Samarbejdsevne og personaleledelse er de stærkeste ledelsesmæssige forudsætninger på alle tre områder. Derimod har lederne ifølge deres egen vurdering ikke særlig gode forudsætninger i forhold til resultatvurdering og især på børn og unge-området i kommunerne og i døgninstitutionerne i forhold til administrative opgaver.

Sammenlignet med ledernes vurdering af medarbejderne (tabel 9.9) viser det sig, at ledernes vurdering af deres kendskab til fagområdet er på samme niveau som medarbejdernes. Derimod giver lederne en betydeligt mere positiv vurdering af deres eget metodekendskab og mere positiv vurdering af forudsætninger for at evaluere arbejdets resultater samt udføre administrative opgaver.

Hvilke uddannelsesbehov har lederne?

De amtslige ledere oplever i højere grad end de kommunale ledere, at de har *behov for uddannelse* for at kunne udføre deres ledelsesmæssige opgave tilfredsstillende (tabel 9.18). Ca. 30% af de amtslige ledere har denne opfattelse mod knap 20% af de kommunale ledere. Andelen af de amtslige ledere, som *ikke* synes at have brug for mere uddannelse for at udføre deres ledelsesopgave, er betydeligt mindre, end det er tilfældet blandt de kommunale ledere (ca. 10% mod ca. 25%).

Endvidere blev lederne bedt om at angive, *hvilken type uddannelse* de mest har brug for (tabel 9.19). Det er bemærkelsesværdigt, at lederne på alle tre områder siger, at de har størst behov for uddannelse i personaleledelse. Dette ønske har næsten 90% af de amtslige ledere, næsten 80% af lederne på børn og unge-området i kommunerne og næsten 70% af lederne på sygedagpengeområdet. Det er især de kommunale ledere, som ikke i samme omfang synes at have behov for uddannelse inden for eget fagområde. Disse svar er interessante mod den baggrund, at de kommunale ledere faktisk *har* prioriteret deltagelse i efteruddannelse i faglige emner i stedet for efteruddannelse i ledelsesspørgsmål så sent som i det seneste år (jf. tabel 9.6).

Tabel 9.18 Synes du, at du har brug for mere uddannelse for at kunne udføre din ledelsesmæssige opgave over for medarbejdere tilfredsstillende?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja, i høj grad	8	16	9	19	24	29
Ja, i nogen grad	29	58	27	56	49	59
Nej, ikke særligt	12	24	12	25	9	11
Nej, slet ikke	1	2	-	-	1	1
I alt	51	100	48	100	83	100

Tabel 9.19 Hvis du har brug for mere uddannelse, er det uddannelse (andelen af ledere, procent)¹

	Sygedagpenge	Børn og unge	Døgninstitutioner
i personaleledelse?	67	78	88
i administration, styring og økonomi?	59	78	71
inden for dit fagområde?	49	46	77

1 Det var muligt at give flere svar.

Vil lederne fortsætte med at arbejde på deres nuværende arbejdsområde?

Ledernes uddannelsesbehov skal ses i forhold til, om lederne forestiller sig at fortsætte med deres nuværende opgaver. Det synes i høj grad at være tilfældet. Ca. 90% af lederne på alle tre arbejdsområder mener, at de helt eller temmelig sikkert vil arbejde med samme opgaver i de kommende år (tabel 9.20). Denne situation sammen med ledernes stærke faglige forankring kan ses som et godt udgangspunkt med hensyn til at arbejde systematisk med kvalitetsudviklingen på de tre arbejdsområder.

Tabel 9.20 Er dit nuværende arbejdsområde et område, som du gerne vil arbejde inden for de næste tre år?

	Sygedagpenge		Børn og unge		Døgninstitutioner	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Ja, helt sikkert	32	65	22	48	55	66
Ja, temmelig sikkert	14	29	21	46	19	23
Jeg er ikke sikker	-	-	3	6	8	10
Nej	3	6	-	-	1	1
I alt	49	100	46	100	83	100

Bilag 1

Undersøgelsens tilrettelæggelse og metode

B1.1 Undersøgelsens design

Undersøgelsens formål med at beskrive medarbejdernes uddannelsesmæssige status og uddannelsesbehov på de udvalgte arbejdsområder i den kommunale og amtslige sociale sektor stillede bestemte krav til tilrettelæggelsen af undersøgelsen. For det første skal undersøgelsen give et repræsentativt billede af situationen på arbejdsområderne. For det andet skal oplysningerne indsamles blandt de involverede medarbejdere inden for de udvalgte arbejdsområder. Af disse grunde bygger analysen på spørgeskemaundersøgelser, som blev gennemført blandt medarbejdere og ledere på de to udvalgte arbejdsområder i et større antal kommuner og i flere amter. Gennem en spørgeskemaundersøgelse var det muligt at danne et overblik, som efterfølgende i projektets kvalitative del (delprojekt 3, Andersen og Ahrenkiel 2002) blev uddybet bl.a. ved hjælp af interview på udvalgte arbejdspladser (jf. afsnit 3.1).

Tabel Bl.1.1 giver en oversigt over spørgeskemaundersøgelseernes datakilder og formål. Afgrænsning og udvælgelse af undersøgelsens målgrupper beskrives i afsnit B1.2. Derefter i afsnit B1.3 gives en beskrivelse af spørgeskemaets indhold, centrale begreber og de gennemførte analyser. I afsnit B1.4 præsenteres undersøgelsens målgrupper og deltagelsen i spørgeskemaundersøgelserne.

Tabel B1.1.1 **Oversigt over spørgeskemaundersøgelsernes målgrupper og formål**

Dataindsamlingsmetode	Datakilde	Formål
Spørgeskema til medarbejdere (november-december 2001)	Medarbejdere, som arbejder – med »komplicerede sygedagpenge-sager« i kommuner – med »komplicerede børnesager« i kommuner – i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge	At beskrive medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund, videreuddannelse, efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling. At beskrive, hvordan medarbejdere vurderer deres egne kvalifikationer i forhold til arbejdsopgaver.
Spørgeskema til ledere (november-december 2001)	Ledere til medarbejdere på de tre ovennævnte arbejdsområder	At beskrive, hvordan lederne vurderer medarbejdernes kvalifikationer. At beskrive, hvad der gøres for at skabe gode rammer for arbejdets udførelse og udvikling.

B1.2 Afgrænsning og udvælgelse af undersøgelsens målgrupper

Begge spørgeskemaundersøgelser blev gennemført i et repræsentativt udvalg af kommuner og amter (jf. tabel B1.2.1), som blev valgt således, at undersøgelsen er repræsentativ for hele landet. Derefter blev undersøgelsens målgruppe (medarbejdere og ledere på de udvalgte arbejdsområder) udvalgt i samarbejde med kommuner og amter.

Udvælgelse af kommuner og amter til undersøgelsen

Der blev udvalgt i alt 68 *kommuner* til undersøgelsen repræsenterende forskellige typer kommuner med hensyn til kommunestørrelse og region i hele landet (tabel B1.2.1). Til udvælgelse af kommunerne blev landets 275 kommuner inddelt i syv grupper efter bymæssighed og centerstatus (jf. tabel B1.4.2; Graversen m.fl. 1997). I hver gruppe blev der tilfældigt udvalgt 1/4 af kommunerne bortset fra kommunegruppe »stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet«, hvor to af de i alt fire kommuner blev udvalgt. Oversigt over de deltagende kommuner fremgår af afsnit B1.5.

Endvidere blev der udvalgt fire af landets i alt 14 *amter* til undersøgelsen, således at de udvalgte amter lå i forskellige landsdele og havde forskellig befolkningstæthed (henholdsvis høj, middel og lav; jf. Danmarks Statistik: Statistisk Årbog 2000). Amterne i undersøgelsen er Frederiksborg,

Fyn, Sønderjylland og Viborg Amter. Fra disse amter indgår samtlige døgninstitutioner for børn og unge i undersøgelsen, i alt 39 institutioner i de fire amter.

Tabel B1.2.1 Udvælgelse af undersøgelsens målgrupper

1. fase	2. fase
<p>Inddeling af kommuner i syv grupper efter kommunetype (jf. tabel B1.4.2)</p> <p>Tilfældig udvælgelse af 1/4 af kommunerne inden for hver kommunegruppe¹ (i alt 68 kommuner)</p> <p>Udvælgelse af fire af i alt 14 amter, således at de fire amter repræsenterer forskellige landsdele og har forskellig befolkningstæthed.</p> <p>Udvælgelse af samtlige døgninstitutioner for børn og unge i de fire amter.</p>	<p>Identifikation af medarbejdere og ledere til undersøgelsens målgruppe i samarbejde med kommuner og amter efter de af AKF fastlagte udvælgelseskriterier.</p>

1 Bortset fra kommunegruppe »stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet«, hvor to af de i alt fire kommuner i kommunegruppen blev udvalgt.

Udvælgelse af medarbejdere og ledere til undersøgelsen

Tidligere erfaringer med spørgeskemaundersøgelser blandt medarbejdere i den sociale sektor i amter og kommuner har vist, at målgruppen ikke kan identificeres gennem administrative registre, da disse ikke indeholder tilstrækkeligt præcise oplysninger om ansatte (Eskelinen 2000, Eskelinen, Lausten og Dahl 2000, Rieper m.fl. 2001). Derfor blev medarbejderne og lederne udvalgt i samarbejde med de deltagende kommuner og amter. Disse udarbejdede lister over samtlige medarbejdere, der opfyldte de kriterier, som AKF på forhånd havde fastlagt.

På de to kommunale arbejdsområder – på sygedagpengeområdet og på børn og unge-området – blev undersøgelsens målgruppe afgrænset alene til at omfatte de medarbejdere, som varetog opgaver i forhold til »komplicerede sager«. Da det ikke med sikkerhed var muligt at afgrænse gruppen af medarbejdere med »komplicerede sager« på sygedagpengeområdet ved udvælgelsen af medarbejderne fra de enkelte kommuner, blev medarbejderne i spørgeskemaet spurgt om, i hvilket omfang de arbejdede med henholdsvis komplicerede sager og ekspeditionssager. Det viste sig, at opgaverne på børn og unge-området for stort set alle hovedsageligt bestod af »komplicerede sager«, men at der på sygedagpengeområdet var medarbejdere – ca. 15%

af alle – hvis opgaver kun delvist handlede om »komplicerede sager«. Der blev foretaget en række analyser for at kontrollere, om der var systematiske forskelle med hensyn til de centrale indikatorer for uddannelse og kvalifikationer mellem de to grupper medarbejdere på sygedagpengeområdet. Der blev konstateret en mindre tendens til, at medarbejdere med mindre komplicerede opgaver deltager mindre i de forskellige typer uddannelser, men forskellene viste sig så små, at de på ingen måde kunne påvirke hovedresultaterne. Derfor blev alle medarbejderne fra sygedagpengeområdet inkluderet i undersøgelsen.

I de amtslige døgninstitutioner for børn og unge var samtlige fastansatte medarbejdere, som havde pædagogiske, undervisnings- og tilsvarende opgaver i forhold til børn og unge, omfattet af undersøgelsen.

Princippet ved udvælgelsen af lederne var, at den nærmeste leder, som har kendskab til medarbejdernes opgaver og kvalifikationer, er repræsenteret. Ud over disse afsnits- eller afdelingsledere (mellemledere) er der topledere med især fra amterne, hvor forstanderne blev taget med, da disse er de øverst ansvarlige for uddannelsesindsatsen. I kommunerne er arbejds- og ansvarsfordelingen på ledelsesniveau forskellig bl.a. afhængig af kommune størrelse og organisationsstruktur, og derfor er der også topledere med fra de to kommunale arbejdsområder (jf. tabel B1.4.1).

B1.3 Spørgeskemaernes indhold og centrale begreber

Undersøgelsen bestod af to selvstændige spørgeskemaundersøgelser, hvoraf

- den ene var rettet til *medarbejdere* henholdsvis på børn og unge-området og på sygedagpengeområdet i kommuner og i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge
- den anden var rettet til *lederne* på børn og unge-området og på sygedagpengeområdet i kommuner og i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge.

Da undersøgelsens formål var at beskrive medarbejdernes uddannelse og kvalifikationer, var den primære kilde *spørgeskemaet til medarbejdere*. Spørgeskemaet til de tre grupper af medarbejdere var enslydende og indeholdt følgende hovedtemaer:

- baggrundsoplysninger

- kvalifikationer (grunduddannelse, erhvervs erfaring på området, gennemført videreuddannelse, efteruddannelse i det seneste år, kvalifikationsudvikling på jobbet)
- forholdet mellem kvalifikationer og arbejdsopgaver
- virkemidler til kvalifikationsudvikling
- eventuelle barrierer for kvalifikationsudvikling.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt *ledere* blev gennemført sideløbende med medarbejderundersøgelsen i de samme kommuner og amtslige døgninstitutioner som medarbejderundersøgelsen. Også dette spørgeskema var enslydende. Et centralt formål med denne delundersøgelse var at få ledernes vurdering af medarbejdernes kvalifikationer og de forhold, som henholdsvis fremmer eller hæmmer kvalifikations- og kompetenceudvikling og varetagelse af opgaver på en tilfredsstillende måde. Spørgeskemaet handlede om følgende temaer:

- ledernes egen baggrund og kvalifikationer
- forudsætninger og prioriteringer i forhold til kvalitetsudvikling på arbejdsområdet
- vurderinger af medarbejdernes uddannelse og kvalifikationer
- initiativer med henblik på at styrke kvaliteten af arbejdet og medarbejdernes kvalifikationer.

Begreberne grund-, videre- og efteruddannelse samt anden kvalifikationsudvikling

Der blev anvendt fire forskellige kategorier af »uddannelse og kvalifikationer« i spørgeskemaundersøgelsen, nemlig grunduddannelse, formaliseret videreuddannelse, efteruddannelse og anden kvalifikationsudvikling.

Grunduddannelse anvendes som betegnelse for en kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse. Det drejer sig både om uddannelser, der helt eller delvist foregår på en uddannelsesinstitution, og om uddannelser, hvor udgangspunktet er en kontrakt (elevplads) med et amt eller en kommune.

Videreuddannelse drejer sig om længerevarende uddannelser, som afsluttes med en officielt anerkendt og kompetencegivende eksamen, fx kandidat-, master- og diplomuddannelser.

Efteruddannelse blev i spørgeskemaundersøgelsen defineret som »kortere uddannelser og kursusforløb (enkelte forløb kan dog vare op til et år),

der afsluttes *uden* formelt anerkendt og kompetencegivende eksamen, men ofte med et kursusbevis«. Der er således tale om tilbud af kortere eller længere varighed, der sigter på at udvikle nye eller vedligeholde allerede tilgængelige erhvervsrettede kvalifikationer, men som *ikke* formelt set er kompetencegivende eller direkte adgangsgivende til det formelle uddannelsessystem.

Anden kvalifikationsudvikling omfatter øvrige former for aktiviteter, der skal medvirke til at udvikle medarbejdernes faglige og/eller personlige kvalifikationer, og som foregår tæt relateret til arbejdsfunktioner. Med disse former for aktiviteter forstås i projektet især den kvalifikationsudvikling, som betegnes som »læring på arbejdspladsen« og »uddannelse på jobbet«. I spørgeskemaet blev det specificeret, at det bl.a. drejede sig om planmæssige møder om et fagligt emne, fælles undervisning, supervision (intern eller eksternt), temadage eller stop-op-dage og gennemførelse af et projekt.

B1.4 Deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen

Medarbejderundersøgelsen

Kommuner

Ud af de udvalgte 68 kommuner medvirkede 59 kommuner (87%) på børn og unge-området og 60 kommuner (88%) på sygedagpengeområdet i undersøgelsen blandt medarbejdere. Deltagelsen kan betegnes som høj på kommuneniveau. Den er sammenlignelig med tidligere undersøgelser, som AKF har udført i den kommunale sociale sektor efter en tilsvarende udvælgelsesprocedure (Eskelinen 2000; Eskelinen, Lausten og Dahl 2000).

Med én undtagelse fandt frafaldet af kommuner sted i de kommunegrupper, som består antalmæssigt af mange kommuner, dvs. i kommunegrupperne »stærke centerkommuner i hovedstadsområdet«, »udkantslandkommuner«, »centernære landkommuner« og »øvrige landkommuner« (jf. tabel B1.4.2). Derfor var der på trods af frafaldet flere kommuner med i undersøgelsen fra disse kommunegrupper. Fra de tre øvrige kommunegrupper – »stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet«, »øvrige centerkommuner« og »øvrige bykommuner« – var samtlige udvalgte kommuner repræsenteret bortset fra én fra gruppen »øvrige centerkommuner« på sygedagpengeområdet. Samtlige kommunetyper er således repræsenteret,

og der er ikke systematisk frafald i forhold til kommunetype. I tabel B1.4.2 vises, hvordan materialet fordeler sig mellem kommunetype og amt.

Svarprocenten var på børn og unge-området 66, idet 211 ud af 321 medarbejdere returnerede deres skema i udfyldt stand (jf. tabel B1.4.1). På sygedagpengeområdet var svarprocenten højere, 77, i og med, at 248 medarbejdere ud af 321 deltog. Den lavere deltagelse på børn og unge-området kan skyldes, at Socialforskningsinstituttet samtidigt gennemførte en undersøgelse på dette område i alle danske kommuner (Christoffersen 2002).

Amter

Alle fire udvalgte amter og samtlige relevante døgninstitutioner fra disse amter medvirkede i undersøgelsen (jf. tabel B1.4.2). Det skal bemærkes, at antallet af institutionerne er stort af den grund, at institutionsstrukturen i Fyns Amt med mange små institutioner er forskellig fra de øvrige amter.

Blandt medarbejderne i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge var svarprocenten betydeligt lavere end i kommunerne, nemlig 54 (tabel B1.4.1). 465 ud af 869 medarbejdere sendte deres spørgeskema i udfyldt stand. Der er for de amtslige døgninstitutioners vedkommende en vis usikkerhed ved, om alle 869 personer, som AKF havde navne- og adresseoplysninger om, hører til undersøgelsens målgruppe. AKF fik oplysninger om de amtslige medarbejdere centralt fra amterne, og de var forskelligt fra kommunerne baseret på lønregistre. De viste sig imidlertid at være upræcise og utidssvarende bl.a. med hensyn til ansættelsesforhold og arbejdstid, hvilket blev synligt gennem mange henvendelser fra de amtslige medarbejdere, efter at de havde modtaget AKF's spørgeskema. Derfor er den reelle målgruppe sandsynligt mindre end 869 personer, dvs. at en del af de ansatte, som modtog AKF's skema, selv fravalgte at deltage, da de oplevede undersøgelsen dem uvedkommende. Derfor antages det, at de 465 medarbejdere fra de amtslige døgninstitutioner repræsenterer en større deltagelse end 54%. Svarprocenten i de fire amter varierede fra 46 i Frederiksborg Amt til 62 i Fyns Amt (tabel B1.4.2).

Lederundersøgelsen

Kommuner

Ud af de udvalgte 68 kommuner medvirkede 47 på både børn og unge-området og på sygedagpengeområdet, hvilket udgør 69% af de udvalgte kommuner og er betydeligt færre end i medarbejderundersøgelsen. De to undersøgelser er imidlertid ikke direkte sammenlignelige, da en enkelt persons frafald i lederundersøgelsen betyder, at kommunen ikke er med i undersøgelsen. I øvrigt følger frafaldet i lederundersøgelsen det samme mønster som medarbejderundersøgelsen, i og med at frafaldet er størst i de kommunegrupper, som antalsmæssigt består af mange kommuner. Der er én undtagelse, nemlig at der i lederundersøgelsen er et bortfald af to kommuner fra kommunegruppen »øvrige bykommuner«, hvoraf der blev udvalgt fem kommuner til undersøgelsen. Men generelt er frafaldet ikke systematisk tilknyttet til bestemte kommunetyper. Alle kommunetyper er repræsenteret i det endelige materiale.

Antallet af kommuner, der er repræsenteret både i medarbejder- og lederundersøgelsen, er på sygedagpengeområdet 47 og på børn og unge-området 46. I lederundersøgelsen var det i høj grad de samme kommuner, som udeblev på begge arbejdsområder – en tendens, som ikke i samme grad fandtes i medarbejderundersøgelsen.

Svarprocenten blandt de kommunale ledere var 78 på sygedagpengeområdet og 76 på børn og unge-området (tabel B1.4.1).

Amter

I amterne er de samme institutioner repræsenteret såvel i lederundersøgelsen som i medarbejderundersøgelsen. Svarprocenten (79%) blandt de amtslige ledere var på samme niveau som blandt de kommunale ledere, og dermed betydeligt højere end blandt medarbejderne i amterne.

Tabel B1.4.1 Deltagelse i spørgeskemaundersøgelserne

Medarbejdere og ledere opdelt på arbejdsområde	Antal deltagende kommuner/amtslige institutioner ¹	Antal skemaer udsendt	Korrigeret gruppestørrelse ²		Deltagere		Ikke-deltagere											
			Antal	Pct.	Antal	Pct.	Adresse ukendt		Ønsker ikke at deltage		Ingen reaktion							
							Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.						
Medarbejdere:																		
Sygedagpengesområdet	60	333	321	100	248	77	0	-	5	2	68	21						
Børn og unge-området	59	325	321	100	211	66	0	-	8	2	102	32						
Amtslige institutioner	(39)	911	869	100	465	54	3	-	4	-	397	46						
Uoplyst kommunalt arb.område	-		3		3													
Medarbejdere i alt	-	1569	1514	100	927	61	3	-	17	1	567	38						
Ledere:																		
Sygedagpengesområdet	47	66	64	100	50	78	0	-	1	2	13	20						
Børn og unge-området	47	67	66	100	50	76	0	-	0	-	16	24						
Amtslige institutioner	(37)	108	105	100	83	79	0	-	0	-	22	21						
Ledere i alt	-	241	235	100	183	78	0	-	1	-	51	22						

1 8 ud af de udvalgte 68 kommuner på sygedagpengesområdet og 9 på børn og unge-området ønskede ikke at medvirke i medarbejderundersøgelsen. Lederne fra 21 kommuner fra sygedagpengesområdet og fra børn og unge-området er ikke repræsenteret i undersøgelsen. En kommune på sygedagpengesområdet og to kommuner på børn og unge-området havde ingen leder på tidspunktet for spørgeskemaundersøgelsen. Samtlige udvalgte amtslige institutioner var med både i medarbejderundersøgelsen og lederundersøgelsen (to mindre institutioner har en fælles leder med større institutioner; derfor er antallet af institutioner 37 i lederundersøgelsen og 39 i medarbejderundersøgelsen).

2 55 af de medarbejdere og 6 af de ledere, som kommunerne og amterne havde oplyst AKF, hørte ikke til undersøgelsens målgruppe.

Deltagelse i medarbejderundersøgelsen fordelt på kommunegruppe og amt

Tabel
B1.4.2

Ledere og medarbejdere opdelt på kommunetype og amt	Antal deltagende kommuner/amtslige institutioner ¹	Korrigeret gruppestørrelse		Deltagere		Ikke-deltagere	
		Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Sygedagpengeområdet							
1. Stærke centerkommuner i hovedstadsområdet	8	52	100	45	87	7	13
2. Stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet	2	74	100	49	66	25	34
3. Øvrige centerkommuner	2	21	100	12	57	9	43
4. Øvrige bykommuner	5	32	100	27	84	5	16
5. Udkantslandkommuner	12	35	100	26	74	9	26
6. Centernære landkommuner	21	76	100	61	80	15	20
7. Øvrige landkommuner	10	31	100	27	87	4	13
I alt	60	321	100	248	77	73	23
Børn og unge-området							
1. Stærke centerkommuner i hovedstadsområdet	6	39	100	27	69	12	31
2. Stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet	2	84	100	50	60	34	40
3. Øvrige centerkommuner	3	37	100	27	73	10	27
4. Øvrige bykommuner	5	28	100	14	50	14	50
5. Udkantslandkommuner	12	35	100	30	86	5	14
6. Centernære landkommuner	22	66	100	43	65	23	35
7. Øvrige landkommuner	9	32	100	20	63	12	37
I alt	59	321	100	211	66	110	34
Amtter							
Frederiksborg Amt	5	268	100	122	46	146	54
Fyns Amt	22	264	100	163	62	101	38
Sønderjyllands Amt	5	116	100	67	58	49	42
Viborg Amt	7	217	100	109	50	108	50
Uidentificerede medarbejdere		4	100	4			
I alt i amterne	39	869	100	465	54	404	46

1 Antallet af udvalgte kommuner og amtslige institutioner i parentes.

B1.5 Kommuner i undersøgelsen

	Arbejdsområde			
	Sygedagpenge		Børn og unge	
	Medarbej- derunder- søgelse	Leder- under- søgelse	Medarbej- derunder- søgelse	Leder- under- søgelse
1. Stærke centerkommuner i hovedstadsområdet				
Allerød	X	X	X	X
Værløse	X	X	X	X
Farum	X	X	-	-
Birkerød	X	X	X	-
Dragør	X	-	X	X
Roskilde	X	X	-	-
Gentofte	X	X	X	X
Lyngby-Taarbæk	X	X	X	-
2. Stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet				
Odense	X	X	X	X
Esbjerg	X	X	X	X
3. Øvrige centerkommuner				
Kolding	X	X	X	X
Silkeborg	X	X	X	X
Frederikshavn	-	-	X	X
4. Øvrige bykommuner				
Brønderslev	X	X	X	X
Middelfart	X	X	X	X
Hobro	X	-	X	-
Struer	X	X	X	X
Grenå	X	-	X	-
5. Udkantslandkommuner				
Svinninge	X	X	X	X
Tornved	X	-	X	X
Sydthy	X	X	X	X
Fjerritslev	X	X	X	X
Holeby	X	X	-	-
Nysted	-	-	X	X
Nexø	X	X	X	-
Skjern	X	X	X	X
Dragsholm	X	-	X	-
Hirtshals	X	X	X	X
Sydfalster	X	X	X	X
Ebeltoft	X	X	X	X
Thyborøn-Harboøre	X	X	X	X
<i>fortsat...</i>				

	Arbejdsområde			
	Sygedagpenge		Børn og unge	
	Medarbejderundersøgelse	Lederundersøgelse	Medarbejderundersøgelse	Lederundersøgelse
6. Centernære landkommuner				
Græsted-Gilleleje	x	x	x	x
Otterup	x	x	x	x
Hvalsø	x	x	x	x
Hammel	x	x	x	x
Rosenholm	x	x	x	x
Jægerspris	x	-	x	x
Nørre-Snedede	x	x	x	x
Broby	x	x	x	-
Fjends	x	x	-	x
Them	-	-	x	x
Gundsø	x	-	x	-
Hinnerup	x	x	x	x
Juelsminde	x	-	x	-
Tjele	x	x	x	x
Nørhald	x	-	x	-
Fuglbjerg	x	x	x	x
Børkop	x	x	x	x
Videbæk	x	x	x	x
Hundested	x	x	x	x
Kjellerup	x	-	x	-
Langeskov	x	x	x	x
Ulfborg-Vemb	-	-	x	x
Sæby	x	x	x	x
Jelling (meldt fra)	-	-	-	-
7. Øvrige landkommuner				
Hashøj	x	x	x	x
Rødding	x	x	x	x
Gudme	x	x	x	x
Vojens	x	-	x	x
Årup	-	-	x	-
Give	x	x	-	-
Hvorslev	x	-	x	-
Fåborg	x	x	x	x
Ålestrup	-	-	-	-
Brørup	x	x	x	x
Farsø	x	x	x	x
Sundeved	x	-	-	-
Års	x	-	-	-
I alt	60	47	59	47

Bilag 2

Tabeller til kapitel 8

Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, muligheder for kvalifikationsudvikling og deltagelse i

- videreuddannelse (tabel B2.1)
- efteruddannelse (tabel B2.2)

samt

- sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, uddannelse og erfaring og egne forudsætninger i forhold til faglig viden inden for arbejdsområdet (tabel B2.3).

Hele materialet

Resultaterne af de multivariate analyser i kapitel 8 er rapporteret ved at angive, hvilke faktorer der viser sammenhæng med de undersøgte afhængige variabler (videreuddannelse, efteruddannelse og medarbejdernes forudsætninger i forhold til faglig viden), og i hvilken retning sammenhængen går. I dette bilag præsenteres mere detaljerede oplysninger om de faktorer, som tilsammen udgør den endelige model. Samtlige faktorer, som har været med i analyserne, fremgår af tabellerne 8.1-8.3 i kapitel 8. Det vil sige, at udgangspunktet i analyserne har været at inddrage samtlige udvalgte faktorer – fx i analysen af videreuddannelse og efteruddannelse i alt 19 faktorer (uafhængige variabler) i modellen (jf. figur 8.1). Derefter er der fjernet én for én af de faktorer, der *ikke* viste en signifikant sammenhæng med den afhængige variabel (fx videreuddannelse), startende med den faktor, der er mindst signifikant. Denne procedure fortsættes, indtil der ikke kan fjernes flere variabler, dvs. at man er kommet frem til den endelige model, som indeholder udelukkende signifikante faktorer. Den endelige model omfatter

de faktorer, som er af betydning for den afhængige variabel, fx de faktorer, som er af betydning for, at medarbejderne fx har gennemført eller ønsker at gennemføre en videreuddannelse (jf. tabel B2.1).

I en logistisk regression er det normalt *odds-ratioen*, der fokuseres på, dvs. sandsynligheden for, at en given hændelse vil ske i en gruppe sammenlignet med en anden gruppe. En odds-ratio er således et forhold mellem to odds. En odds-ratio er altså odds for, at en given hændelse vil ske for en bestemt gruppe personer, sat i forhold til sandsynligheden for, at den samme hændelse vil ske for en anden gruppe. I de gennemførte analyser kunne det fx være odds for, at den ældste gruppe deltager i videreuddannelse i forhold til, at den yngste gruppe deltager i videreuddannelse (i dette tilfælde er den yngste gruppe referencegruppen, som den ældste gruppe sammenholdes med). Hvis odds-ratioen er lige med 1 (en), så er de to odds lige store, og der er ingen forskel på sandsynligheden for, at den ældste og den yngste gruppe deltager i videreuddannelse. Hvis odds-ratioen er større end 1, er sandsynligheden for den ældste gruppe større end for den yngste gruppe, mens det omvendte er tilfældet, hvis odds-ratioen er mellem 0 og 1. (Odds-ratioen kan ikke være negativ.). Er odds-ratioen fx 0.15 (tabel B2.1), så er sandsynligheden for, at den ældste gruppe deltager i videreuddannelse kun ca. en sjettedel af den yngste gruppes sandsynlighed for at gøre det. Hvis odds-ratioen omvendt er fx 2.4 (jf. tabel B2.2), så viser det, at den ældste gruppe har næsten 2.5 gange så stor sandsynlighed for at deltage i efteruddannelse som den yngste gruppe.

Tabel B2.1 Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, muligheder for kvalifikationsudvikling (afhængige variabler) og gennemført/ønsket videreuddannelse (uafhængig variabel)

(n=664) – den endelige model

	p	Odds-ratio
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>		
<u>Alder</u>		
40-49 år	*	.50
50 år eller derover	***	.15
<u>Grunduddannelse</u>		
Assistent/kommunom	**	.46
"Anden grunduddannelse"	*	.27
<u>Uddannelse inden for fagområdet som virkemiddel til at styrke kvaliteten af arbejdet</u>		
Ikke særlig betydning	*	.56
<u>Begrænset udbud af relevante uddannelser</u>		
I nogen grad barriere	**	.57
I høj grad barriere	***	.40
<u>Mangel på opbakning fra ledelsen</u>		
I høj grad barriere	*	1.7
<u>Mangel på opbakning fra kolleger</u>		
I nogen eller høj grad barriere	***	2.2
<u>Mangel på lyst hos mig selv</u>		
I nogen eller høj grad barriere	***	.40
<i>Ledernes vurdering:</i>		
<u>Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling blandt medarbejderne</u>		
ikke særlig højt prioriteret	**	.61

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001. I tabellen er kun vist de variabler, der er signifikante på .05-niveau.

Referenceperson:

Socialrådgiver/socialformidler under 30 år, som synes, at

- uddannelse inden for fagområdet styrker kvaliteten af arbejdet
- der ikke mangler udbud af relevante uddannelser
- at der ikke mangler opbakning fra ledelsen
- at der ikke mangler opbakning fra kolleger
- at der ikke mangler lyst hos en selv

og hvis leder vurderer, at

- medarbejdernes uddannelse og faglig udvikling er højt prioriteret blandt medarbejderne.

Tabel Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, muligheder B2.2 for kvalifikationsudvikling (uafhængige variabler) og *deltagelse i efteruddannelse* (afhængig variabel)

(n=769) – den endelige model

	p	Odds-ratio
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>		
<u>Alder</u>		
30-39 år	*	1.7
40-49 år	**	2.3
50 år eller derover	**	2.4
<u>Grunduddannelse</u>		
Pædagog/socialpædagog	***	.45
Faglært	**	.33
"Anden grunduddannelse"	***	.16
<u>Mangel på opbakning fra ledelsen</u>		
I nogen grad barriere	*	.68
I høj grad barriere	***	.46
<i>Ledernes vurdering:</i>		
<u>Prioritering af medarbejdernes uddannelse og faglige udvikling i forvaltningen/institutionen</u>		
ikke særlig højt prioriteret	***	.31

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001. I tabellen er kun vist de variabler, der er signifikante på .05-niveau.

Referenceperson:

Socialrådgiver/socialformidler, under 30 år, som synes, at

– der ikke mangler opbakning fra ledelsen

og hvis leder vurderer, at

– medarbejdernes uddannelse og faglig udvikling er højt prioriteret i forvaltningen/institutionen.

Tabel B2.3 Sammenhængen mellem medarbejdernes baggrund, uddannelse, erfaring og prioritering af uddannelse i organisationen (uafhængige variabler) samt *kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet* (afhængig variabel)

(n= 812) – den endelige model

	p	Odds-ratio
<i>Medarbejderrelaterede forhold:</i>		
<u>Alder</u>		
40-49 år	***	2.5
50 år eller derover	***	3.6
<u>Grunduddannelse</u>		
Pædagog/socialpædagog (Assistent/kommunom)	** (.09)	.61 1.6
Faglært	*	.40
<u>Direkte kontakter med klienterne/brugerne</u>		
Ikke særlig betydning (i nogen eller i ringe grad)	*	.70
<u>Eget arbejde med at udføre konkrete opgaver</u>		
Ikke særlig betydning (i nogen eller i ringe grad)	*	.70
<u>Muligheder for at anvende sine kvalifikationer i arbejdet</u>		
Ikke i særlig høj grad (i nogen eller i ringe grad)	***	.51

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001. I tabellen er kun vist de variabler, der er signifikante på .05-niveau.

Referenceperson:

Socialrådgiver/socialformidler under 30 år, som synes, at

- direkte kontakter med klienter/brugere giver ham/hende gode forudsætninger for at udføre sine opgaver
- eget arbejde med at udføre konkrete opgaver giver ham/hende gode forudsætninger for at udføre sine opgaver
- at han/hun har gode muligheder for at anvende sine kvalifikationer i det nuværende arbejde.

Litteratur

Alalehto, Tage (1994): *Socialesekretærens professionalitet och arbetsmiljö. Nordisk Socialt Arbeid*, 3, s. 186-199.

Andersen, Linda (1999): *Facader og facetter. Modernisering og læreprocesser i socialpædagogik og forvaltning*. RUC, Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen, Roskilde.

Andersen, Linda og Annegrethe Ahrenkiel (2002): *Læringsrum i det sociale arbejde*. Manuskript. 3. delrapport af undersøgelsen »Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område«.

Andersen, Linda; Leena Eskelinen og Nanna Zoffmann Rasmussen (2000): *Man lærer det efterhånden. Socialforvaltningen i udvikling*. AKF og RUC. AKF Forlaget, København.

Andersen, Peter Østergaard (1998): *Pædagogens praksis*. Munksgaard, København.

Arbejdsministeriet og Undervisningsministeriet (2000): *Veje i voksen- og efteruddannelsessystemet*. Struktur og muligheder i voksen- og efteruddannelsessystemet efter reformen (1. januar 2001). (Pjecen følges op af løbende information på <http://voksen-uddannelse.dk>).

Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. LBK nr. 267 af 12/04/2000.

Bekendtgørelse af lov om social service. LBK nr. 844 af 24/09/2001.

Bergmark, Åke og Tommy Lundstöm (1998): Metoder i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 4, s. 291-314.

Christoffersen, Mogens Nygaard (2002): *Social støtte til børn. En undersøgelse af børn, der modtog forebyggende hjælp i henhold til Serviceloven for første gang i 1998*. 5. delrapport i evaluering af den forebyggende indsats over for børn og unge. Socialforskningsinstituttet, Arbejdspapir 9:2002.

Danmarks Evalueringsinstitut (2001): *Evaluering af uddannelserne til socialrådgiver og socialformidler. Aftagerundersøgelse*. Bilag til Socialrådgiver- og socialformidleruddannelserne.

Danmarks Evalueringsinstitut (2001): *Socialrådgiver- og socialformidleruddannelserne*.

Danmarks Statistik: *Statistisk Årbog 2000*. København.

Dellgran, Peter og Staffan Höjer (2000): *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. Göteborgs Universitet.

Ebsen, Frank (2001): *Metodevejen – et læringshæfte*. Socialministeriet.

Egelund, Tine (1990): Udvikling af socialt arbejdes forskning i Danmark. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, s. 26-35.

Egelund, Tine (2000): *Social børneforsorg – kundskab og professionalisering: et komparativt studie af undervisningen om social børneforsorg i svensk socionomuddannelse og dansk socialrådgiveruddannelse*. Stockholm, Socialstyrelsen.

Egelund, Tine (2002): *Metodeanvendelse i kommunernes forebyggende arbejde med børn og unge*. 2. delrapport i Evaluering af den forebyggende indsats over for børn og unge. SFI Arbejdspapir 3:2002.

Eskelinen, Leena (2000): *Arbejds miljø i den kommunale social- og sundhedsforvaltning – en analyse af socialarbejdere med personlig borger/klientkontakt*. AKF Forlaget, København.

Eskelinen, Leena (2001): Socialarbejderens arbejdssituation – fagets problem eller en fælles opgave? *Nordisk Sosialt Arbeid* 3: 157-161.

Eskelinen, Leena og Dorte Andersen (1999): Aldersstruktur i offentlig og privat sektor. *Gerontologi og Samfund* 1, s. 7-9.

Eskelinen, Leena; Berit Bergman Hansen og Leif Olsen (2002): *Uddannelse på det sociale område*. AKF memo. AKF Forlaget, København.

Eskelinen, Leena og Anna Koch (1997): *Samspelet mellem den enkelte borger og socialforvaltningen*. AKF Forlaget, København.

Eskelinen, Leena; Mette Lausten og Anja Dahl (2000): *Uddannelse af amter og kommuners social- og sundhedspersonale – en kortlægning af ønsker og behov*. AKF Forlaget, København.

Graversen, Brian Krogh; Hans Hummelgaard, Dorte Lemmich og Jørgen Blæsdahl Nielsen (1997): *Flytninger til og fra landkommunerne*. AKF Forlaget, København.

Graversen, Gert (1992): *Arbejdets betydning, kvalitet og udformning*. Akademisk Forlag, København.

Gregersen, Ole (1995): *Forandring i socialforvaltningens organisering*. Socialforskningsinstituttet, København.

Groes, Nils og Anders Holm (1999): *Uddannelser og uligevægte på arbejdsmarkedet 1980-2017*. AKF Forlaget, København.

Gundelach, Peter (2000): Nærhed og distance i forskning og praksis. *Nordisk Sosialt Arbeid* 3: 165-172.

Holm, Anders; Torben Pilegaard Jensen og Angelo Andersen (2000): *Nogle årsager til jobskift blandt pædagoger*. AKF Forlaget, København.

Järvinen, Margaretha (2002): Mötet mellan klient och system – om forskning i socialt arbete. *Dansk Sociologi* 2: 73-84.

Jørgensen C. Helms (red.) (1998): *Uddannelsesplanlægning – arbejdsliv og læring*. Roskilde Universitetsforlag, Roskilde.

Kallinen-Kräkin, S. (2002): *Classification of social work as an instrument of evaluation*. STAKES, Helsinki. 4th International Conference on Evaluation for Practice. July 2002, Tampere, Finland.

KL (2001): *KL tager pulsen på opgaveforandring og kompetencebehov i den kommunale forvaltning*.

Koch, Anna (1992): *Socialt arbejde i lokalsamfundet*. AKF Forlaget, København.

Koch, Anna (1993): *Socialt arbejde i lokalsamfundet*. AKF Forlaget, København.

Koch, Anna (1996): *Forskning i socialt arbejde i AKF*. AKF Forlaget, København.

Koch, Anna (1997): Decentraliseringens problemer og behovet for uddannelse. I: *Myter eller viden. Elleve essays om forholdet mellem borgeren og forvaltningen*, s. 151-162. Socialministeriet, København.

Koch, Anna (1997): En socialreform og dens udøvere. I: Christensen C. m.fl. (red.): *Den Sociale Højskole i Aarhus 1957-1997*. Festskrift, pp. 13-21. Den Sociale Højskole i Aarhus.

Koch, Anna; Leena Eskelinen, Mette Jensen og Kristian Lyk-Jensen (1997): *Sygemeldt – og i gang. Evaluering af et udviklingsprojekt om socialforvaltningens arbejde med sygedagpengemodtagere i seks kommuner*. AKF Forlaget, København.

Kommunernes Landsforening (1999): *Voksen- og efteruddannelse i kommunerne. Status og perspektiver*. Kommuneinformation, København.

Københavns Kommune, Social- og sundhedsforvaltningen (1995): *Psykisk arbejdsmiljø. En spørgeskemaundersøgelse*. Holstein-Toft-Rådgivende Sociologer ApS.

Liebing, Anne (1997): *Omstilling og praksis. En undersøgelse af udviklingen i arbejdet med truede børn, unge og familier*. Speciale ved den sociale kandidatuddannelse. Aalborg Universitet.

Meeuwisse, Anna; Sune Sunesson og Hans Swärd (red.) (2000): *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm, Natur och Kultur.

Morén, Stefan (1999): Dokumentationens rolle i socialt arbete – perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4, s. 329-342.

Olsen, Bente Marianne (2002): *Den kommunale organisering af det forebyggende arbejde med børn og unge*. 4. delrapport i evaluering af den forebyggende indsats over for børn og unge. SFI. Arbejdsrapport 8:2002.

Olsen, Leif (1998): *Viden, der gør forskel: erfaringsdannelse fra forsøg med videnscentre på handicapområdet*. Universitetshospitalernes Center for Sygepleje- og omsorgsforskning, København.

Rieper, Olaf; Leif Olsen, Käte Bruun Jacobsen og Vibeke Jørgensen (2001): *Kommunernes brug af amtslig rådgivning på handicapområdet*. AKF Forlaget, København.

Sehested, Karina (1996): *Professioner og offentlige strukturændringer*. AKF Forlaget, København.

Sehested, Karina og Niels Ejersbo (1998): Fra sammenkobling til dekobling af ledelse og profession i den kommunale forvaltning. *Nordisk Administrativ Tidsskrift*, 4, s. 414-428.

Socialministeriet (1997): *Myter eller viden. Elleve essays om forholdet mellem borgeren og socialforvaltningen*. København.

Socialministeriet (1998): *Billeder af socialforvaltninger i seks kommuner*. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 1. København.

Socialministeriet (1998): *Den gode balance. Samspillet mellem borger og forvaltning*. Projekt Socialforvaltning. København.

Socialministeriet (1998): *Mødet mellem borger og forvaltning*. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 2. København.

Socialministeriet (1998): *Rapport fra Socialministeriets udvalg vedrørende forskning i socialt arbejde*. August 1998.

Socialministeriet (1998): *Rådgiverrollen og ledelsesudfordringerne*. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 3. København.

Socialministeriet (2000): *Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet*.

Socialministeriet (2000): *Strategi for forskning i socialt arbejde*. August 2000.

Socialministeriet (2001): *Aktuelt fra Socialministeriet*. August 2001.

Socialstyrelsen (2002): *Kunskapsutveckling inom Socialtjänsten – en presentation av projektet för nationellt stöd*. Stockholm.

Stjernø, Steinar (1983): *Stress og utbrenthed: belastninger i arbeid med mennesker*. Universitetsforlaget, Oslo.

Undervisningsministeriet (1999): *Uddannelsesredegørelse 1999. De videregående uddannelser.*

Undervisningsministeriet (2000): Bekendtgørelse af lov om uddannelse af pædagoger. LBK nr. 980 af 01/11/2000.

Undervisningsministeriet (2002): Bekendtgørelse om socialrådgiveruddannelsen. BEK nr. 536 af 28/06/2002.

Weber, Kirsten (red.) (1999): *Pædagogers kompetencer: et fagforeningsansliggende?* RUC: Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen.

Winter, Søren (1996): *Implementering og effektivitet.* Systime, Herning.

Östberg, F. og A. Liebing (1999): *Komparativt studie om det kundskabsmæssige grundlag for undervisningen om socialt arbejde med børn og familier i svensk og dansk socionom/socialrådgiveruddannelse.* Socialstyrelsen: Centrum för utvärdering av socialt arbete, Stockholm.

Summary

Further Education and Supplementary Training in the Field of Social Welfare in Denmark

*Leena Eskelinen, Berit Bergman Hansen and Leif Olsen,
September 2002*

This study primarily documents further education and supplementary training amongst employees in three fields of social work in Denmark: the sickness benefit system, the municipal children and young people's services, and county residential institutions for children and young people. It is based on two surveys carried out by AKF (Institute of Local Government Studies – Denmark) in the autumn of 2001 amongst managers and staff in approximately 60 municipalities and approximately 40 residential institutions in four counties.

The study was initiated by the Danish Ministry of Social Affairs in order to contribute to an improved basis for a more systematic training for employees engaged in social welfare and work in municipalities and counties.

The general purpose of the study was to provide information that could form a basis for new initiatives in qualifying the employees in the social sector. On this background, the aims of the study were:

1. To document and gain an overview of the educational and training background of employees and their participation in further education and supplementary training and other forms of competence development;

2. To describe different employees' and their managers' opinions of the employees' qualifications, and what factors they see as obstacles to more satisfactory work performance;
3. To set out the employees' and managers' view of employee needs in the area of training and development, and the scope for work quality enhancement.

This study is the second of three projects together forming a larger study (A survey of education and qualifications in the field of social welfare), the other parts being a general description of the educational areas and structure in the social welfare field (Eskelinen, Hansen and Olsen 2002); and a qualitative study conducted at selected workplaces (Andersen and Ahrenkiel 2002).

1. Employees' educational background and the extent to which they have obtained further education and supplementary training

Employees in the three fields of work have different educational backgrounds. Those in the municipal children and young people's services have the most homogenous background as regards basic qualification, in that they are almost exclusively social welfare officers or administrative welfare officers. Employees in the county residential institutions for children and young people are typically social education workers. A good half of district authority employees working in the sickness benefit system are trained as social welfare officers or administrative welfare officers, but employees with local government training form another significant group. The composition of professional categories reflects the nature of the tasks and the traditions in the fields of work. For example, work in residential institutions requires an educational approach, whilst work in the children and young people's services demands a social work practitioner's assessment skills. In recent years work in the sickness benefit system has changed in that it has become more client-oriented, that is to say, more focussed on the individual client's particular situation. Previously, the work consisted of administration of sickness benefit claims and was therefore an administrative area in

which many of the employees had local government training (cf. Eskelinen, Koch, Jensen, and Lyk-Jensen, 1997).

The managers in the three fields of work have very much the same educational and training background as the employees, which shows that they are typically recruited from amongst their own ranks.

The part played by formal further education in the three fields of work

At the end of 2001, approximately 10 per cent of employees in all three fields of work had undergone formal further education.

This percentage can be regarded as low seen in relation to the fact that many employees in all three areas of work *would like* to have formal further education.

One of the reasons for the low level may be that it has not been customary for ordinary employees to obtain broader knowledge or specialise by taking further education. Taking formal further education has not been part of the natural competence development in the social welfare area in the same way as has participation in various forms of short-duration supplementary training courses that can be taken whilst continuing ordinary daily work.

It is therefore important to create a dialogue about the extent to which further education is received by practitioners and its significance for the quality of social welfare work and employee career development.

The extension of the further education provision over recent years will perhaps show an effect after a few years, as it takes time before new opportunities become known and widely taken up (Eskelinen, Hansen and Olsen 2002).

Supplementary training and competence development activities at the workplace

The study shows that both *supplementary training in the form of participation in various courses* and *activities that further professional development as an integral part of the work* are used to a large extent to qualify employees in all three fields of work. It also shows that it is difficult to give an overall picture of »the area of supplementary training« and assess the effects of various forms of supplementary training and competence development activities because of the great diversity in the area.

It is striking that supplementary training in the form of participation in short-duration programmes and courses overwhelmingly takes place at the workplace – at individual departments and institutions or across different municipal departments and county institutions. Moreover, there are many more suppliers of supplementary training than the traditional training institutions in the social welfare field, including private suppliers, special interest groups, ministries, knowledge centres, etc. The supplementary training opportunities offered by the schools of social work, training colleges for primary/lower secondary school teachers and social education workers, the Danish School of Public Administration and the Local Government Training Centre of Denmark are thus only some of the many that employees take up.

The wealth of opportunities on offer is difficult to take in. From the point of view of an individual employee or workplace, it can be difficult to establish coherence and continuity amongst the options and courses on offer. It is obvious that the field of supplementary training might benefit from structuring and systematising. Responsibility for supplementary training is decentralised to the municipal and county authorities, in other words, it is an area that is to a great extent locally governed.

It is thought-provoking that the employees do not seem to benefit from their supplementary training to a higher degree than is the case according to AKF's study. In all three areas, the respondents' typical reply was that supplementary training had been useful in relation to performing the tasks in their own field of work »to some extent«.

Activities that further competence development as part of the normal routine at the workplace are characteristic of all three fields of work. These activities consist of topic meetings, scheduled case meetings, supervision, project work and joint instruction – in other words, activities and working methods that traditionally form an important part of work in the social welfare field.

If *supplementary training* and *competence development activities on the job* are considered *together*, then it is seen that only a small percentage of the employees have not participated in one or the other, or both, in the course of the last year.

Overall, supplementary training and on-the-job activities appear to supplement each other. However, the question of to what extent their con-

tent answers to employee qualification and competence development needs, remains open.

2. The relation between employee qualifications and tasks, and what factors represent obstacles to more satisfactory performance

The survey shows that further education, supplementary training and on-the-job activities have an influence on both professional and personal competences in each of the fields of work.

Employees in the three fields of work are in agreement that the most useful qualifications for carrying out their work are knowledge within their field and familiarity with developments in it; familiarity with methods; and internal cooperation. The typical answer of the respondents in all three respects was that they had good qualifications, but just over a third to a half considered their own skills as »fair«.

It is worth noting that employees in all three fields of work thought tools and methods for assessing the results of their work to be their weakest point, followed by their external cooperation skills.

The employees only partly met their own standards as regards quality, and they made higher demands on themselves than they felt the management made on them. It thus appears that the employees interpret the demands of their work more on the basis of their own and the professions' ideals than on the basis of the standards and expectations expressed by the workplace via the management.

There is growing focus on the development of employee knowledge and on the qualification and competence demands of the social welfare field, both in Denmark and in other Nordic countries (Dellgran and Højer 2000; Meeuwisse, Sunesson and Swärd 2000; Kallinen-Kräkin 2002; the Swedish National Board of Social Welfare 2002). In practice, however, criteria for good social welfare work, which should ideally form the basis for assessment of employees' educational and development needs, have not been established.

3. Employee educational and development needs, and scope for work quality enhancement

The employees generally attach great importance to experience, rating it as still more important than training. In this connection it is interesting that employees in all three fields of work named direct contact with clients as the most important source of experience-based learning.

The results raise the questions of to what extent employees' professional competence in the social welfare field is experience-based, what significance this has for their qualifications, and what consequences it has for the quality of the work performed. The criticism has been levelled at the field that the work is carried out and developed in the absence of research-based knowledge and development of knowledge (Järvinen, 2002).

Not surprisingly, the study shows that it is important for the further development of the level of employee training and professional qualifications that these matters should be accorded commitment, support and priority by the individual employee and his or her colleagues and managers. In this connection it is thought-provoking that managers at both municipal and county level thought that managers and employees only *partially* had a common understanding of what best served quality improvement. However, it is a key point that quality development is a joint task that builds on jointly agreed principles and goals.

4. Conclusion and future outlook

The study shows that it is important in the discussion of employee qualification development to adopt a position on a number of key questions and considerations. Among these are:

- How many more employees than the current 10 per cent ought to have formal further education in order to raise the quality of social welfare work?
- Are formal further education programmes the key means of acquiring the requisite qualifications for tasks in specific areas of work, or is it possible and desirable for specialisation to be achieved by other methods?
- The results of the study indicate that the development of the training

provision ought to include the basic education and not be confined to the subsequent training and competence development. For example, it appears to be important that the basic education itself should do even more to build up employees' general methodological expertise and means of evaluating the results of their own work. Both employees and managers hold the opinion that there is a need for competence development in relation to methodology, including also methods of evaluating the effects of work in the social welfare field.

- The future requirement for on-going, flexible and systematic planning of employee training and competence development demands that the training effort is developed taking into account: (1) the employee; (2) groups of employees; (3) widely varying content of day-to-day work; (4) legislative changes; and (5) new demands from clients and other sources.
- It is important that the training effort in the social welfare field takes as its point of departure the profession's, i.e., the practitioners', expressed needs – which have been illuminated by this study. However, this alone is not enough: there must also be a wider discussion of what competences the social work practitioners and trained social education workers of the future ought to possess, and how the training provision should be organised both at the basic education level and subsequently as continuing professional development.

