

# Evaluering av telefonveiledningstjenesten i AKAN

*Anders S. Mathisen*

**NOTAT**  
NR 2/08

# Evaluering av telefonveiledningstjenesten i AKAN

ANDERS S. MATHISEN

Norsk institutt for forskning om  
oppvekst, velferd og aldring  
NOVA Notat 2/2008

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) ble opprettet i 1996 og er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Instituttet er administrativt underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Instituttet har som formål å drive forskning og utviklingsarbeid som kan bidra til økt kunnskap om sosiale forhold og endringsprosesser. Instituttet skal fokusere på problemstillinger om livsløp, levekår og livskvalitet, samt velferdssamfunnets tiltak og tjenester.

Instituttet har et særlig ansvar for å

- utføre forskning om sosiale problemer, offentlige tjenester og overføringsordninger
- ivareta og videreutvikle forskning om familie, barn og unge og deres oppvekstvilkår
- ivareta og videreutvikle forskning, forsøks- og utviklingsarbeid med særlig vekt på utsatte grupper og barnevernets temaer, målgrupper og organisering
- ivareta og videreutvikle gerontologisk forskning og forsøksvirksomhet, herunder også gerontologien som tverrfaglig vitenskap

Instituttet skal sammenholde innsikt fra ulike fagområder for å belyse problemene i et helhetlig og tverrfaglig perspektiv.

© Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) 2008

ISBN 978-82-7894-310-6  
ISSN 1890-6435

Desktop: *Hussein Monfared*  
Trykk: *Allkopi/GCS*

**Henvendelser vedrørende publikasjoner kan rettes til:**  
Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring  
Munthesgt. 29 · Postboks 3223 Elisenberg · 0208 Oslo  
Telefon: 22 54 12 00  
Telefaks: 22 54 12 01  
Nettadresse: <http://www.nova.no>

# Forord

På oppdrag fra AKAN (Arbeidslivets kompetansesenter for rus og avhengighetsproblematikk) har NOVA evaluert kompetansesenterets telefonveiledningstjeneste. Vi har i evalueringen av tjenesten kartlagt de ansatte og brukernes synspunkter, videre har vi analysert og drøftet faglige og praktiske utfordringer ved veiledningstjenesten. Tjenesten er en sentral del ved AKANs kompetansesenter og den er viktig for de som bruker den. Det har derfor vært et spennende oppdrag. Forfatteren vil først og fremst takke de ansatte ved kompetansesenteret til AKAN, leseansvarlig Charlotte Koren og til slutt Elisabeth Backe-Hansen som har ledet prosjektet.

*Anders S. Mathisen  
utviklingskonsulent*

*Oslo, april 2008*



# Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	7
<b>1 Innledning – Om evalueringen og veiledningstjenesten</b> .....	9
Om AKAN .....	9
AKAN-modellen .....	9
Telefonveiledningstjenesten .....	10
Bakgrunn for evalueringen .....	10
Målsettingen med evalueringen .....	11
Om å evaluere .....	11
Data og metode .....	12
<b>2 Hva sier de ansatte om veiledningstjenesten?</b> .....	14
Kunnskap om rusmiddelpolitikk og det nye arbeidslivet .....	14
Organisering av veiledningstjenesten .....	15
Den utfordrende telefonsamtalen .....	16
Nøytralitet versus støtte .....	17
Myter og tabuer .....	18
<b>3 Noen foreløpige analyser på bakgrunn av samtaler med de ansatte</b> .....	19
AKAN, en kunnskapsbedrift .....	19
Kompetanseutvikling i AKAN .....	20
Faglig identitet og faglig skjønn .....	20
<b>4 Hvem bruker telefonveiledningstjenesten?</b> .....	22
<b>5 Spørreundersøkelsen</b> .....	25
Utvalget .....	25
Hvem på konferansen har brukt telefontjenesten? .....	26
Hva sier de som til nå ikke har brukt telefontjenesten? .....	26
Hva sier spørreundersøkelsen om kvaliteten på tjenesten? .....	27
Hvilke tema tok brukerne opp til diskusjon? .....	28
Hvor fikk de informasjon om AKANs telefonveiledningstjeneste? .....	29
Hvor fornøyd er brukerne med tjenesten? .....	30
Hvor viktig er tilbudet om råd og veiledning fra AKAN på arbeidsplassen? .....	31

<b>6 Diskusjon og konklusjoner</b> .....	35
Tilgjengelighet og service .....	35
Den faglig utfordrende telefonsamtalen .....	36
Kompetanse og kvalitetssikring .....	37
<b>7 Anbefalinger</b> .....	39
<b>Referanser</b> .....	43

# Sammendrag

I denne rapporten har vi evaluert telefonveiledningstjenesten til AKAN (Arbeidslivets kompetansesenter for rus og avhengighetsproblematikk), på bakgrunn av innsamlede data og en analyse av disse. I kapittel 1 beskriver vi nærmere veiledningstjenestens plass i AKAN og bakgrunnen for evalueringen og dens målsetting. I kapittel 2 har vi analysert veiledningstjenesten på bakgrunn av intervjuer med de ansatte. I kapittel 3 drøftes samtalene med de ansatte. I kapittel 4 ser vi nærmere på hvem som bruker veiledningstjenesten på bakgrunn av AKANs egenproduserte statistikk. I kapittel 5 analyserer vi brukernes synspunkter på tjenesten på bakgrunn av et spørreskjema som er besvart av et utvalg av brukerne. I kapittel 6 kommer vi med noen konklusjoner på bakgrunn av de innsamlede data, og i kapittel 7 lister vi opp noen anbefalinger. Det er på NOVA satt av 1,25 månedsverk til evalueringen.

Målet med AKAN sin virksomhet er å forebygge rusmiddelmisbruk på arbeidsplassen, og deres telefonveiledningstjeneste er ment som et tiltak for å nå dette målet. I evalueringen får vi ikke målt om en god veiledningstjeneste faktisk fører til mindre rusmiddelmisbruk i arbeidslivet, men vi har målt hvor tilfredse et utvalg av brukerne er med tjenesten. Målingen viser at et flertal av de som ble spurt i undersøkelsen, er fornøyd med tjenesten, og at de ser på tjenesten som viktig for det rusforebyggende arbeidet på deres arbeidsplass.

På bakgrunn av intervjuene med de ansatte og en gjennomgang av virksomheten har vi belyst noen organisatoriske og praktiske utfordringer for telefontjenesten. De ansatte i AKANs kompetansesenter som betjener veiledningstjenesten, gir ofte veiledning i kompliserte saker der en må opptre nøytralt i forhold til de to partene i arbeidslivet. Samtidig må de være oppdaterte på kunnskap innenfor rusfeltet og arbeidslivet. Vår evaluering viser at rådgiverne i AKAN står overfor en krevende oppgave når de skal betjene tjenesten. I evalueringen ser vi nærmere på hvordan de ansatte forholder seg til de faglig utfordrende samtalene. Vi drøfter begrepet *faglig skjønn* og ser på hvordan AKAN kan operasjonalisere begrepet i tråd med virksomhetens faglige ståsted.

AKAN er et kompetansesenter, men kan også defineres som en kunnskapsbedrift. Veiledningstjenesten er en viktig organisatorisk enhet i kunnskapsbedriften AKAN. Kunnskapen i virksomheten er av både formell og uformell karakter. Det vil si at noen former for kunnskap er formalisert og nedskrevet (AKAN-modellen, brosjyrer og rapporter), mens andre former



for kunnskap i bedriften er uformell, personrelatert og erfaringsbasert. Mange av rådgiverne i AKAN har jobbet lenge innenfor faget og i AKAN, og har en betydelig kunnskap innenfor rusfeltet. En kunnskapsbedrift som AKAN vil ha stor nytte av å nedtegne, loggføre og formalisere en større del av deres kunnskap. Veiledningstjenesten er en av de viktigste kanalene for kunnskap *ut*, men også en viktig kanal for kunnskap *inn* i bedriften.

Vår analyse viser at 65 prosent av de som bruker tjenestene, har ringt mellom en og fire ganger de siste to årene, og statistikken til AKAN viser at de fleste samtaler varer mellom 10 og 30 minutter. I tillegg så sier et stort flertall av de som har ringt til AKAN, at tjenesten er viktig for deres bedrift. Det betyr med andre ord at AKAN forvalter en tjeneste som brukes relativt sjelden av den enkelte bedrift, men når de først ringer så er den av stor betydning. Vi tolker det dit hen at telefontjenesten generelt og den enkelte telefonsamtale spesielt har betydning for hvordan brukeren oppfatter AKAN i sin helhet. Veiledningstjenesten er et avgjørende og viktig «vindu» ut til bedriftene, og dens organisatoriske forankring og status i AKAN må nødvendigvis gjenspeile dette forholdet. Spesielt gjelder dette de små og mellomstore bedrifter, her har tjenesten en ekstra viktig funksjon.

Et ledd i evalueringen var å se på dagens rutiner og arbeidsform. De ansatte understreker at veiledningstjenesten var noe som «bare oppsto» etter hvert som behovet meldte seg. Fra 2002 og til i dag så har antall henvendelser økt jevnt til ca. 700 samtaler i 2006. AKAN har organisert tjenesten ved at de har fordelt «inneuker» likt på fagkonsulentene i løpet av et år. På spørsmål til de ansatte om organiseringen av tjenesten uttrykker de ansatte et behov for «å tenke nytt» hvis antall henvendelser skulle øke vesentlig i antall. Samtidig så ser det ut til å være en enighet om at AKAN uansett må tilføres flere ressurser hvis antallet henvendelser i fremtiden øker vesentlig. Forslagene fra de ansatte går i korthet ut på enten å fortsette som nå, fordele inneukene på færre ansatte, eller å ansette en fagkonsulent på halv stilling som tar alle henvendelser. Vi tar i denne rapporten ikke stilling til en eventuell fremtidig organisasjonsmodell.

Evalueringen viser at telefontjenesten har fornøydde brukere, og de mener at tilbudet er viktig for deres bedrift. Samtidig viser evalueringen at rådgiverne har lang erfaring og mye kunnskap innenfor fagfeltet, men det er fremdeles rom for mer faglighet og en bedre organisering av telefontjenesten i AKAN. Til slutt i rapporten kommer vi med noen konkrete anbefalinger og utviklingstiltak som kan være med på styrke tjenesten ytterligere i fremtiden.

# 1 Innledning – Om evalueringen og veiledningstjenesten

## Om AKAN

AKAN – Arbeidslivets kompetansesenter for rus- og avhengighetsproblematikk, ble etablert i 1963 og har hele tiden vært et trepartssamarbeid mellom LO, NHO og staten. Grunnideen som ble utformet den gang, er også gjeldende i dag, riktignok tilpasset dagens arbeidsliv og språkdrakt. En større vektlegging av de forebyggende arbeidet kjennetegner dagens AKAN virksomhet, mens det tidligere var større fokus på enkeltindivider og individrettede arbeidet. AKANs øverste organ er styret, som består av to representanter fra LO, to fra NHO og en fra staten (Sosial- og helsedirektoratet). Den daglige driften administreres av AKANs kompetansesenter, som har kontor i Oslo. AKAN er ingen medlemsorganisasjon, men får tilskudd fra LO, NHO og staten. Det betyr at AKAN kan tilby tjenester til hele Norges arbeidsliv, i offentlig og privat sektor, i store og små bedrifter. Kompetansesenterets arbeid består i å formidle informasjon, gi råd og veiledning og medvirke til å bygge opp kompetanse om rusmiddel-spørsmål i arbeidslivet. Senteret arrangerer kurs og konferanser, gir ut opplærings- og informasjonsmateriell, holder bedriftsinterne kurs, hjelper til å etablere AKAN i bedriftene og gir råd og veiledning på telefon. Ved kompetansesenteret jobber det fagfolk med bred kompetanse på feltet arbeidsliv og rus- og avhengighetsproblematikk.

## AKAN-modellen

En av de viktigste arbeidsoppgavene for kompetansesenteret i AKAN er å utvikle og «selge inn» AKAN-modellen i norsk arbeidsliv. AKAN-modellen omfatter både organisatoriske grep i den enkelte virksomhet, metoder for arbeid med enkeltindivider på arbeidsplassen og arbeid med forebygging av rusmiddelproblemer på arbeidsplassen mer generelt. Dette er med andre ord en omfattende og helhetlig modell som innebefatter alt fra bedriftens generelle rusmiddelpolitikk til helt konkrete «kjøreregler» og organisatoriske grep i en bedrift. Modellen inkluderer ikke bare deltakelse fra ledelse, tillitsvalgte, arbeidsmiljøutvalg og bedriftshelsetjenesten, men også et eget AKAN-utvalg og egne AKAN-kontakter i bedriften. Fagkonsulentene bistår med opplæring, kursing, produksjon av informasjonsmateriell, samtidig som de skal gi råd og veiledning over telefon.

## Telefonveiledningstjenesten

Veiledning og rådgivning er en sentral del ved kompetansesenterets utadrettede arbeid. Råd og veiledning gis i forbindelse med bedriftsbesøk, arbeid med bedriftsnettverk og gjennom telefon. I denne evalueringen er det telefonveiledningstjenesten vi skal se nærmere på. I intervju med rådgiverne i AKAN spurte vi hvordan tjenesten oppsto, og svaret vi fikk var litt typisk: *«til slutt fikk vi så mange henvendelser at vi måtte organisere oss med innedager»*. Formaliseringen av telefontjenesten oppsto som et resultat av at behovet meldte seg. Flere og flere ringte AKAN for å få svar på spørsmål innenfor temaet arbeidsliv og rus, og mer konkret om AKAN-modellen. Til slutt måtte man organisere fagkonsulentene på den måten at man hadde bestemte innedager (inne uker) der man hadde ansvaret for å ta i mot og besvare henvendelser. Dette var starten på en gradvis formalisering av en tjeneste som skulle vise seg å bli mer og mer sentral i AKANs totale virksomhet utad.

## Bakgrunn for evalueringen

Arbeidsforskningsinstituttet AFI fikk våren 2004 i oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet å evaluere AKAN. Våren 2005 kom så rapporten *«Evaluering av AKAN – rusmiddelforebygging i norsk arbeidsliv»*. Hovedkonklusjonen i rapporten var at AKAN-modellen skulle videreføres, men at man måtte styrke det forebyggende perspektivet og satse mer på å nå ut til små og mellomstore bedriftene. Behovet for sterkere synliggjøring og kvalitetssikring av telefonrådgivningstjenesten ble også nevnt som et viktig tiltak i rapporten. I etterkant av rapporten ble det opprettet et utvalg som skulle følge opp konklusjonene i rapporten. I heftet *«AKAN – veien videre»* vurderer utvalget rapportens konklusjoner og foreslår en rekke tiltak. I tiltak kap. 3.10 som omhandler telefonrådgivningstjenesten står det som følger: *«Det er behov for en sterkere synliggjøring og kvalitetssikring av tjenesten. Videre kan det vurderes om tjenesten bør få sitt eget telefonnummer»*.<sup>1</sup> Rapporten fra AFI om AKAN og utvalgets anbefalinger gir ingen konkrete føringer på organiseringen av telefonveiledningstjenesten, men vektlegger behovet for en sterkere synliggjøring og en kvalitetssikring av tjenesten.

---

<sup>1</sup> «AKAN – veien videre», 2006, s. 13

## Målsettingen med evalueringen

I søknaden om midler til å evaluere telefonveiledningstjenesten som ble sendt Sosial- og helsedirektoratet høsten 2006 står det; «*Det er ønskelig at dagens telefonveiledningstjeneste blir evaluert av et profesjonelt forskningsmiljø. Dagens rutiner og arbeidsform bør gås igjennom, og det er behov for forslag til utviklingstiltak.*» Det er altså to hovedmål med evalueringen: Det ene er å kartlegge dagens arbeidsform og rutiner, og det andre å komme med forslag til utviklingstiltak. På bakgrunn av søknaden om å evaluere telefon-tjenesten til Sosial- og helsedirektoratet, samt konklusjonene i rapporten fra AFI og anbefalingene fra utvalget kan vi formulere målene for evalueringen med følgende spørsmål:

- 1.) Hva sier rådgiverne i AKAN om rutiner og arbeidsform ved dagens telefonveiledningstjeneste?
- 2.) Hvem bruker telefontjenesten og er de tilfredse med tjenestens slik den er i dag?
- 3.) Hvilke utviklingstiltak kan settes i verk for å styrke tjenesten?

Rammene rundt evalueringen er satt til 1,25 månedsverk her på NOVA.

## Om å evaluere

Evaluering er å samle inn opplysninger på en systematisk måte, for å undersøke om prosjektet(forsøket) skapte endring, om det hadde noen virkning, og hvordan virkningen eventuelt ble.<sup>2</sup>

Det skilles vanligvis mellom to forskjellige former for evaluering: Mål-evaluering (effektevaluering) og prosessevaluering. Målevaluering vil se på om et eller flere mål er oppnådd, og betegnes som en resultatevaluering, mens det sentrale ved prosessevaluering er å se på hvordan prosjektet gjennomføres fra start til mål. Med prosessevaluering har man et annet analytisk utgangspunkt der man i hovedsak vil være opptatt av å beskrive og forklare utviklingen av et tiltak innenfor en tjeneste. Evalueringen av veiledningstjenesten vil i all hovedsak her defineres som en prosessevaluering. Prosessevalueringen vil kunne gi et bilde av tjenesten sett i lys av utviklingen de siste årene, i relasjon til organisasjonen, ruspolitikk og

---

<sup>2</sup> Johannesen, Tufte og Kristoffersen 2005

samfunnsutvikling og de målgruppene tjenesten retter seg mot. Prosess-evaluering vil være en analyse som har et utviklingsorientert, beskrivende og fleksibel design. Effektevalueringen nedenfor måler tilfredsheten til brukerne av telefontjenesten ved et gitt tidspunkt, og gir oss et mål på om kundene som ringer til AKAN er fornøyd med tjenesten og om de får den hjelpen de trenger.

I evalueringen ble det bestemt å ha en ekstern evaluator, og det har noen sterke og svake sider ved seg. Vi kan sikre en mer objektiv og verdifri evaluering av tjenesten, men har nødvendigvis ikke den samme inngående kjennskapen til virksomheten, noe som igjen vil ha konsekvenser for resultatet. Problemet er likevel her søkt løst ved at vi bruker forskjellige metoder for observasjon og datainnsamling.

## Data og metode

I evalueringen av telefonveiledningstjenesten er det benyttet kvantitativ og kvalitativ metode for å samle inn data. De kvantitative metodene som er benyttet er spørreskjema til brukerne av tjenesten og statistikk som AKAN selv har samlet inn om telefontjenesten de siste årene. Kvalitative metoder som er benyttet er observasjon, deltakelse i forskjellige møtefora, samt dybdeintervju med nøkkelpersoner og rådgiverne som betjener telefonen. Vi har også med i datamateriale de eksisterende rapporter og informasjonsmaterieell som vi har fått fra AKAN.

### Intervju med rådgivere:

Et kvalitativt intervju kan være mer eller mindre strukturert, i intervjuene med rådgiverne hos AKAN ble det gjennomført delvis strukturerte (semi-strukturerte) intervju, med en fleksibel intervjuguide.<sup>3</sup> Det vil si at vi har brukt en overordnet intervjuguide, men der spørsmål og temaenes rekkefølge varierte. Intervjusituasjonen er en dialog med intervjuer, men mest av alt en refleksiv prosess der rådgiverne fikk mulighet til å snakke om egen praksis og arbeidshverdag.

### Spørreundersøkelsen:

25. oktober 2007 arrangerte AKAN sin årlige høstkonferanse med over 400 deltakere. Her samles ansatte og ledere fra hele landet som har arbeids-

---

<sup>3</sup> Repstad 78: 207

oppgaver og ansvar for det rusforebyggende arbeid i bedrifter. Vi leverte ut et spørreskjema til deltakerne som de fikk mulighet til å svare på i løpet av dagen. Vi vurderte andre muligheter for å få tak i «brukernes» stemmer, men falt ned på at å spørre deltakere på konferansen ville være en god måte å nå ut til brukere av tjenesten. De som deltok på konferansen er ikke et tilfeldig utvalg, men representerer likevel en viktig målgruppe for tjenesten.

#### Statistikk:

AKAN fører statistikk over hvem som bruker telefontjenesten og hvilke tema de tar opp til diskusjon. De siste tallene er presentert i AKANs årshefte for 2006. Rådgiverne har altså et standardisert skjema som de fyller ut etter hver samtale. Vi skal senere se at registreringen er noe mangelfull på enkelte områder, men gir likevel verdifull kunnskap om hvem som faktisk bruker tjenesten og hvordan brukerprofilen har utviklet seg over tid.

#### Skriftlig materiale og feltarbeid:

Som vi har nevnt tidligere så finnes det en god del skriv, rapporter og årsmeldinger som også inngår i datamaterialet for evalueringen. Den kanskje viktigste rapporten er AFI sin rapport nr.5 2005 der hele AKANs virksomhet blir evaluert. NOVAs forskningsmedarbeider har også besøkt AKAN, deltatt på kurs og konferanser i AKANs regi for å få bli kjent med virksomheten.

## 2 Hva sier de ansatte om veilednings-tjenesten?

For å gjennomføre en god evaluering av telefonveiledningstjenesten vil vi først høre med fagkonsulentene og rådgiverne som betjener veilednings-telefonen hos AKAN. Vi har derfor intervjuet seks av de syv rådgiverne som tar i mot henvendelser til daglig. Selv om det ikke kom frem personlige opplysninger av noen karakter i samtalene, velger vi å anonymisere de direkte sitatene til respondentene. Som vi har påpekt tidligere, brukte vi her et semistrukturert design, det betyr at vi ikke har hatt en fullt ut strukturert intervjuguide. Her nøster man seg frem til viktige tema og vinklinger uten å strukturere for mye på forhånd. Et dybdeintervju er en samtale der det er et gjensidig påvirkningsforhold mellom intervjuer og den som blir intervjuet.<sup>4</sup> Målet er å få frem den ansattes egne selvstendige refleksjoner. Vi var innom en rekke forskjellige temaer og nedenfor struktureres og analyseres svarene inn under noen sentrale temaer. Det er viktig å påpeke her at i et kvalitativt intervju så vil skillet mellom *analyse* og *fortolkning* være noe uklart.<sup>5</sup>

### Kunnskap om rusmiddelpolitikk og det nye arbeidslivet

Et bakenforliggende tema som opptar rådgiverne er dagens ruspolitikk og arbeidsliv. Dette er et stort og omfattende tema som det var lett å snakke om og som vi naturlig kom inn på under samtalene. Fagområdet blir bakteppet for all virksomhet i AKAN, og kvaliteten på tjenesten vil avhenge av deres individuelle kunnskap om rus og arbeidsliv. Flere av de ansatte har jobbet i AKAN i mange år og har kunnet følge med på hvordan arbeidslivet har utviklet seg. Viledningstjenesten forteller de fungerer som en toveis-kommunikasjon. Kunnskap og informasjon formidles ut til de som kontakter AKAN, samtidig som kunnskap og informasjon strømmer inn i virksomheten. Rådgiverne brukte begreper som «*termometer*» og «*lyttepost*» som dekkende beskrivelser.

---

<sup>4</sup> Kvale 1997

<sup>5</sup> Repstad 2007: 113

Rådgiverne i AKAN fanger på denne måten opp nye problemområder og trender i arbeidslivet. Et eksempel her kan være den økte fokus på spillavhengighet. Det at AKAN fikk flere henvendelser om temaet førte til at kunnskap om temaet måtte innhentes. I dag er det flere av rådgiverne som har ekstra kompetanse på fagfeltet. De ansatte var opptatt av nye trender, samtidig som de understreket at noen overskyggende tema alltid vil være der: Alkoholmisbruk er, som de sier, fremdeles den største utfordringen i norsk arbeidsliv, og de er opptatt av å understreke at AKANs hovedkompetanse fremdeles ligger her.

Noe som også opptok rådgiverne var hvordan arbeidslivet har forandret seg de siste årene. En av respondentene forteller at «*Den ene dagen kan jeg holde kurs på et smelteverk der AKAN arbeidet er en del av bedriftskulturen, og neste dag komme vi til en bedrift der AKAN arbeidet kun er en prosess «ovenfra og ned», kun som en del av det mer generelle HMS arbeidet*». En annen av informantene forteller om dagens IT bedrifter der den ansatte ikke lenger jobber ved siden av sjefen, og derfor heller ikke oppdager et begynnende rusmisbruk før det er for sent. «Eller hva med de som opplever at arbeid og fritid smelter sammen?», kommenterte en av de andre.

Informantene plasserer seg innenfor en større sammenheng, der de implisitt understreker behovet for AKAN, og mer bestemt behovet for en veiledningstjeneste. Arbeidslivet har forandret seg fra den typiske industriarbeidsplassen til IT konsulenten, og de ansatte i AKAN er opptatt av hvordan man skal nå ut til det nye arbeidslivet. Rusavhengighet handler ikke lenger bare om alkohol, men også piller og andre nye stoffer. Kompetansesenterets rådgivere forteller at de har god kunnskap om de nye utfordringene i arbeidslivet, samtidig som de holder seg oppdatert innenfor rusfeltet. Veiledningstjenesten er den viktigste *lytteposten* og AKAN er en *kunnskapsbase*. Et definerende trekk ved kompetansesenteret er flyten av kunnskap inn og ut av virksomheten.

## Organisering av veiledningstjenesten

Rådgiverne i AKAN var opptatt av at kvaliteten på telefontjenesten. En av rådgiverne sier at rådgivningstjenesten ikke er noe «*venstrehåndsarbeid*». De ansatte poengterer at tjenesten krever etterrettelighet og nøyaktighet, og er ikke noe man tar lett på. Ut over det å være opptatt av kvalitet var det vanskelig å få noen eksempler på innarbeidede rutiner og prosedyrer ment for å kvalitetssikre tjenesten. Som en av de ansatte formulerte det: «*Tjenesten ble til av seg selv litt etter litt*». Tjenesten oppsto som følger av et økende



behov over årenes løp, og ikke som en bevisst organisatorisk implementering. Tjenesten er organisert på den måten at en av de syv rådgiverne i AKAN alltid er på kontoret og kan ta henvendelser. De bytter på å ha «inneuke» og de fordeler et jevnt antall uker på hver i løpet av året. Arbeidstiden til de ansatte balanserer på den måten mellom tiden de er ute på besøk i bedriftene og holdt kurs og de dagene/ukene de er satt opp på vakt for å kunne betjene telefonene som kommer inn.

De fleste ga inntrykk av at det i dag var en grei balanse mellom ute og innetid. Men flere påpeker at arbeidspresset kan bli for stort hvis de får flere telefonhenvendelser enn hva som er tilfellet i dag. Allerede i 1992 begynte AKAN å føre statistikk over telefonhenvendelsene. Fra da av fikk AKAN en oversikt over hvem som ringte. Statistikken viser at antall henvendelser i gjennomsnitt har økt hvert år. I takt med at arbeidsoppgavene rundt telefon-tjenesten har økt, har også diskusjonen om organiseringen av tjenesten kommet tydeligere på banen. En av de ansatte nevner to mulighetene hvis antallet henvendelser øker i fremtiden. «*Enten så avvikler vi rulleringen og vi tilfører organisasjonen ressurser slik at en ansatt kan ta alle henvendelser, eller så kan noen færre rådgivere ta seg av tjenesten, mens de andre kan konsentrere seg fullt og helt med utadrettet virksomhet.*» Andre ansatte kom med tilsvarende løsningsforslag.

Vi kan oppsummere med at de ansatte mener at kvaliteten på tjenesten er viktig, men at tjenesten i for liten grad er formalisert og organisert. Når vi diskuterer en utvidelse av tjenesten foreslår de ansatte at man enten må organiseres på en annen måte enn i dag, eller få tilført ressurser til tjenesten. Det mangler også konkrete mål for hva veiledningstjeneste skal være hos AKAN i fremtiden.

## Den utfordrende telefonsamtalen

En av rådgiverne forteller følgende som en illustrasjon: «*Hvis en leder ringer oss om en ansatt som har et alkoholproblem, så har det kanskje gått to år før det ble oppdaget av sjefen selv, og før det så har kanskje familien til den ansatte slitt med problemet i ti år.*» Eksempelet forteller på en god måte at de spørsmålene AKAN jobber med kan være dype, kompliserte og ofte meget vanskelige å ta tak i. Rådgiverne i AKAN forteller at mange av samtalene omhandler personlige tragedier og vanskelige saker. Det blir derfor viktig å se på hva som faktisk kreves av en rådgiver som skal betjene veiledningstjenesten. Først og fremst må de ha god kunnskap om rusfeltet og arbeidslivet, men de må også ha ferdigheter i møte med en uoversiktlig og vanskelig sak.

Flere av rådgiverne reflekterer over «*de utfordrende telefonsamtalene*». Rådgiverne uttrykker et stort behov for å opptre profesjonelt og ryddig når de vanskelige samtalene dukket opp. Noen pekte på behovet for å «*formulere seg rundt*» og ikke komme i en «*gisselsituasjon*» der man ble tatt til inntekt for den ene eller andre løsningen. En annen sier at man må holde «*tunga rett i munnen*» og så videre. Det er først og fremst når vi snakker om de utfordrende samtalen at utsagn som «*dette er ikke noen venstrehåndsarbeid*» dukker opp. Deres syn på kvalitet i tjenesten henger nøye sammen med hvordan de takler den utfordrende samtalen, og ikke bare på god kunnskap om rusfeltet og arbeidslivet.

## Nøytralitet versus støtte

Rådgiverne ved kompetansesenteret fremhever begreper *nøytralitet* for å beskrive situasjonen. Begrepet dukker opp i flere sammenhenger der de skal beskriver tjenesten og fortelle hva som er viktigst når man skal gi råd og veiledning. En sier følgende om nøytralitet: «*Det ligger jo innbygget i oss, vi snakker jo bare med den ene parten*». Med *partene* henvises det her til topartsamarbeidet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. AKAN-modellen er fundert på samarbeidet og begrepet nøytralitet henspeiler ofte på en balanse og behovet for upartiskhet i relasjonen til partene i arbeidslivet. Flere nevner at det er en utfordring å være balansert og nøytral i samtale med en av partene.

Dette fordi den som ringer inn vil ha støtte for sitt syn og her må altså rådgiverne i AKAN finne et balansepunkt. En av rådgiverne formulerer det på følgende måte: «*Saklighet er viktig, min jobb er å ”rydde opp i argumentasjonen” til den som ringer og samtidig gi støtte*». En av de andre sier: «*Terskelen for å ta kontakt er høy, når de først ringer står de i et vanskelig dilemma og trenger bekreftelse og støtte*.» Alle rådgiverne vi snakket med var meget klare på at de vil få brukerne av tjenesten til å «tenke selv». Rådgiverne vil gi brukerne muligheten til å ta selvstendige, informerte og veloverveide valg. Vi skal senere i rapporten drøfte nærmere dette spenningsforholdet mellom brukere som vil ha støtte og bekreftelse i en vanskelig sak, mens rådgiverne på den andre siden vil være nøytrale.

## Myter og tabuer

«De fleste har hørt om AKAN, men vi sluss mot myten om at vi har med en avholdsorganisasjon å gjøre.» Når AKAN-medarbeideren reflekterte over AKAN, kommenterte flere de *mytene* som eksisterer rundt AKAN. På kurs som AKAN holder og ved andre anledninger må de ansatte ofte tydelig understreke at de ikke er noen avholdsorganisasjon. Men som en av rådgiverne sier: «Det er vanskelig å slåss mot myter!». Samtidig nevner de tabuene rundt rusmisbruk i samfunnet generelt og i arbeidslivet spesielt som et problem AKAN rammes av. En av rådgiverne formulerer det slik; «Folk er flinke på sikkerhet på en arbeidsplass, og påpeker hvis en kollega ikke bruke hjelm og slikt, men hvis en medarbeider lukter gammel fyll, da tør vi ikke ta det opp». Flere påpeker som vi har sett tidligere at terskelen for å søke hjelp er høy, og samtidig er de opptatt av i samtalene å påpeke hvor viktig det forebyggende arbeidet er. Målet når de ringer sier en; «er å kunne fortelle dem hvordan vi skal komme tidlig inn, ikke finne ut hvordan de skal kunne klare å si opp en medarbeider». Målet er å komme inn «når det lyser et grønt lys og ikke rødt» som flere av de ansatte ordlegger seg. Her møter altså AKAN på noen utfordringer: De vil gjerne jobbe forebyggende, men det kan virke som om myter og tabuer står i veien.

### 3 Noen foreløpige analyser på bakgrunn av samtaler med de ansatte

#### AKAN, en kunnskapsbedrift

En av de ansatte sier følgende: «*Telefontjenesten har bare vært noe vi gjør ekstra, men vi burde helt sikkert trekke det frem og gi tjenesten litt mer status.*» En måte å heve statusen til AKAN på generelt og veiledningstjenesten spesielt kan være å definere AKAN som en kunnskapsbedrift. Kunnskap er AKANs produkt, «råvarene» til bedriften hentes inn ved de utallige møtene som ansatte i AKAN har med partene i arbeidslivet. Det finnes flere miljøer i Norge som har god kunnskap om enten rus eller arbeidsliv, men når det gjelder koblingen mellom rus og arbeidsliv så er AKAN unike. Samtidig så har de altså tilgang til en «ferskvare», og ferskvaren er all den erfaring og informasjon som rådgiveren i AKAN får tilgang til når de tar i mot henvendelser fra arbeidslivet hver eneste dag. Arbeidslivet og rusfeltet vil hele tiden være i forandring. Det betyr at rapporter og forskning på gårsdagens arbeidsliv fort «går ut på dato». Oppdatert og ny kunnskap om arbeidslivet og rus er AKANS ferskvare, og den må derfor behandles som en ferskvare: Den må foredles og ekspederes fortløpende. Vi spurte de ansatte om det fantes noen formaliserte rutiner for å systematisere kunnskapen i AKAN, men svaret vi fikk var negativt. I dag «*drøfter vi det med sidemannen hvis det skulle være noe vi lurere på.*» Her ser vi et eksempel på at det er de *uformelle* prosessene som sørger for generering og formidling av kunnskap. Samtidig sier en av de andre at: «*Vi kan ikke ha en manual å jobbe etter her på AKAN*». Argumentet her vil ikke være å manualisere arbeidet ved å lage en form for «kokebok» for svaralternativer, men muligheten for å samle og systematisere kunnskapen bedre.

AKAN har produsert rapporter og brosjyrer som beskriver AKAN-modellen med mer, men poenget her er å se hvordan veiledningstjenesten kan sees på som en viktig selvstendig enhet innenfor en kunnskapsbedrift. Samtidig må man se nærmere på mulighetene for å organisere kunnskapen. Hva er *formell* og *uformell* kunnskap i virksomheten? Hva er *eksplisitt* og *implisitt* (taus) kunnskap? Hva kan deles opp i *praktisk* og *teoretisk* kunnskap? Alle kunnskapsformene finner vi i kompetansesenteret og rådgiverne bruker kunnskapen aktivt i møte med alt fra «*juridiske nøtter*» til

«*personlige tragedier*». Hele spekteret av kunnskap vil være helt nødvendig, men noen større grad av formalisering, skriftliggjøring og organisering av kunnskapen - både *ut* og *inn* av bedriften - vil kunne være nyttig. På denne måten vil kanskje også statusen til telefontjenesten kunne fremheves bedre.

## Kompetanseutvikling i AKAN

AKAN er et kompetansesenter som driver med *kompetanseutvikling*. Begrepet er nærmest brukt som et fyndord i det private næringsliv og noe vi kanskje forbinder med bedriftsøkonomisk tenkning og teori. Siw Fosstenløyken har i et doktorgradsarbeid ved Handelshøyskolen BI vært opptatt av å finne ut hvordan profesjonelle tjenestebedrifter driver langsiktig og strategisk kompetanseutvikling av sine ansatte. I sin avhandling<sup>6</sup> ser Fosstenløyken nærmere på kompetanseutvikling i fire tjenestebedrifter ikke så helt ulike AKAN. I et intervju på [www.forskning.no](http://www.forskning.no) sier forskeren følgende: «*I praksis inntar bedriftene nærmest en likegyldig holdning til kompetanseutvikling. – Kompetanseledelse og kompetansestyring er nærmest fraværende. Hver enkelt medarbeider overlates til seg selv, og blir sin egen lykkes smed når de skal sørge for læring og faglig oppdatering, hevder forskeren.*» Videre sier hun: «*Kompetanseutvikling skjer i minst like stor grad utenfor bedriften i samhandling med kunder, som internt i samspill med kolleger.*»

Vi har ikke belegg for å si at AKAN er likegyldige til kompetanseutvikling, men et av hovedfunnene til Fosstenløyken er interessant i forhold til en analyse av telefonveiledningstjenestens plass i AKAN. Nemlig at kompetanseutviklingen i liknende bedrifter skjer *utenfor* bedriften. Det kan vi tolke dit hen at veiledningstjenesten er en viktig organisatorisk enhet som også styrker kompetanseutviklingen hos de ansatte i AKAN.

## Faglig identitet og faglig skjønn

For å få jobb som rådgiver i AKAN i dag stilles det krav om minimum tre års helse- og/eller sosialfaglig bakgrunn. Mange av de ansatte i AKAN i dag har tidligere jobbet med rusmisbrukere eller har annen poliklinisk erfaring fra rusfeltet. Det vil være riktig å si at mange av de ansatte har erfaringer fra å jobbe på individnivå, mens de i AKAN for en stor del jobber på

---

<sup>6</sup> Fosstenløyken, Siw (2007), *Enhancing Intangible Resources in Professional Service Firms. A Comparative Study of How Competence Development Takes Place in Four Firms*, BI, 2007.

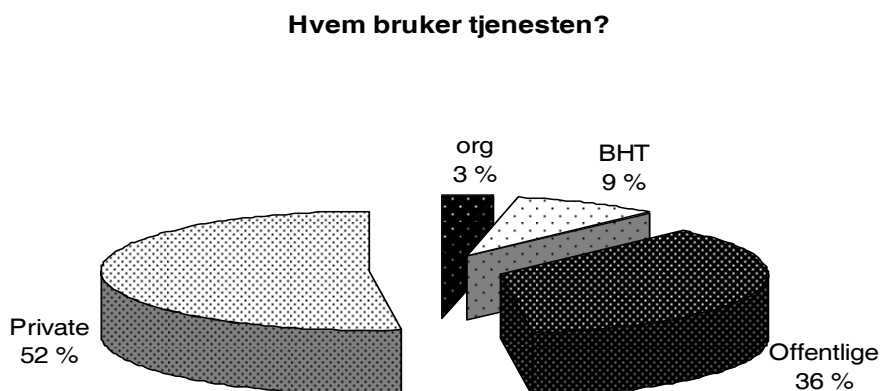
systemnivå. Hvem er det de ansatte i AKAN kan identifisere seg med og hvor er det de henter sin fagidentitet? Den AKAN-ansatte jobber både med arbeidsgiver siden og arbeidstaker siden. «To parts samarbeidet» blir med en gang nevnt når vi spør hvem de identifiserer seg mest med. I forbindelse med veiledningstjenesten så understreker rådgiverne behovet for en «balansegang» som ofte kan være vanskelig. I møte med bedriftene så beskriver de en forskjell mellom en smelteverkbedrift og et stort IT-selskap.

AKAN rådgiverens identitet er med stor sannsynlighet formet av en rekke forskjellige *diskurser*: Sosialarbeiderens «omsorgsbegrep», arbeiderbevegelsens «solidaritetstankegang» og det nye arbeidslivets krav til «effektivitet og fleksibilitet». Vi skal ikke i rapporten gå noe videre inn på fagdiskursen, men en drøftelse om faglig identitet vil likevel ha betydning for formaliseringen og kvalitetssikringen av veiledningstjenesten til AKAN.

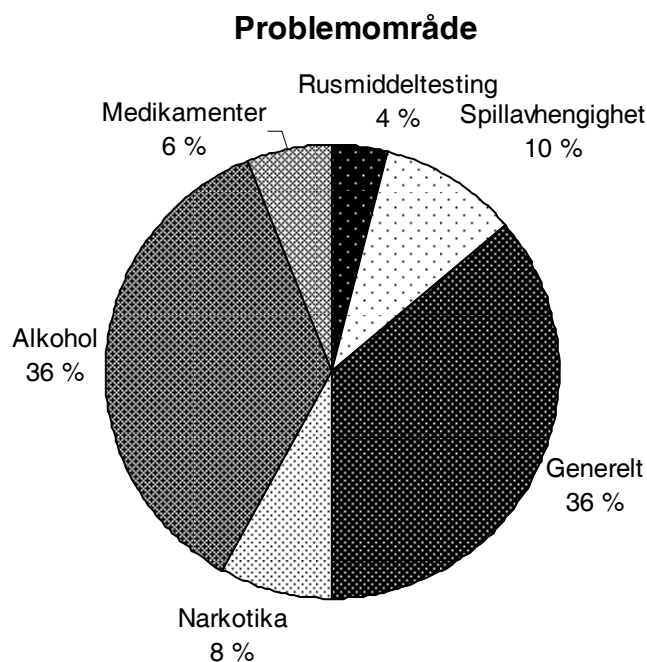
I sosialtjenesten og i andre deler av det offentlige hjelpeapparatet er begrepet *faglig skjønn* et innarbeidet og viktig begrep. Kanskje AKAN vil ha nytte av å innarbeide en forståelse av begrepet for å heve kvaliteten på tjenesten. Jo mer personlige og vanskelige problemene man skal svare på er, jo mer kommer det et skjønn inn i bildet. Jo lettere er det at personlige preferanser og verdier spiller inn og blir en del av dialogen med den som søker råd hos AKAN. Poenget her må være å se det at tjenesten vil ha nytte av å problematisere begreper og være åpne på og reflektere rundt egne verdier og holdninger i sitt arbeide med å betjene veiledningstelefonen. Noen ganger vil man være en aktiv part i drøftinger rundt en vanskelig og tung sak og da er det viktig å se betydningen av ens egne innspill og holdninger. Et bevist forhold til begrepet «faglig skjønn» hos de ansatte i AKAN vil ytterligere kunne styrke profesjonaliteten og fagligheten i tjenesten.

## 4 Hvem bruker telefonveilednings-tjenesten?

AKAN fører statistikk over hvem som bruker telefontjenesten. De siste tallene er presentert i AKANs årshäfte for 2006. Rådgiverne har et standardisert skjema som de fyller ut etter hver samtale. I 2006 fikk de 713 henvendelser, det er en økning på 17 prosent fra 2002. 34 prosent av henvendelsene var fra bedrifter med under 50 ansatte. Det betyr at en stor andel av de som kontakter AKAN ringer fra små bedrifter. 52 prosent var fra private bedrifter, mens 36 prosent fra offentlige virksomhet, 3 prosent fra organisasjoner og 9 prosent fra bedriftshelsetjenesten.



Når AKANs kompetansesenter har spurt hvilke rolle/funksjon de som ringer inn har i bedriften, så har hele 39 prosent svart at de er ledere, 22 prosent er fra bedriftshelsetjenesten, 22 prosent er AKAN-kontakter i bedriften og de resterende henvendelsene kommer fra tillitsvalgte og andre. Samtalens lengde ligger i snitt mellom 5 og 20 minutter. Hva gjelder problemområder de søker svar på så fordeler de seg som vist på figuren nedenfor.



Spørsmål rundt alkohol dominerer fremdeles, men et tema som spillavhengighet tar i dag like mye plass som andre rusmidler og medikamenter. I 70 prosent av personal sakene handler det om menn med rusproblemer.

Statistikken som AKAN selv fører med tjenesten, er helt sentral i en egevaluering av tjenesten. Registreringen begynte allerede i 1992 og man kan derfor se noen tendenser i utviklingen av tjenesten. Antall henvendelser har variert noe fra år til år men økt fra 590 i 2002 til 713 i 2006. «*Antall henvendelser om narkotika har økt over flere år, men har nå flatet ut, mens henvendelser om pengespill har økt.*» kommenterer rådgiver i AKAN Hans Ole Berg i Årsheftet for 2006. Samtidig så ser vi muligheten for å utbedre registreringen som AKAN har stått for til nå.

For det første er registreringen av hver enkelte telefonsamtale noe mangelfull, det ser vi når vi summerer opp antall henvendelser under bedriftstype og hvem som ringer og sammenlikner med det totale antallet henvendelser. Det betyr nok bare det at rådgiveren ikke har rukket å spørre alle spørsmålene før den som ringer har lagt på. Problemet kan avhjelpes ved at rådgiverne minnes på om å fylle ut alle felter i skjemaet. For det andre er kanskje ikke alle kategoriene man krysser av for gjensidig utelukkende, og det fører til at summeringer blir unøyaktige. Dette problemet kan avhjelpes ved at rådgiverne ikke krysser av for mer enn én verdi på hvert spørsmål. Det kan for eksempel hende at en bruker har spørsmål innenfor flere problemområder, men da er det viktig å krysse av for kun det viktigste



temaet som blir tatt opp til diskusjon. Hvis ikke blir statistikken i ettertid unøyaktig. For det tredje vil det være hensiktsmessig å se nærmere på verdiene på variabelen «størrelse på bedrift». Den største verdien i dag er 50 ansatte, men kanskje 150 hadde vært mer tjenelig. Da ville vi fått et klarere bilde av hvor mange som ringer fra «store» bedrifter. For det fjerde vil det være nyttig å få vite hva som gjemmer seg bak de generelle henvendelsene, da de står for hele 36 prosent. Det kan man få vite ved å legge til flere kategorier under variabelen «problemområde». Her finnes det sikkert flere små temaer/problemområder som kan tilføyes på skjemaet.

## 5 Spørreundersøkelsen

25. oktober 2007 arrangerte AKAN sin årlige høstkonferanse i Oslo med over 400 deltakere til stede. Her kom ansatte og ledere fra hele landet, de fleste med en funksjon i arbeidet med å forebygge rusproblemer på arbeidsplassen. For å få tak i de som bruker telefontjenesten valgte vi å gi deltakerne på konferansen et spørreskjema med 14 spørsmål som de fylte ut i løpet av dagen. Av de 400 som deltok på konferansen var det 147 som valgte å svare på spørreskjemaet. Av de 147 var det 73 av deltakerne som hadde brukt telefontjenesten en eller flere ganger i løpet av de to siste årene. Svarene gir oss en indikasjon på hvor fornøyde brukerne er med tjenesten og hva de mener om kvaliteten på tjenesten. For å lese ut statistikk, frekvenser og sammenhenger mellom variablene, har vi kodet svarene inn i en egen SPSS-fil og deretter brukt statistikkprogrammet i analysene av svarene.

### Utvalget

Utvalget er deltakere på en konferanse, altså er det ikke et tilfeldig (randomisert) utvalg av de som bruker tjenesten. Dette er et moment vi må ta med i betraktningen når vi vurderer svarene. Respondentene i undersøkelsen er, skal vi snart se, meget positive til AKANs veiledningstjeneste. Noe av grunnen til de positive resultatene kan være at de som velger å dra på en konferanse allerede har et positivt inntrykk av AKAN og deres tjenester. Svarene kan også være farget av en god «stemning» på konferansen. Men vi tror ikke at disse forholdene kan forklarer de positive resultatene. For hva vi vet kan «stemningen» på konferansen ha vært dårlig. Vi tolker det dit hen at de som kommer på konferanse og svarer på spørsmålene er engasjerte i og har god kunnskap om det rusmiddelforebyggende arbeid. De representerer en viktig målgruppe for AKAN og deres svar gir oss kvalifisert kunnskap om tjenesten. Konferansen er en god mulighet til faktisk å få tak i de som bruker tjenesten, og samtidig få de til å svare på våre spørsmål.

Hvis vi sammenlikner utvalget på konferansen med de som faktisk kontakter telefontjenesten (jf. statistikken som AKAN fører selv) så ser vi likevel en forskjellig sammensetning. Nesten 40 prosent av de som til vanlig ringer til AKAN er ledere, på konferansen var det bare 11 prosent som krysset av for at de var ledere. Av de som ringer er det hele 34 prosent av bedriftene som er under 50 ansatte, på konferansen var det bare 5,5 prosent

av de som svarte som kom fra bedrifter med under 50 ansatte. *Dette viser at ledere og de som jobber i små bedrifter bruker tjenesten relativt mye, men de var ikke representert på konferansen i like stort antall.* Denne skjevheten skal vi ha i mente når vi senere tolker resultatene i spørreundersøkelsen. Samtidig som det skal nevnes at vi ikke velger og vekte svarene, noe som ville bety en mer krevende statistisk operasjon.

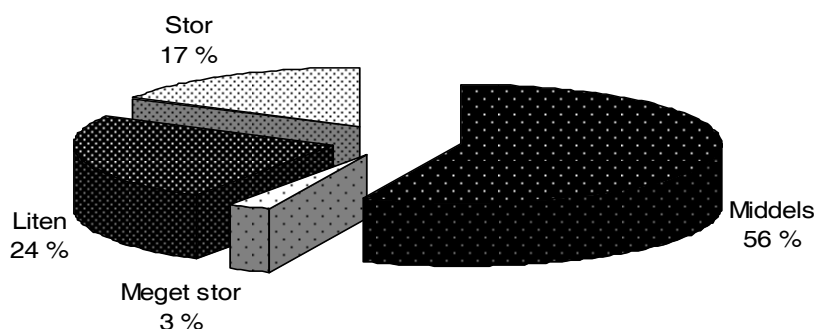
## Hvem på konferansen har brukt telefon-tjenesten?

Av de 73 personene på konferansen som har ringt til AKAN var det nesten like mange menn som kvinner. Vi spurte hvilken landsdel de kom fra, og hele 60 prosent kom fra Østlandet, 20 prosent fra Vestlandet og 5 prosent fra henholdsvis Sør- og Nord Norge. 82 prosent av de som har brukt telefon-tjenesten jobbet i bedrifter med over 100 ansatte, og videre jobbet 44 prosent i private bedrifter, 23 prosent var offentlig ansatte og 3 prosent kom fra organisasjoner. Hele 55 prosent av de som brukte tjenesten krysset av for at de var AKAN-kontakt i bedriften. De andre som hadde brukt tjenesten var i all hovedsak tillitsvalgte og bedriftshelsetjenesten og noen få oppgir at de jobber som personalkonsulenter, eller som HMS ansvarlige. 11 prosent oppgir at de er ledere i sin bedrift. Av dette kan vi lese ut av statistikken at gjennomsnittsbrukeren sånn som han eller hun ser ut på konferansen kommer fra Østlandet, han eller hun jobber med stor sannsynlighet i en bedrift med over 100 ansatte, jobber i det private og er i tillegg AKAN-kontakt i sin bedrift.

## Hva sier de som til nå ikke har brukt telefontjenesten?

For de som svarte nei på spørsmålet om de hadde brukt telefontjenesten de siste to årene stilte vi følgende spørsmål: Hvor stor er sjansen for at du i nærmeste fremtid vil ha nytte av tjenesten? Av de som svarte her var det hele 17 prosent som svarte at de med stor sannsynlighet vil ringe og 56 prosent som er ganske sikre på at de vil ringe.

### Hva er sjansen for at du vil bruke tjenesten i fremtiden?



Resultatet sier oss noe om potensialet og behovet for tjenesten også i nærmeste fremtid for de som enda *ikke* har kontaktet AKAN. Vi har grunn til å tro at mange på konferansen nettopp hadde fått vervet som AKAN-kontakt, eller at de ikke har «fått noen sak på bordet» ennå, og derfor ikke benyttet seg av tjenesten ennå. Mange av de som ikke hadde benyttet seg av tjenesten krysset også av på en skala fra 1 til 6 på om hvor viktig tilbudet om veiledning og råd fra AKAN er på deres arbeidsplass, og av de som svarte var det 63 prosent som svarte enten 5 eller 6. *Svarene er en god indikator på at selv om deltakerne ikke selv hadde brukt tjenesten de siste to årene så mener de likevel at tilbudet er meget viktig å ha som en «back up» slik en av informantene selv formulerer det.*

## Hva sier spørreundersøkelsen om kvaliteten på tjenesten?

I spørreundersøkelsen tok vi med et batteri med påstander som respondenten skulle si om stemte eller ikke stemte. Analysen av svarene her vil gi en god indikasjon på om brukernes totale subjektive vurdering av tjenesten. De som har brukt tjenesten (n=73) svarte som følger:

Påstand:	Stemmer ikke	Stemmer lite	Stemmer noe	Stemmer helt	Ikke svart
Jeg fikk svar på de spørsmålene jeg ville ha svar på			14	57	2
AKAN rådgiveren hadde god tid til å svare på mine spørsmål			7	64	2
Rådgiveren hadde god kunnskap om tema som ble tatt opp til diskusjon			10	60	3
Jeg følte at jeg fikk støtte og veiledning i arbeidet med en vanskelig sak		2	12	52	7

I batteriet med påstander beskriver vi noen av de viktigste kvalitetskriteriene ved en telefontjeneste. Om brukerne får svar på sine spørsmål, om de får god service, om de mener rådgiveren har god kunnskap og om de følte at de fikk støtte når de tok opp en vanskelig sak. For den siste påstanden ser vi at det er noen flere som ikke har svart og det kan være fordi de faktisk ikke tok opp en vanskelig sak når de ringte AKAN. Hvis vi skal tolke svarene her så ser vi altså at et overveldende flertall svarer positivt på «kvalitetsindikatorerne» vi har laget.

*Det er ikke uvanlig at respondentene heller mot å være noe mer positive ved en slike spørre teknikk, men uansett må vi tolke resultatene dit hen at brukerne av tjenesten er meget godt fornøyd med kvaliteten på den hjelpen de får fra AKAN rådgiverne.*

## Hvilke tema tok brukerne opp til diskusjon?

I spørreskjemaet har vi med noen åpne svaralternativer. Vi stilte spørsmål om hvilke tema respondenten tok opp til diskusjon siste gangen de ringte til AKAN. Her var det 57 svar og vi har valgt å kategorisere svarene under fire tema. Temaene utelukker ikke hverandre gjensidig og er relativt grovkornet inndelt, men er valgt etter en gjennomgang av alle svarene.

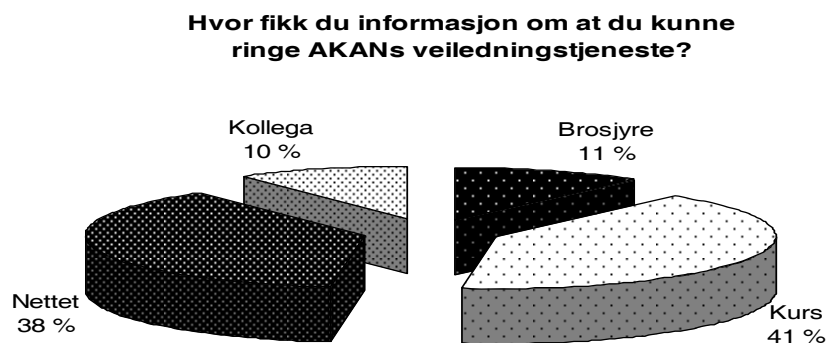
Tema:	Antall saker
Spørsmål knyttet til en konkret enkeltsak	17
Spørsmål knyttet til AKANs tilbud og tjenester	15
Spørsmål om rusmidler/alkohol/spillavhengighet	14
Praktiske spørsmål om kurs, info materiell, osv.	11

Her kan vi se at henvendelser om enkeltsaker går igjen i en typisk samtale. Videre ser vi at generelle spørsmål knyttet til AKANs tjenester og spørsmål om rusmidler dominerer til sammen over halvparten av alle samtaler. Inn under de to nevnte kategoriene vil spørsmål om alt fra AKAN-modellen til tekniske spørsmål om rusmiddel testing befinne seg. En siste viktig grunn til at man velger å kontakte veiledningstjenesten er behovet for praktisk informasjon om kurs, opplæring og bestilling av brosjyremateriell.

En typisk samtale vil ofte berøre flere temaer og bevege seg på flere plan. Rådgiveren må være forberedt på alt fra spørsmål om spesifikke teknikaliteter til generelle vurderinger i en og samme samtale.

## Hvor fikk de informasjon om AKANs telefonveiledningstjeneste?

Vi spurte fra hvem eller hvor de fikk informasjon om at de kunne ringe AKANs veiledningstjeneste.



Her krysset noen av respondentene av for mer enn et av alternativene og det betyr at den prosentvise fordelingen kan være noe annerledes, men vi kan uansett se noen viktige tendenser her. De fleste som bruker telefontjenesten i dag fikk vite om den på et kurs, men hele 38 prosent fikk vite om tjenesten via AKAN sin nettside. *Dette viser hvor viktig nettet er i dag for å nå ut til potensielle brukere, også i arbeidslivet.* Mange ansatte i norske bedrifter bruker i dag nettet som viktigste informasjonskanal og kunnskapsbase. Når det oppstår et rusmiddelproblem på arbeidsplassen vil de gjerne ha nettet som en ressurs. En informativ nettside som er lett tilgjengelig er viktig for å nå ut til potensielle brukere av AKANs kompetansesenter.

## Hvor fornøyd er brukerne med tjenesten?

Vi spurte deltakerne hvor fornøyd de var med tjenesten. Her svarte respondenten først på en skala med verdier fra en (lite fornøyd) til seks (meget fornøyd). 44 prosent krysset av på fem, og 34 prosent krysset av på seks. Med andre ord så er 80 prosent fornøyd med telefontjenesten. Selv om vi tar forbehold om at respondentene heller mot å svare positivt på denne typen spørsmål, så kan vi konkludere med at deltakerne på konferansen som har benyttet seg av telefonveiledningstjenesten er meget godt fornøyd med tjenesten.

Spørsmålsstillingen er her noe generelt så vi ønsket også at respondenten skulle begrunne svaret, og her finner vi mange interessante svar:

*«Vi har brukt AKAN i 10 år, viktig å ha noen å kaste ball med og som kan gi gode råd.»*

*«Dere er tilgjengelige, engasjerte og positive.»*

*«Fikk de innspillene jeg trengte for å håndtere saken.»*

*«Kompetanse som har hjulpet meg i mitt arbeid med å hjelpe mine kollegaer.»*

*«De har holdt kurs for oss, nyttig angående den «vanskelige samtalen.»*

*«AKAN er en kunnskapsbase.»*

*«Trenger dem når jeg ”står fast”.»*

*«Hyggelige mennesker som kunne sine oppgaver.»*

Svarene ovenfor er typiske for rundt 80 prosent av svarene til de som har brukt tjenesten en eller flere ganger i løpet av de siste to årene. Altså overveiende positivt, og der begrepene, *tilgjengelighet, kunnskap, dialog, saklighet, service, kompetanse og engasjement* stadig vender tilbake. Men det var også noen få mindre positive svar:

*«Har kun brukt internett, sidene til AKAN kunne vært enda mer informative.»*

*«Jeg har god kunnskap selv.»*

*«Litt rot, måtte ringe tilbake en time senere.»*

*«Har ikke god nok kunnskap om rusproblemer i små bedrifter.»*

Hvis vi analyserer svarene ovenfor, peker de også på noen viktige momenter: For det første de som til daglig bruker mye internett og som kanskje kvier seg for å bruke telefonen. De savner en mer informativ og interaktiv netjtjeneste. For det andre de som mener at de har god nok kunnskap selv. De mener at de ikke vil trenge en telefontjeneste. Så for det tredje de som nevner at de ikke kom frem, eller måtte ringe tilbake. De er i et veldig lite mindretall, men belyser på en god måte hvor viktig tilgjengelighet er i deres bedømmelse av tjenesten i sin helhet. For det fjerde så har vi de som ikke fikk svar på de spørsmålene de stilte til veiledningstjeneste, eller som savner en bestemt kunnskap i samtale med en AKAN rådgiver. I dette ene tilfellet handlet det om manglende kunnskap om rusarbeid i små bedrifter.

## Hvor viktig er tilbudet om råd og veiledning fra AKAN på arbeidsplassen?

Vi har stilt spørsmål om hvor viktig tjenesten er, og som med spørsmålet ovenfor har vi brukt en skala fra 1 (ikke viktig) til 6 (meget viktig). Til forskjell fra spørsmålene over tar vi her med svarene fra *alle* som leverte inn spørreskjemaet, ikke bare de som svarte ja på at de hadde brukt tjenesten. *Her ser vi igjen at av de som har svart så har ca. 80 prosent svart enten fem eller seks. Det betyr at et overveldende flertall av de som var på konferansen, uavhengig om de har brukt telefontjenesten eller ikke ser på tjenesten som viktig for deres arbeidsplass.* Vi har også her anmodet respondenten om å begrunne svaret. Nå har vi lagt vekt på arbeidsplassens behov. Det betyr at vi her gjør en behovsanalyse som er mer fremtidsrettet, mens vi ovenfor var opptatt av nåtiden og deres faktiske erfaringer. Her har respondentene vært enda mer utfyllende i sine svar. Nedenfor kategoriserer og grupperer vi svarene først, så tolker vi svarene.

### 1) AKAN som en beredskap

*«Arbeider i min jobb mye med rusproblemer, AKAN fungerer som "back up", de har også nyttig og ny kunnskap.»*

*«Viktig da vi selv ikke har spisskompetanse.»*

*«Det er utrolig viktig med veiledning fra profesjonelle.»*

*«Fordi det er viktig å ha en tung kompetanse i hverdagen, de er også upartiske og nøytrale.»*



Her ser vi tydelig at AKAN blir definert som en beredskap, en kompetanse som er viktig å ha i tilfelle en «situasjon oppstår». Mange av respondentene som ikke har svart på alle spørsmålene i undersøkelsen kommenterte likevel typisk i de åpne feltene: «På vår arbeidsplass har det ikke vært nødvendig enda», «Har ingen saker på vår bedrift». De overnevnte respondentene viser en mer passiv holdning. Det betyr at hvis det først skjer noe så skal de ta tak i situasjonen og ringe AKAN. Uttalelsene ovenfor viser til en proaktiv holdning, som igjen forteller oss om ansatte som jobber ut i fra et forebyggende perspektiv.

## 2) Alene og ny i jobben som AKAN-kontakt

Av de 147 som svarte på spørreskjemaet var det hele 92 respondenter som krysset av for at de var AKAN -kontakt i bedriften. Flere av AKAN-kontaktene skriver at de er nye i jobben og at de føler seg «alene». Når vi ser på AKAN-kontaktene isolert, ser vi mønster av en mer aktiv posisjon. De ønsker mer kompetanse og kunnskap på feltet og tenker fremtidsrettet. Samtidig så står de alene i en vanskelige situasjoner og legger vekt på hvor viktig det er å kunne ringe AKAN. De skåret også høyere når vi spør om de vil bruke tjenesten i fremtiden. Noen typiske sitater ser dere nedenfor.

*«Fint i situasjonen som ny AKAN-kontakt.»*

*«Vanskelig å stå alene, viktig med mennesker som har kunnskap.»*

*«Vi har ikke egen AKAN politikk enda, men jeg vil at vi skal få større fokus på dette i fremtiden.»*

*«Min arbeidsplass mener AKAN arbeid ikke er viktig.»*

*«Trygt å ha eksperter i ryggen, deres lange erfaring og ordvalg i vanskelige situasjoner.»*

*«Gir trygghet i behandling av AKAN saker.»*

*«Nystartet i AKAN arbeid og usikkert før verktøyet er på plass, godt å snakke med fagfolk.»*

Vi ser at trygghet er en viktig faktor, ved nettopp å ha «eksperter i ryggen» som kan hjelpe når de kommer i en vanskelig situasjon.

## 3) AKAN en viktig støtte i vanskelige saker

*«Fordi det er viktig å ha tung kompetanse i hverdagen, de er også upartiske og nøytrale.»*

*«Det er et komplekst problem og mange spørsmål som trenger litt avklaring.»*

*«Godt å sjekke om de rådene man gir er riktige.»*

*«Viktig med støtte i krevende enkeltsaker.»*

Flere av respondentene fremhever det at de kan henvende seg til en nøytral innstans, men kanskje viktigere så er de opptatt av å få støtte i en vanskelig sak. De vil vite om de er på «rett vei», og om avgjørelsene de har tatt er riktige. Her ser vi en utfordring for AKAN-rådgiveren og deres vektlegging av nøytralitet i topartsamarbeidet. Innringeren vil gjerne ha støtte i deres syn på saken, mens rådgiveren hos AKAN vil tilstrebe upartiskhet. Denne formen for krysspess som rådgiverne kan oppleve skal vi ta opp til diskusjon i konklusjonen i rapporten. Et eksempel på en mer nøytral posisjon er eksempelet nedenfor en god illustrasjon på:

*«Kan være greit å dobbeltsjekke lover og regler ved påstander/tvister med personer på AKAN-kontrakt.»*

Her ser vi at brukeren vil avklare spørsmål som har klare og entydige svar. Utfordringene hva gjelder nøytralitet tydeliggjøres, skal vi se senere, når «de vanskelige spørsmålene» melder seg.

#### 4) AKAN, en ekspertinstans i bedriftens risikovurdering

For noen av deltakerne på konferansen som brukte telefontjenesten, vurderte å ta kontakt ut i fra en ren risiko vurdering. I store bedrifter som driver med risikofylte aktiviteter, som for eksempel i offshore, er AKAN en diskusjonspartner når rusmiddelmisbruk blir en risiko for arbeidsplassen.

*«Vi er over 500 ansatte og har alle kategorier avhengighet på jobben, selv om vi har verneombud og bedriftshelsetjeneste så blir AKAN kompetanse viktig.»*

*«Rus er en meget stor risiko på vår arbeidsplass.»*

## 5) AKAN – vårt eneste alternativ

Som vi har vært inne på så har flere av respondentene kommentert at arbeidet som AKAN-kontakt kan være ensomt. De står alene med vanskelige avgjørelser, og har derfor god nytte av å kunne kontakte AKAN. Noen av respondentene berører i den forbindelse et annet moment der de påpeker at det ikke finnes noe annet alternativ. De vet ikke om andre enn AKAN som de kan ringe til hvis et problem oppstår: «*Det finnes vel ingen andre kompetansesenter på dette området?*». Når vi skal evaluere veiledningstjenesten så er det et poeng at AKAN oppfattes som, og i mange sammenhenger faktisk er, det eneste alternativet når bedriften søker hjelp.

## 6 Diskusjon og konklusjoner

De tre viktigste datakildene i arbeidet med å evaluere telefonveiledningstjenesten er intervju med rådgiverne som betjener tjenesten, spørreskjemaet til de som har ringt til AKAN for å få hjelp og kompetansesenterets eget registrerings skjema. Den første kilden til data er basert på kvalitative intervjuer og gir oss rådgivernes egne refleksjoner og synspunkter på tjenesten. De to siste datasettet er kvantitativt og gir oss blant annet muligheten til å måle tilfredshet med tjenesten. Så langt i evalueringen har vi presentert og analysert de nevnte data. Nedenfor skal vi se nærmere på noen viktige funn i undersøkelsen og diskutere de nærmere.

### Tilgjengelighet og service

65 prosent av konferansedeltakerne som svarer at de har brukt tjenesten rapporterer at de har ringt mellom en og fire ganger i løpet av de siste to årene. Videre sier statistikken til AKAN at de fleste samtalene varer mellom 10 og 30 minutter. Vår undersøkelse viser også at et overveldende flertall av de som ble spurt mener at tilbudet om veiledningstjeneste er viktig på deres arbeidsplass.  *Dette betyr med andre ord at AKANs kompetansesenter forvalter en tjeneste som for den enkelte arbeidsplass brukes relativt sjelden, men når den først blir benyttet så er den av stor betydning for bedriften som tar kontakt.*

En tjeneste som brukes få ganger av mange brukere, er kvalitativt annerledes enn en tjeneste som brukes mange ganger av færre brukere. For kompetansesenteret så blir derfor hver samtale avgjørende for hvilket inntrykk den enkelte bruker har av senteret. Om man er raskt tilgjengelig, yter service, klarer å formulere seg raskt og svare konsist på de spørsmålene som blir reist blir viktig for totalinntrykket brukeren sitter igjen med. Selve telefonsamtalen blir et avgjørende øyeblikk for om man lykkes eller mislykkes. AKAN kan her ha nytte av å se nærmere på selve *servicebegrepet* og hvordan det blir beskrevet innenfor markedsføringsteorier. Den tidligere SAS direktøren Janne Carlson lærte næringslivet på 1990-tallet at tjenestens kvalitet og omdømme henger nøye sammen med kundens opplevelse av «*sannhetens øyeblikk*»<sup>7</sup>. For SAS var dette øyeblikket

---

<sup>7</sup> Busch og Vanebo (2003)

beskrevet som det korte møtet mellom flyvertinnen og passasjeren. SAS sitt omdømme avgjøres i dette lille øyeblikket, hevdet Carlson. Hvis vi velger å overføre denne kunnskapen til AKAN vil det bety at veiledningstjenestens og AKANs omdømme avgjøres i det korte møtet mellom rådgiveren og brukeren som ringer inn. Å sammenlikne AKAN og SAS kan kanskje virke litt anstrengt, men poenget her er å understreke betydningen av veiledningstjenestens kvalitet og innhold for AKAN i sin helhet.

Over 65 prosent svarte fem eller seks (der seks er meget fornøyd) når de ble spurt om å krysse av på hvor fornøyde de er med tjenesten. Vi kan derfor konkludere med at tjenesten lykkes i forholdet til «sannhetens øyeblikk». De åpne svaralternativene til respondentene bekrefter også vår konklusjon. Et typisk svar var: «*Jeg fikk saklige og informative svar, og det var viktig for meg med en direkte dialog*», eller «*Hyggelige mennesker som kunne sine oppgaver*». Dette er en god indikasjon på at AKAN har lyktes med veiledningstjenesten, men forteller oss også noe om sårbarheten ved en slik tjeneste. Har en av rådgiver en dårlig dag, og svarer unøyaktig, eller svarer feil kan det ha uheldige konsekvenser. Hvis kvaliteten på tjenesten over lengre sikt skulle bli dårligere, eller bli nedprioritert vil dette kunne ha store konsekvenser for AKANs omdømme.

## Den faglig utfordrende telefonsamtalen

Som vi har vært inne på tidligere i rapporten, vil mange av henvendelsene til veiledningstjenesten være faglig utfordrende for rådgiverne hos AKAN. Mens noen av henvendelser kan knyttes opp mot konkret kunnskap og informasjon som AKAN rådgiverne har god oversikt over, vil andre henvendelser omhandle vanskelige enkeltsaker. Respondentene i vår undersøkelse sier typisk: «*Jeg trenger AKAN når jeg står fast i en vanskelig enkeltsak*», eller «*Trygt å ha ekspert i ryggen når vanskelige situasjoner oppstår på arbeidsplassen*». Det kan her se ut som om at behovet for tjenesten øker hos brukerne jo større og mer kompleks problemstillingen er, samtidig som muligheten hos AKAN til å gi klare og entydige svar reduseres. For å møte denne *forventningskonflikten* svarer rådgiverne at de tyr til en bevist strategi der «*det er viktig at vi ikke blir trengt opp i et hjørne*», en av de andre sier at: «*vi må formulere oss rundt*». Rådgiverne understreker at jobben deres er å få samtalepartneren til å reflektere over valgene de tar og at de må ta beslutningene selv. Det er her de faglige utfordringene for veiledningstjenesten er størst. Brukerne av tjenesten skal få muligheten til å ta informerte valg på egenhånd. De skal få hjelp til å

reflektere over fordeler og ulemper ved deres løsningsforslag, uten at rådgiveren tar part i saken.

Når AKAN skal kvalitetssikre tjenesten så er det viktig at strategien de har for å møte forventningskonflikten mellom bruker og rådgiver problematiseres. En av rådgiverne sier som følger, og henviser til prinsippet om nøytralitet i topart samarbeidet: «*Dette er innebygd i oss*». Utfordringen blir altså å tydeliggjøre de viktige prinsippene som i dag er en del av rådgivernes internaliserte kunnskap. Når prinsippene blir tydeligere også for brukerne av tjenesten så vil kanskje forventningskonflikten, som vi finner spor av i vårt datamateriale, reduseres.

## Kompetanse og kvalitetssikring

De aller fleste som bruker AKANs veiledningstjeneste etterspør kunnskapen og kompetansen som rådgiverne innehar. Når vi spør hvorfor tilbudet om råd og veiledning fra AKAN er viktig for bedriften deres, er det noen nøkkelord som dukker opp gjentatte ganger: *kunnskap, kompetanse, ekspertise, støtteapparat, faglig veiledning, faglig støtte* og så videre. Samtidig så svarer altså 65 prosent at de er fornøyd med tjenesten. Det betyr at de som ringer er tilfreds med rådgivernes faglighet og kunnskap, men vi skal her argumentere for at kunnskapen i større grad burde formaliseres og systematiseres. Formaliserer man kunnskap vil det sikre en *utvidet og felles faglig plattform* for virksomheten. Plattformen vil være et supplement til den spesialiserte og erfaringsbaserte kunnskapen som hver enkelt rådgiver besitter.

Den viktigste kunnskapen som rådgiveren besitter er knyttet opp til AKAN-modell og AKAN-arbeidet. Rådgivningstjenesten har formalisert denne kunnskapen gjennom skriftliggjorte hefter, notater og rapporter. Her er AKAN-modellen godt beskrevet, mens det de ansatte beskriver som «*AKAN tankegangen*», og «*AKAN-faget*», i mindre grad er formalisert. Det er tydelig at rådgiverne i utgangspunktet har en felles forståelse av AKAN-faget, en felles kollektiv form for kunnskap finnes i virksomheten, men når denne kunnskap i liten grad er skriftliggjort vil dette utydeliggjøre faglige posisjoner og vanskeliggjøre en kvalitetssikring av kunnskapen «ut» av bedriften.

Den samme utfordringen gjelder kunnskap om arbeidslivet og rusmiddelproblemer, som er det andre viktige kunnskapsdomene ved kompetansesenteret. Her har alle rådgiverne utdanning og arbeidserfaring som sikrer bred kunnskap innenfor fagområdet. Samtidig har flere av rådgiverne spesial kompetanse på avgrensede temaer innenfor rusmiddel-

problematikken. Bredden i kunnskap kombinert med spesialisering er en klar styrke for AKAN som virksomhet, men kan ikke erstatte behovet for en bred felles faglig plattform. Hvis kompetansesenteret i større grad formaliserer kunnskapen står de tryggere på en utvidet faglig fundert plattform. I dag sitter mye verdifull kunnskap kun i hodene på de ansatte, og da risikerer man at kvaliteten på veiledningstjenesten blir for person-avhengig.

Veiledningstjenesten er som vi har problematisert ovenfor den viktigste kanalen for kunnskap *ut* av bedriften, men samtidig en viktig kanal *inn* for ny kunnskap og informasjon om arbeidslivet. Kompetansesenteret vil ha god nytte av å systematisere og skriftliggjøre kunnskapen inn i bedriften. Som en av rådgiverne formulerer det: «*Vi spør sidemannen hvis det er noe vi lurer på eller hvis det er et problem vi trenger å diskutere*». Å diskutere med sidemannen vil alltid være en viktig strategi, men det å «løfte opp» den faglige diskusjonen til personalmøter vil være nyttig. Ny kunnskap strømmer inn i bedriften hver dag via veiledningstelefonen, det er viktig at også denne formen for kunnskap deles med de andre rådgiverne og ikke bare sidemannen. AKAN er en kunnskapsbedrift og deres viktigste aktivum er kunnskap, da er det også viktig at kunnskap blir det viktigste organiserende prinsipp for virksomheten.

## 7 anbefalinger

Nedenfor kommer vi med noen anbefalinger på bakgrunn av evalueringen av telefonveiledningstjenesten til AKAN.

### **a) AKAN er en kunnskapsbedrift**

AKAN er en kunnskapsbedrift og dette har konsekvenser for hvordan virksomheten generelt og veiledningstjenesten spesielt organiseres. Vi anbefaler at tjenesten legger til rette for rutiner som kvalitetssikrer kunnskapen *ut* til bedriftene, og som systematiserer og arkiverer kunnskap om arbeidslivet og rusmiddelmisbruk som kommer *inn* til virksomheten og den enkelte rådgiver. Oppdatert kunnskap om arbeidsliv og rusmidler er et av AKANs aktivum, og viktig for verdiskapning i virksomheten.

### **b) Legge til rette for fremtidig egevaluering**

Veiledningstjenesten til AKAN er en viktig del av AKANs virksomhet og viktig for arbeidslivet. For å kunne evaluere kvaliteten og effekten av tjenesten så må man operasjonalisere noen målsettinger for tjenesten. Vi anbefaler kompetansesenteret finne frem til noen konkrete mål for kvaliteten og kvantiteten på tjenesten. Samtidig vil det være en god ide å spørre et tilfeldig utvalg av de som benytter seg av tjenesten (kanskje en gang i året) om de er tilfredse med tjenesten.

### **c) Opplæringsperm for nyansatte**

Vi anbefaler at AKAN lager en opplæringsperm for nyansatte. Noe som vil lette arbeidet med å sette nye ansatte inn i arbeidsoppgavene og saksfelt. Opplæringspermen vil også være viktig i arbeidet med å formalisere og skriftliggjøre en felles faglig plattform for kompetansesenteret. En rådgiver må håndtere et rekke faglig utfordrende spørsmål, dette tiltaket vil være et konkret verktøy for å kvalitetssikre tjenesten.

### **d) Grønt nummer**

I arbeidet med å videreutvikle tjenesten og for å sikre at tilbudet om veiledning forblir et lavterskeltilbud burde opprettelsen av et grønt nummer vurderes nøye, uansett burde eksisterende telefonnummeret være lett tilgjengelig og synlig i alt informasjonsmateriell og andre steder der AKAN



profileres. Vi anbefaler at tjenesten og telefonnummeret man bestemmer seg for tydeliggjøres og frontes i en større grad enn hva tilfellet er i dag.

#### **e) Registrering av samtaler**

AKAN registrerer i dag viktige data ved hver samtale som kommer inn, men det er rom for forbedringer av registreringsskjemaet som brukes i dag. Vi anbefaler at dagens skjema blir nøye gjennomgått. I kapittel 4 ovenfor kommer vi med noen råd for hva som kan forbedres. Samtidig burde det åpne svaralternativ i skjemaet brukes mer aktivt enn i dag. Da kan rådgiveren registrere viktige synspunkter fra brukerne som kan være av betydning for å kvalitetssikre tjenesten. Det er samtidig viktig å passe på at registrering rutinene ikke blir for omfattende og tungvinte. Samtidig må man sikre at sensitive saks- og personopplysninger ikke registreres.

#### **f) Organisere en kunnskapsbank**

Som et ledd i å akkumulere kunnskap i virksomheten anbefaler vi at det opprettes en fysisk og elektronisk kunnskapsbank. Her kan avisartikler, notater, fagstoff, referanser, nettressurser og så videre systematiseres og arkiveres. Selv om en kunnskapsbank vil være tidkrevende å implementere i virksomheten så tror vi at «banken» vil kunne være til god nytte for rådgiverne i deres daglige arbeid.

#### **g) Markedsføring**

Veiledningstjenesten skal være et lavterskeltilbud, samtidig ønsker man i større grad å nå ut til små og mellomstore bedrifter. Hvis man vil nå dette målet anbefaler vi at tjenesten markedsføres i større grad enn i dag. Det er helt avgjørende at veiledningstjenesten på et selvstendig grunnlag blir markedsført. Hvis man markedsfører tjenesten med telefonveiledningstjenesten sentralt plassert så signaliserer man et tydelig budskap. Et budskap om tilgjengelighet, åpenhet, service og kompetanse.

#### **h) Personlig veiledning**

De ansatte og de som benytter seg av tjenesten forteller at komplekse og ofte vanskelige personalsaker er utgangspunktet for mange samtaler. Det er viktig at den enkelte rådgiver får muligheten til å diskutere vanskelige saker med leder og med andre ansatte ved behov. Vi anbefaler at interne rutiner sikrer at tilbudet om veiledning er til stede i bedriften. Det vil gjøre det lettere for den ansatte å ta opp vanskelige saker til diskusjon og vil være med på å sikre kvaliteten på tjenesten.

### **i) Formalisere en service erklæring**

Samtalen med ansatte eller ledere i bedriften er «sannhetens øyeblikk» for AKAN rådgiveren. Vi anbefaler at AKAN formulerer en serviceerklæring som kan minne de ansatte om hva AKAN faktisk legger i begrepet service og hva som kan forventes av de ansatte.

### **j) Oppgradere internettsiden**

Vi fant i vår undersøkelse at overraskende mange fant informasjon om AKAN for første gang på internett. Noen av de som har brukt tjenestene til AKAN sier også at de savner en beder og mer oppdatert hjemmeside. Vi anbefaler at virksomheten oppgraderer og utvikler hjemmesiden og at oppgradering skjer fortløpende. For mange ansatte i bedriftene vil det ofte være mer komfortabelt å henvende seg via E-post. På hjemmesiden vil det være mulig å utvikle en egen spørsmål/svar side som kan komme brukerne til nytte.

### **k) Fagidentitet**

Er veiledningstjenesten kan sees på både som en *tjeneste* som skal gi *service* til sine *kunder* i arbeidslivet, og en *rusfaglig instans* som gir *veiledning* til sine *brukere*. AKANs faglige identitet påvirkes både av arbeidslivets logikk og rasjonalitet og av det ruspolitiske og sosialpolitiske feltet. Vi anbefaler at AKAN tydeligere får frem hvilke fagidentitet som er gjeldende når veiledningstjenesten i fremtiden skal profileres og styrkes. Ledelsen i AKAN og de ansatte må gå sammen for å meisle ut og foredle AKAN identiteten. Det vil i neste omgang trygge de ansatte og sikre en god faglig plattform.

### **l) Faglig skjønn**

I mange sammenhenger så må rådgiveren utvise et *faglig skjønn* når de skal gi råd og veiledning i vanskelige og kompliserte personalsaker. Faglig skjønn er et innarbeidet begrep i mange liknende profesjoner. Vi anbefaler at kompetansesenteret i AKAN problematiserer begrepet og jobber for en felles forståelse av hva det faglige skjønn skal baseres på i virksomheten.

### **m) Organisering av tjenesten**

Flere av rådgiverne forklarte at hvis antallet henvendelser i tiden fremover økte vesentlig så vil det være nødvendig å organisere tjenesten annerledes enn i dag. Noen av forslagene som kom frem i samtalene var enten å få tilført nye ressurser til organisasjonen, ansette en egen telefonveileder på 50

prosent stilling, eller å la noen av rådgiverne ta en større del av ansvaret for tjenesten. Andre igjen mente at det er viktig at alle rådgiverne deler ansvaret for tjenesten for å sikre kunnskapsutviklingen. Det er naturlig å anta at antall henvendelser vil øke proporsjonalt med antall tiltak som settes i verk for å styrke tjenesten. Vi anbefaler derfor at ledelsen i AKAN vurderer fremtidig ressurstilgang og organiseringen før enkelttiltak settes i verk.

# Referanser

*AKAN – veien videre*, hefte utgitt av AKAN 2006

*Det lønner seg*, hefte utgitt av AKAN 2007

AKAN årshefte 2006

Busch, Tor og Vanebo Jan Ole (2003). *Organisasjon og ledelse*, Universitetsforlaget 2003

Frøyland, Grimsmo, Sørensen (2005). *Evaluering av AKAN, rusmiddel-forebygging i norsk arbeidsliv*, AFI 5/2005

Fosstenløkken, Siw (2007), *Enhancing Intangible Resources in Professional Service Firms. A Comparative Study of How Competence Development Takes Place in Four Firms*, BI, 2007

Johannesen, Tufte og Kristoffersen (2005). *Introduksjon til samfunnsvitenskaplig metode*, Abstrakt forlag 2005

Kvale, Steinar (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*, Gyldendal 1997

Repstad, Pål (2007). *Mellom nærhet og distanse*, Universitetsforlaget 2007

## Spørreskjema om AKANs telefonveiledningstjeneste

AKAN har i en årrekke gitt råd og veiledning over telefon angående håndtering av rusmiddelproblematikk i arbeidslivet. Nå skal det gjennomføre en evaluering av tjenesten finansiert av Sosial- og helsedirektoratet og som gjennomføres av forskningsinstituttet NOVA. Vi håper at du i løpet av dagen kan ta deg tid til å svare på spørsmålene nedenfor.

1.) Mann  Kvinne  2.) Alder: \_\_\_\_\_ Landsdel: \_\_\_\_\_ (Nord, Sør, Øst, Vest)

3.) Bedriftsstørrelse: Under 10 ansatte  Mellom 10 og 50 ansatte

Mellom 50 og 100 ansatte  Over 100 ansatte

4.) Type bedrift:  Privat:  Offentlig:  Organisasjon:

5.) Du deltar på denne konferansen i kraft av å være:

Leder  Vanlig ansatt  AKAN kontakt  Tillitsvalgt/  
verneombud  Bedriftshelsetjenesten  Annet: \_\_\_\_\_

6.) Har du kontaktet AKAN for å få informasjon, råd eller veiledning i løpet av de siste to årene? NEI  JA , Antall henvendelser: \_\_\_\_\_

7.) Hvis du ikke har benyttet deg av råd og veiledningstjeneste, hvor stor er sjansen for at du i nærmeste fremtid vil ha nytte av tjenesten?

Liten  Middels  Stor  Meget stor

8.) Kryss av for hvor godt eller dårlig påstandene nedenfor stemmer:

Påstand:	Stemmer ikke	Stemmer lite	Stemmer noe	Stemmer helt
Jeg fikk svar på de spørsmålene jeg ville ha svar på				
AKAN rådgiveren hadde god tid til å svare på mine spørsmål				
Rådgiveren hadde god kunnskap om tema som ble tatt opp til diskusjon				
Jeg følte at jeg fikk støtte og veiledning i arbeidet med en vanskelig sak				

**Snu arket!**

9.) Hvilket tema tok du opp til diskusjon den siste gangen du ringte til AKAN?

---

---

---

10.) Fra hvem, eller hvor fikk du informasjon om at du kunne ringe AKANs veiledningstjeneste?

Via nettsiden deres ([www.akan.no](http://www.akan.no))

Via en kollega

På kurs

Informasjonsmateriell

Annet: \_\_\_\_\_

11.) På en skala fra 1 (lite fornøyd) til 6 (meget fornøyd) hvor fornøyd er du med AKANs veiledningstjeneste? 1  2  3  4  5  6

12.) Begrunne svaret ditt ovenfor:

---

---

---

---

---

13.) På en skala fra 1 (ikke viktig) til 6 (meget viktig) hvor viktig er et tilbudet om veiledning og råd fra AKAN på din arbeidsplass?

1  2  3  4  5  6

14.) Begrunn svaret ditt ovenfor:

---

---

---

---

---

**Takk for at du tok deg tid til å svare på spørsmålene!**