

En ny mulighet – brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i NAV

av

Kristin Reichborn-Kjennerud

Notat 11/2009

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS NOTATSERIE
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S OCCATIONAL PAPERS

© Arbeidsforskningsinstituttet 2009

© Work Research Institute

© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

ISBN 978-82-7609-259-2

ISSN 0801-7816

Arbeidsforskningsinstituttet AS
Pb. 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO

Work Research Institute
P.O.Box 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO

Telefon: +47 23 36 92 00

Telefax: +47 22 56 89 18

E-post: afi@afi-wri.no

Webadresse: www.afi.no

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS NOTATSERIE THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S OCCASIONAL PAPERS

Temaområde:
Brukerundersøkelse

Notat nr.:
11/2009

Tittel:
En ny mulighet – brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i NAV

Dato
September 2009

Forfatter:
Kristin Reichborn-Kjennerud

Antall sider:
24 sider +vedlegg

Resymé:

Deltakerne i denne undersøkelsen er svært forskjellige. Både når det gjelder alder, kjønn, etnisitet, arbeidserfaring og utdanning har de svært ulike kjennetegn. Til tross for stor variasjon er det en overvekt av fremmedspråklige og menn. Halvparten av deltakerne er under 36 år. Det er også en overvekt av deltakere med utdanning på videregående skolenivå eller lavere, noe som er på linje med befolkningen forøvrig.

Et flertall av dem som har deltatt i undersøkelsen var svært fornøyde med hjelpen de hadde fått i Kvalifiseringsprogrammet. De fleste opplevde i stor grad at de selv hadde fått bestemme hvilke tiltak de skulle delta på, og mange hadde startet på tiltak de på forhånd hadde ønsket seg. Det viktigste for mange var å søke jobber eller å få prøvd seg i ordinær jobb enten gjennom praksisplass eller på annen måte. Mange oppga imidlertid også andre forhold av betydning som at de lærte seg å sosialisere med folk igjen og møtte folk i samme situasjon, eller de satte pris på å komme seg opp om morgenen og komme inn i en rutine igjen.

Flertallet av deltakerne trodde at det mest sannsynlige utfallet av tiltaket ville være at de kom i jobb. Et overveldende flertall mente at tiltaket ihvertfall økte muligheten for å få jobb. Et stort flertall mente også at de hadde fått mer kunnskap og kompetanse som følge av tiltaket, og at de også hadde fått nyttig arbeidserfaring. Så godt som alle opplevde at tiltaket virket positivt for dem. Deltakerne opplevde at tiltaket også hadde andre positive effekter, både relatert til helse og livsstil. De fleste oppga at tiltaket bidro til en mer meningsfull tilværelse og bedret deres evne til å omgås andre. De hadde også fått mer tro på egne evner og muligheter, og de hadde fått bedre økonomi.

Emneord:
Brukerundersøkelse
Brukermedvirkning
Kvalifiseringsprogrammet
NAV

Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn og innledning.....	1
2	Problemstilling og metode	2
3	Hvem er deltakerne i kvalifiseringsprogrammet?.....	4
4	Deltakernes opplevelse av hjelpen de får	8
5	Resultater av tiltakene i Kvalifiseringsprogrammet	12
6	Oppsummering og konklusjon	22
	Litteraturliste.....	24

Figurer

Figur 1	Typen husstand deltakerne bor i (Prosent).....	4
Figur 2	Deltakernes høyeste fullførte utdanning (Prosent)	5
Figur 3	Hvor mange års erfaring deltakerne har fra vanlig jobb i arbeidslivet (prosent).....	6
Figur 4	Deltakernes alder (Prosent)	7
Figur 5	Oppfatning av hjelpen deltakerne har fått fra Kvalifiseringsprogrammet (Prosent).....	8
Figur 6	Det viktigste deltakerne lærer eller får hjelp til i tiltakene (Prosent)	9
Figur 7	Grad av medbestemmelse (Prosent).....	10
Figur 8	Om tiltakene var tiltak deltakerne på forhånd ønsket å delta på (Prosent)	11
Figur 9	Hva deltakerne tror de gjør etter tiltaksslutt (Prosent)	12
Figur 10	Opplevd effekt av tiltaket på deltakernes helse (Prosent).....	15
Figur 11	Effekten av tiltaket på deltakernes opplevelse av forbedring i evnen til å omgås andre	16
Figur 12	Opplevd effekt av tiltaket på deltakernes livsstil (Prosent)	16
Figur 13	Effekt av tiltaket på deltakernes opplevelse av en meningsfull tilværelse (Prosent)	17
Figur 14	Tiltakets effekt på deltakernes kunnskap og kompetanse.....	18
Figur 15	Effekten av tiltaket på deltakernes tro på egne evner og muligheter	18
Figur 16	Tiltakets effekt på deltakernes opplevelse av nyttig arbeidserfaring	19
Figur 17	Tiltakets effekt på deltakernes opplevelse av jobbrelevans (Prosent)	20
Figur 18	Tiltakets effekt på deltakernes økonomi (Prosent).....	20

Tabeller

Tabell 1 Frafallsårsaker (Antall og prosent).....	3
Tabell 2 Deltakernes oppfatning av tiltaket (Prosent)	13
Tabell 3 Betydningen av alder for oppfatningen om muligheten for å få ordinær jobb etter tiltaket .	14

1 Bakgrunn og innledning

Kvalifiseringsprogrammet ble lansert som regjeringens viktigste satsing for å bekjempe fattigdom. Sosialtjenestelovens kapittel 5A spesifiserer hvem programmet gjelder og hva innholdet skal være. Målet med programmet er å få flere i aktivitet og arbeid. Det nye med programmet er en mer individuell og tett oppfølging der tiltakene skal være lagt opp etter den enkeltes behov. Deltakernes programmer skal inneholde arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking, men kan også romme andre typer tiltak som motivasjons- og mestringstrening og liknende. Det skal også kunne finnes rom for fysisk trening, helsehjelp og andre aktiviteter som ikke er direkte arbeidsrettede, men som skal bidra til en bedre fungering slik at deltakerne i neste omgang kan gå ut i arbeidslivet. De brukerne som kan delta i programmet har tidligere ofte hatt sosialstønad som hovedinntektskilde. Mennesker med rettigheter innenfor folketrygden, slik som rehabiliteringsstønad og attføring kommer ikke inn under programmet. Odelstingsproposisjon nr. 70 (2006-2007) presiserer dette.

Arbeids- og inkluderingsdepartementet har gitt Arbeidsforskningsinstituttet i oppdrag å gjennomføre en følgeevaluering og en effektevaluering av Kvalifiseringsprogrammet. Følgeevalueringen er hovedsakelig basert på caseundersøkelser (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). Denne brukerundersøkelsen er en del av følgeevalueringen og skal være en breddekartlegging av brukernes egne opplevelser av Kvalifiseringsprogrammet.

I det følgende presenteres problemstilling for og metode i undersøkelsen. Deretter gis en oversikt over hvem respondentene i undersøkelsen er, hvordan de har opplevd hjelpen de har fått gjennom kvalifiseringsprogrammet og hvordan de selv opplever resultatene av tiltakene. Til slutt gis en oppsummering og en konklusjon.

2 Problemstilling og metode

Brukerundersøkelsen blant deltakerne i Kvalifiseringsprogrammet ble gjennomført med utgangspunkt i de NAV-kontorene som hadde over 50 deltakere i programmet per. 31 desember 2008. Samtlige deltakere ved disse kontorene ble forespurt om å være med i undersøkelsen. Spørreskjemaet ble utformet av Arbeidsforskningsinstituttet. Spørreundersøkelsen ble gjennomført av meningsmålingsinstituttet Respons i perioden juni-september 2009 og rapporten ble skrevet i september 2009.

Utvalget av respondenter ble foretatt med utgangspunkt i et aggregert rapporteringsark i excel med oversikt over antallet deltakere i Kvalifiseringsprogrammet per NAV-kontor. Kontorene som hadde over 50 deltakere på kvalifiseringsprogrammet ble plukket ut til å være med på undersøkelsen. Det omfattet samlet sett 1467 deltakere på 20 ulike NAV-kontor. De utvalgte kontorene ble bedt om å spørre samtlige deltakere i Kvalifiseringsprogrammet om de ville være med i undersøkelsen. Det ble sendt en henvendelse til NAV-kontorene med informasjonsskriv, samtykkeerklæring og et registrerings skjema. Saksbehandlerne skulle kontakte sine deltakere, informere dem, spørre om telefonnummer, innhente samtykkeerklæring og sende tilbake til Arbeidsforskningsinstituttet. Det var et svært ulikt antall deltakere som ble rekruttert fra NAV-kontorene, alt fra fire til over seksti deltakere. Ett kontor leverte ingen telefonnumre.

Saksbehandlerne i NAV fikk rekruttert et varierende antall deltakere til undersøkelsen. Mange saksbehandlere oppga at de hadde fått med alle deltakerne det var mulig å nå, og som det var mulig å få i tale. Generelt var det en del deltakere på Kvalifiseringsprogrammet som saksbehandlerne hadde vanskelig for å nå med telefon eller brev. Disse klarte de heller ikke å rekruttere til undersøkelsen. Ulike årsaker til at deltakerne ikke kunne delta i undersøkelsen framgikk også av registrerings skjemaer. Mange tok ikke telefonen, hadde sperret telefon eller nummeret deres var ikke i bruk. Andre årsaker til at deltakerne ikke svarte var at de sonet, hadde fått jobb, hadde fått innvilget uførestønad, ikke hadde telefon, ikke hadde lyst, var sykemeldt, var usikre pga. språk, var på ferie m.m.

Meningsmålingsinstituttet Respons forsøkte å få tak i hver respondent omtrent 10 ganger i gjennomsnitt. Antall kontaktforsøk var langt høyere enn normalt ved telefonintervju i undersøkelser med kjent identitet. Det ble lagt stor vekt på å oppnå intervju. Det var frafall ved oppringing fra meningsmålingsinstituttet. Tabellen under viser hva som var årsaken til dette frafallet:

Tabell 1 Frafallsårsaker (Antall og prosent)

Status på ubesvarte anrop ved avslutning av intervjuene	Antall	Prosent
Ubesvart i intervjuperioden	83	20
Nummer ikke i bruk	46	11
Feil telefonnummer	14	3
Ikke tilgjengelig pga sykdom, behandling og liknende	5	1
Avbrutt intervju pga. språkproblemer	6	1
Nekt/ville ikke svare	33	8
Fullførte intervju	235	56
Totalt	422	100

Den største kategorien av ubesvarte anrop var dem som ikke tok telefonen. Saksbehandlere ved NAV-kontor har opplyst at årsaken kan være at denne målgruppen ofte ikke tar telefonen hvis de ikke kjenner igjen nummeret det ringes fra.

Normalt beregnes svarprosenten fratrukket dem som ikke er tilgjengelige. Det inkluderer her numrene som ikke er i bruk, feil telefonnumre og personer som ikke er tilgjengelige pga. sykdom og liknende. Trekkes disse personene fra får vi en svarprosent på 66 %. Dette er en høy svarprosent som styrker representativiteten av resultatene i forhold til dem som er rekruttert. Det kan imidlertid stilles spørsmål om de som har tatt telefonen på noen måte kan være forskjellige fra dem som ikke tok telefonen. Det kan være at de sliter med sosial angst eller har gjeldsproblematikk og dermed vegrer seg for å svare på numre de ikke kjenner. Med en så høy svarprosent ville slike eventuelle utslag imidlertid være begrensede.

Et annet spørsmål er om det er systematiske forskjeller i forhold til dem som har latt seg rekruttere til bruttoutvalget. En mulig antakelse kan være at de deltakerne som saksbehandlerne ikke fikk tak i kan være dårligere fungerende enn dem de faktisk fikk rekruttert til undersøkelsen. Hvis det er tilfellet kan resultatene fra undersøkelsen framstå som mer positive enn det som faktisk er tilfellet i populasjonen.

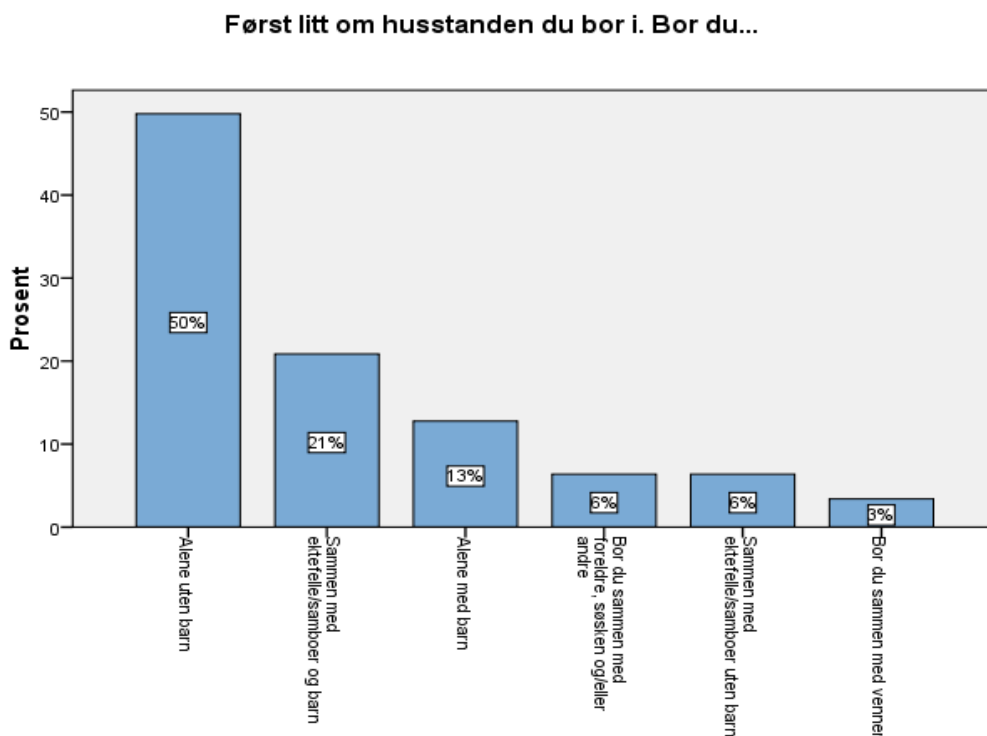
Ettersom vi ikke kjenner hele populasjonen blir dette spekulasjoner. Uansett så er antall intervjuer såpass stort at svarene gir verdifull informasjon om deltakerne i kvalifiseringsprogrammet – og det er all mulig grunn til å anta at svarene er representative for den majoriteten av deltakere som er tilgjengelige for intervju.

3 Hvem er deltakerne i kvalifiseringsprogrammet?

Hvis vi ser på statistikken fra denne spørreundersøkelsen så er det overvekt av aleneboende, 36 åringer eller yngre, fremmedspråklige, menn og deltakere med utdanning på videregående skolenivå eller lavere. Det som imidlertid er mest slående med dette datamaterialet er hvor forskjellige deltakerne i Kvalifiseringsprogrammet er. Det er mange med annen etnisk bakgrunn enn norsk som har utfordringer med språket, men det er nesten like mange med norsk bakgrunn. Selv om de fleste har utdanning på videregående skolenivå eller lavere, er det noen som har høyere utdanning eller nesten fullført høyere grad som de ønsker å få anvendt. Det er store variasjoner både i alder og kjønn. Det er også store forskjeller i hvor lang arbeidserfaring brukerne har. Utfordringene for en 65-årig mann med 30-40 års arbeidserfaring vil være vidt forskjellige fra problemene en kvinne i 20-30 års alderen uten noe videre arbeidserfaring, men med en rushistorie, opplever.

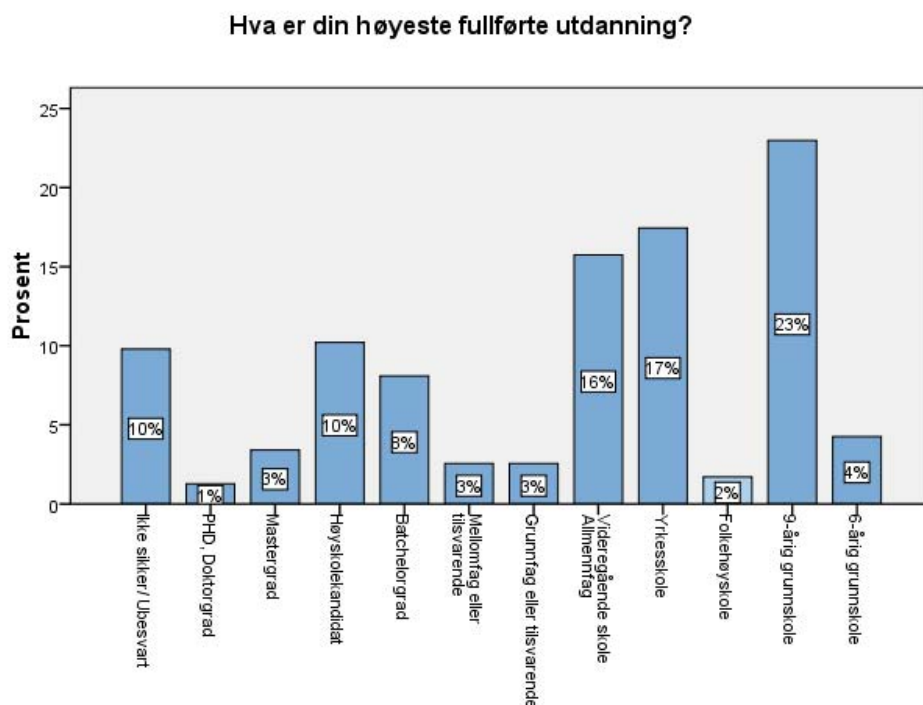
Kvalifiseringsprogrammet skal være et fleksibelt tilbud og ta utgangspunkt i brukernes behov. Samtidig er målet med tilbudet at brukerne skal komme i ordinær jobb. Med en så stor variasjon blant deltakerne kan det bli en utfordring å gi tilbud som er tilpasset den enkeltes fungeringsnivå og interesser. Som det framkom av underveistrapporten til Kvalifiseringsprogrammet har det enkelte steder også vært utfordringer med lokale begrensninger i hva slags type tilbud som finnes (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). I det følgende skal vi gi et bilde av hvem det er som har svart på denne undersøkelsen.

Figur 1 Typen husstand deltakerne bor i (Prosent)



Som figuren over viser er halvparten av deltakerne som har svart på undersøkelsen alene uten barn. 21 % bor sammen med ektefelle eller samboer og barn, mens 13 % er alene med barn. Kun 6 % bor sammen med ektefelle eller samboer uten barn. Det er få enslige forsørgere i utvalget. I AFIs undersøkelse "på vei til jobb" der det var satset på målrettede arbeidsmarkedstiltak overfor langtidsmottakere av sosialhjelp, unge og enslige forsørgere, innvandrere og personer under legemiddelassistert rehabilitering (LAR) gjorde man de samme erfaringene. Kun 11 % av deltakerne på tiltak var enslige forsørgere. Det gir grunn til å stille spørsmålet om det innenfor de ulike tiltakene har vært god nok rekruttering fra denne gruppen (Schafft og Spjelkavik 2006).

Figur 2 Deltakernes høyeste fullførte utdanning (Prosent)



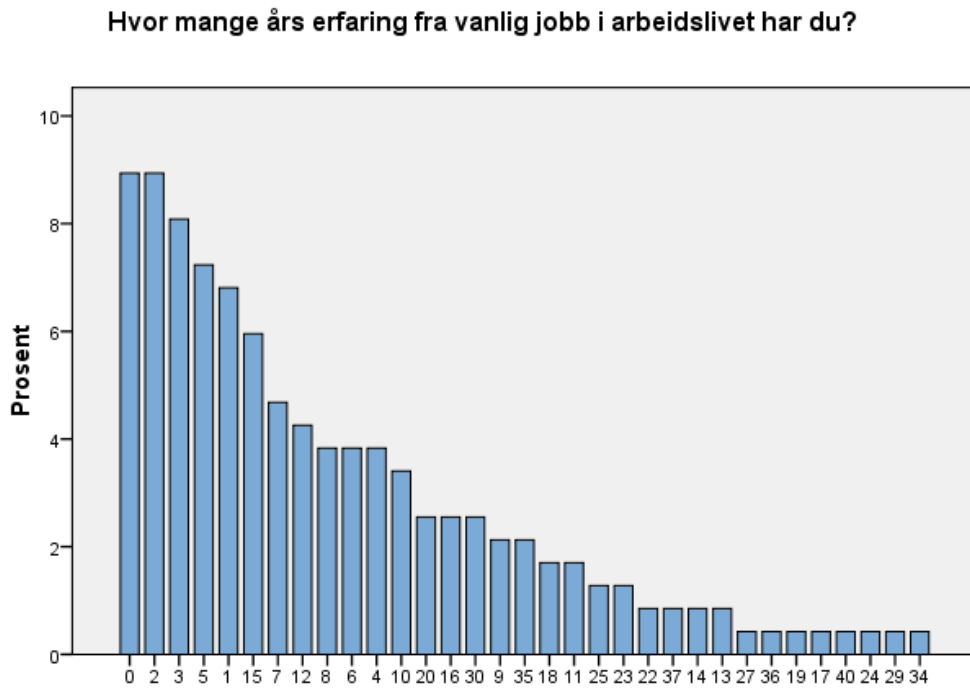
Som vi kan se av figuren over har over 60 % av deltakerne utdanning på videregående skolenivå eller lavere (4 % 6-årig- og 23 % 9-årig grunnskole, 17 % yrkesskole, 2 % folkehøyskole og 16 % allmennfag på videregående skole). 28 % har utdanning på høyere nivå (3 % grunn- og 3 % mellomfag, 8 % bachelorgrad, 3 % mastergrad, 10 % høyskolekandidat og 1 % phd). Tallene er noenlunde på linje med fordelingen i befolkningen for øvrig når vi tar hensyn til at 10 % ikke har kunnet svare på spørsmålet.¹ Tilsvarende tall fra Statistisk sentralbyrå viser 73 % på videregående skolenivå eller lavere og 27 % med kort eller lang høyskole- eller universitetsutdanning.²

¹ Ikke sikker/ubesvart betyr i denne sammenhengen at respondenten ikke har klart å gi et tolkbart svar til telefonintervjueren

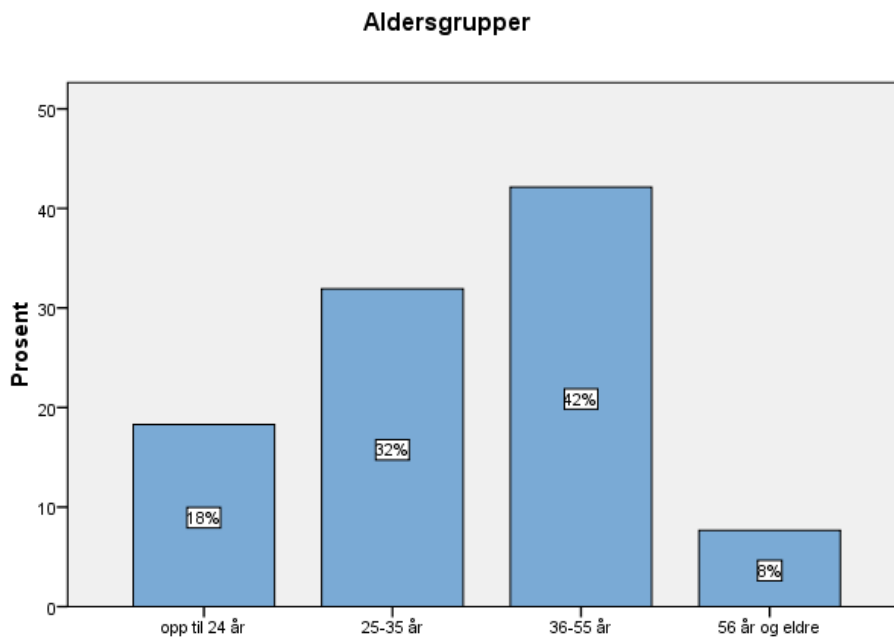
² Se URL:<http://www.ssb.no/emner/04/01/utniv/tab-2009-08-25-01.html>

Det er få som har lang erfaring fra arbeidslivet. 9 % har aldri vært i arbeid. Et flertall av deltakerne har 7 års arbeidserfaring eller mindre. Medianen er 7. Det er svært forskjellig hvor mye arbeidserfaring deltakerne har, alt fra ingen til 34 års arbeidserfaring. Gjennomsnittet ligger på 14 år, mens standardavviket ligger på 22. Denne spredningen kan delvis forklares av ulikhet i alder. Jo eldre deltakerne er jo lenger arbeidserfaring kan man forvente.

Figur 3 Hvor mange års erfaring deltakerne har fra vanlig jobb i arbeidslivet (prosent)



Figur 4 Deltakernes alder (Prosent)



Figuren over viser at halvparten av deltakerne er 35 år eller yngre. Den yngste som er med er 18 år og den eldste 65 år. Gjennomsnittlig alder er 37 år og 68 % av de spurte er mellom 25 og 49 år. Kun 8% er over 55 år.

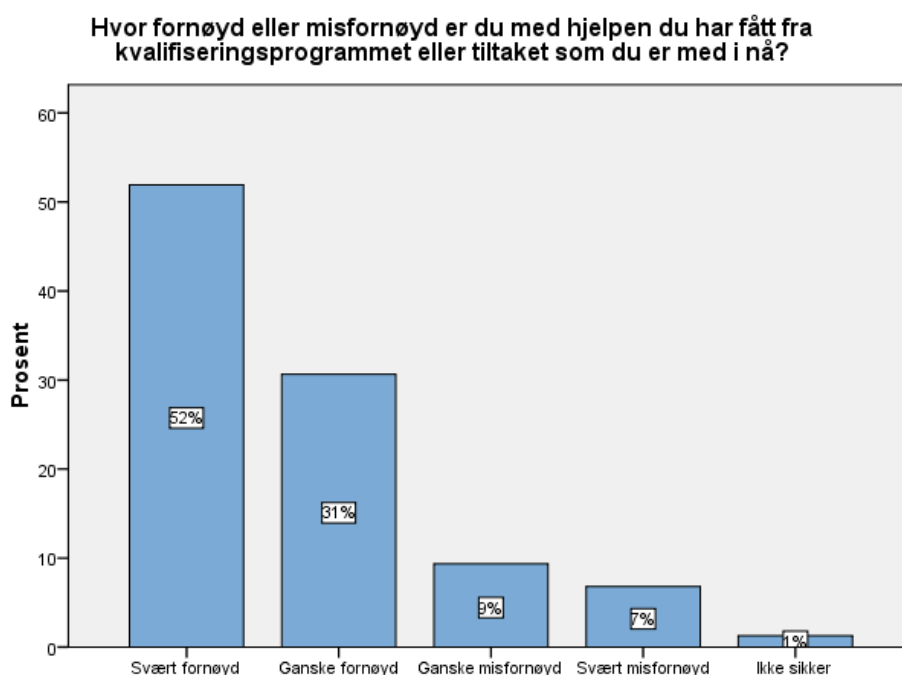
62 % av deltakerne er menn, mens 38 % er kvinner. 51 % er født i et annet land enn Norge (ikke vist i figur).

4 Deltakernes opplevelse av hjelpen de får

Et flertall av deltakerne uttrykte at de var svært fornøyde med hjelpen de hadde fått i Kvalifiseringsprogrammet. Dette er også i tråd med konklusjonene i underveirapporten hvor det kom fram at de fleste deltakerne hadde et positivt syn på programmet og at de opplevde tilbudene som meningsfulle og nyttige (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009).

De fleste opplevde at de selv hadde fått være med å bestemme hvilke tiltak de skulle starte med og svært mange oppga også at de var med på tiltak som de på forhånd hadde ønsket å delta på. Et stort antall oppga at det viktigste med tiltaket var å få prøve seg i jobb gjennom praksisplass eller på annen måte, men et nesten like stort antall oppga at det viktigste tiltaket hadde hjulpet dem med var sosial mestring, det å omgå andre sosialt, komme seg opp om morgenen og få inn rutiner igjen. Mange oppga også at det viktigste for dem ved tiltakene var å komme i gang med jobbsøking eller utdanning. Figurene under viser det.

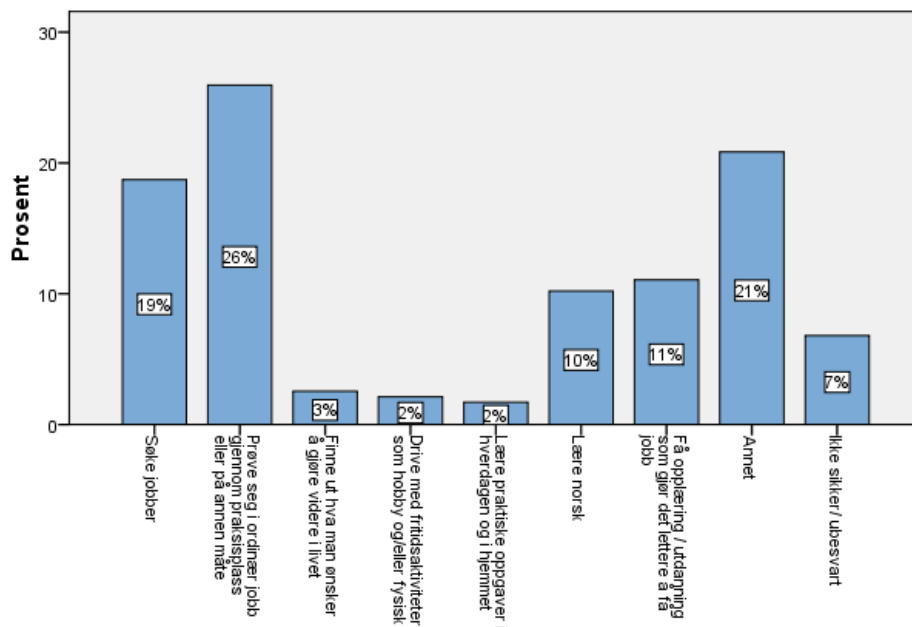
Figur 5 Oppfatning av hjelpen deltakerne har fått fra Kvalifiseringsprogrammet (Prosent)



Hele 83 % av deltakerne på kvalifiseringsprogrammet var svært eller ganske fornøyde med hjelpen de hadde fått i Kvalifiseringsprogrammet.

Figur 6 Det viktigste deltakerne lærer eller får hjelp til i tiltakene (Prosent)³

Hva er for deg det viktigste du lærer eller får hjelp til i dette eller disse tiltakene?

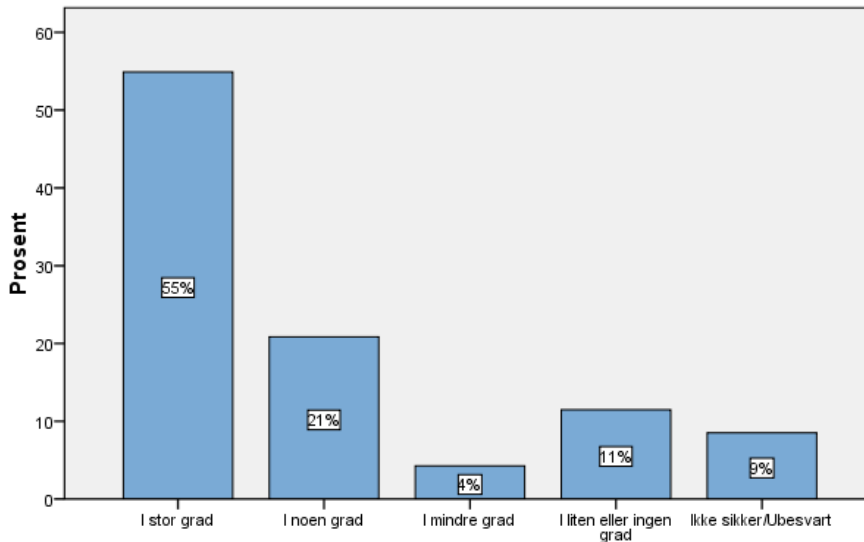


Deltakerne med mål om å komme i jobb og utdanning utgjorde samlet sett et flertall på 56 %. Andelen som opplevde at det viktigste for dem enten var å prøve seg i ordinær jobb gjennom praksisplass eller på annen måte var 26 %. Andelen som mente det viktigste var å søke jobber lå på 19 %, mens andelen som la mest vekt på å tilegne seg opplæring/utdanning som gjør det lettere å få jobb var 11 %. De øvrige respondentene oppga andre årsaker. 21 % oppga "annet" som det viktigste. Deltakerne nevnte da det sosiale, at de lærte seg å sosialisere igjen, snakke med folk, møte folk i samme situasjon, komme seg opp om morgenen og inn i en rutine. Noen nevnte også økonomisk hjelp og det å lære norsk.

³ Ikke sikker/ubesvart betyr i denne sammenhengen at respondenten ikke har klart å gi et tolkbart svar til telefonintervjueren

Figur 7 Grad av medbestemmelse (Prosent)

I hvilken grad var du selv med å bestemme hvilket eller hvilke tiltak du skulle delta på?



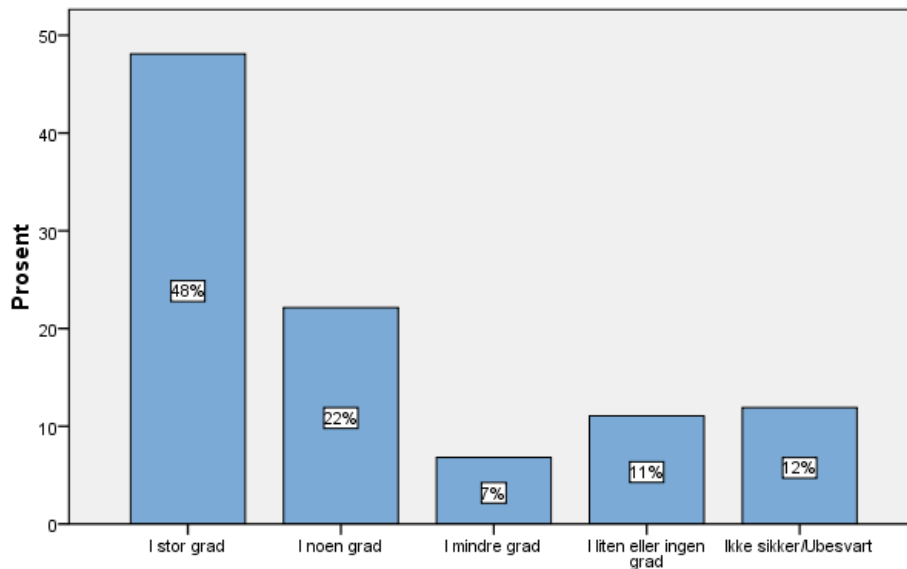
Som figuren over viser mente et flertall av deltakerne at de i stor grad var med å bestemme hvilke tiltak de skulle delta på. Kun 15 % mente at de i mindre grad (4 %) eller i liten eller ingen grad (11 %) hadde vært med å bestemme hvilket tiltak de skulle delta på.

Et aspekt ved brukermedvirkning handler om at brukernes situasjon og preferanser belyses på best mulig måte. Dette er viktig både i forhold til det enkelte individ og for brukermedvirkning på systemnivå. At brukerne får innvirke på sin situasjon vil kunne gi økt motivasjon og bedre resultater ved at tiltaket blir godt tilpasset den enkelte. Kunnskapen kan også bidra til å heve tjenestenes kvalitet (Andreassen 2005, Schafft 2009).

Det er etablert kunnskap innen forskningen at brukermedvirkning blir spesielt viktig i tilfeller der det er få alternativer til deltakelse, for eksempel ved at det er få ulike tiltak å velge mellom og der sanksjonsmulighetene fra det offentlige er sterke (Schafft og Spjelkavik 2006). Hvis det ikke tas hensyn til hva brukerne finner meningsfullt når de skal plasseres på tiltak så kan det bli oppfattet som urimelig. Uten brukermedvirkning kan tiltaket også misbrukes til å stille urimelige krav. I forhold til dette kan det synes som saksbehandlerne i NAV lykkes godt med å gi deltakerne en opplevd innflytelse.

Figur 8 Om tiltakene var tiltak deltakerne på forhånd ønsket å delta på (Prosent)

I hvilken grad var det eller de tiltakene du nå deltar på, tiltak som du på forhånd ønsket å delta på?



Nesten halvparten av deltakerne i undersøkelsen oppga at tiltakene de deltok på var tiltak de på forhånd i stor grad hadde ønsket å delta på. Hele 70 % oppga at dette var tilfellet i stor eller i noen grad. Se figur over. Det er positivt at såpass mange oppga at de var med å bestemme tiltaket og at mange også fikk tiltak de på forhånd ønsket å delta på. Funnene avviker fra resultatene i underveisrapporten for Kvalifiseringsprogrammet der det kom fram at det i mange tilfeller var begrenset hvilke tilbud som ble gitt. I underveisrapporten kommer det fram at flere deltakere hadde et litt distansert forhold til egen plan og ikke var helt orientert om ordningen de var i (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). Det kan være at mange av deltakerne som svarte på spørreundersøkelsen hadde denne innstillingen. Mange har kanskje ikke hatt et definert ønske om bestemte tiltak på forhånd og blir forholdsvis fornøyd med det opplegget de ender opp i. Brukerne hadde denne typen erfaringer i en liknende evaluering AFI gjennomførte i 2006. Brukere oppga da at de opplevde et element av tvang i begynnelsen, men ble fornøyd med utviklingen etter hvert (Schafft og Spjelkavik 2006). Spørreskjemametoden tillater imidlertid ikke å utdype nærmere hva deltakerne eventuelt var fornøyd med. Det resultatene viser er imidlertid at mange deltakerne framstår som relativt fornøyd etter at de har startet i tiltakene.

5 Resultater av tiltakene i Kvalifiseringsprogrammet

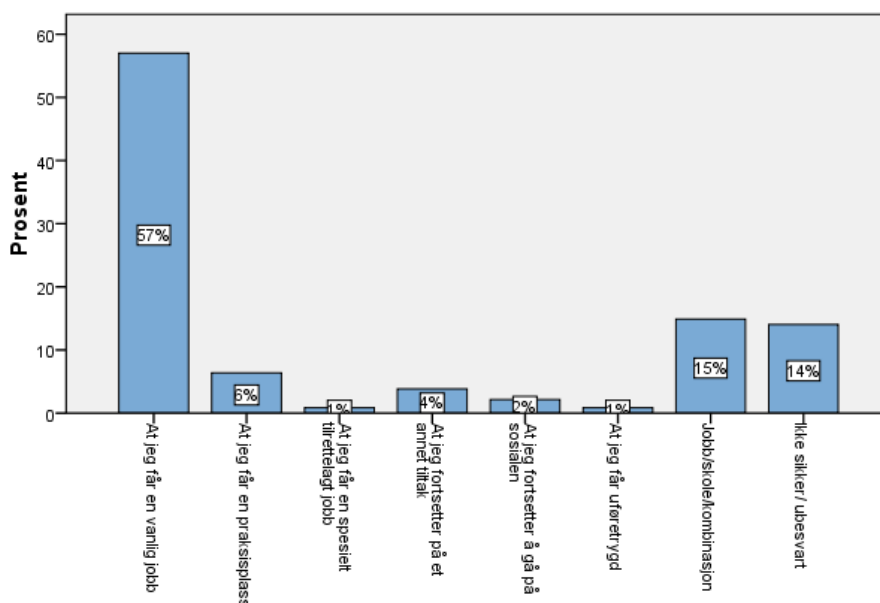
Deltakernes egen vurdering av hva Kvalifiseringsprogrammet har ledet til for dem er svært positiv. Nesten samtlige oppgir at tiltakene er positive for dem. Et flertall tror det er mest sannsynlig at de kommer i jobb etter at de er ferdige med tiltaket og et overveldende flertall mener at tiltaket øker muligheten for at de kan få ordinær jobb.

De fleste deltakerne oppgir ellers at tiltakene har gitt dem en mer meningsfull tilværelse og bedre evne til å omgås andre. De har gitt dem tro på egne evner og muligheter, gitt dem nyttig arbeidserfaring og muligheter for jobb samtidig som deltakelse på tiltak også har bedret helsen deres. De har fått en bedre livsstil og økt kunnskap og kompetanse.

Et flertall oppgir at de er i tiltak fordi NAV krever det av dem og fordi de får bedre økonomi ved å være i tiltak. Det innebærer muligens at de opplever å befinne seg i en slags tvangssituasjon. Samtidig opplever de tiltakene som positive på flere måter. I loven heter det at det ikke er plikt til å delta i Kvalifiseringsprogrammet. Kvalifiseringsprogrammet bygger imidlertid på prinsippet i dagens sosialtjenestelov om at den enkelte skal utnytte alle muligheter til å forsørge seg selv ved arbeid, trygderettigheter osv. før det kan gis økonomisk sosialhjelp. Det innebærer at NAV kan stille vilkår om deltakelse. At deltakerne i utvalget har en positiv innstilling til tiltakene til tross for dette kan tyde på at de har hatt en viss innflytelse på hva innholdet i tilbudet skal bestå i og at de opplever at det de lærer er nyttig for dem.

Figur 9 Hva deltakerne tror de gjør etter tiltaksslutt (Prosent)

Hva tror du er mest sannsynlig at du gjør når du er ferdig med dette tiltaket?



De aller fleste deltakerne på kvalifiseringsprogrammet tror at de vil komme i jobb etter de er ferdig med tiltaket i kvalifiseringsprogrammet. Som det framkommer av figuren over har hele 57 % tro på dette. 15 % tror de vil komme i jobb, videreutdanning seg eller drive med en kombinasjon av jobb og skole. Se tabell under.

Dette er gode resultater sett i lys av at ordinært arbeid ikke nødvendigvis er en realistisk målsetting for alle. I underveisrapporten til kvalifiseringsprogrammet uttrykte saksbehandlere i NAV at enkelte deltakere sliter med motivasjonen eller har skjult problematikk som rus eller psykiatri som det tar tid å få kartlagt. Det kan også ta tid før disse deltakerne blir i stand til å ivareta en ordinær jobb (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). En del deltakere kan derfor ofte være relativt langt fra deltakelse i det ordinære arbeidsliv. Målet med tiltakene kan imidlertid være en forberedelse til arbeidsdeltakelse. Tiltakene skal være individuelt utformet og tilpasset den enkeltes behov og forutsetninger.⁴ Ved innføringen av Kvalifiseringsprogrammet fantes det imidlertid et begrenset antall tilbud ved flere av NAV-kontorene og de var ofte mer gruppebaserte enn det som var målsettingen for Kvalifiseringsprogrammet (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009).

Tabell 2 Deltakernes oppfatning av tiltaket (Prosent)

I hvilken grad er du enig i følgende påstander?		
Dette tiltaket virker positivt for meg	Helt/delvis enig	91
	Helt/delvis uenig	6
	Ikke sikker/ubesvart	3
Dette tiltaket øker muligheten til å få ordinær jobb	Helt/delvis enig	83
	Helt/delvis uenig	12
	Ikke sikker/ubesvart	5
Gjennom tiltaket har jeg fått bedre oversikt over min økonomi, inntekter og utgifter	Helt/delvis enig	62
	Helt/delvis uenig	33
	Ikke sikker/ubesvart	5
Jeg er med i dette tiltaket fordi jeg får mer penger nå enn jeg fikk før	Helt/delvis enig	57
	Helt/delvis uenig	40
	Ikke sikker/ubesvart	3
Jeg er i dette tiltaket fordi NAV krever det av meg	Helt/delvis enig	54
	Helt/delvis uenig	41
	Ikke sikker/ubesvart	5
Dette tiltaket er til ingen nytte for meg. Jeg er bare med fordi jeg må	Helt/delvis enig	26
	Helt/delvis uenig	69
	Ikke sikker/ubesvart	6

Deltakerne har selv stor tro på at tiltaket bringer dem nærmere arbeidslivet. Tabellen over viser at hele 83 % er helt eller delvis enige i at tiltaket de er i øker muligheten til å få ordinær jobb. Nesten

⁴ Lov om sosiale tjenester. Kapittel 5A. Kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad

samtliges er helt eller delvis enige i at tiltaket virker positivt for dem. 72 % er helt enige i dette, mens 19 % er delvis enige. 62 % er helt eller delvis enige i at de har fått bedre oversikt over økonomien sin ved å være med i tiltaket. Deltakelse har også en praktisk side ved at et flertall er helt eller delvis enige i at de er i tiltaket fordi NAV krever det av dem og fordi de får mer penger nå enn tidligere. Allikevel er opp mot 70 % uenige eller delvis uenige i at de bare er med fordi de må. 16 % var helt enige i denne påstanden, mens 9 % var delvis enige.

Relasjonen mellom NAV og deltakerne i KVP er asymmetrisk ettersom mange brukere oppfatter at de ikke fritt kan velge bort deltakelse i Kvalifiseringsprogrammet. Et slikt forhold behøver ikke å være negativt så lenge deltakerne blir involvert i spørsmål rundt sin egen kvalifisering på en reell måte. Forskning viser at en reell brukermedvirkning forutsetter likeverdig kommunikasjon (Andreassen 2007). Imidlertid er det ofte slik at det ligger føringer for deltakelsen, for eksempel at et tiltak skal ha deltakelse i arbeidslivet som mål. Et brukersynspunkt som bryter med dette kan dermed være kontroversielt. Brukermedvirkning handler imidlertid om flere aspekter ved involvering. På et systemnivå er det tenkt at fagfolkene skal lære av brukernes perspektiver og justere opplegget basert på tilbakemeldinger fra dem (Andreassen 2004). Deltakerne kan dermed ha en god opplevelse av tilbudet til tross for at de opplever det som et krav å være med hvis tilbudene er godt utformet og kommunikasjonen likeverdig.

Tabell 3 Betydningen av alder for oppfatningen om muligheten for å få ordinær jobb etter tiltaket

Krysstabellanalyse			Er du enig eller uenig i at dette tiltaket øker muligheten til å få ordinær jobb?		
			Helt eller delvis enig	Helt eller delvis uenig	Total
Aldersgrupper	opp til 24 år	Antall	34	8	42
		Prosent	81	19	100
	25-35 år	Antall	63	8	71
		Prosent	89	11	100
	36-55 år	Antall	86	8	94
		Prosent	91	9	100
	56 år og eldre	Antall	12	5	17
		Prosent	71	29	100
Total		Antall	195	29	224
		Prosent	87	13	100

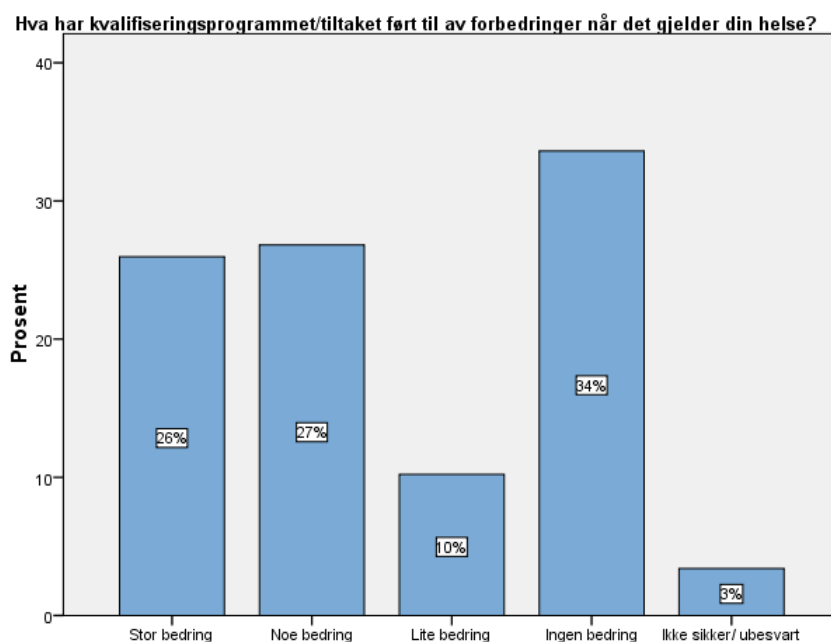
P=0,063

Det er noe forskjell på hva deltakerne mener avhengig av hvilken bakgrunn de har. Tabellen over viser at de som er mest optimistiske med hensyn til jobb er aldersgruppene mellom 25 og 55 år. De som er yngre eller eldre er mindre optimistiske. Dette kan skyldes at eldre har erfaringer med at det er vanskelig å komme inn på arbeidsmarkedet når de har nådd en viss alder. At de yngre er mer pessimistiske kan ha sammenheng med typen problemer de sliter med, og at de har lite arbeids erfaring.

Det var ingen signifikant sammenheng mellom utdanningsnivå, kjønn, arbeidserfaring og oppfatningen av muligheten til å komme i ordinær jobb etter tiltaket. Dette kan skyldes at den avhengige variabelen var skjevt fordelt. Hele 9 av 10 var helt eller delvis enige i at tiltakene de var i økte mulighetene deres til ordinær jobb. Det kan derfor ha begrenset med verdi å skille på bakgrunnsvariable for å forklare forskjeller i optimismen for å komme i jobb. Selv om ikke resultatene var signifikante var det en viss tendens til at de med ingen eller svært lang arbeidserfaring var mindre optimistiske enn de øvrige. Dette kan skyldes at de eldre som gjerne har lengre arbeidserfaring er mindre optimistiske i forhold til å komme inn på arbeidsmarkedet igjen enn andre aldersgrupper. De med ingen arbeidserfaring er i stor grad yngre mennesker. Det er kjent at disse gruppene kan ha utfordringer med å komme inn på arbeidsmarkedet (Lohne og Næsheim 2006).⁵

Kvalifiseringsprogrammet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger.⁶ Mange av brukerne ga, i underveisrapporten, uttrykk for at Kvalifiseringsprogrammet ga dem anledning til å "komme seg videre, få orden på livet, fullføre utdanning eller endelig få seg en jobb" (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). I denne brukerundersøkelsen rapporterer brukerne i stor grad om det samme. Som figurene under viser oppgir over halvparten stor eller noe bedring i helsen. Over halvparten oppgir også at de har fått bedre evne til å omgås andre mennesker. 60 % oppgir at tiltakene i Kvalifiseringsprogrammet har ledet til noe eller stor bedring i deres livsstil og til en mer meningsfull tilværelse for dem. 70 % eller over mente at tiltakene har øket deres kunnskap og kompetanse og gitt dem større tro på egne evner og muligheter. Se figurene under.

Figur 10 Opplevd effekt av tiltaket på deltakernes helse (Prosent)

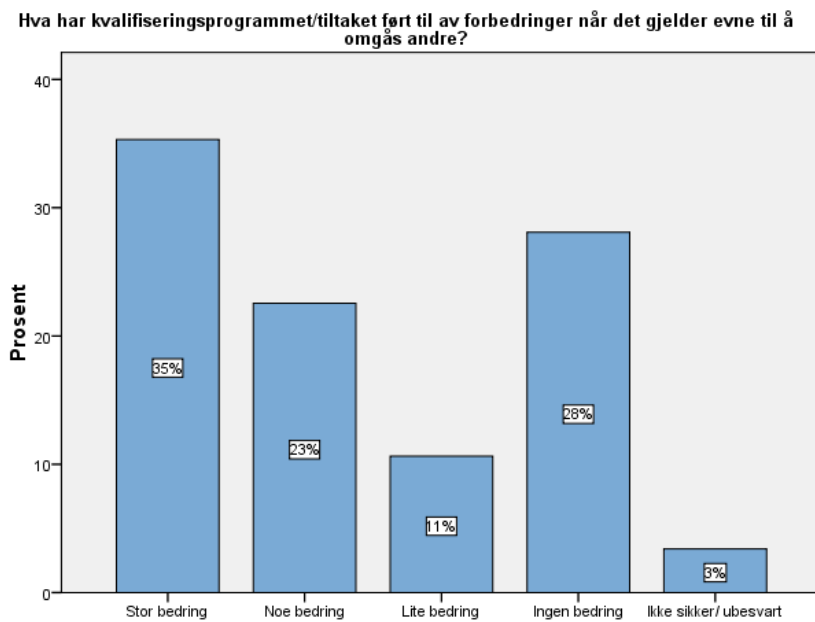


Figuren over viser at over halvparten av respondentene oppga at de hadde fått stor eller noe bedret helse som følge av Kvalifiseringsprogrammet.

⁵ <http://www.ssb.no/spp/utg/200705/08/>

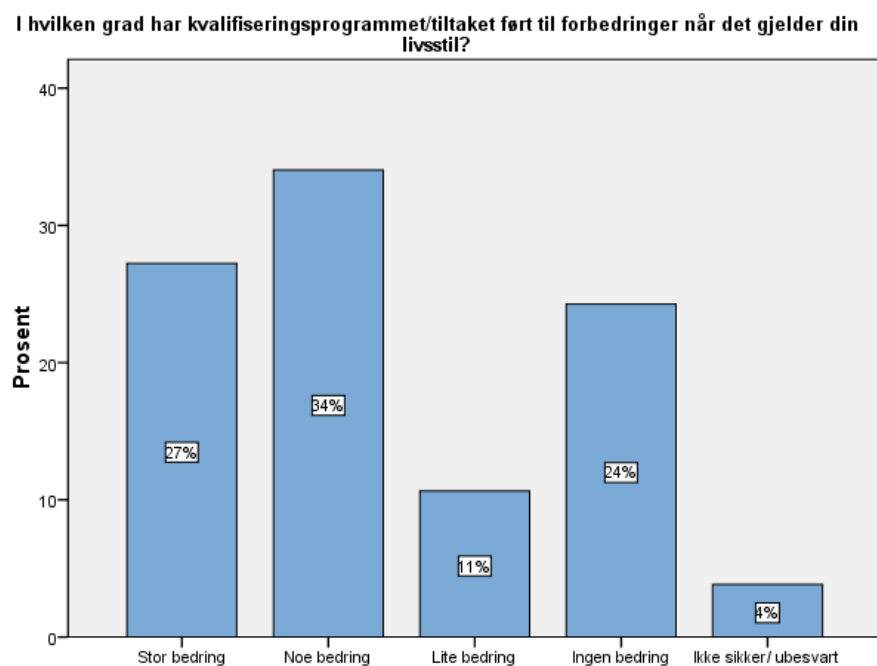
⁶ Lov om sosiale tjenester. Kapittel 5A. Kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad

Figur 11 Effekten av tiltaket på deltakernes opplevelse av forbedring i evnen til å omgås andre



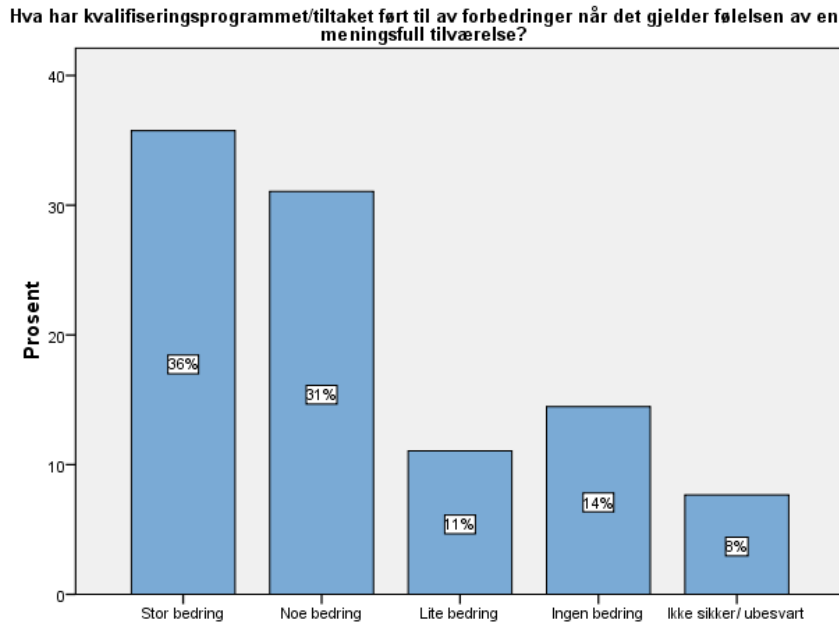
Figuren over viser at over halvparten av respondentene opplevde stor eller noen bedring i sin evne til å omgås andre som følge av Kvalifiseringsprogrammet.

Figur 12 Opplevd effekt av tiltaket på deltakernes livsstil (Prosent)



Figuren over viser at over 60 % av respondentene oppga at de hadde fått stor eller noe bedring i sin livsstil som følge av Kvalifiseringsprogrammet.

Figur 13 Effekt av tiltaket på deltakernes opplevelse av en meningsfull tilværelse (Prosent)

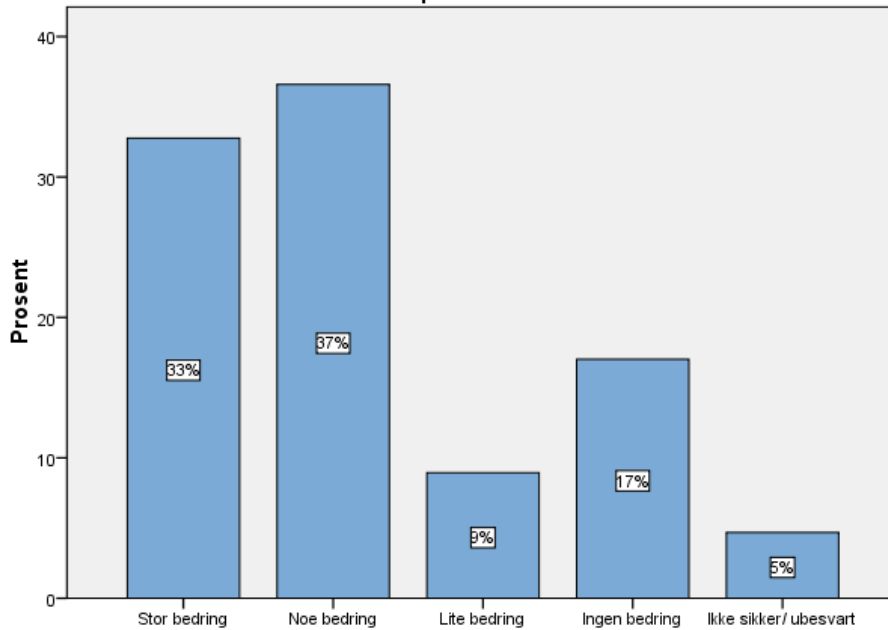


Over 60 % av respondentene oppga at de hadde stor eller noen bedring i sin opplevelse av en meningsfull tilværelse som følge av programmet. Det viser figuren over.

At mange deltakere har opplevd en bedring i sin helsetilstand og i sitt sosiale liv som følge av Kvalifiseringsprogrammet er positivt. Vi kjenner imidlertid ikke til deltakernes utgangspunkt. Derfor blir det vanskelig å vurdere hvilken betydning Kvalifiseringsprogrammet samlet sett har hatt på disse områdene. Tiltakene opplevdes imidlertid ikke kun som rettet mot bedring av sosial- og helse-dimensjonen ved deltakernes tilværelse. Som figurene under viser mente hele 70 % at tilbudene ga dem øket kunnskap og kompetanse (37 % oppga stor bedring og 33 % noe bedring), mens 72 % har økt tro på egne evner og muligheter (42 % mener stor bedring og 30 % noe bedring). Dette viser at Kvalifiseringsprogrammet har tilført noe som kan øke deltakernes sjanser til å komme inn på arbeidsmarkedet og at de selv er mer optimistiske i forhold til hva de kan oppnå.

Figur 14 Tiltaketts effekt på deltakernes kunnskap og kompetanse

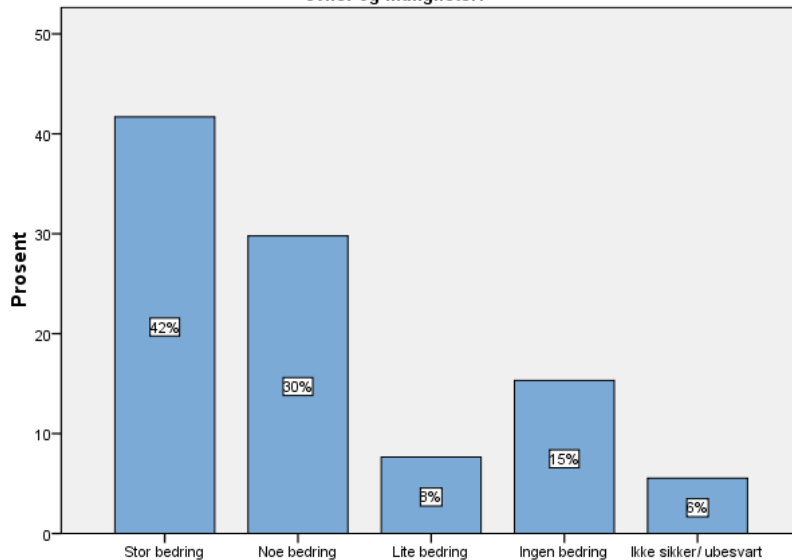
Hva har kvalifiseringsprogrammet/tiltaket ført til av forbedringer når det gjelder kunnskap og kompetanse?



Figuren over viser at 70 % oppga at deltakelse på programmet hadde ført til stor (33 %) eller noe (37 %) bedring når det gjelder kunnskap og kompetanse.

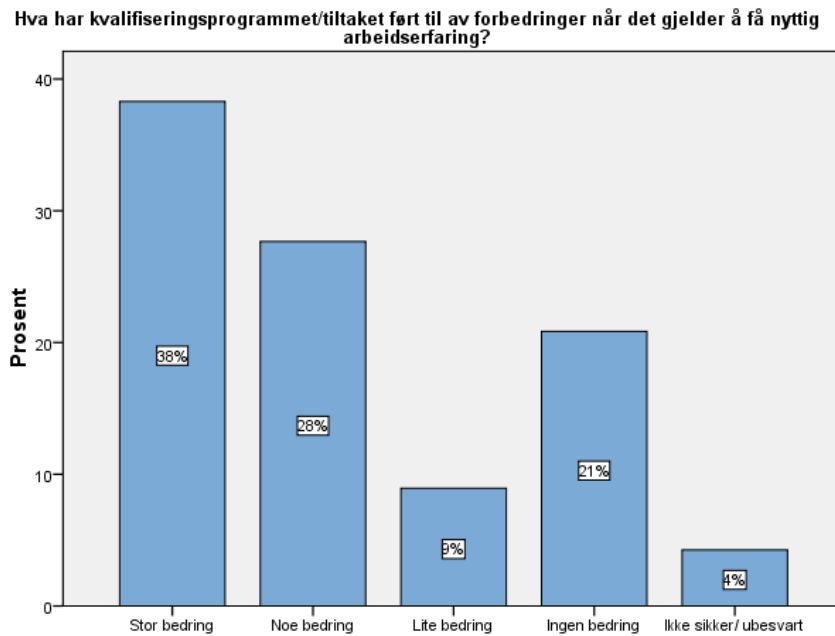
Figur 15 Effekten av tiltaket på deltakernes tro på egne evner og muligheter

Hva har kvalifiseringsprogrammet/tiltaket ført til av forbedringer når det gjelder tro på egne evner og muligheter?



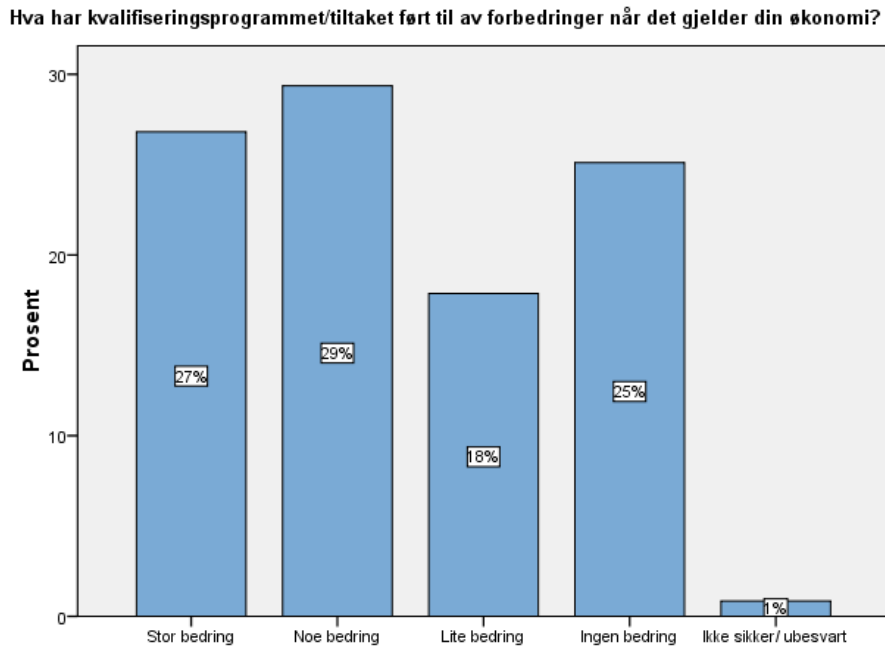
Som figuren over viser oppgir 72 % at de har opplevd stor (42 %) eller noe (30 %) bedring når det gjelder troen på egne evner og muligheter.

Figur 16 Tiltakets effekt på deltakernes opplevelse av nyttig arbeidserfaring



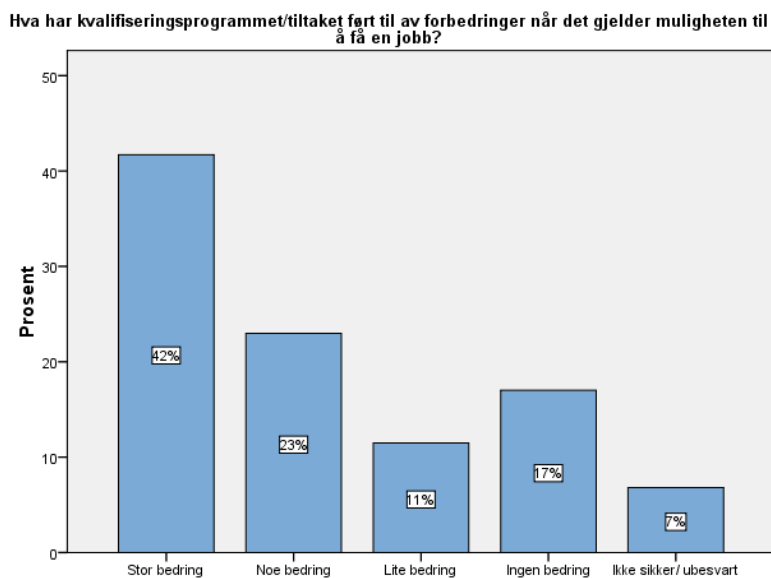
66 % mente at tiltakene hadde gitt dem nyttig arbeidserfaring (38 % oppga stor bedring og 28 % noe bedring). Se figuren over.

Figur 17 Tiltakets effekt på deltakernes økonomi (Prosent)



I tillegg til å hjelpe brukerne med deres livssituasjon og forberede dem på ordinær jobb oppgir et flertall også at Kvalifiseringsprogrammet har ført til forbedringer når det gjelder deres økonomi (29 % oppgir noe bedring og 27 % stor bedring).

Figur 18 Tiltakets effekt på deltakernes opplevelse av jobbrelevans (Prosent)



Hele 65 % mente tiltaket forbedret muligheten for å få jobb (42 % oppga stor bedring og 23 % noe bedring). Det viser figuren over.

Brukerne deler dermed ikke bekymringen det ble gitt uttrykk for i underveisrapporten om at det kunne bli for lite fokus på arbeidsmarkedet i tiltakene (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). Den positive vurderingen av forbedrede jobbmuligheter representerer imidlertid også en risiko for skuffelse hvis forventningene til hva den enkelte kan oppnå ikke er realistiske. Hvis tiltakene er godt forankret i arbeidslivet og kurstilbyderne har nettverk og samarbeidspartnere som kan hjelpe brukerne videre på veien etter at kursene er slutt, vil det være viktig og bidra til at denne innsatsen også viser resultater på lengre sikt.

6 Oppsummering og konklusjon

Hva kjennetegnet deltakerne i denne undersøkelsen? Et flertall var aleneboende, fremmedspråklige, menn, 36 år eller yngre, med utdanning på videregående skolenivå eller lavere. Det mest slående med gruppen var imidlertid hvor mange ulike typer mennesker som var med. Det var stor variasjon både i alder, kjønn, utdanning og arbeidserfaring. En så stor variasjon i typen deltakere gjør utfordringen desto større med å finne individuelt tilpassede løsninger til alle, slik intensjonen i Kvalifiseringsprogrammet er. Deltakerne uttalte seg imidlertid svært positivt om hjelpen de hadde fått. Flertallet opplevde å være i tiltak de selv hadde ønsket og mange var også på tiltak de hadde ønsket seg fra før av.

De fleste oppfattet det som et krav fra NAV at de skulle være med på Kvalifiseringsprogrammet, men svært få oppga at de kun var med fordi de måtte. Deltakere har dermed hatt en god opplevelse av tilbudet til tross for at de oppfattet det som et krav å være med. Det kan tyde på at NAV har lykkes godt med brukermedvirkning og med tilpasning til den enkelte.

De fleste deltakerne trodde det var sannsynlig at de kom i jobb etter at de var ferdige med programmet og et overveldende flertall mente at tiltakene i hvert fall økte muligheten for at de skulle komme i ordinær jobb. Tiltakene har i tillegg gitt de fleste deltakerne økt tro på egne evner og muligheter og økt kunnskap og kompetanse. De fleste mente det viktigste de hadde lært i tiltakene var å forberede seg på jobb og utdanning. Dette viser at Kvalifiseringsprogrammet har tilført ferdigheter som kan øke deltakernes sjanser til å komme inn på arbeidsmarkedet og at deltakerne selv har blitt mer optimistiske i forhold til hva de kan oppnå.

En stor andel av deltakerne opplevde at de hadde fått bedre helse av å delta i tiltakene og at det hadde hjulpet dem på det personlige plan, både når det gjaldt økonomi, bedring av livsstilen, opplevelsen av en mer meningsfull tilværelse og evnen til å omgås andre. Det er positivt at Kvalifiseringsprogrammet har hatt en slik virkning.

Et viktig spørsmål å stille før man konkluderer med at Kvalifiseringsprogrammet har vært en suksess for brukerne er om respondentene i denne undersøkelsen er representative for samtlige deltakere på Kvalifiseringsprogrammet. Det har vært frafall i hvem saksbehandlerne i NAV har fått med på undersøkelsen. En mulig vurdering kan være at de deltakerne som saksbehandlerne ikke fikk tak i, kan være dårligere fungerende enn dem de faktisk fikk rekruttert til undersøkelsen. Det betyr at resultatene fra denne undersøkelsen kan være mer positive enn det de ville vært hadde vi fått alle i tale.

Resultatene fra brukerundersøkelsen vitner om at brukerne har fått større tro på egne evner og muligheter og at de også tror de vil komme i jobb etter tiltakene. Dette er et godt utgangspunkt for å komme seg innenfor på arbeidsmarkedet. Det er imidlertid en risiko for at inntredenen på arbeidsmarkedet kan bli vanskeligere enn forventet. En kritisk faktor blir da at NAV og tiltakshaverne bruker nettverk og kontakter i arbeidslivet slik at de kan hjelpe deltakerne å få en fot innenfor. Det ville i tilfelle kunne lede til resultater også på lengre sikt.

Resultatene fra denne spørreundersøkelsen må også tolkes som en positiv tilbakemelding til saksbehandlerne i NAV. De har åpenbart lyktes med å kommunisere og tilrettelegge tiltak på en måte som deltakerne opplever som positivt.

Litteraturliste

Andreassen, T.A. (2004): Brukermedvirkning i praksis – Faglig fortolkning av politiske mål. I: R. Dahle og K.Thorsen (red.): *Velferdstjenester i endring – når politikken blir praksis*. Bergen: Fagbokforlaget.

Andreassen, T. A. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten: arbeid med brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Andreassen, T.A. (2007). Når brukerne ikke blir tatt på alvor. *Tidsskrift for velferdsforskning* 10(2), 3-13.

Legard, S., Schafft, A. og Spjelkavik, Ø. (2009). Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet. Underveisrapport. AFI-rapport 7/2009. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet

Lohne, Y. og Næsheim, H. N. (2006). *Eldre i arbeidslivet*. SSB-Rapport 9/2006. Oslo: Statistisk sentralbyrå.

Schafft, A. (2009). *Å få seg en jobb. Arbeidsrettet rehabilitering ved psykiske helseproblemer*. Oslo: Kommuneforlaget.

Schafft, A. og Spjelkavik, Ø. (2006). *På vei til jobb? Evaluering av arbeidsmarkedssatsingen for sosialhjelpsmottakere*. AFI-rapport 7 / 06. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.

Offentlige dokumenter:

Sosialtjenesteloven (2008). Lov om sosiale tjenester m.v. Trådt i kraft 1. Januar 1993. URL: <http://www.lovdatab.no/all/tl-19911213-081-007.html> [Lesedato: 23.09.2009]

Ot. Prp. Nr. 70 (2006-2007). Om lov om endringer i sosialtjenesteloven og i enkelte andre lover. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.

Vedlegg

Intervjuskjema

Spørreskjema

UNDERSØKELSE BLANT DELTAKERE AV KVALIFISERINGSPROGRAMMET

3. JUNI – 3. SEPTEMBER 2009

INTRO:

God kveld. mitt navn er, og jeg ringer fra RESPONS I forbindelse med en undersøkelse vi gjør for NAV, blant deltakere av Kvalifiseringsprogrammet. Snakker jeg med < NAVN >?

HVIS/NÅR RETT PERSON:

Vi ringer deg i forbindelse med en undersøkelse vi gjør for NAV, og vil stille deg noen spørsmål om Kvalifiseringsprogrammet og de tiltakene du er med i nå. Du skal ha blitt forespurt av din veileder ved NAV om å være med. Kan du huske det?

Vi vil nå stille deg noen få spørsmål om hva du synes om tiltakene og hjelpen du har fått. Først stiller vi noen faktaspørsmål om deg og din livssituasjon. Deretter stiller vi spørsmål om tiltakene og hjelpen du har fått.

Undersøkelsen er anonym. Dine svar vil ikke bli videreformidlet til NAV, tiltaksarrangører eller andre du har hatt med å gjøre.

1. Først litt om husstanden du bor i. Bor du....

LES OPP 1-6

- 1: Sammen med ektefelle/samboer og barn
- 2: Sammen med ektefelle/samboer uten barn
- 3: Alene med barn
- 4: Alene uten barn
- 5: Bor du sammen med venner
- 6: Bor du sammen med foreldre, søsken og/eller andre familiemedlemmer
- 7: Ikke sikker/ Ubesvart

2. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 1: 6-årig grunnskole
- 2: 9-årig grunnskole
- 3: Folkehøyskole
- 4: Yrkeskole
- 5: Videregående skole Allmennfag
- 6: Grunnfag eller tilsvarende
- 7: Mellomfag eller tilsvarende
- 8: Batchelorgrad
- 9: Høyskolekandidat
- 10: Mastergrad
- 11: PHD, Doktorgrad
- 12: Ikke sikker/ Ubesvart

3. Hvor mange års erfaring fra vanlig jobb i arbeidslivet har du?

NOTÉR ANTALL ÅR

99=IKKE SIKKER/UBESVART

4: Hvilket land er du født i?

- 1: Norge
- 2: Annet land_____NOTÉR
- 3: Ikke sikker/ Ubesvart

Spørsmål om tiltaket og hjelpen deltakerne har fått

Til intervjuer: Les opp spørsmålet og la dem svare. Hvis du ikke klarer å passe svaret deres inn i noe svaralternativ stiller du et oppfølgingsspørsmål for å finne ut hvilken av svarkategoriene du kan krysse av på.

5. Så over til noen spørsmål om det tiltaket eller tiltakene du er på nå. Hva er for deg det viktigste du lærer eller får hjelp til i dette eller disse tiltakene?

- 1: Søke jobber
- 2: Prøve seg i ordinær jobb, gjennom praksisplass eller på annen måte
- 3: Finne ut hva man ønsker å gjøre videre i livet
- 4: Drive med fritidsaktiviteter som hobby og/eller fysisk aktivitet og trening
- 5: Lære praktiske oppgaver i hverdagen og i hjemmet
- 6: Lære norsk
- 7: Få opplæring / utdanning som gjør det lettere å få jobb
- 8: Annet_____NOTER
- 9: Ikke sikker/ ubesvart

6a. I hvilken grad var du selv med å bestemme hvilket eller hvilke tiltak du skulle delta på?

LES OPP 1-4

- 1: I stor grad
- 2: I noen grad
- 3: I mindre grad
- 4: I liten eller ingen grad
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

6b. I hvilken grad var det eller de tiltakene du nå deltar på, tiltak som du på forhånd ønsket å delta på?

LES OPP 1-4

- 1: I stor grad
- 2: I noen grad
- 3: I mindre grad
- 4: I liten eller ingen grad
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

7. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du har fått fra kvalifiseringsprogrammet/ tiltaket som du er med i nå? Er du...

LES OPP 1-4

- 1: Svært fornøyd
- 2: Ganske fornøyd
- 3: Ganske misfornøyd
- 4: Svært misfornøyd
- 5: Ikke sikker

8. Jeg skal nå lese opp noen spørsmål om kvalifiseringsprogrammet og tiltaket som du er med i nå. Vi vil gjerne vite om kvalifiseringsprogrammet/ tiltaket har medført forbedringer for deg på følgende områder:

a) Når det gjelder din helse

LES OPP 1-4

- 1: Stor bedring
- 2: Noe bedring
- 3: Lite bedring
- 4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

b) Når det gjelder din økonomi

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

c) Når det gjelder din livsstil

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

d) Når det gjelder følelsen av en meningsfull tilværelse

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

e) Når det gjelder tro på egne evner og muligheter

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

f) Når det gjelder kunnskap og kompetanse

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

g) Når det gjelder å få nyttig arbeidserfaring

LES OPP 1-4

1: Stor bedring

2: Noe bedring

3: Lite bedring

4: Ingen bedring

5: Ikke sikker/ ubesvart

h) Når det gjelder muligheten til å få en jobb

LES OPP 1-4

- 1: Stor bedring
- 2: Noe bedring
- 3: Lite bedring
- 4: Ingen bedring
- 5: Ikke sikker/ ubesvart

i) Når det gjelder evne til å omgås andre

LES OPP 1-4

- 1: Stor bedring
- 2: Noe bedring
- 3: Lite bedring
- 4: Ingen bedring
- 5: Ikke sikker/ ubesvart

Til intervjuer: Les opp spørsmålet og la dem svare. Hvis du ikke klarer å velge svaralternativ ut fra svaret stiller du et oppfølgingsspørsmål for å finne ut hvilken av svarkategoriene du kan krysse av på.

9. Hva tror du er mest sannsynlig at du gjør når du er ferdig med dette tiltaket (bare ett svar mulig)?

- 1: At jeg får en vanlig jobb
- 2: At jeg får en praksisplass
- 3: At jeg får en spesielt tilrettelagt jobb
- 4: At jeg fortsetter på et annet tiltak
- 5: At jeg fortsetter å gå på sosialen
- 6: At jeg får uføretrygd
- 7: Annet____NOTER
- 8: Ikke sikker/ ubesvart

10. I hvilken grad er du enig i følgende påstander...

a) Dette tiltaket øker muligheten til å få ordinær jobb

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig
- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

b) Dette tiltaket virker positivt for meg

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig
- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

c) Jeg er i dette tiltaket fordi NAV krever det av meg

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig

- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

d) Jeg er med i dette tiltaket fordi jeg får mer penger nå enn jeg fikk før

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig
- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

e) Dette tiltaket er til ingen nytte for meg. Jeg er bare med fordi jeg må

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig
- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

f) Gjennom tiltaket har jeg fått bedre oversikt over min økonomi, inntekter og utgifter

LES OPP 1-4

- 1: Helt enig
- 2: Delvis enig
- 3: Delvis uenig
- 4: Helt uenig
- 5: Ikke sikker/Ubesvart

11. Til slutt: Hva er din alder?

NOTER ALDER

12. Registrer kjønn

- 1: Kvinne
- 2: Mann

Det var alt vi hadde å spørre om. Tusen takk for hjelpen, og ha en god kveld videre!

Brev til NAV lokal

Fylkesprosjektene for Kvalifiseringsprogrammet

Aktuelle NAV- kontor v/NAV leder

Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet

Vedlagt følger brev fra Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) vedrørende brukerundersøkelse i forbindelse med evalueringen av Kvalifiseringsprogrammet.

AFI gjennomfører evalueringen på oppdrag av Arbeids- og inkluderingsdepartementet og det er av stor betydning for evalueringen å få inn data om brukernes erfaringer med Kvalifiseringsprogrammet.

Fylkesprosjektene og berørte NAV ledere/NAV- kontor (se vedlagt liste), anmodes på denne bakgrunn om å bistå med å sikre at informasjonen vedlagt blir formidlet til veiledere og brukere i Kvalifiseringsprogrammet og at aktuelle opplysninger/dokumenter sendes AFI så snart det lar seg gjøre.

Med vennlig hilsen

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Tor Saglie
arbeids- og velferdsdirektør

Anne Lieungh
direktør

Avd. levekår og sosiale tjenester

Vedlegg

1. Brev fra Arbeidsforskningsinstituttet m/vedlegg
2. Liste over NAV- kontor som er utpekt til å delta i brukerundersøkelsen

Til:

Aktuelle NAV – kontor (se vedlagt liste) V/NAV leder

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Dato, sted

Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet

Deres NAV-kontor er blitt plukket ut til å være med på en brukerundersøkelse i kvalifiseringsprogrammet. Brukerundersøkelsen skal gjennomføres våren 2009. Kvalifiseringsprogrammet har i mange NAV lokal nå vært i drift i et drøyt år. Arbeids- og inkluderingsdepartementet er derfor interessert i å få et inntrykk av hvordan brukerne oppfatter programmet så langt. Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) skal gjennomføre brukerundersøkelsen på oppdrag fra departementet. Meningsmålingsselskapet Respons skal gjennomføre telefonintervjuene av brukerne.

For å gjennomføre telefonintervjuundersøkelsen trenger AFI/Respons et skriftlig samtykke fra deltakerne og et telefonnummer. Vi ber derfor om at NAV lokal bistår i fremskaffelsen av navn, telefonnummer og skriftlig samtykke.

Rent praktisk kan dette ordnes slik:

- Alle deltakere i KVP skal forespørres om deltakelse
- Veilederen til den enkelte spør om deltakelse
- Veilederen får en egen skriftlig informasjon om undersøkelsen (vedlegg 1)
- Veilederen får skriftlig informasjon rettet til deltaker (vedlegg 2)
- Veilederen får en samtykke erklæring som skal signeres av deltakeren (vedlegg 3)
- Veilederen fyller ut vedlagte skjema over deltakere og telefonnumre (vedlegg 4)

Forespørselen om deltakelse i brukerundersøkelsen kan veilederne gjøre i forbindelse med en ordinær konsultasjon eller ved en direkte henvendelse. Det vil framgå av vedlegg 2 hvordan denne forespørselen kan gjøres.

Veilederen fyller fortløpende ut skjemaet (vedlegg 4) når han/hun er i kontakt med sine deltakere. Når samtlige er forespurt opplyses hvor mange som ikke ønsket å delta nederst på skjemaet. Det må også registreres årsaker som er oppgitt for ikke å delta. Veileder sender deretter skjemaet pr. post til AFI. Adressen er:

Arbeidsforskningsinstituttet
v/Kristin Reichborn-Kjennerud
Boks 6954 St. Olavsplass
0103 Oslo

Skjemaet må være AFI i hende innen to uker fra veileder mottok forespørselen.

Resultatene fra brukerundersøkelsen inngår i en større evaluering av prosessen og resultatene av kvalifiseringsprogrammet. Resultatene fra undersøkelsen skal bidra til at vi kan justere og forbedre arbeidet med kvalifiseringsprogrammet underveis. Resultatene fra brukerundersøkelsen vil bli sendt deres NAV kontor, men det vil ikke bli brutt ned på enkeltkontor. Er det ytterligere spørsmål om brukerundersøkelsen kan forsker Kristin Reichborn Kjennerud kontaktes på e-post rekr@afi-wri.no eller telefon 92 68 01 08.

Intervjuundersøkelsen er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen

.....

.....

Arbeidsforskningsinstituttet

Vedlegg

1. Skriftlig informasjon om undersøkelsen til veileder
 2. Skriftlig informasjon om undersøkelsen til deltaker
 3. Samtykkeerklæring
 4. Registreringsskjema
-

Vedlegg 1

Informasjon til veileder

I forbindelse med en evaluering av kvalifiseringsprogrammet som løper fra dato til dato skal det gjennomføres en brukerundersøkelse rettet mot deltakerne i kvalifiseringsprogrammet.

Det er Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) som skal gjennomfører brukerundersøkelsen. Meningsmålingsselskapet Respons skal gjennomføre telefonintervjuene av brukerne.

Målet med undersøkelsen er å få et representativt uttrykk for hvordan målgruppa subjektivt opplever kvalifiseringsprogrammet. Viktige spørsmål å få belyst er brukernes motivasjon for deltakelse, deres livssituasjon, erfaringer med hjelpeapparatet, opplevelse av individuell tilpasning, oppfølgingen fra NAV og deres egne vurderinger av resultatene av kvalifiseringsprogrammet.

Veilederne med ansvar for deltakere i kvalifiseringsprogrammet skal forespørre deltakerne om de kan delta på en slik brukerundersøkelse. Forespørselen kan gjøres i forbindelse med en ordinær konsultasjon eller ved en direkte henvendelse. Intervjuet vil maksimalt ta 10 minutter og vil dreie seg om deres deltakelse i kvalifiseringsprogrammet. Veileder kan innlede med eksempelvis følgende formulering:

Kvalifiseringsprogrammet som du deltar i evalueres i disse dager. Kunne du tenke deg å bli kontaktet over telefon for å svare på noen spørsmål om dine erfaringer med programmet? Det er frivillig å delta, men du vil få mulighet til å gi tilbakemelding om hva du synes er bra og mindre bra ved programmet. Dine synspunkter vil være av stor verdi for utvikling og forbedring av tilbudet. Hva du eventuelt sier vil ikke ha noen betydning for din deltakelse i dette programmet. Jeg håper du vil delta og ber om lov til å formidle ditt navn og telefonnummeret til Arbeidsforskningsinstituttet og Respons som gjennomfører intervjuundersøkelsen. Du må også undertegne på et ark hvor det står at du aksepterer å være med på undersøkelsen. Hvis du skulle ønske det er det fullt mulig å trekke seg fra undersøkelsen i ettertid. Ditt navn og telefonnummer vil bli slettet umiddelbart etter at intervjuene er gjennomført.

Veilederen fyller fortløpende ut skjemaet når han/hun er i kontakt med sine deltakere. Når veilederen har forespurt alle deltakerne de har ansvar for om deltakelse, legges informasjonen inn i et excelark utarbeidet av AFI. Veileder sender deretter skjemaet pr. post til AFI innen to uker. Adressen er:

Arbeidsforskningsinstituttet
v/Kristin Reichborn-Kjennerud

Boks 6954 St. Olavsplass

0103 Oslo

Det er lagt opp til at deltakerne skal intervjues over telefon. I tillegg til navn og telefonnummer må det derfor registreres hvem som ikke kan nås pr telefon. En utfordring vil være at noen brukere snakker lite eller dårlig norsk. Det må derfor registreres hvilket språk de kan kommunisere på. Respondenten må ikke føle noe press til å delta.

Vedlegg 2

Informasjon til deltakere i Kvalifiseringsprogrammet

Arbeids- og Inkluderingsdepartementet ønsker kunnskap om hvordan deltakerne i kvalifiseringsprogrammet opplever programmet. I den forbindelse skal det gjennomføres en brukerundersøkelse. Resultatene fra undersøkelsen skal bidra til at NAV kan forbedre tilbudet til deltakerne i programmet.

Det er Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) som skal gjennomføre brukerundersøkelsen. Meningsmålingsselskapet Respons skal gjennomføre telefonintervjuene av brukerne. De vil bl.a. stille spørsmål om motivasjon for deltakelse, livssituasjon, erfaringer med hjelpeapparatet, oppfølgingen fra NAV og vurderinger av resultatene av kvalifiseringsprogrammet.

Du er en av dem som har blitt plukket ut. Intervjuet vil gjennomføres over telefon og vil ta ca. 10 minutter. Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Svarene du gir vil bli anonymisert og personopplysningene slettet slik at dine svar ikke vil kunne tilbakeføres til deg.

Intervjuet vil skje ved at du blir oppringt fra meningsmålingsselskapet Respons som gjennomfører telefonintervjuene. Hvis du har et annet morsmål og ønsker å bli intervjuet på dette, vennligst gi beskjed til intervjueren ved starten av intervjuet.

Vi håper du kan stille opp på intervjuet. Vi ønsker at du skriver under på samtykkeerklæringen du får fra din saksbehandler og oppgir et telefonnummer vi kan nå deg på.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe Arbeidsforskningsinstituttet på 23 36 92 00, eller sende en e-post til afi@afi-wri.no.

Intervjuundersøkelsen er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen

Arbeidsforskningsinstituttet

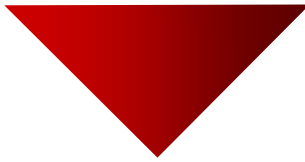
Vedlegg 3

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om brukerundersøkelsen av kvalifiseringsprogrammet og ønsker å stille på intervju.

Navn: Dato:

Signatur :.....Telefonnummer:



Arbeidsforskningsinstituttet

AFI er et tverrfaglig arbeidslivsforskningsinstitutt. Sentrale forskningstema er:

- Inkluderende arbeidsliv
- Utsatte grupper i arbeidslivet
- Konflikthåndtering og medvirkning
- Sykefravær og helse
- Innovasjon
- Organisasjonsutvikling
- Velferdsforskning
- Bedriftsutvikling
- Arbeidsmiljø

Se www.afi.no

Publikasjoner kan lastes ned eller bestilles fra AFIs hjemmeside eller direkte fra instituttet.

Pt 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO
Besøksadresse:
Stensberggt. 25

Telefon: 23 36 92 00
Fax: 22 56 89 18
E-post: afi@afi-wri.no
www.afi.no

