

Rapport 2005-106

**Evaluering av  
individuell service-  
erklæring i Aetat**

# **Evaluering av individuell service- erklæring i Aetat**

Utarbeidet for  
Arbeidsdirektoratet



# Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER .....	1
1 INNLEDNING, BAKGRUNN OG FORMÅL MED EVALUERINGEN ....	5
1.1 Bakgrunn.....	5
1.2 Problemstilling.....	7
1.3 Gjennomføring av oppdraget.....	8
2 DOKUMENTASJON AV UNDERSØKELSENE OG RESPONDENTENE	11
2.1 Saksbehandlerundersøkelsen .....	11
2.2 Arbeidssøkerundersøkelsen .....	13
3 INNFØRINGEN AV SERVICEERKLÆRINGEN .....	17
3.1 Opplæring og informasjon ved innføringen av serviceerklæringen ..	17
3.2 Forståelse av brukermedvirkning.....	18
4 PRAKSIS OG ERFARING MED SERVICEERKLÆRING .....	21
4.1 Saksbehandlers praksis med serviceerklæring.....	21
4.2 Arbeidssøkers erfaring med serviceerklæring .....	23
4.3 Saksbehandlers innspill på forbedringer av førstegangssamtalen ....	25
4.4 Saksbehandlers innspill på forbedringer av oppfølgingssamtalen.....	26
5 VURDERING AV SERVICEERKLÆRINGEN .....	27
5.1 Hva saksbehandler tror om arbeidssøkers vurdering.....	27
5.2 Arbeidssøkernes egne vurderinger av serviceerklæringen .....	28
5.3 Sammenligning av saksbehandlerne og arbeidssøkers vurdering ....	30
5.4 Saksbehandlers kommentarer til hvordan arbeidssøkerne opplever serviceerklæringen .....	32
6 SAKSBEHANDLERS VURDERING AV SERVICEERKLÆRINGER ...	33
6.1 Serviceerklæring som virkemiddel .....	33
6.2 Serviceerklæring og servicegruppene .....	35
6.3 Innholdet i serviceerklæringen.....	36
7 VURDERING AV AETAT OG BRUKERMEDVIRKNING.....	37
7.1 Saksbehandlers vurdering .....	37
7.2 Arbeidssøkers vurdering .....	38
7.3 Sammenligning av saksbehandler og arbeidssøkers vurdering.....	39
8 OPPSUMMERING OG INNSPILL TIL VIDEREUTVIKLING.....	41
8.1 Oppsummering.....	41
8.2 Innspill til videreutvikling .....	42
VEDLEGG 1 – EKSEMPLER PÅ 2 ULIKE SERVICEERKLÆRINGER.....	45
VEDLEGG 2 – METODE OG GJENNOMFØRING .....	51
VEDLEGG 3 – SPØRRESKJEMA SAKSBEHANDLERUNDERSØKELSE	59
VEDLEGG 4 – SPØRRESKJEMA ARBEIDSSØKERUNDERSØKELSE	67



# Sammendrag og konklusjoner

## Resymé

*Fra 1. juli 2005 har alle brukere av Aetat rett til å få en individuell serviceerklæring som informerer om rettigheter og plikter for arbeidssøker og Aetat. ECON har evaluert erfaringene så langt. Evalueringen viser at arbeidssøkerne generelt er fornøyd med erklæringen, mens saksbehandlerne er noe mer skeptisk. Alt i alt er likevel hovedinntrykket at Aetats brukere har fått en bedre service gjennom erklæringen. Arbeidsdirektoratet bør imidlertid vurdere å innføre klarere rutiner på hvordan saksbehandlerne skal håndtere erklæringen under dialogen med arbeidssøker. I tillegg bør direktoratet vurdere om erklæringens layout og språk kan forbedres.*

## Bakgrunn

1. juli 2005 ble ny lov om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven) innført. Den nye loven gir Aetats brukere rett til en individuell serviceerklæring som innebærer en formalisering av enkelte rettigheter og plikter for arbeidssøker og Aetat. Arbeidsdirektoratet har gitt ECON i oppdrag å evaluere erfaringene med individuell serviceerklæring.

I den nye arbeidsmarkedsloven er det lagt vekt på å klargjøre de ulike aktørenes rettigheter og plikter for å styrke brukernes reelle rettssikkerhet. Med bakgrunn i dette er Aetats registrering av arbeidssøkere, avklaring av arbeidssøkers kompetanse og vurdering av behov for tjenester regulert i selve loven. Serviceerklæringen skal ta stilling til:

om arbeidssøkeren har behov for de tjenester som Aetat forvalter for å skaffe seg eller beholde arbeid,

hvilke tjenester og virkemidler utover Aetats ordinære formidling og oppfølgingsbistand som er å anse som nødvendige og hensiktsmessige,

når det skal skje en oppfølging i saken dersom målet om arbeid ikke blir nådd,

hvilken aktivitet som er forventet fra arbeidssøkers side.

Det er utarbeidet standardtekster på erklæringer for seks servicegrupper; arbeidssøkere med behov for ordinær arbeidssøkerbistand, attføringsbistand, kvalifiseringsbistand, kartleggingsbistand, tilrettelagt arbeidssøkersbistand og på bedriftsinterne tjenester. Erklæringen består av to sider.

## Problemstilling

*Målsettingen med ordningen er knyttet til om individuell serviceerklæring bidrar til at Aetat yter bedre service overfor arbeidssøkere gjennom:*

*Tidligere og tydeligere forventningsavklaring*

*Økt brukermedvirkning*

*Mer målrettet bistand.*

Evalueringen har tatt utgangspunkt i følgende tre perspektiver;

Opplever arbeidssøkere at de faktisk har fått en bedre service gjennom innføringen av individuell serviceerklæring?

Hvilken oppfatning har Aetat – og hva har ordningen medført for Aetat?

Har ordningen medført noen form for gevinster for Aetat?

Datainnsamlingen har bestått av dybdeintervjuer over telefon med seks saksbehandlere i Aetat lokal, en spørreskjemaundersøkelse med svar fra 251 saksbehandlere i Aetat spredt over hele landet og en arbeidssøkerundersøkelse med svar fra 302 brukere.

## Konklusjoner og tilrådinger

Hovedspørsmålet i denne evaluering er om arbeidssøkerne har fått en bedre service ved at Aetat har innført individuelle serviceerklæringer. Nedenfor oppsummeres hovedfunnene fra evalueringen.

Saksbehandlerne er mer delt enn arbeidssøkerne når det gjelder vurderingen av serviceerklæringen. Blant annet anser en del saksbehandlere at erklæringen gir arbeidssøker for store forventninger til hva de kan få av tjenester fra Aetat, og en del mener at de ikke har blitt mer lydhør overfor arbeidssøkers vurdering av egen situasjon. En del saksbehandlere synes imidlertid at serviceerklæringen har bidratt til bedre kvalitet på avklaringen i førstegangssamtalen og at saksbehandlerne har fått et bedre datagrunnlag i Arena (Aetats saksbehandlingsverktøy) til bruk i oppfølgingsamtaler.

Om lag halvparten av saksbehandlerne er også enig i at serviceerklæringen har gitt en tidligere og tydeligere forventningsavklaring mellom Aetat og arbeidssøker. Omtrent like mange trekker frem at serviceerklæringen har gitt saksbehandlerne en større bevissthet og en grundigere vurdering av arbeidssøkers servicebehov og bruk av virkemidler. Få mener imidlertid at erklæringen har bidratt til større brukermedvirkning. Oppsummert anser 42 prosent av alle saksbehandlerne at serviceerklæringen ”alt i alt” fungerer *godt*, mens kun 15 prosent svarer *dårlig*. 43 prosent svarer imidlertid *verken eller*.

Mange arbeidssøkere synes at serviceerklæringen er viktig for å sikre at de får innflytelse over egen sak. De synes også det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som både informerer om hva arbeidstaker plikter å gjøre og om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler. Mange synes også at serviceerklæringen gir mye nyttig informasjon og at den er viktig for å sikre innflytelse over egen sak. Få arbeidssøkere mener at informasjon fra Aetat og hjemmesiden

kan erstatte en skriftlig serviceerklæring. Enda færre anser at erklæringen er for lang eller har et vanskelig språk, noe mange saksbehandlere mener.

Hovedinntrykket er at arbeidssøkerne er ganske fornøyd med at Aetat har en serviceerklæring, selv om noen arbeidssøkere også er kritiske. Vi anser at arbeidssøkerne har fått en bedre service gjennom innføringen av individuell serviceerklæring. Både arbeidssøkerne og saksbehandlere er også enige om at arbeidssøkerne har fått et bedre inntrykk Aetat.

Selv om betydelige flere saksbehandlere synes erklæringen fungerer godt enn dårlig, anser over halvparten at innføringen av serviceerklæringen har gitt en større arbeidsbelastning. Nesten ingen mener at den har gitt mindre. Dette gir en sterk indikasjon om at erklæringen har medført økt press for saksbehandlere som arbeider opp mot arbeidssøkere.

#### *Innspill til videreutvikling*

Innføringen av en individuell serviceerklæring er knyttet til Aetats satsing på økt *brukermedvirkning*. Få saksbehandlere mener imidlertid at erklæringen har bidratt til dette. Det kan se ut til at arbeidssøkerne er mer fornøyd, men vi tror likevel at erklæringen kan brukes enda mer aktivt under dialogen med arbeidssøker. Vi har følgende innspill til videreutvikling.

Vi har konstatert varierende praksis når det gjelder håndtering av serviceerklæringen under førstegangsamtalen og oppfølgingsamtalen. En del saksbehandlere involverer ikke arbeidssøker under utfyllingen og ganske mange arbeidssøkere fikk erklæringen uten noen forklaring av innholdet. Vi har også sett at en stor andel av saksbehandlere ikke henter frem erklæringen før oppfølgingsamtalen og få arbeidssøkere har opplevd at den tas frem og diskuteres. Vi anbefaler derfor Arbeidsdirektoratet å komme med sterkere føringer på hvordan praksis skal være under både førstegangsamtalen og oppfølgingsamtalen.

Ved Aetat lokal i de største byene praktiseres ofte førstegangs- og oppfølgings-samlinger, med 10-20 arbeidssøkere til stede, istedenfor individuelle samtaler. Siden serviceerklæringen er individuell bør Arbeidsdirektoratet vurdere om man fra sentralt hold skal utvikle rutiner/informasjon som er tilrettelagt til å kommuniseres overfor flere personer samtidig.

En annen utfordring er den store andelen arbeidssøkere som registrerer seg på Aetats hjemmeside og som får serviceerklæringen i posten uten nærmere forklaring fra Aetat. Det at erklæringen har layout som et formelt brev, og dermed skiller seg lite fra andre brev kan være et problem. Vi anbefaler derfor at Arbeidsdirektoratet vurderer om serviceerklæringen bør få en layout som skiller den mer fra ordinære brev fra Aetat.

En del saksbehandlere har kommet med innspill om at arbeidssøkere med særskilte bistandsbehov er i en annen situasjon enn ordinære arbeidssøkere. Selv om saksbehandlere anser at serviceerklæringen fungerer omtrent likt for de ulike servicegruppene, anbefaler vi Arbeidsdirektoratet å vurdere om det bør være et større skille mellom erklæringene. Kanskje kan erklæringen for ordinære arbeidssøkere gjøres betydelig enklere, enn for de fem servicegruppene som har bistandsbehov?





# 1 Innledning, bakgrunn og formål med evalueringen

1. juli 2005 ble ny lov om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven) innført, og sysselsettingsloven opphørte. Arbeidsmarkedsloven gir Aetats brukere rett til en individuell serviceerklæring som innebærer en formalisering av enkelte rettigheter og plikter for arbeidssøker og Aetat.

Arbeidsdirektoratet har gitt ECON i oppdrag å evaluere erfaringene med individuell serviceerklæring så langt. Rapporten vil inngå i direktoratets arbeid med å videreutvikle bruken av serviceerklæringer.

## 1.1 Bakgrunn

I den nye arbeidsmarkedsloven er det lagt vekt på å klargjøre de ulike aktørenes rettigheter og plikter for å styrke arbeidssøkernes reelle rettssikkerhet. Med bakgrunn i dette er Aetats registrering av arbeidssøkere, avklaring av arbeidssøkers kompetanse og vurdering av behov for tjenester regulert i selve loven.

I forbindelse med registreringen i Aetats register over arbeidssøkere, har det i de fleste tilfeller (også før lovendringen) blitt gjennomført en førstegangssamtale. Samtalen ga oversikt over arbeidssøkerens kvalifikasjoner og kunne også omfatte veiledning om arbeidsmarkedet, samt en uformell vurdering av vedkommendes muligheter på arbeidsmarkedet. Videre kunne den omfatte en viss informasjon om hvilken bistand som er hensiktsmessig og mulig fra Aetats side. Vurderingen av arbeidssøkerens behov for bistand ble imidlertid foretatt på en uformell måte, siden det ikke blir fattet noe formelt vedtak som ble underrettet arbeidssøkeren.

Alle som er registrert i Aetats registre og som ønsker bistand utover etatens selvbetjeningsløsninger har etter den nye loven rett til en behovsvurdering. Behovsvurderingen (heretter kalt individuell serviceerklæring) skal ta stilling til:

- om arbeidssøkeren har behov for de tjenester som Aetat forvalter for å skaffe seg eller beholde arbeid

- hvilke tjenester og virkemidler utover Aetats ordinære formidling og oppfølgingsbistand som er å anse som nødvendige og hensiktsmessige.

Behovsvurderingsvedtaket skal begrunnes med utgangspunkt i følgende forhold:

- Reglene som vedtaket bygger på
- Eventuelt innholdet i reglene
- Faktiske forhold vedtaket bygger på
- Hovedhensynene som har vært avgjørende for avgjørelsen.

I tillegg skal saksbehandler i erklæringen;

Presisere at vedtaket er en vurdering, og at det ikke gir rettigheter til tjenester og ytelser

Avtale aktiviteter framover, hva som forventes av arbeidssøker mht. egenaktiviteter og hva Aetat vil foreta seg i tiden fremover. Kreve verifisering av opplysninger dersom bistandsbehovet er større enn formidling

Tidspunkt for videre oppfølging.

Vedtaket skal tydelig vise utfallet, dvs. hvilket bistandsbehov arbeidssøkeren har, hvilke tilbud som kan være aktuelle for å møte bistandsbehovet, samt når disse antas å kunne tas i bruk. Saksbehandler skal på bakgrunn av vurderingen angi bistand innenfor én av følgende seks servicegrupper:

- a) Ordinær arbeidssøkerbistand
- b) Tilrettelagt arbeidssøkersbistand
- c) Kvalifiseringsbistand
- d) Bedriftsinterne tjenester
- e) Kartleggingsbistand
- f) Attføringsbistand.

Det er utarbeidet standardtekster til bruk for hver av de seks servicegruppene. Tekstene er i hovedtrekk identiske, men man har lagt til rette for at arbeidssøkerne har noe ulikt behov for begrunnelse og bistand. Erklæringen består av to sider. I vedlegg 1 vises to eksempler på erklæringer, én for ordinær arbeidssøkere og én for personer med behov for kvalifiseringsbistand.

Vedtaket om behovsvurdering skal revideres, eller vurderes revidert, ved hvert oppfølgingspunkt av søker, minimum hver 3. måned. Søkeren kan også selv be om ny vurdering utenom de faste oppfølgingspunktene. Dersom det inntreffer ”vesentlige endringer” i arbeidssøkerens situasjon i forhold til arbeidsmarkedet, er Aetat forpliktet til å foreta en ny behovsvurdering, og evt. justere serviceerklæringen.

Siden retten til en individuell serviceerklæring er knyttet til selve vurderingen av behovet og ikke til konkrete tiltak eller ytelser, er det selve vurderingen som er gjenstand for klage.

## 1.2 Problemstilling

Målsettingen med evalueringen er å vurdere om individuell serviceerklæring bidrar til at Aetat yter bedre service overfor arbeidssøkere gjennom:

Tidligere og tydeligere forventningsavklaring

Økt brukermedvirkning

Mer målrettet bistand.

Vi har gjennomført en samlet vurdering av individuell serviceerklæring, ved å systematisere erfaringene fra Aetat lokal og fra arbeidssøkere. Evalueringen har tatt utgangspunkt i følgende perspektiver;

### **Opplever Aetats brukere at de faktisk har fått en bedre service gjennom innføringen av individuell serviceerklæring?**

Opplever arbeidssøker

den individuelle serviceerklæringen positivt?

tilfredsstillende brukermedvirkning og innflytelse i egen sak?

Kommer det tydelig fram hvilken

service arbeidssøker kan forvente fra Aetat og er det i tråd med søkers oppfatning av egne servicebehov?

aktivitet som er forventet fra arbeidssøkers side?

Forstår arbeidssøkerne hva som faktisk står i vedtaksbrevet?

### **Hvilken oppfatning har Aetat – og hva har ordningen medført for Aetat?**

Har arbeidssøkerne fått økt brukermedvirkning og innflytelse?

Har ordningen medført at Aetat har blitt mer lydhøre overfor arbeidssøkernes behov?

Har ordningen gitt Aetat en større bevissthet og bedre kvalitetssikring ved avklaring av arbeidssøkers servicebehov og bruk av virkemidler?

Har Aetat fått en tidligere og tydeligere forventningsavklaring mellom Aetat og arbeidssøker?

Klarer Aetat å gi en realistisk vurdering av søkers behov i forhold til gjeldende arbeidsmarkedspolitik, og samtidig være lydhør overfor arbeidssøkers vurdering av egen situasjon?

Er saksbehandlerne i etaten fornøyd med informasjonen og opplæringen som er blitt gitt i forkant?

Var kontorene godt nok forberedt ved oppstarten av den nye ordningen?

### **Har ordningen medført noen form for gevinster for Aetat?**

Har kvaliteten i avklaringen som blir gjort i førstegangssamtalen økt?

Opplever ansatte at saksbehandlingsstøtten som er utviklet i Arena gir god nok støtte?

Opplever ulike grupper av ansatte i Aetat at de har fått en kompetanseheving?

Hvordan er produksjonen ved Aetat lokal påvirket?

Hvordan er omdømmet til Aetat blitt påvirket?

## 1.3 Gjennomføring av oppdraget

Vi vil nedenfor kort presentere gjennomføringen av oppdraget. Vi viser ellers til vedlegg 2 som har en mer utførlig beskrivelse og drøfting av metoden og datainnsamlingen.

### Oppstartmøte med oppdragsgiver

Oppdraget startet med et oppstartmøte med oppdragsgiver for å avklare rammene for evalueringen. I tillegg diskuterte vi evalueringskriteriene. I etterkant av møtet fikk vi blant annet tilgang til sentrale dokumenter knyttet til innføringen av serviceerklæringen og vi fikk kopi av utvalgte serviceerklæringer.

### Registeranalyse

Arbeidsdirektoratets Analyseavdeling sammenstilte utvalgte registerdata fra Aetats saksbehandlingsverktøy (ARENA). Vi fikk oversikt over hvor mange arbeidssøkere som hadde fått individuell serviceerklæring siden 1. juli 2005, om de hadde fått den i forbindelse med førstegangssamtale eller oppfølgingssamtalen, og hvilken servicegruppe arbeidssøkerne tilhørte. Alle opplysningene skulle rapporteres separat for hvert Aetat lokal. Til sammen hadde Aetat i perioden fra 1. juli til 30. september utarbeidet 80.342 serviceerklæringer.

### Telefonintervju med sentrale informanter

I etterkant av registeranalysen gjennomførte vi dybdeintervjuer over telefon med seks saksbehandlere ved tre Aetat lokal. Intervjuene hadde til hensikt å identifisere saksbehandlernes erfaringer med serviceerklæring så langt. Vi spurte blant annet om A) Innføringen av Individuell serviceerklæring, B) Erfaring med førstegangssamtalen og oppfølgingssamtaler, C) Arbeidssøkers vurdering av serviceerklæring og D) Innhold i serviceerklæringen. Vi åpnet også opp for eventuelle andre refleksjoner rundt satsingen. Basert på informasjon fra intervjuene ble det utarbeidet spørreskjemaer til henholdsvis arbeidssøkerundersøkelsen og saksbehandlerundersøkelsen.

### Saksbehandlerundersøkelsen

Spørreskjemaet til saksbehandlerundersøkelsen tar utgangspunkt i oppdragsgivers hovedpunkter for evalueringen (jf. del 1.2) og er gjengitt i sin helhet i Vedlegg 3. Skjemaet består i hovedsak av spørsmål med angitte svaralternativer, men vi inkluderte også enkelte åpne spørsmål der saksbehandlerne kunne svare verbalt.

Saksbehandlerne ble rekruttert ved at vi sendte en QuestBack-undersøkelse, som er et internettbasert datainnsamlingsverktøy, til alle DA-sjefene der de ble bedt om rapportere to erfarne saksbehandlere som hadde erfaring med serviceerklæringer fra førstegangssamtale/-innkalling og to erfarne saksbehandlere som

hadde erfaring med serviceerklæringer fra oppfølgingssamtale/2.linje. 101 DA-sjefer oppga én eller flere E-postadresser til saksbehandlere.

Selve saksbehandlerundersøkelsen ble også gjennomført ved hjelp av QuestBack. Alle respondenter fikk en mail med informasjon om oppdraget med en link til spørreskjemaet. Samlet populasjon var på i alt 286 saksbehandlere. Vi fikk inn svar fra 251 saksbehandlere, som gir en svarprosent på 88.

### **Arbeidssøkerundersøkelsen**

Vi har også gjennomført en arbeidssøkerundersøkelse rettet mot 1.000 arbeidssøkere som har mottatt en serviceerklæring. Spørreskjemaet er presentert i vedlegg 4. Skjemaet består av 2 sider. Vi har kartlagt arbeidssøkernes erfaring med Aetat og individuelle serviceerklæring, og vi har identifisert enkelte egenskaper/kjennetegn ved arbeidssøkerne.

For å forenkle utvalgsprosedyren ble respondentene trukket tilfeldig blant arbeidssøkere ved 10 utvalgte Aetat lokal. Vi ønsket å gjennomføre separate analyser innen fem av servicegruppene. Siden 73 prosent av alle arbeidssøkerne med serviceerklæring er ordinære arbeidssøker stratifiserte vi utvalget før uttrekket ble gjort. Vi reduserte dermed andelen ordinære arbeidssøkere (av totale populasjon), samtidig som vi økte andelen innen de fire andre servicegruppene.

Utsendelsen ble gjennomført ved at ECON kopiert opp spørreskjemaene, som ble lagt i en større konvolutt som også inneholde et følgebrev fra ECON og en ferdigfrankert svarkonvolutt med adresse til ECON. Skjemaene ble så sendt en kontaktperson i hver av de 10 Aetat lokal. Vedkommende skulle gjennomføre selve uttrekket av arbeidssøkerne, sette på adresselapper og sende spørreskjemaene videre til respondentene.

På grunn at tidsrammen for oppdraget var det ikke mulig å gjennomføre en purrende på arbeidssøkerundersøkelsen. Dette er naturligvis uheldig, siden en purrerunde ville økt svarprosenten. Siden skjemaet kun var på 2 sider forventet vi imidlertid en akseptabel svarprosent. Svarprosenten på undersøkelsen er imidlertid så lav som 30 prosent, som er betydelig lavere enn forventet. Av de 1.000 utsendte skjemaene fikk vi tilbake 302 utfylte skjemaer.



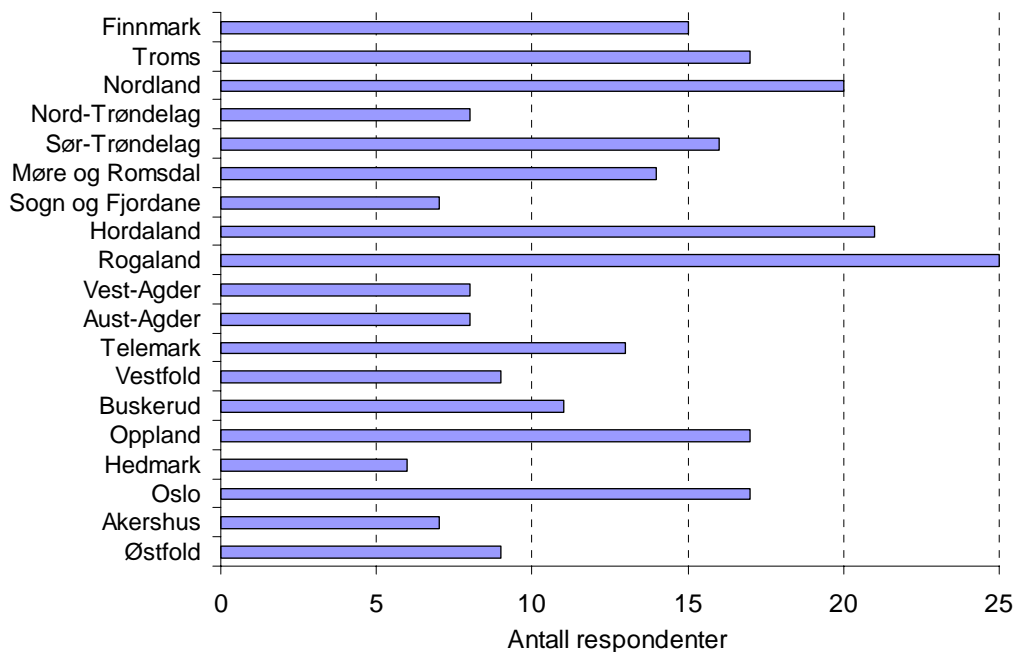
## 2 Dokumentasjon av undersøkelser og respondentene

Nedenfor dokumenteres saksbehandlerundersøkelsen og arbeidssøkerundersøkelsen. I tillegg til undersøkelsene redegjør vi for visse kjennetegn ved saksbehandlerne og arbeidssøkerne som svarte på undersøkelsene.

### 2.1 Saksbehandlerundersøkelsen

Til sammen har 251 saksbehandlere svart på undersøkelsen. Nedenfor vises fylkesfordelingen av respondentene.

Figur 2.1 Saksbehandlernes fylkestilknytning



Figur 2.1 viser at det er flest saksbehandlere som svarte i Rogaland med i alt 25 personer, mens antallet er færrest i Hedmark med 6. Siden vi ba DA-sjefene velge maksimalt 4 saksbehandlere<sup>1</sup> ved hvert kontor, gjenspeiler den skjeve fordelingen

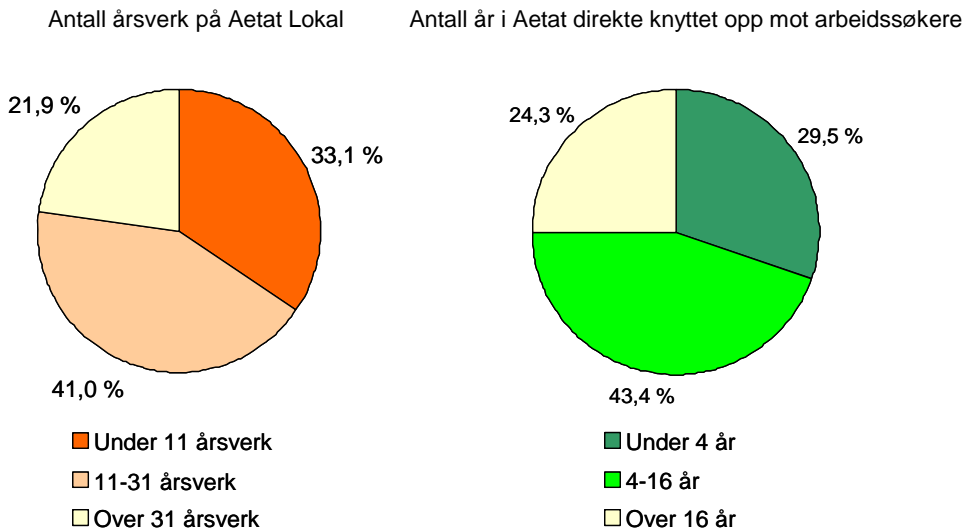
<sup>1</sup> Vi tok separat kontakt med kontorene i Oslo for å øke antall saksbehandlere for dette fylket. Flere av DA-sjefene svarte imidlertid ikke på henvendelsen. Dermed er antallet fortsatt forholdsvis lavt, sammenlignet med antall arbeidssøkere i fylket.



mellom fylkene blant annet at antall Aetat lokal kontorer varierer betydelig mellom fylkene. Denne utvalgsprosedyren ble imidlertid valgt ut fra at dette var den mest effektive måten å rekruttere respondenter på. Vi har i denne evalueringen heller ikke vært opptatt av fylkesdimensjonen.

I Figur 2.2 ser vi nærmere på antall år som saksbehandler har arbeidet direkte knyttet opp mot arbeidssøkere og antall årsverk ved sakshandlers Aetat Lokal.

*Figur 2.2 Antall årsverk ved sakshandlers Aetat Lokal og antall år vedkommende har arbeidet direkte knyttet opp mot arbeidssøkere*

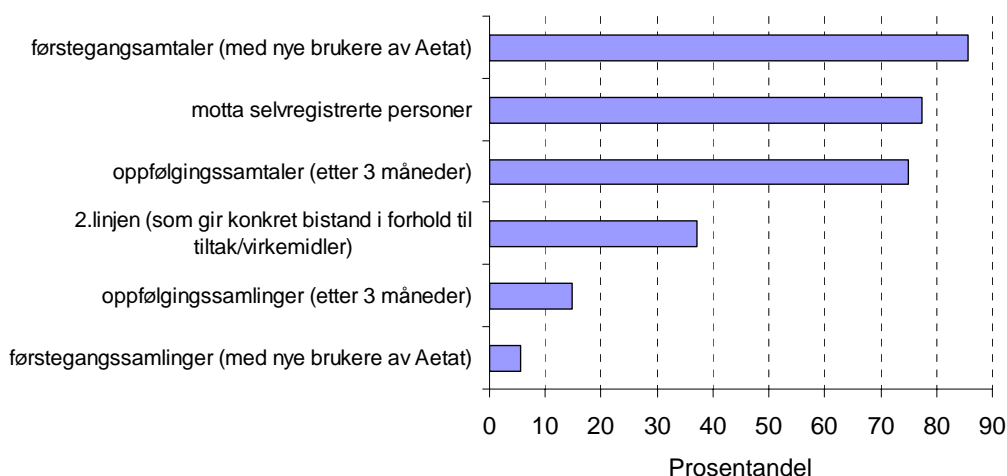


Om lag en tredjedel av saksbehandlerne arbeider ved kontorer med mindre enn 11 årsverk, 41 prosent ved kontorer med 11-31 årsverk, mens resten er ved kontorer med over 31 årsverk.

Vi ser videre at om lag en tredjedel (30 prosent) har under 4 års erfaring med arbeidssøkere, 43 prosent har 4 til 16 års erfaring, mens resten har over 16 års erfaring. Dette viser at en stor andel av saksbehandlerne har betydelig erfaring med å håndtere arbeidssøkere.

I Figur 2.3 ser vi nærmere på hvilken erfaring saksbehandlerne har hatt med serviceerklæringer.

Figur 2.3 Hvilken erfaring saksbehandlerne har med serviceerklæringer



Om lag 85 prosent av alle saksbehandlere som har svart har erfaring med serviceerklæringer fra førstegangssamtalen. Nesten like mange har erfaring med å håndtere erklæringer fra selvregistrerte personer, mens om lag 75 prosent har erfaring fra oppfølgingssamtaler. Relativt få har deltatt på samlinger, men det gjenspeiler at samlinger er vanligst i de største byene – og saksbehandlere fra disse kontorene er underrepresentert i denne undersøkelsen.

Som beskrevet tidligere ba vi DA-sjefene rapportere to saksbehandlere med erfaring fra førstegangssamtale og to fra oppfølgingssamtale. Tanken var at disse hadde ulik erfaring med serviceerklæringer. Figuren overfor viser imidlertid at de aller fleste har erfaring fra begge samtalen. Vår intensjon om å gjennomføre separate analyser av de to gruppene saksbehandlere ble derfor ikke aktuell. I det følgende presenterer vi derfor resultatene for saksbehandlerne samlet.

I tillegg til analysen av saksbehandlerne samlet, som presenteres i denne rapporten, har vi gjennomført separate analyser av saksbehandlere etter om de arbeider ved ett stort eller lite kontor og om de har lang eller kort erfaring fra Aetat med å håndtere arbeidssøkere (jf. Figur 2.2). Analysene viser at slike forhold har liten sammenheng med hvilket svar som saksbehandlerne har gitt. I den grad vi finner interessante og signifikante forskjeller beskrives dette på relevant sted i den løpende teksten.

## 2.2 Arbeidssøkerundersøkelsen

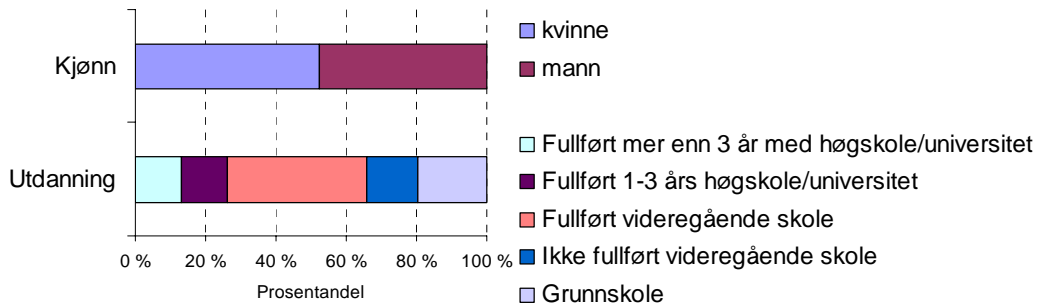
Arbeidssøkerundersøkelsen har en svarprosent på 30. I ett av Aetat Lokale kontorene har kun 23 arbeidssøkere av i alt 100 respondenter, svart. Innen servicegruppene har vi fått høyst svarprosent fra *ordinære arbeidssøkere* med 34 prosent. Lavest svarandel (24 prosent) finner vi blant de som har behov for *attføringsbistand*.

For å få et representativt uttrykk for arbeidssøkernes svar, har vi i beregningene i denne rapporten vektet tallene. Det gir et riktigere bilde av hvordan arbeidssøkere totalt sett opplever serviceerklæringen. Vi viser til vedlegg 2 for en frafallsanalyse og en nærmere beskrivelse av vektetprosedyren.

## Kjennetegn ved respondentene på arbeidssøkerundersøkelsen

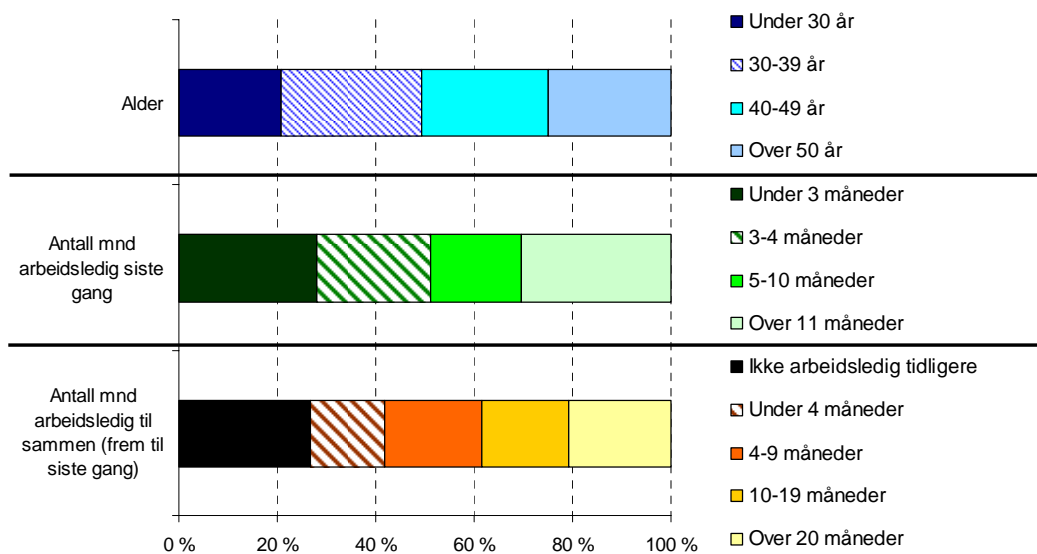
Nedenfor oppsummerer vi utvalgte kjennetegn ved respondentene som har svart på arbeidssøkerundersøkelsen. Vi presenterer svarene uvektet.

Figur 2.4 Kjennetegn ved arbeidssøkerne (uvektet)



Som vi kan se av Figur 2.4 har noen flere kvinner enn menn svart på spørreundersøkelsen. Kvinneandelen er på 52 prosent. Nesten 66 prosent av arbeidssøkerne har minimum fullført videregående skole. Flest av disse har kun videregående skole, men en del har også fullført studier på høyskole/universitet. 20 prosent av arbeidssøkerne har kun grunnskole, mens 14 prosent har påbegynt, men ikke fullført, videregående skole.

Figur 2.5 Kjennetegn ved arbeidssøkerne (uvektet)



Alle arbeidssøkerne skulle oppgi alder, antall måneder som arbeidsledig siste gang og eventuelt antall måneder arbeidsledig til sammen (frem til siste gang). Figur 2.5 viser at 21 prosent av arbeidssøkerne er under 30 år, mens 29 prosent er mellom 30 og 39 år. Vi kan videre se at omtrent en fjerdedel (26 prosent) er mellom 40-49 år. En nesten like stor andel (25 prosent) er over 50 år.

Antall måneder arbeidsledig siste gang varierer også en del mellom arbeidssøkerne. Om lag 28 prosent har vært arbeidsledig under 3 måneder, men vi ser at en stor andel (30 prosent) har vært arbeidsledig over 11 måneder siste gang.

27 prosent av alle arbeidssøkerne har ikke vært arbeidsledig tidligere, mens 15 prosent har vært arbeidsledig under 4 måneder til sammen (før siste gang). Nesten 40 prosent har vært arbeidsledig mellom 4 og 19 måneder, mens 21 prosent har vært arbeidsledig over 20 måneder til sammen.



## 3 Innføringen av serviceerklæringen

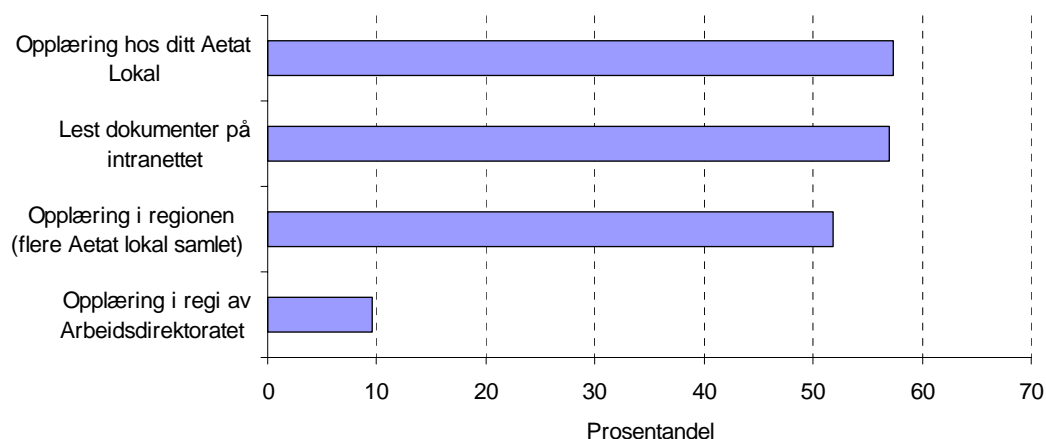
Vi skal nedenfor beskrive nærmere Aetats arbeid knyttet til å implementere serviceerklæring, og hvordan saksbehandlerne vurderer dette. Siden innføringen av serviceerklæringen er knyttet til økt fokus på brukermedvirkning, har vi også kartlagt saksbehandlerne oppfatning av hva det innebærer.

### 3.1 Opplæring og informasjon ved innføringen av serviceerklæringen

Aetat har i forbindelse med innføringen av serviceerklæringer gjennomført både opplærings- og informasjonsaktiviteter. Vi har bedt saksbehandlerne angi hva de har fått av opplæring og informasjon, og hvordan de vurderte dette.

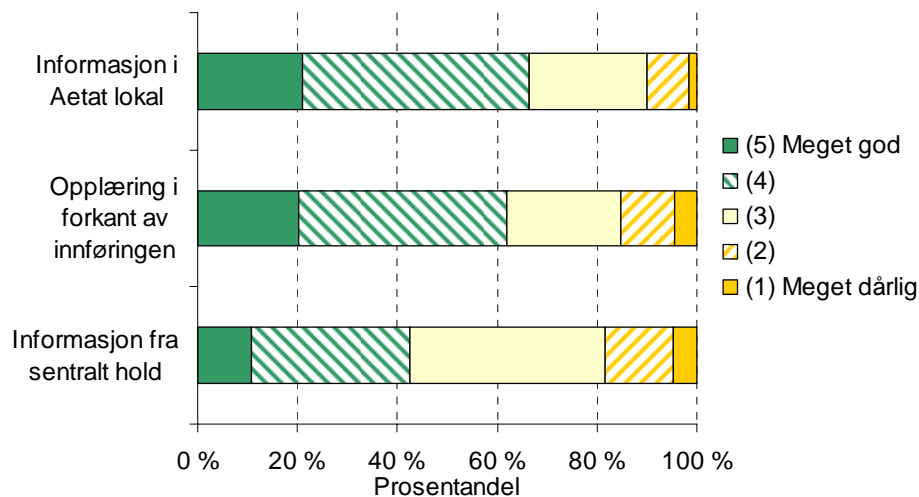
I Figur 3.1 vises utvalgte aktiviteter som saksbehandlerne kan ha deltatt på i forbindelse med innføring av serviceerklæringen. Som vi ser har om lag 57 prosent av alle saksbehandlerne både hatt opplæring hos sitt Aetat Lokal og lest dokumenter på intranettet. Omlag halvparten (52 prosent) har også deltatt på opplæring i regionen (flere Aetat lokal samlet). I underkant av 10 prosent har deltatt på opplæring i regi av Arbeidsdirektoratet. En del av disse har også hatt ansvar for å gjennomføre opplæringen lokalt. Kun 3 prosent har ikke deltatt på noen form for opplæring.

Figur 3.1 Opplæring og informasjon ved innføringen av serviceerklæring



Saksbehandlerne ble bedt om å vurdere utvalgte aktiviteter i forbindelse med innføring av serviceerklæringer. De skulle svar på en skala fra 1 (meget dårlig) til 5 (meget god).

Figur 3.2 Saksbehandlers vurdering av opplæring og informasjon ved innføring av serviceerklæring



Som vi kan se av Figur 3.2 anser 67 prosent av saksbehandlerne at informasjonen i eget Aetat lokal var god. Nesten like mange mener at opplæringen i forkant av innføringen var god, mens noen færre (43 prosent) mener at informasjonen fra sentralt hold var god. Relativt få saksbehandlere mener at informasjon og opplæringen har vært dårlig.

I undersøkelsen fikk saksbehandlerne også mulighet til gi kommentarer til den informasjon og opplæring som ble gitt i forbindelse med innføringen av serviceerklæringen. Oppdragsgiver har fått tilgang til alle tilbakemeldingene.

Inntrykket fra tilbakemeldingene er at saksbehandlerne i hovedsak var fornøyd med både opplæringen og informasjonen. De gir gode vurderinger av instruktørene, både fra sentralt hold, fra fylket og eget Aetat lokalt. En del påpeker imidlertid at mye aktivitet skjedde i sommerferiemånedene, hvilket medførte at en del ikke kunne delta på det som ble arrangert. En del peker også på at enkelte forhold ikke var på plass under opplæringen. Blant annet forelå ikke teksten på erklæringen ved opplæringstidspunkt. Noen mener også at instruktøren manglet noe kunnskap, blant annet hvis saksbehandlerne hadde spørsmål om aspekter som ikke ble dekket fullt ut fra kursets dokumentasjon og/eller instruktørens manuskript.

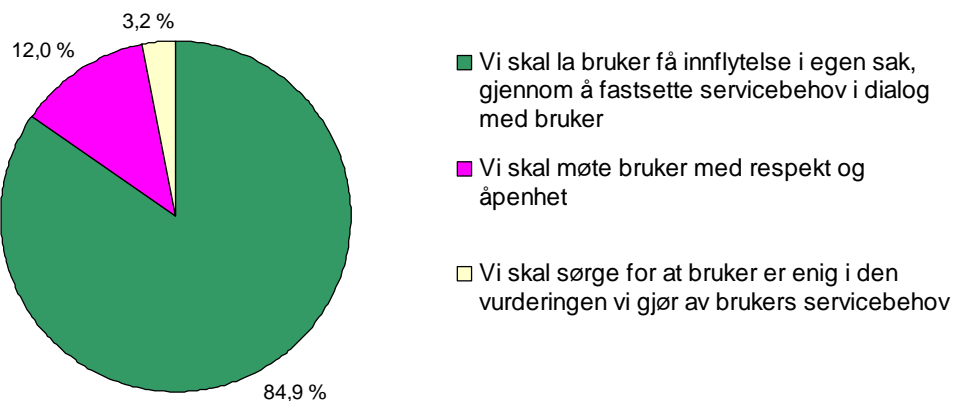
## 3.2 Forståelse av brukermidvirkning

Innføringen av serviceerklæringen er en videreføring av Aetats satsing på brukermidvirkning. I Ot.prp.nr. 62 (2003-2004) heter det følgende;

*”Brukermidvirkning, i betydningen brukernes innflytelse på sin egen sak, er et grunnfestet prinsipp i Aetat og har en sentral plass i metodebeskrivelser, styringsdokumenter, kvalitetssikringsystemet og i opplæringen av de ansatte.”*

Saksbehandlerne ble i undersøkelsen bedt om svare på hva de forstår med brukermedvirkning. I undersøkelsen ble det lansert tre ulike definisjoner. Alle saksbehandlerne skulle velge det alternativ som de synes var mest dekkende for sitt syn.

Figur 3.3 Saksbehandlers forståelse av brukermedvirkning



Som vi kan se av Figur 3.3 svarte 85 prosent "Vi skal la bruker få innflytelse i egen sak, gjennom å fastsette servicebehov i dialog med bruker". Dette var også det "riktige" svaret. 12 prosent svarte imidlertid "Vi skal møte bruker med respekt og åpenhet", mens 3 prosent svarte "Vi skal sørge for at bruker er enig i den vurderingen vi gjør av brukers servicebehov".

Selv om 15 prosent av saksbehandlere svarte "feil" vet vi ikke noe om vedkommendes praksis knyttet til brukermedvirkning. Vårt spørsmål kartlegger i hovedsak om saksbehandlerne har fått med seg Aetats egen definisjon av brukermedvirkning og ikke om de følger Aetats grunnprinsipper for medvirkning. De fleste vil vel også være enig i at saksbehandlere skal møte arbeidssøker med respekt og åpenhet, selv om altså dette var "feil" svar i denne sammenhengen.





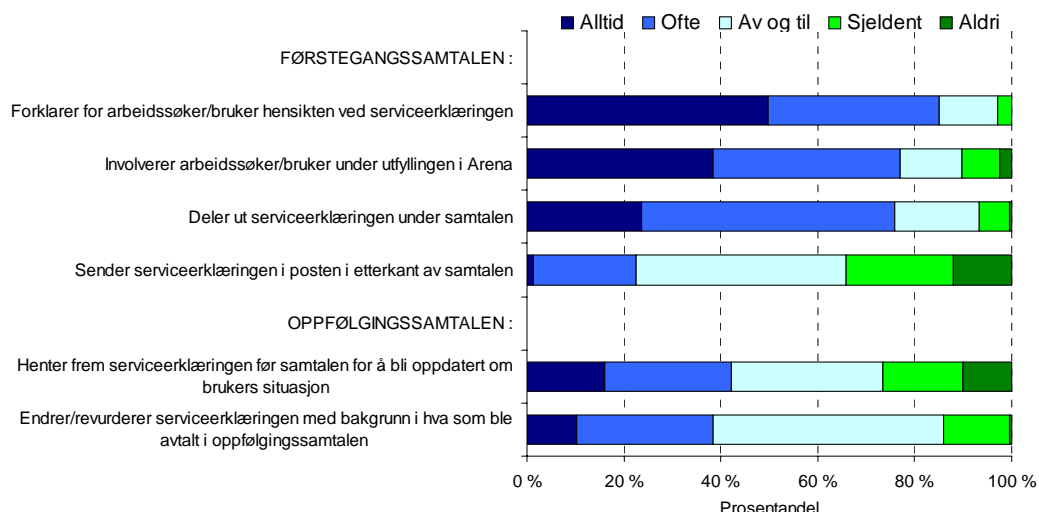
## 4 Praksis og erfaring med serviceerklæring

Vi vil nedenfor redegjøre for saksbehandlers bruk og håndtering av serviceerklæringer og arbeidssøkers erfaringer så langt. I tillegg har saksbehandlerne hatt mulighet til å komme med innspill på forbedringer knyttet til førstegangssamtalen og oppfølgingssamtalen.

### 4.1 Saksbehandlers praksis med serviceerklæring

Vi har kartlagt hvordan saksbehandlerne håndterer serviceerklæringen i førstegangssamtalen og oppfølgingssamtalen. De skulle svare på en del utsagn ved hjelp av følgende svaralternativer; Alltid, Ofte, Av og til, Sjeldent eller Aldri.

Figur 4.1 Saksbehandlers praktisering av serviceerklæring ved førstegangssamtalen og oppfølgingssamtalen



Som vi kan se av Figur 4.1 svarer halvparten (50 prosent) at de *alltid* forklarer for arbeidssøker hensikten ved serviceerklæringen, mens 35 prosent gjøre det *ofte*. 12 prosent svarer *av og til*, 3 prosent svarer *sjeldent*, mens ingen svarer *aldri*.

39 prosent av saksbehandlerne involverer *alltid* arbeidssøker under utfyllingen i Arena, mens like mange gjør det *ofte*. Noen få saksbehandlere (2 prosent) gjør det

*aldri*. Vi ser videre at i underkant av en fjerdedel (24 prosent) *alltid* deler ut serviceerklæringen under samtalen, mens om lag halvparten (52 prosent) gjør det *ofte*. Relativt få har derfor som vane å sende serviceerklæringen i posten i etterkant av samtalen.

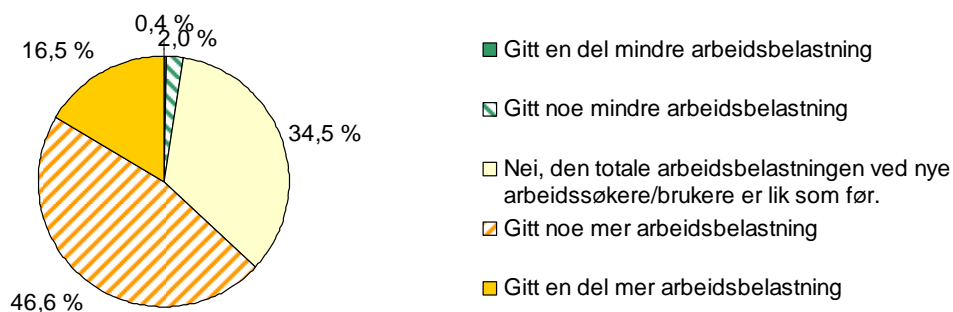
Når det gjelder bruk av serviceerklæringen under oppfølgingssamtalen er det større variasjon mellom saksbehandlerne. 16 prosent henter *alltid* frem serviceerklæringen før samtalen for å bli oppdatert om arbeidssøkers situasjon, mens 26 gjør det *ofte*. 31 prosent av saksbehandlerne gjør det *av og til*, 17 prosent gjør det *sjeldent*, mens andelen som svarer *aldri* er på 10 prosent.

Vi har også spurt om saksbehandler endrer/revurderer serviceerklæringen med bakgrunn i hva som ble avtalt i oppfølgingssamtalen. Om lag 10 gjør det *alltid*, mens 28 prosent gjør det *ofte*. Nesten halvparten (48 prosent) gjør det *av og til*, mens en del (14 prosent) gjør det *sjeldent*. Det er imidlertid grunn til å påpeke at det ikke er nødvendig å revurdere erklæringen med mindre det er endringer i arbeidssøkers situasjon, som gjør at vedkommende har behov for annen bistand og/eller tiltak.

Selv om Arbeidsdirektoratet ikke har gitt krav om lokale rutiner for bruk av serviceerklæring i oppfølgingssamtalen, gis det føringer om dette i etatens rundskriv. Vi spurte derfor saksbehandlerne om kontoret hadde rutiner for bruk av serviceerklæring i oppfølgingssamtalen. 68 prosent svarte ja, 18 prosent svarte nei, mens 14 prosent svarte at de ikke viste om kontoret hadde slike rutiner.

I forbindelse med innføringen av serviceerklæring i juli 2005 fikk Aetat ansvar for å gi en erklæring til alle arbeidssøkere, også de som hadde kontakt med Aetat før innføringstidspunktet. Aetat satte som mål at alle arbeidssøkere skulle få en erklæring innen utgangen av 2005. Vi spurte saksbehandlere om arbeidsbelastningen ved håndtering av nye arbeidssøkere har endret seg på grunn av serviceerklæringene. De skulle imidlertid se bort fra den ekstra belastningen som var knyttet til ettersending av serviceerklæringer for arbeidssøkere som hadde kontakt med Aetat før 1. juni.

Figur 4.2 Saksbehandlers vurdering av om serviceerklæring har påvirket arbeidsbelastningen ved håndtering av arbeidssøkerne

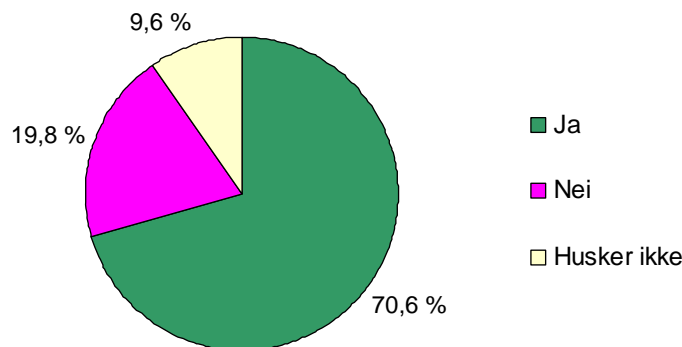


Som vi kan se av Figur 4.2 mener om lag to tredjedeler (63 prosent) av alle saksbehandlere at innføringen av serviceerklæring for nye arbeidssøkere har gitt *mer* arbeidsbelastning. En relativt stor andel (34,5 prosent) mener at den totale arbeidsbelastningen er *lik* som før, mens svært få anser at arbeidsbelastning har blitt *mindre*.

## 4.2 Arbeidssøkers erfaring med serviceerklæring

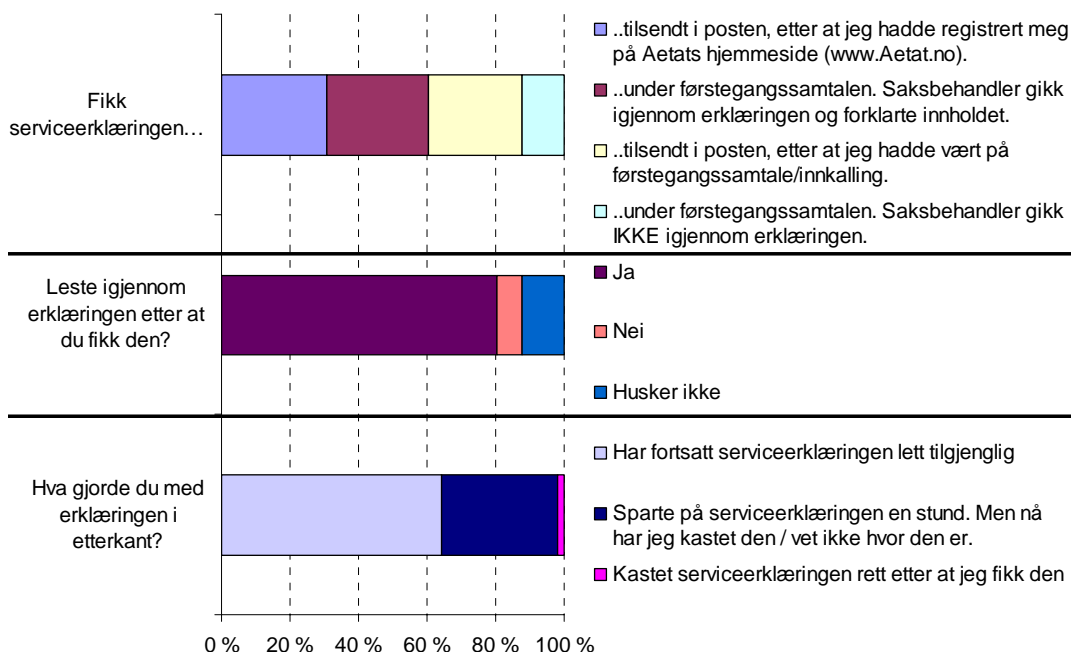
Vi skal nedenfor beskrive nærmere arbeidssøkers erfaring med serviceerklæringen. I alt var det 302 arbeidssøkere som svarte på skjemaet. Det gir en svarprosent på 30, som både er en del lavere enn forventet og ønsket. Selv om vi anser at det er forsvarlig å presentere resultatene, vil vi poengtere at resultatene bør tolkes med varsomhet, ikke minst i situasjoner der forskjellene er forholdsvis små.

Figur 4.3 Om arbeidssøker har mottatt en serviceerklæring (N=302)



71 prosent av alle arbeidssøkerne i undersøkelsen svarer at de har mottatt en serviceerklæring, mens 20 prosent svarer *nei* og 10 prosent *husker ikke*. Siden de 10 utvalgte Aetat lokal fikk klar beskjed om å trekke tilfeldig blant de arbeidssøkere som hadde fått tilsendt en serviceerklæring, må vi gå ut i fra at alle arbeidssøkerne har mottatt en erklæring. At så mange som en tredjedel svarer *nei* eller *husker ikke* virker oppsiktsvekkende høyt. Årsaken kan imidlertid være at en del arbeidssøkere mottar et betydelig antall brev og informasjon fra offentlig instanser, og at ikke alt dermed leses like godt. En del kan derfor ha oppfattet serviceerklæringen som et brev, og ikke som den individuelle serviceerklæringen vi spurte om.

Figur 4.4 Hvordan arbeidssøker fikk og håndterte serviceerklæringen (N-  
uvektet=201)



Av de 201 arbeidssøkerne som svarte på hvordan de fikk serviceerklæringen er det nesten en tredjedel som fikk den tilsendt i posten, etter at vedkommende hadde registrert seg på Aetats hjemmeside. Det vil si at arbeidssøker legger inn all relevant informasjon på egenhånd. Innrapportert informasjon sendes i ettertid til en saksbehandler, som etter en vurdering ferdigstiller serviceerklæringen, og sender den til arbeidssøker i posten. I en del tilfeller tar imidlertid også saksbehandler kontakt med vedkommende over telefon/mail for avklaring, før erklæringen ferdigstilles.

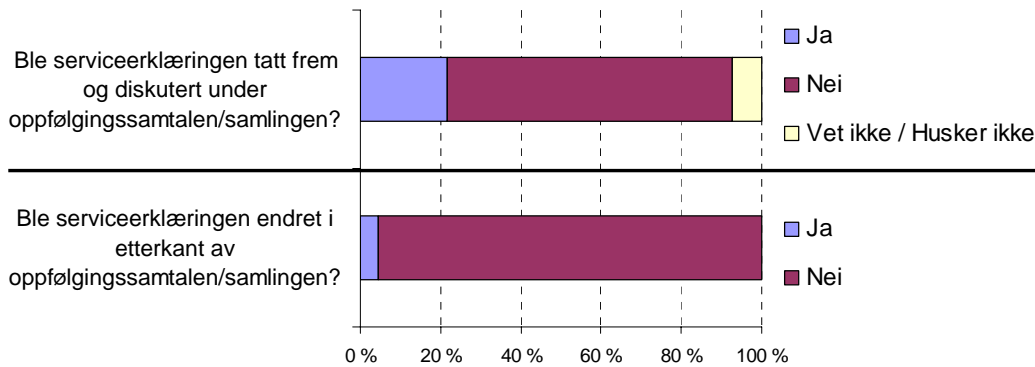
Nesten halvparten (42 prosent) fikk serviceerklæringen under førstegangssamtalen. Av disse fikk 70 prosent en forklaring av innholdet i erklæringen. 31 prosent av alle fikk imidlertid tilsendt erklæringen i posten, etter at vedkommende hadde vært på førstegangssamtale/innkalling.

Som vi kan se svarte 80 prosent av arbeidssøkerne at de leste igjennom erklæringen etter at de fikk den, 8 prosent svarer *nei*, mens resten *ikke husker*. Andelen kvinner som leste igjennom erklæring, er noe større enn for menn.

På spørsmål om hva de gjorde med erklæringen i etterkant, svarer 64 prosent at de "fortsatt har den lett tilgjengelig", mens 34 prosent sparte på serviceerklæringen en stund, men har nå kastet den eller vet ikke hvor den er. Kun 2 prosent svarer at de kastet den rett etter at de fikk den. Det er flere kvinner enn menn som fortsatt har erklæringen lett tilgjengelig.

Blant arbeidssøkerne som har mottatt en serviceerklæring hadde 35 prosent hatt kontakt (oppfølgingssamtale/samling/etc.) med Aetat etter at de fikk serviceerklæringen. I Figur 4.5 ser vi nærmere på deres erfaringer.

Figur 4.5      *Arbeidssøkers erfaring med serviceerklæring under oppfølgingssamtalen (N=75)*



Som nevnt tidligere arbeider 68 prosent av saksbehandlerne i ett Aetat lokal med rutiner for bruk av serviceerklæringen i oppfølgingssamtaler. Kun 22 prosent av arbeidssøkerne som har erfaring fra oppfølgingssamtale/samlingen opplevde at serviceerklæringen ble tatt frem og diskutert under samtalen, mens ett stort flertall ikke opplevde det.

Bakgrunnstallene viser at andelen er lavest blant de ordinære arbeidssøkerne, men også flere av arbeidssøkere med bistandsbehov opplevde ikke at serviceerklæringen ble tatt frem under samtalen. Her illustreres et forbedringspotensial, siden erklæringen kan være en god støtte under samtalen, samtidig som en mer aktiv bruk kan bidra til å forankre erklæringen hos arbeidssøker. Når det gjelder ordinære arbeidssøkere kan man imidlertid forstå resultatet, siden det i deres erklæring i liten grad gjøres individuelle vurderinger.

Av de 75 arbeidssøkerne som hadde hatt oppfølgingssamtale var det kun 3 personer som svarte at serviceerklæringen ble endret i etterkant av oppfølgingssamtalen/samlingen<sup>2</sup>. Det er imidlertid grunn til å påpeke at det ikke er nødvendig å revurdere erklæringen med mindre det er endringer i arbeidssøkers situasjon, som gjør at vedkommende har behov for annen bistand og/eller tiltak.

### 4.3 Saksbehandlers innspill på forbedringer av førstegangssamtalen

I undersøkelsen fikk saksbehandlerne mulighet til å komme med innspill på forbedringer når det gjelder bruken av serviceerklæringen under førstegangssamtalen. Oppdragsgiver har fått tilgang til tilbakemeldingene. Vi vil trekke fram følgende forhold.

Et gjennomgående trekk er at saksbehandlerne som har deltatt i undersøkelsen primært kommer med innspill på selve innholdet i serviceerklæringen uavhengig av hva spørsmålsstillingen er. Innspillene på forbedringer av førstegangssamtalen er derfor av begrenset omfang, men det fremheves at det i samtalen ofte kan være vanskelig å vite hva slags servicebehov søkeren har og at det er behov for mer tid

<sup>2</sup> Dette er vektete tall.

til å vurdere den enkeltes situasjon. Videre fremheves det at det i en del tilfeller brukes unødig mye tid på å forklare hva som er hensikten med serviceerklæringen.

## **4.4 Saksbehandlers innspill på forbedringer av oppfølgingsamtalen**

I undersøkelsen fikk saksbehandlerne også mulighet til å komme med innspill på forbedringer når det gjelder bruken av serviceerklæringen under oppfølgingsamtalen. Oppdragsgiver har fått tilgang til tilbakemeldingene. Vi vil trekke fram følgende forhold.

Også på dette punktet går en del av tilbakemeldingene på selve innholdet i serviceerklæringen. Flere saksbehandlere peker på at strukturen i Arena kunne vært enklere når det gjelder å finne frem og endre serviceerklæringen i løpet av oppfølgingsamtalen. Én saksbehandler trekker blant annet frem at serviceerklæringen ikke er god nok som vurderingsgrunnlag av arbeidssøkers situasjon i forkant av oppfølgingsamtalen. Vedkommende anser at erklæringen har liten betydning for den videre prosessen, ikke minst fordi det ikke ligger noen forpliktelser i den.

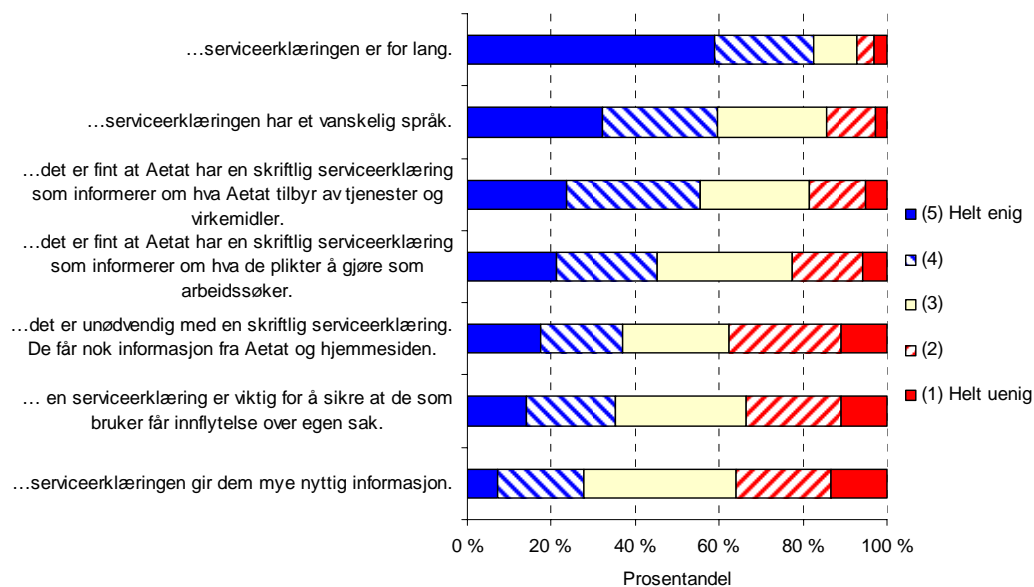
## 5 Vurdering av serviceerklæringen

Vi skal nedenfor redegjøre for hvordan arbeidssøker vurderer serviceerklæringen. I tillegg til å spørre arbeidssøkerne selv, har vi også spurt saksbehandlerne hva de tror at arbeidssøker mener om serviceerklæringen.

### 5.1 Hva saksbehandler tror om arbeidssøkers vurdering

I saksbehandlerundersøkelsen satt vi opp syv utsagn om hvordan arbeidssøkerne kan oppleve serviceerklæringen. Vi ba saksbehandlerne svare ut fra hva de TROR at arbeidssøkerne mener. De skulle svare ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig). Figur 5.1 oppsummerer svarene.

Figur 5.1 Saksbehandlers tanker om hvordan arbeidssøkerne vurderer satsingen på serviceerklæring



Vi kan se at 83 prosent av alle saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne er *enig* i at serviceerklæringen er for lang. Kun 7 prosent tror at arbeidssøkerne er *uenig* i dette (svart 1 eller 2 på skalaen). Mer enn 60 prosent tror at arbeidssøkerne er *enig* i at serviceerklæringen har et vanskelig språk. Få tror at arbeidssøkerne er *uenig* i dette.



Om lag halvparten (56 prosent) av saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne synes det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler. Nesten like mange tror at arbeidssøkerne synes det er fint at erklæringen informerer om hva arbeidssøker plikter å gjøre som arbeidssøker.

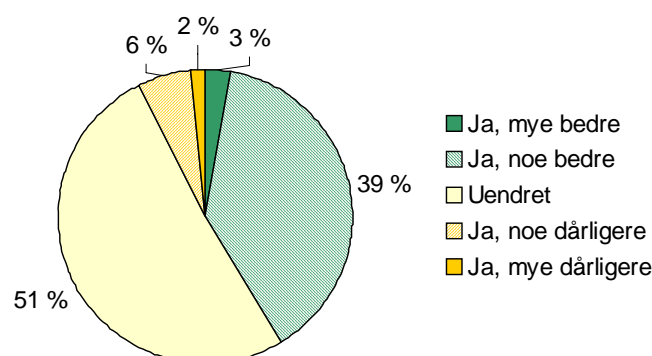
Til utsagnet ”Det er unødvendig med en skriftlig serviceerklæring. De får nok informasjon fra Aetat og hjemmesiden” svarer om lag en tredjedel (37 prosent) at de tror at arbeidssøkerne er *enig*, mens om lag like mange (38 prosent) svarer at de tror at arbeidssøkerne er *uenig* i dette.

Relativt få saksbehandlere tror at arbeidssøkerne er *enig* i at ”en serviceerklæring er viktig for å sikre at de som arbeidssøker får innflytelse over egen sak”, mens enda færre tror at arbeidssøkerne mener at ”serviceerklæringen gir dem mye nyttig informasjon”.

Tilbakemeldingene fra saksbehandlerne er noe blandet når man ser vurderingene under ett. Ett klart flertall tror at arbeidssøkerne synes det er fint med en serviceerklæring som informerer om hva Aetat tilbyr av tjenester og hva Aetat krever av arbeidssøker. De er imidlertid ikke like enig i at erklæringen gir arbeidssøker mye nyttig informasjon. Selv om mange saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne er fornøyd med serviceerklæringen, er det derfor også en del som er relativt skeptisk til ordningen.

På spørsmål om innføringen av serviceerklæringen har bidratt til at arbeidssøkerne har endret sitt inntrykk av Aetat (se Figur 5.2), svarer imidlertid 42 prosent av saksbehandlerne *noe eller mye bedre*. Om lag halvparten (51 prosent) tror at arbeidssøkerne har et *uendret* inntrykk, mens resterende 8 prosent svarer *dårligere*.

Figur 5.2 Om Saksbehandlers tror at innføringen av serviceerklæringen har bidratt til at arbeidssøkerne har endret sitt inntrykk av Aetat

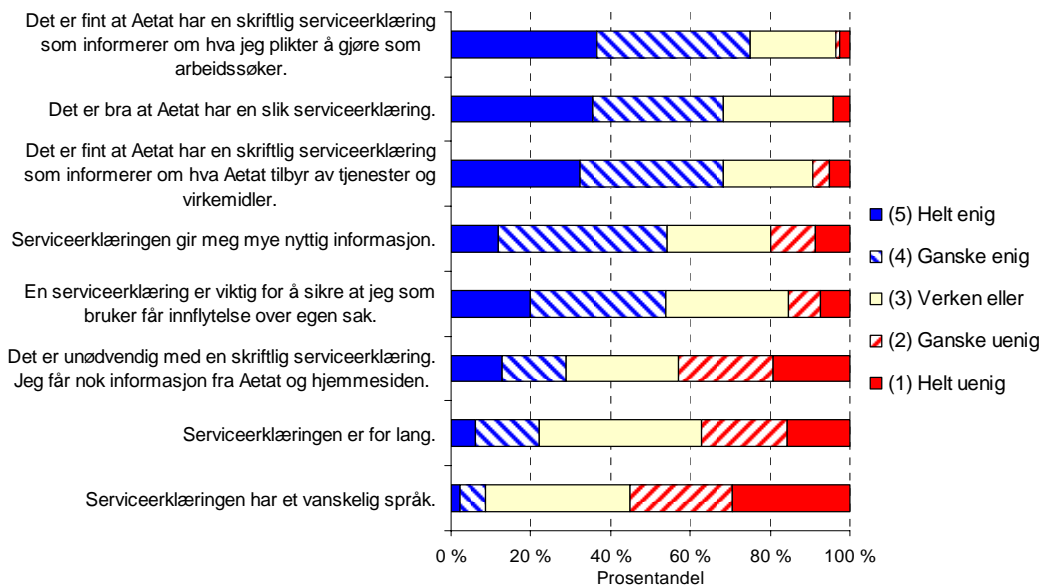


## 5.2 Arbeidssøkernes egne vurderinger av serviceerklæringen

I arbeidssøkerundersøkelsen satt vi opp åtte utsagn om hvordan arbeidssøkerne opplever serviceerklæringen. Syv av disse utsagnene ble også stilt saksbehandlerne (jf. Del 5.1). I det følgende presenteres arbeidssøkernes svar.

Arbeidssøkerne skulle svare ved hjelp av følgende skala; Helt uenig, Ganske uenig, Verken eller, Ganske enig og Helt enig. Figur 5.3 viser svarene.

Figur 5.3 Arbeidssøkernes vurdering av serviceerklæringer



Vi kan se at 75 prosent av arbeidssøkerne er enig i at ”Det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva jeg plikter å gjøre som arbeidssøker.” Nesten ingen er uenig i dette. Totredjedeler (68 prosent) av arbeidssøkerne synes ”Det er bra at Aetat har en slik serviceerklæring”.

Like mange er enig i at det er fint at erklæringen ”...informerer om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler.” Noen færre (54 prosent) er enig i at ”serviceerklæringen gir meg mye nyttig informasjon”, mens det er kun om lag 20 prosent som er uenig i dette. Få arbeidssøkere er enig i følgende utsagn; ”Det er unødvendig med en skriftlig serviceerklæring. Jeg får nok informasjon fra Aetat og hjemmesiden.”

Om lag halvparten (54 prosent) er enig i at ”en serviceerklæring er viktig for å sikre at jeg som bruker får innflytelse over egen sak”. Få arbeidssøkere anser at serviceerklæringen er for lang og enda færre mener at den har et vanskelig språk.

Hovedinntrykket er at arbeidssøkerne er fornøyd med serviceerklæringen. En del gir riktignok uttrykk for at de er misfornøyd med enkelte forhold, men langs de fleste dimensjonene er minst halvparten av arbeidssøkerne positive. I tillegg er det relativt store andeler arbeidssøkere som svarer ”verken eller”. Relativt få arbeidssøkere er dermed misfornøyd med at Aetat har en serviceerklæring.

Vi finner få signifikante forskjeller i svarene mellom kvinner og menn når de vurderer serviceerklæringen. Det eneste vi finner er at menn i større grad enn kvinner synes at erklæringen er for lang. Vi finner også at arbeidssøkerne med kun grunnskole er mest fornøyd med serviceerklæringen.

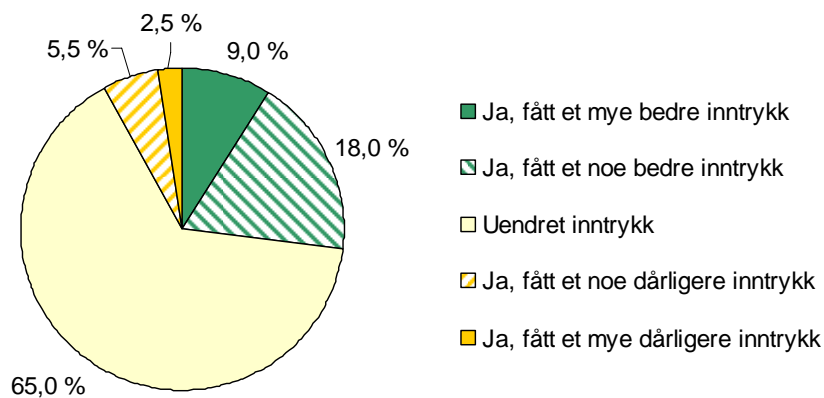
Det er verdt å merke seg at arbeidssøkerne som satt med serviceerklæringen foran seg når de fylte ut skjemaet (nesten 40 prosent av alle), er mest fornøyd med erklæringen. Måten de fikk serviceerklæringen på ser også ut til ha sammenheng

med hva de svarer. De mest fornøyde er de som fikk den tilsendt i posten (etter å ha registrert seg på Aetats hjemmeside) og de som fikk den under førstegangssamtalen, samtidig som saksbehandler gikk igjennom erklæringen og forklarte innholdet.

I forkant av analysen hadde vi planlagt separate analyser av hver servicegruppe. På grunn av den lave svarprosenten er det imidlertid ikke faglig forsvarlig å konkludere sterkt på dette området. Vi finner imidlertid ingen signifikante forskjeller mellom de fem gruppene. Det antyder at de fem servicegruppene oppfatter erklæringen på omtrent samme måte.

Arbeidssøkerne ble også bedt om å svare på om serviceerklæringen har bidratt til at de har endret sitt inntrykk av Aetat. Figur 5.4 viser resultatet.

Figur 5.4 *Arbeidssøkernes vurdering av om serviceerklæringen har bidratt til at de har endret sitt inntrykk av Aetat*

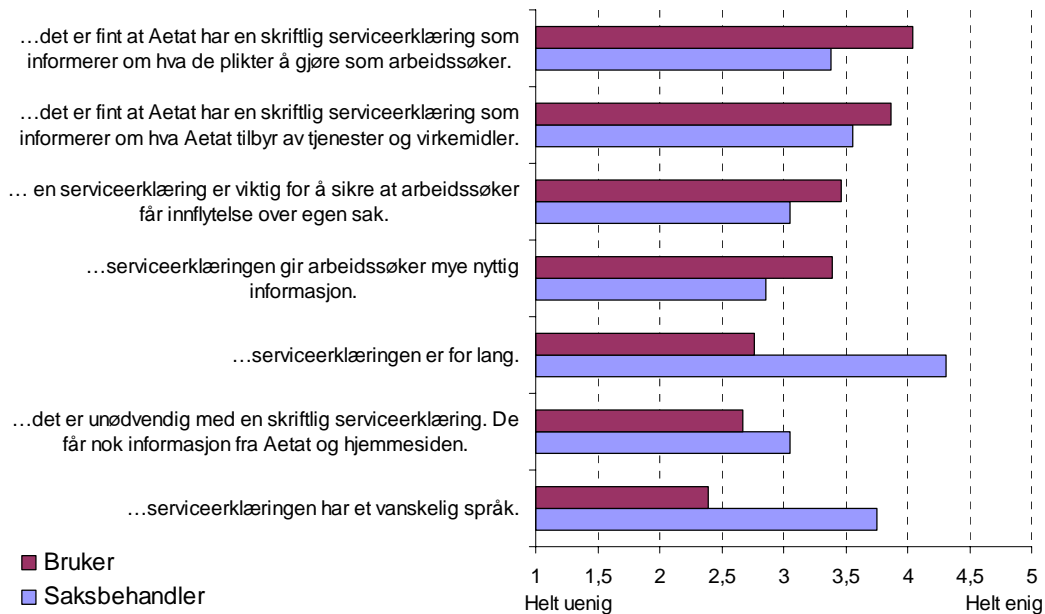


Som vi kan se mener 27 prosent av arbeidssøkerne at de har fått et bedre inntrykk, mens 8 prosent har fått et dårligere inntrykk. Nesten to tredjedeler (65 prosent) av arbeidssøkerne har imidlertid ikke endret sitt inntrykk av Aetat på grunn av serviceerklæringen.

### 5.3 Sammenligning av saksbehandlerne og arbeidssøkers vurdering

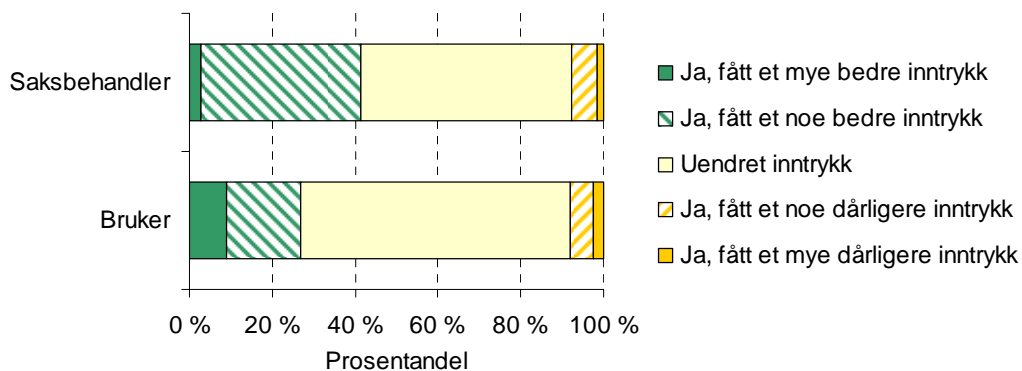
Nedenfor skal vi sammenligne arbeidssøkernes og saksbehandlerne svar på hvordan arbeidssøkerne opplever serviceerklæringen. Vi har for hvert utsagn beregnet et gjennomsnitt, der 1 er Helt uenig og 5 er Helt enig.

*Figur 5.5 Sammenligning av arbeidssøkernes svar og hva saksbehandlers tror at arbeidssøkerne mener om serviceerklæringer*



Figur 5.5 sammenligner svarene på de syv utsagnene som både arbeidssøkerne og saksbehandlerne svarte på. Gjennomgående ser vi at arbeidssøkerne er mer fornøyd med serviceerklæringen, enn det saksbehandlerne TROR at arbeidssøkerne er. Det ser vi ikke minst på spørsmål om at erklæringen er for lang og om den har et vanskelig språk. Her ser vi at arbeidssøkerne er betydelig mer fornøyd, enn hva saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne er.

*Figur 5.6 Sammenligning av arbeidssøkernes svar og saksbehandlerens vurdering av om serviceerklæringen har bidratt til at arbeidssøkerne har endret sitt inntrykk av Aetat*



På spørsmål om serviceerklæringen har bidratt til at arbeidssøkerne har endret sitt inntrykk av Aetat, ser vi av Figur 5.6 at andelen saksbehandlerne som TROR at arbeidssøkerne har fått et bedre inntrykk er noe høyere enn andelen arbeidssøkere som har fått et bedre inntrykk. Få arbeidssøkere har imidlertid fått et dårligere inntrykk av Aetat. Når det gjelder sistnevnte er det stort samsvar mellom hva saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne mener, og hva arbeidssøkerne selv mener.

## 5.4 Saksbehandlers kommentarer til hvordan arbeidssøkerne opplever serviceerklæringen

I undersøkelsen fikk saksbehandlerne mulighet til å gi kommentarer til hvordan arbeidssøkerne opplever serviceerklæringen. Oppdragsgiver har fått tilgang til tilbakemeldingene. Vi vil trekke fram følgende forhold.

Saksbehandlerne opplyser at flere arbeidssøkere tror at de gjennom serviceerklæringen har fått et vedtak om en eller flere konkrete ytelser. Denne misforståelsen skjer selv om saksbehandlerne har prøvd å avklare dette når den blir gitt ut. Flere arbeidssøkere er også usikre på hva det betyr å få en serviceerklæring. Enkelte ringer Aetat og lur på om det er en innkalling til et møte. Andre tror at erklæringen er et svar på dagpengesøknaden, og ringer fordi de ikke finner beløpet som er innvilget.

Videre opplyses det om at flere saksbehandlere har fått tilbakemelding på at arbeidssøkerne ikke forstår hva vedkommende er forpliktet til å foreta seg iht. serviceerklæringen. En saksbehandler skriver at han/hennes inntrykk er at serviceerklæringen oppleves mer som tåkeleggende og kompleks, enn klargjørende. Hvis serviceerklæringen skal virke etter sin hensikt må den forenkles. En annen saksbehandler skriver at serviceerklæringen blir så formell, og at vedkommende får inntrykk av at noen arbeidssøkere blir ”redd” når de får overrakt erklæringen.

Flere saksbehandlere gir også uttrykk for at både de og arbeidssøkerne ikke ser behovet for en serviceerklæring, siden den ikke gir noen reell rettighet. Flere saksbehandlere gir uttrykk for at erklæring, sett fra arbeidssøkers side, ikke lover noen ting. En saksbehandler ordlegger seg slik om serviceerklæringene: ”de både lover og ikke lover på en gang”.

Det framkommer imidlertid også av tilbakemeldingene at det skjer noe positivt med noen arbeidssøkere etter at de har fått serviceerklæringen. De blir mer bevisste på Aetats krav og hvilken service Aetat kan yte. Dette gjelder spesielt arbeidssøkere som har fått forklart hvorfor vedkommende får en serviceerklæring i førstegangssamtalen.

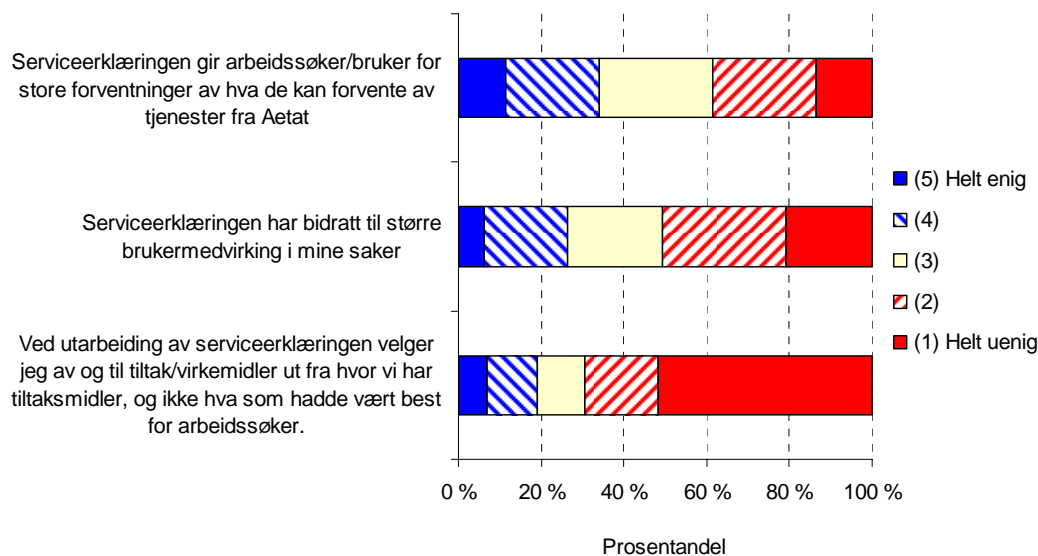
## 6 Saksbehandlers vurdering av serviceerklæringer

Saksbehandlerne ble bedt om å vurdere en del forhold knyttet til innføringen av serviceerklæring. I dette kapitlet ser vi nærmere på serviceerklæringen som virkemiddel for å oppnå mer brukermidvirkning og hvordan erklæringen fungerer i forhold til de seks servicegruppene. I tillegg kunne saksbehandlerne komme med innspill på innholdet i erklæringene.

### 6.1 Serviceerklæring som virkemiddel

Saksbehandlerne ble bedt om å vurdere en del utsagn knyttet til serviceerklæringer. De skulle svare ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig). Resultatet vises i Figur 6.1.

Figur 6.1 Saksbehandlers vurdering av satsingen på serviceerklæringer



34 prosent av alle saksbehandlerne mener at serviceerklæringen gir arbeidssøker for store forventninger av hva de kan få av tjenester fra Aetat. Nesten 40 prosent er imidlertid uenig i dette. Her er saksbehandlerne nesten delt på midten.

På spørsmål om ”serviceerklæringen har bidratt til større brukermidvirkning i mine saker” er kun 6 prosent av saksbehandlerne enig. En del flere saksbehandlere

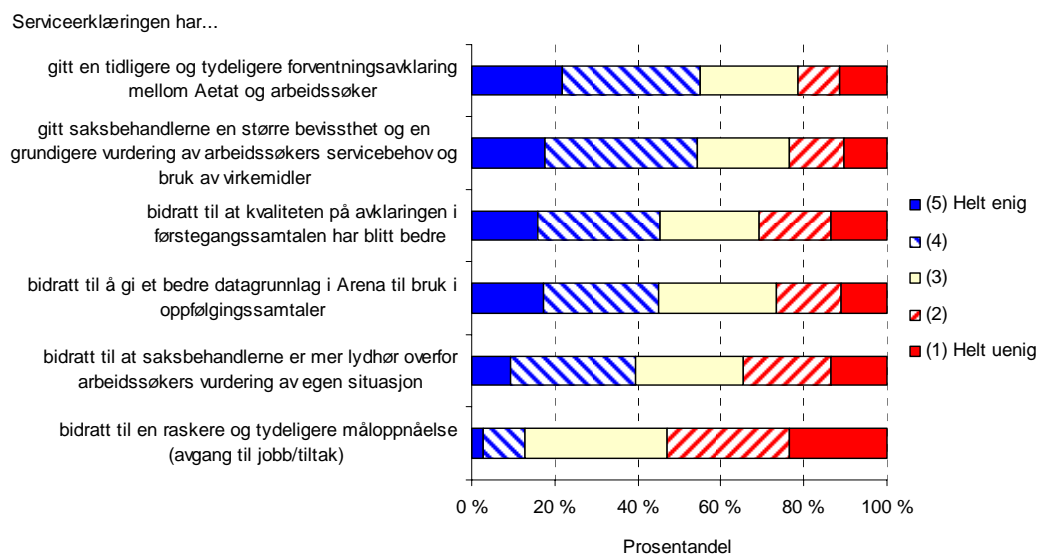
er ganske enig, men om lag 50 prosent er helt eller ganske uenig i at serviceerklæringen har bidratt til større brukervedvirkning.

Serviceerklæringen gir ikke arbeidssøker en rett til å få innfridd de konkrete tiltak/virkemidler som blir beskrevet som aktuelle tjenester i erklæringen. Avklaring om hvilke tjenester som skal ytes gjøres i separate enkeltvedtak. Siden tilgang til arbeidsmarkedstiltak kan variere på grunn av blant annet budsjettmidler, har enkelte i Aetat antatt at saksbehandlerne ved utarbeiding av serviceerklæringen anbefaler tiltak/virkemidler ut fra hvor Aetat lokal har tiltaksmidler, og ikke hva som er best for arbeidssøker. Vi stilte saksbehandlerne spørsmål om dette.

Som vi kan se er det i underkant av 20 prosent av alle saksbehandlerne som svarer at de ved utarbeiding av serviceerklæringen av og til velger tiltak/virkemidler ut fra hvor vi har tiltaksmidler, og ikke hva som hadde vært best for arbeidssøker. Om lag 70 prosent er imidlertid uenig i dette.

I Figur 6.2 ser vi nærmere på enkelte andre aspekter ved serviceerklæringen. Som vi kan se er om lag halvparten (55 prosent) av saksbehandlerne enig i at serviceerklæringen har gitt en tidligere og tydeligere forventningsavklaring mellom Aetat og arbeidssøker. Omtrent like mange (54 prosent) trekker frem at serviceerklæringen har gitt saksbehandlerne en større bevissthet og en grundigere vurdering av arbeidssøkers servicebehov og bruk av virkemidler.

*Figur 6.2 Saksbehandlers vurdering av serviceerklæringer*



Litt under halvparten (45 prosent) av saksbehandlerne svarer at innføringen av serviceerklæringen har bidratt til bedre kvalitet på avklaringen i førstegangssamtalen. Omtrent like mange svarer at serviceerklæringen har bidratt til å gi et bedre datagrunnlag i Arena til bruk i oppfølgingssamtaler.

Nesten like mange er enig, som uenig, på spørsmål om saksbehandlerne er mer lydhør overfor arbeidssøkers vurdering av egen situasjon.

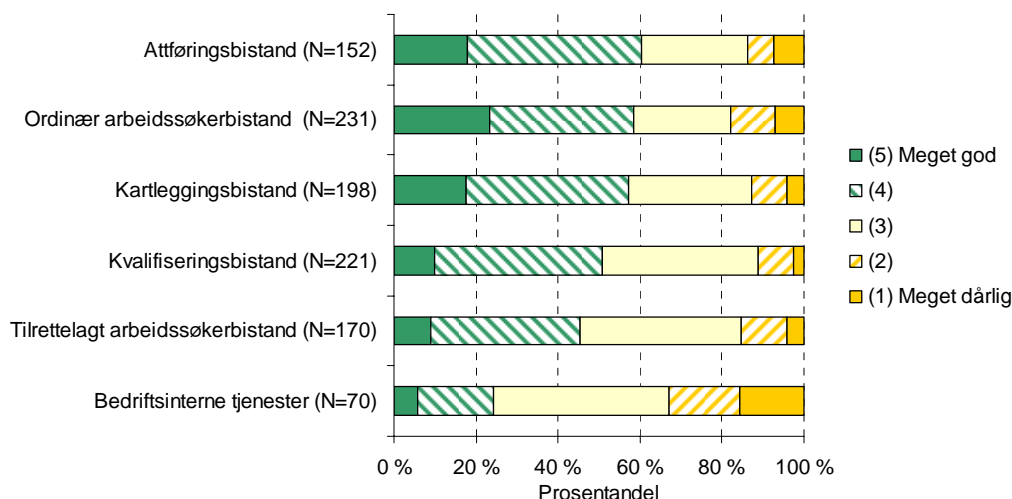
Et flertall (53 prosent) av saksbehandlerne er imidlertid uenig i at serviceerklæringen har bidratt til en raskere og tydeligere måloppnåelse (avgang til

jobb/tiltak). Trolig kan det forklares med at mange forhold bidrar til å nå et slikt mål, og at erklæringen dermed ikke (alene) betyr så mye. Hadde vi ”snudd” på spørsmålet, og spurt om erklæringen har bidratt til en tregere og dårligere måloppnåelse er det grunn til å tro at relativt få ville vært enig i det. Til det er tilbakemeldingen på de andre spørsmålene for gode.

## 6.2 Serviceerklæring og servicegruppene

Ved innføring av serviceerklæring ble det laget seks standardtekster, henholdsvis for servicegruppene A) Ordinær arbeidssøkerbistand, B) Tilrettelagt arbeidssøkerbistand, C) Kvalifiseringsbistand, D) Kartleggingsbistand E) Attføringsbistand og F) Bedriftsinterne tjenester. Vi ba saksbehandlerne vurdere hvordan erklæringen fungerer for de ulike gruppene. De skulle svare på en skala fra 1 (Meget dårlig) til 5 (Meget god).

Figur 6.3 *Hvordan fungerer serviceerklæringen for de ulike servicegruppene?*



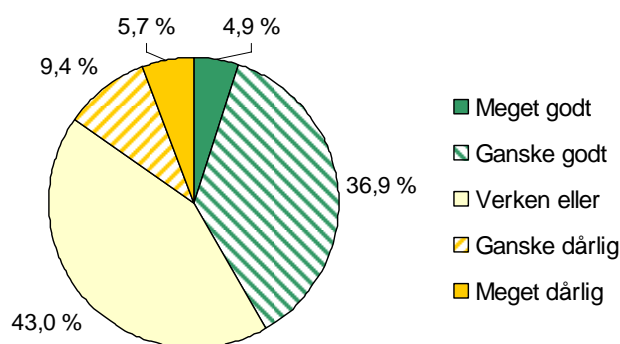
Som vi kan se av Figur 6.3 anser saksbehandlerne at serviceerklæringen fungerer best for arbeidssøkere med behov for attføringsbistand, ordinære arbeidssøkerbistand og kartleggingsbistand, mens den fungerer noe dårligere for arbeidssøkere med behov for kvalifiseringsbistand og tilrettelagt arbeidssøkerbistand. Saksbehandlerne anser at serviceerklæringen fungerer dårligst for personer på bedriftsinterne tjenester. Det er imidlertid viktig å merke seg at forholdsvis få saksbehandlere har svart for sistnevnte gruppe. Årsaken er trolig liten erfaring med personer fra denne servicegruppen.

Som skrevet tidligere fant vi ingen signifikante forskjeller i arbeidssøkernes svar mellom de fem servicegruppene. Det antyder at de fem gruppene oppfatter erklæringen på omtrent samme måte, noe også saksbehandlerne ser ut til å mene (med unntak av arbeidssøkere med bedriftsinterne tjenester, som vi heller ikke inkluderte i arbeidssøkerundersøkelsen).

I undersøkelsen spurte vi også saksbehandlerne om hvordan de vurderte serviceerklæringen - ”alt i alt”. Nedenfor vises svaret.



Figur 6.4 Alt i alt, hvordan fungerer serviceerklæringen?



Som vi kan se av Figur 6.4 anser 5 prosent av alle saksbehandlerne at serviceerklæringen ”alt i alt” fungerer *meget godt*, mens 37 prosent svarer *ganske godt*. 43 prosent svarer *verken eller*, 9 prosent *ganske dårlig*, mens 6 prosent svarer *meget dårlig*.

## 6.3 Innholdet i serviceerklæringen

I undersøkelsen fikk saksbehandlerne mulighet til å gi kommentarer på innholdet i serviceerklæringen. Oppdragsgiver har fått tilgang til tilbakemeldingene. Vi vil trekke fram følgende forhold.

Svært mange av kommentarene går på at selve serviceerklæringen er for lang, for omfattende, har en dårlig layout og har et for formelt språk. Fordi erklæringen ble ansett å være for lang og omfattende tror de at mange arbeidssøkerne ikke prioriterer å lese den. Videre var det flere som hevdet at den spesifikke delen druknet i den generelle delen. Det var også flere saksbehandlere som skrev at for svake grupper ble serviceerklæringen spesielt vanskelig å forstå på grunn av språkbruken.

Hovedinnvendingen mot utformingen går likevel på at språket er for vanskelig tilgjengelig (for juridisk), at det brukes for mange faguttrykk og at den er for omfattende. Innholdet ellers i serviceerklæringen er saksbehandlerne ikke så negative til. De er også positive til inndelingen i servicegrupper, men synes betegnelsene på gruppene er vanskelig å forklare til bruker. En saksbehandler skriver følgende: ”Erklæringen er i utgangspunktet en god ide. Tanken om at arbeidssøker i samarbeid med Aetat skal få bestemme hvilken service man har behov for er veldig fin. Den gjør – tror jeg – at arbeidssøkere føler mer ansvar for sitt eget forhold til Aetat, og dermed føler seg forpliktet til å legge større innsats i det. Problemet ligger i måten erklæringen er utformet.”

Flere saksbehandlere har også kommet med konkrete innspill på hvordan serviceerklæringen bør se ut i fremtiden.

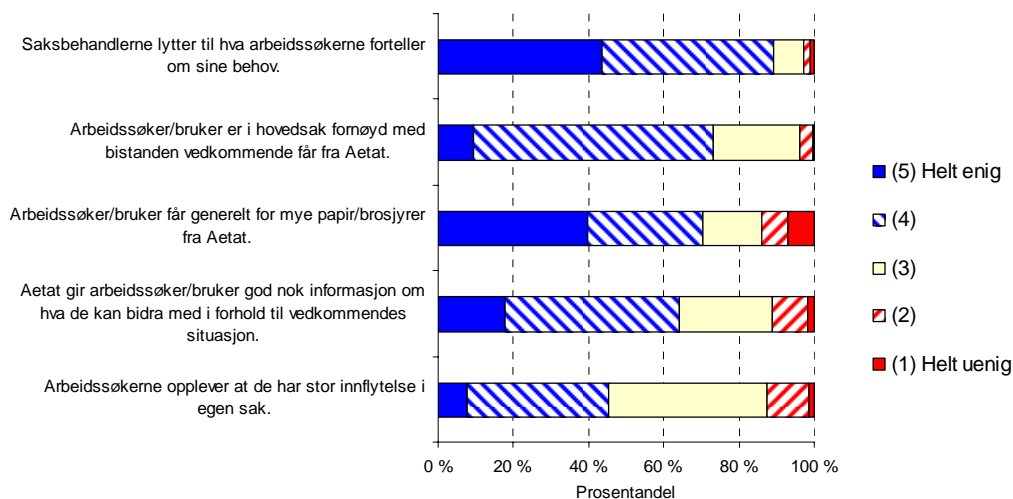
## 7 Vurdering av Aetat og brukarmedvirkning

Vi skal nedenfor redegjøre for hvordan arbeidssøker vurderer Aetat og brukarmedvirkning mer allment. Alle arbeidssøkerne fikk disse spørsmålene, også de som mente at de ikke hadde mottatt en serviceerklæring. I tillegg til å spørre arbeidssøkerne selv har vi også spurt saksbehandlerne hva de tror at arbeidssøkerne mener.

### 7.1 Saksbehandlers vurdering

I saksbehandlerundersøkelsen satt vi opp fem utsagn om hvordan arbeidssøkerne kan vurdere sin kontakt med Aetat. Vi ba saksbehandlerne svare ut fra hva de TROR at arbeidssøkerne mener og skulle svare ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

Figur 7.1 Saksbehandlers tanker om hvordan arbeidssøkerne vurderer Aetat



Figur 7.1 viser at 89 prosent av alle saksbehandlerne mener at saksbehandlerne lytter til hva arbeidssøkerne forteller om sine behov. 73 prosent av alle tror at arbeidssøker i hovedsak er fornøyd med bistanden vedkommende får fra Aetat.

Rundt 70 prosent anser at arbeidssøker generelt får for mye papir/brosjyrer fra Aetat, samtidig som 64 prosent mener at Aetat gir arbeidssøker god nok informa-

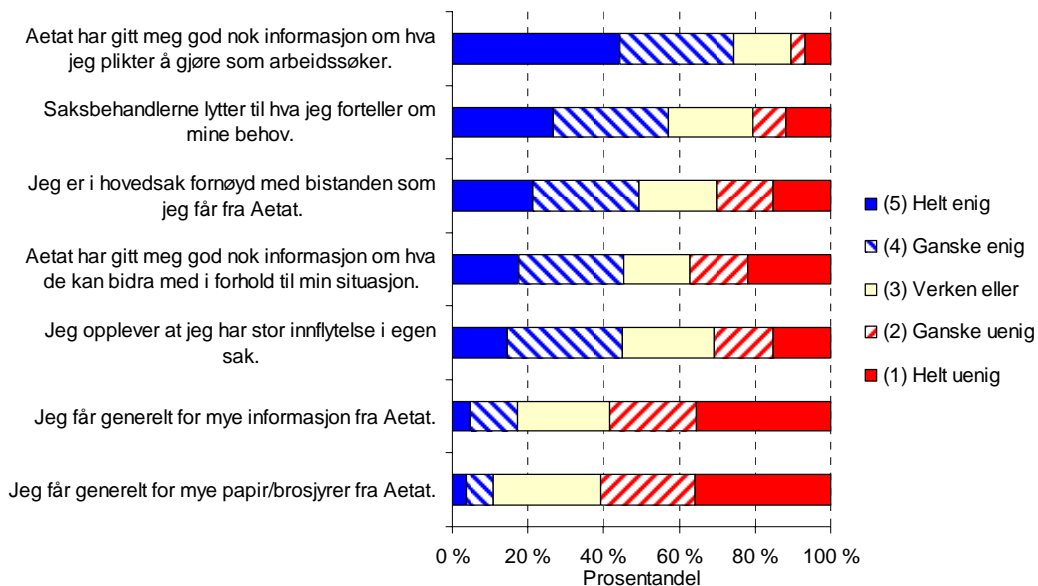
sjon om hva de kan bidra med i forhold til vedkommendes situasjon. 45 prosent av saksbehandlerne anser at ”arbeidssøkerne opplever at de har stor innflytelse i egen sak”, men av disse er kun 7 prosent *helt enig*.

Hovedinntrykket fra saksbehandlerne tilbakemelding er at de som hovedregel er ganske fornøyd med hvordan de møter arbeidssøkerne. Mange trekker imidlertid frem at arbeidssøkerne generelt får for mye papir/brosjyrer fra Aetat.

## 7.2 Arbeidssøkers vurdering

Alle arbeidssøkerne ble bedt om å vurdere en del aspekter ved Aetat, også de som mente at de ikke hadde mottatt en serviceerklæring. Resultatet rapporteres i Figur 7.2 nedenfor.

Figur 7.2 Arbeidssøkernes vurdering av Aetat mer generelt



Som vi kan se er om lag trefjerdedeler (74 prosent) av alle arbeidssøkerne enig i at ”Aetat har gitt meg god nok informasjon om hva jeg plikter å gjøre som arbeidssøker”, mens 57 prosent er enig i at ”saksbehandlerne lytter til hva jeg forteller om mine behov”. Vi ser at få arbeidssøkere er enig i at de får for mye informasjon og/eller for mye papir/brosjyrer fra Aetat.

Nesten halvparten (49 prosent) er i hovedsak fornøyd med bistanden som de får fra Aetat. Nesten like mange er enig i at ”Aetat har gitt meg god nok informasjon om hva de kan bidra med i forhold til min situasjon” og ”Jeg opplever at jeg har stor innflytelse i egen sak”. Det er imidlertid interessant å merke seg at om lag 35-40 prosent av arbeidssøkerne er uenig i dette.

Hovedinntrykket fra arbeidssøkernes svar er at om lag halvparten er fornøyd med saksbehandlerne i Aetat. Det er imidlertid verdt å merke seg at en del arbeidssøkere også gir klart uttrykk for at de er misfornøyd. At en del arbeidssøkere er misfornøyd med Aetat er imidlertid ikke så overraskende, siden mange arbeidssøkere er i en utsatt og vanskelig situasjon. Aetats rolle er i mange tilfeller også å

være en ”mellommann”, uten mulighet til å gi arbeidssøker det vedkommende egentlig ønsker; nemlig en ny jobb.

Vi finner ingen signifikante forskjeller i svarene mellom kvinner og menn når de vurderer Aetat. Vi finner imidlertid at arbeidssøkerne med kun grunnskole er mest fornøyd. De minst fornøyde er de som har fullført 1-3 år på høyskole.

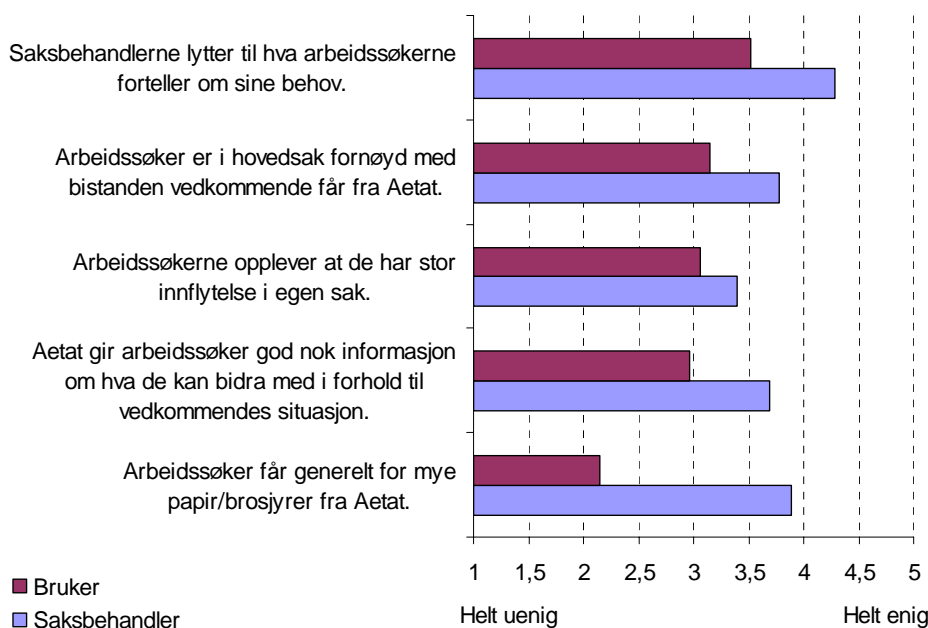
Det er verdt å merke seg at arbeidssøkerne som satt med serviceerklæringen foran seg når de fylte ut skjemaet (nesten 40 prosent av alle), er mest fornøyd med Aetat. Måten de fikk serviceerklæringen på ser også ut til ha sammenheng med hvordan de svarer. De mest fornøyde er de som fikk den under førstegangs-samtalen, samtidig som saksbehandler gikk igjennom erklæringen og forklarte innholdet. De minst fornøyde er de arbeidssøkerne som fikk erklæringen, men der saksbehandler IKKE gikk igjennom erklæringen.

De yngste arbeidssøkerne er mest misfornøyd med Aetat, mens arbeidssøkerne i alder 40-49 år er mest fornøyd. Vi finner, kanskje ikke så overraskende, at de som har vært arbeidsledig lengst er mest misfornøyd med Aetat.

### 7.3 Sammenligning av saksbehandlers og arbeidssøkers vurdering

Nedenfor skal vi sammenligne arbeidssøkernes og saksbehandlerens svar på hvordan arbeidssøkerne opplever kontakten med Aetat. Vi har for hvert utsagn beregnet et gjennomsnitt; der 1 er Helt uenig og 5 er Helt enig.

Figur 7.3 Sammenligning av arbeidssøkernes svar og hva saksbehandlers tror at arbeidssøkerne mener om Aetat med generelt



Figur 7.3 viser at saksbehandlerne er betydelig mer enig i at ”saksbehandlerne lytter til hva arbeidssøkerne forteller om sine behov”, enn hva arbeidssøkerne selv svarer. Vi ser et relativt stort sprik på spørsmålet om arbeidssøker er fornøyd med

bistanden vedkommende får fra Aetat. Generelt er arbeidssøkerne mindre fornøyd, enn hva saksbehandlerne tror.

Arbeidssøkerne og saksbehandlerne er noe mer enig når det gjelder spørsmål om ”arbeidssøkerne opplever at de har stor innflytelse i egen sak”. Men også her ser vi at saksbehandlerne er noe mer fornøyd (med seg selv), enn det arbeidssøkerne er. Også til spørsmålet om ”Aetat gir arbeidssøker god nok informasjon om hva de kan bidra med i forhold til vedkommendes situasjon” er saksbehandlerne noe mer fornøyd (med seg selv), enn det arbeidssøkerne er.

Det største spriket mellom saksbehandler og arbeidssøker er på spørsmål om arbeidssøker generelt får for mye papir/brosjyrer fra Aetat. Her ser vi at saksbehandlerne i gjennomsnitt er relativt enig om dette, mens arbeidssøkerne er klart uenig. En naturlig tolkning av dette er at arbeidssøkerne er betydelig mer fornøyd med den informasjon de får fra Aetat, enn det saksbehandlerne tror at arbeidssøkerne er.

## 8 Oppsummering og innspill til videreutvikling

Målsettingen med evalueringen har vært å vurdere om individuell serviceerklæring bidrar til at Aetat yter bedre service overfor arbeidssøkere gjennom:

Tidligere og tydeligere forventningsavklaring

Økt brukermedvirkning

Mer målrettet bistand.

Nedenfor oppsummeres evalueringen og vi kommer tilslutt med enkelte innspill til videreutvikling.

### 8.1 Oppsummering

Hovedspørsmålet i denne evaluering er om Aetats brukere har fått en bedre service med en individuell serviceerklæring. For å kunne svare på dette burde vi hatt opplysninger om hvordan arbeidssøkerne opplevde Aetats service før serviceerklæringen ble innført. Siden vi ikke har slik kunnskap, kan vi ikke konkludere entydig på om servicen ovenfor arbeidssøkerne har endret seg. Vi vil imidlertid trekke frem følgende resultater fra evalueringen.

#### Saksbehandlers vurdering

Saksbehandlerne er mer delt enn arbeidssøkerne når det gjelder vurderingen av serviceerklæringen. Blant annet når det gjelder spørsmålet om erklæringen gir arbeidssøker for store forventninger av hva de kan få av tjenester fra Aetat og om saksbehandlerne er blitt mer lydhør overfor arbeidssøkers vurdering av egen situasjon.

En del saksbehandlere synes imidlertid at serviceerklæringen har bidratt til bedre kvalitet på avklaringen i førstegangssamtalen og at saksbehandlerne har fått et bedre datagrunnlag i Arena til bruk i oppfølgingssamtaler.

Om lag halvparten av saksbehandlerne er også enig i at serviceerklæringen har gitt en tidligere og tydeligere forventningsavklaring mellom Aetat og arbeidssøker. Omtrent like mange trekker også frem at serviceerklæringen har gitt saksbehandlerne en større bevissthet og en grundigere vurdering av arbeidssøkers servicebehov og bruk av virkemidler. Få mener imidlertid at erklæringen har bidratt til større brukermedvirkning.

Oppsummert anser 42 prosent av alle saksbehandlerne at serviceerklæringen ”alt i alt” fungerer *godt*, mens kun 15 prosent svarer *dårlig*. 43 prosent svarer imidlertid *verken eller*.

### **Arbeidssøkernes vurdering**

Mange arbeidssøkere synes at en serviceerklæring er viktig for å sikre at de får innflytelse over egen sak. De synes også det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som både informerer om hva arbeidstaker plikter å gjøre og om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler. Mange synes også at serviceerklæringen gir mye nyttig informasjon og at den er viktig for å sikre innflytelse over egen sak. Få arbeidssøkere mener at informasjon fra Aetat og hjemmesiden kan erstatte en skriftlig serviceerklæring.

Selv om det i denne evalueringen ikke har vært mulig å sjekke ut om arbeidssøkerne *virkelig* har forstått hva som står i erklæringen, er det grunn til å tro at budskapet når frem til de fleste. Blant annet er få arbeidssøkere enig i at erklæringen har et vanskelig språk. Det er også interessant å merke seg at de som hadde erklæringen foran seg (når de fylte ut skjemaet) er mer positiv til språket, enn arbeidssøkerne generelt.

Hovedinntrykket er at arbeidssøkerne er ganske fornøyd med at Aetat har en serviceerklæring, selv om noen arbeidssøkere også er kritiske. Vi anser likevel at det er grunn til å si at arbeidssøkere har fått en bedre service gjennom innføringen av individuell serviceerklæring. Både arbeidssøkerne og saksbehandlerne er også enige om at arbeidssøkerne har fått et bedre inntrykk Aetat.

### **Opplæringen og informasjon har i hovedsak fungert bra**

De fleste saksbehandlerne har deltatt på opplæring i regi av Aetat Lokal, i regionen (flere Aetat lokal samlet) og/eller av Arbeidsdirektoratet. Kun 3 prosent har ikke fått noen form for opplæring. Om lag totredjedeler av saksbehandlerne mener at informasjonen lokalt var god. Nesten like mange mener også at opplæringen var god.

### **Serviceerklæringen har gitt en større arbeidsbelastning**

Selv om betydelige flere saksbehandlere synes erklæringen fungerer godt enn dårlig, anser over halvparten at innføringen av serviceerklæringen har gitt en større arbeidsbelastning. Nesten ingen mener at den har gitt mindre. Dette gir en sterk indikasjon om at erklæringen har medført økt press for saksbehandlerne som arbeider opp mot arbeidssøkere.

## **8.2 Innspill til videreutvikling**

Innføringen av en individuell serviceerklæring er knyttet til Aetats satsing på økt brukermedvirkning. Få saksbehandlere mener imidlertid at erklæringen har bidratt til dette. Det kan se ut til at arbeidssøkerne er mer fornøyd, men vi tror likevel at erklæringen kan brukes enda mer aktivt under dialogen med arbeidssøker. Vi vil nedenfor komme med enkelte innspill til videreutvikling.

### **Vurdere sterkere føringer på førstegangssamtalen**

Vi har konstatert varierende praksis når det gjelder håndtering av serviceerklæringen under førstegangssamtalen. En del saksbehandlere involverer ikke arbeidssøker under utfyllingen og ganske mange arbeidssøkere fikk erklæringen uten noen forklaring av innholdet. Disse arbeidssøkerne er heller ikke like positive til serviceerklæringen, som arbeidssøkere som har fått den forklart av saksbehandler. Vi vil derfor anbefale Arbeidsdirektoratet å komme med sterkere føringer på hvordan praksis skal være under førstegangssamtalen.

### **Vurdere sterkere føringer på oppfølgingssamtalen**

Vi har også inntrykk av at det er varierende praksis når det gjelder håndtering av serviceerklæringen under oppfølgingssamtalen. En stor andel av saksbehandlerne henter ikke frem erklæringen før samtalen og få arbeidssøkere har opplevd at den tas frem og diskuteres. Vi vil derfor anbefale Arbeidsdirektoratet å komme med sterkere føringer på hvordan praksis skal være under oppfølgingssamtalen.

### **Vurdere om man fra sentralt hold bør utvikle rutiner/ informasjon om erklæringen ved samlinger**

Ved Aetat lokal i de største byene praktiseres ofte første- og oppfølgings-samlinger, med 10-20 arbeidssøkere til stede, istedenfor samtaler. Siden serviceerklæringen er individuell bør Arbeidsdirektoratet vurdere om man fra sentralt hold skal utvikle rutiner/informasjon som er tilrettelagt til å kommuniseres overfor flere personer samtidig.

### **Vurdere om serviceerklæringen bør få en annen layout**

En annen utfordring er den store andelen arbeidssøkere som registrerer seg på Aetats hjemmeside og som får serviceerklæringen i posten uten nærmere forklaring fra Aetat. Vi antar at hovedgrunnen til at så mange som 30 prosent av arbeidssøkerne mener å ikke ha mottatt noen erklæring, skyldes at arbeidssøkerne ikke forsto at det de fikk tilsendt var serviceerklæringen. Det at erklæring har layout som et formelt brev, og dermed skiller seg lite fra andre brev, bidrar nok til at dette kan skje. Vi vil derfor anbefale Arbeidsdirektoratet å vurdere om serviceerklæringen bør få en layout som skiller den mer fra ordinære brev fra Aetat. I tillegg bør erklæringen være kortere og vi ser ikke bort fra at språket kan gjøres noe enklere.

### **Vurdere om erklæringen bør tilpasses mer til servicegruppene**

En del saksbehandlere har kommet med innspill om at arbeidssøkere med særskilte bistandsbehov er i en annen situasjon enn ordinære arbeidssøkere. Selv om saksbehandlerne anser at serviceerklæringen fungerer omtrent likt for de ulike servicegruppene, anbefaler vi Arbeidsdirektoratet å vurdere om det bør være et større skille mellom erklæringene. Kanskje kan erklæringen for ordinære arbeidssøkere gjøres betydelig enklere, enn for de fem servicegruppene som har bistandsbehov? Et annet forhold kan være at erklæringen viser utfallsgruppe.





# **VEDLEGG 1 – Eksempler på 2 ulike serviceerklæringer**



## (slik ser den ut for ordinære arbeidssøkere)

Person A  
7092 TILLER

xxxxxxxxxxx

2005/0048749/441/1

15-09-2005

### Individuell serviceerklæring for Person A

Som registrert arbeidssøker hos Aetat har du rett til et vedtak som vurderer hvilken service du trenger for å komme i arbeid. Vi viser her til tidligere informasjon gitt i samtale med saksbehandler hos Aetat eller ved selvregistrering på aetat.no.

Dette vedtaket angir om det er nødvendig og hensiktsmessig med bistand utover Aetats standard formidlings- og oppfølgingstjenester. Vi baserer vurderingen i vedtaket på de opplysninger vi har fått fra deg, sett i forhold til dagens arbeidsmarked. Vurderingen munner ut i en individuell serviceerklæring, som sier hvilke av Aetats tjenester som kan være aktuelle for deg. Sammen med deg vil Aetat jobbe for å gi deg den bistand og de tjenester du trenger for å komme i arbeid.

Som registrert arbeidssøker hos Aetat kan du ha tilgang til følgende standardtjenester:

- Informasjon om arbeidsmarkedet, utdanninger og yrker, tips og råd om skriving av jobbsøknad og CV f.eks gjennom kurs i jobbsøking, bruk av PC/telefon/kopimaskin i Aetats jobbsenter, formidling til ledige jobber, veiledningssamtale og informasjonsmøte.
- Aetats tilbud på internettsiden [www.aetat.no](http://www.aetat.no). Her kan du blant annet sende meldekort, søke etter ledige jobber og lese tips og informasjon om jobbsøking, yrkesvalgtester, yrker og utdanning. Her finner du også "Min side" – din personlige side for å lagre og oppdatere CV, jobbsøkprofil og stillingsannonser.

Etter en samlet vurdering mener Aetat at det inntil videre er tilstrekkelig med standardtjenestene for at du skal skaffe deg arbeid.

Det er lagt avgjørende vekt på at din kompetanse og arbeidsevne møter aktuelle stillingskrav.

Aetat forventer at du er en aktiv arbeidssøker. Dette innebærer blant annet at du:

- Sender meldekort og møter hos Aetat ved innkalling
- Søker jobber, kontakter arbeidsgivere, holder deg informert om arbeidsmarkedet
- Fører jobblogg og følger opp avtale om aktivitet, dersom dette er avtalt med Aetat

Dersom du mottar økonomiske ytelser fra Aetat gjør vi oppmerksom på at du i tillegg må forholde deg til de plikter som følger av dette.

### **Begrunnelse for vedtaket**

Aetat har fattet vedtaket i medhold av arbeidsmarkedsloven § 11, og har basert vurderingen på opplysninger vi har fått fra deg sett i forhold til situasjonen på arbeidsmarkedet.

Aetat har registrert at du for tiden ikke har arbeid/arbeid i en ønsket stillingsandel.

Vi tror din kompetanse og erfaring kan benyttes på dagens arbeidsmarked.

Det er ikke grunn til å tro at helsemessige, sosiale eller øvrige forhold vil påvirke dine muligheter for å få jobb.

### **Øvrige opplysninger**

Denne individuelle serviceerklæringen gir ikke rett til konkrete tjenester fra Aetat, men sier noe om hva slags service som kan være aktuell for deg.

Neste oppfølging vil skje innen 3 måneder.

Hvis du mener Aetats vurdering er feil, kan du klage innen seks uker etter du har mottatt vedtaket. Klagen rettes til Aetats Klage- og ankeenheter, men sendes til Aetat Trondheim Syd. Vi kan være behjelpelig med å utforme klagen. Se også vedlagte orientering om klageprosedyren.

Det tas forbehold om omgjøring av vedtaket ved endringer i din jobbsøkersituasjon i forhold til arbeidsmarkedet.

Med vennlig hilsen

Per Saksbehandler e.f.  
Aetat Trondheim Syd

Vedlegg: Klageprosedyre

## **(slik ser den ut for arbeidssøkere med behov for kvalifiseringsbistand)**

Person C

7092 TILLER

XXXXXXXXXXXX

2004/0225065/441/3

08-08-2005

### **Individuell serviceerklæring for Person C**

Som registrert arbeidssøker hos Aetat har du rett til et vedtak som vurderer hvilken service du trenger for å komme i arbeid. Vi viser her til tidligere informasjon gitt i samtale med saksbehandler hos Aetat eller ved selvregistrering på aetat.no.

Dette vedtaket angir om det er nødvendig og hensiktsmessig med bistand utover Aetats standard formidlings- og oppfølgingstjenester. Vi baserer vurderingen i vedtaket på de opplysninger vi har fått fra deg, sett i forhold til dagens arbeidsmarked. Vurderingen munner ut i en individuell serviceerklæring, som sier hvilke av Aetats tjenester som kan være aktuelle for deg. Sammen med deg vil Aetat jobbe for å gi deg den bistand og de tjenester du trenger for å komme i arbeid.

Som registrert arbeidssøker hos Aetat kan du ha tilgang til følgende standardtjenester:

- Informasjon om arbeidsmarkedet, utdanninger og yrker, tips og råd om skriving av jobbsøknad og CV f.eks gjennom kurs i jobbsøking, bruk av PC/telefon/kopimaskin i Aetats jobbsenter, formidling til ledige jobber, veiledningssamtale og informasjonsmøte.
- Aetats tilbud på internettsiden [www.aetat.no](http://www.aetat.no). Her kan du blant annet sende meldekort, søke etter ledige jobber og lese tips og informasjon om jobbsøking, yrkesvalgtester, yrker og utdanning. Her finner du også "Min side" – din personlige side for å lagre og oppdatere CV, jobbsøkprofil og stillingsannonser.

Etter en samlet vurdering mener Aetat at det er nødvendig og hensiktsmessig med service utover standardtjenestene.

Det er lagt avgjørende vekt på at dine kvalifikasjoner ikke møter aktuelle stillingskrav. Følgende tjenester kan derfor være aktuelle for deg:

- utforming av handlingsplan og ulike arbeidsmarkedstiltak
- Ytterligere informasjon om utdanning og studiefinansiering

Eventuell bruk av disse tjenestene vil iverksettes etter nærmere avtale med deg.

I det videre samarbeidet med deg forventer vi at du:

- Sender meldekort, møter ved innkalling fra Aetat, deltar på eventuelle kurs og tiltak
- Søker jobber, kontakter arbeidsgivere, holder deg informert om arbeidsmarkedet
- Fører jobblogg og følger opp avtale om aktivitet, dersom dette er avtalt med Aetat
- Bidrar til å lage en handlingsplan

Dersom du mottar økonomiske ytelser fra Aetat gjør vi oppmerksom på at du i tillegg må forholde deg til de plikter som følger av dette.

### **Begrunnelse for vedtaket**

Aetat har fattet vedtaket i medhold av arbeidsmarkedsloven § 11, og har basert vurderingen på opplysninger vi har fått fra deg sett i forhold til situasjonen på arbeidsmarkedet.

Aetat har registrert at du for tiden ikke har arbeid/arbeid i en ønsket stillingsandel.

Vi tror du har behov for å få styrket din kompetanse/erfaring.

Det er ikke grunn til å tro at helsemessige, sosiale eller øvrige forhold vil påvirke dine muligheter for å få jobb.

### **Øvrige opplysninger**

Denne individuelle serviceerklæringen gir ikke rett til konkrete tjenester fra Aetat, men sier noe om hva slags service som kan være aktuell for deg.

Neste oppfølging vil skje innen 3 måneder.

Hvis du mener Aetats vurdering er feil, kan du klage innen seks uker etter du har mottatt vedtaket. Klagen rettes til Aetats Klage- og ankeenheter, men sendes til Aetat Trondheim Syd. Vi kan være behjelpelig med å utforme klagen. Se også vedlagte orientering om klageprosedyren.

Det tas forbehold om omgjøring av vedtaket ved endringer i din jobbsøkersituasjon i forhold til arbeidsmarkedet.

Med vennlig hilsen

Per Saksbehandler e.f.  
Aetat Trondheim Syd

Vedlegg: Klageprosedyre

## **VEDLEGG 2 – Metode og gjennomføring**





# Metode og gjennomføring

Oppdraget startet med et oppstartmøte med oppdragsgiver for å avklare rammene for evalueringen. I tillegg diskuterte vi evalueringskriteriene. I etterkant av møtet fikk vi blant annet tilgang til sentrale dokumenter knyttet til innføringen av serviceerklæringen og vi fikk kopi av utvalgte serviceerklæringer.

## V2-1 Registerdata fra Arena

Arbeidsdirektoratets Analyseavdeling sammenstilte utvalgte registerdata fra Aetats saksbehandlingsverktøy (ARENA). Vi fikk oversikt over hvor mange arbeidssøkere som hadde fått individuell serviceerklæring siden 1. juli 2005, om de hadde fått den i forbindelse med førstegangssamtale eller oppfølgingssamtalen, og hvilken servicegruppe arbeidssøkerne tilhørte. Alle opplysningene skulle rapporteres separat for hvert Aetat lokal. I tabell V-1 oppsummeres resultatene.

Tabell V-1      *Nøkkeltall for alle Aetat lokal – Opplysninger fra ARENA i periode jul.-sep.05.*

Serviceerklæring fordelt på servicegrupper	Antall	%-andel
Ordinær arbeidssøkerbistand	58.781	73,2 %
Attføringsbistand	5.920	7,4 %
Kvalifiseringsbistand	5.745	7,2 %
Tilrettelagt arbeidssøkerbistand	5.003	6,2 %
Kartleggingsbistand	4.570	5,7 %
Bedriftsinterne tjenester	323	0,4 %
Antall erklæringer totalt	80.342	73,2 %

Til sammen ble det rapportert at Aetat hadde utarbeidet 80.342 serviceerklæringer i perioden fra 1. juli til 30. september. Som vi kan se er 58.781 (73 prosent) knyttet til ordinære arbeidssøkerbistand. Den nest største servicegruppen er arbeidssøkere med behov for attføringsbistand (5.920 erklæringer). Nesten like mange erklæring har blitt gitt til arbeidssøkere med behov for Kvalifiseringsbistand, Tilrettelagt arbeidssøkerbistand eller Kartleggingsbistand. Kun 323 erklæringer er gitt til personer som er på Bedriftsinterne tjenester.

## V2-2 Telefonintervju med sentrale informanter

I etterkant av registeranalysen gjennomførte vi dybdeintervjuer over telefon med seks saksbehandlere ved tre Aetat lokal. Oppdragsgiver valgte ut kontorene, mens distriktsarbeidssjefen valgte ut saksbehandlerne. Vi ba om å få intervjuer erfarne saksbehandlere, som også hadde erfaring med arbeidssøkere før serviceerklæringen ble innført.

For fem av intervjuene benyttet vi en intervjuguide. Intervjuene hadde til hensikt å identifisere saksbehandlerens erfaringer med serviceerklæring så langt. Vi spurte blant annet om A) Innføringen av Individuell serviceerklæring, B) Erfaring med førstegangssamtalen og oppfølgingssamtaler, C) Arbeidssøkers vurdering av serviceerklæring og D) Innhold i serviceerklæringen. Vi åpnet også opp for eventuelle andre refleksjoner rundt satsingen.

Basert på informasjon fra de fem intervjuene ble det utarbeidet spørreskjemaer til henholdsvis arbeidssøkerundersøkelsen og saksbehandlerundersøkelsen. Utkast på begge skjemaer ble diskutert inngående med oppdragsgiver. Et nesten ferdig utkast på skjema til saksbehandlerundersøkelsen ble også sendt til en (ny) saksbehandler for kommentering. Saksbehandleren ble i etterkant fulgt opp med en lengre telefonsamtale over hvordan vedkommende opplevde undersøkelsen og spørsmålene. I etterkant av samtalen ble det gjennomførte enkelte små justeringer i skjemaet.

### **V2-3 Spørreskjemaundersøkelse til saksbehandlere**

Spørreskjemaet til saksbehandlerundersøkelsen tar utgangspunkt i oppdragsgivers hovedpunkter for evalueringen (j.f. del 1.2) og er gjengitt i sin helhet i Vedlegg 2. Skjemaet består i hovedsak av spørsmål med angitte svaralternativer, men vi inkluderte også enkelte åpne spørsmål der saksbehandlerne kunne svare verbalt.

Saksbehandlerundersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av QuestBack, som er et internettbasert datainnsamlingsverktøy. Alle respondenter fikk en mail med informasjon om undersøkelsen og en link til undersøkelsen. Før vi kunne sende ut saksbehandlerundersøkelsen måtte vi imidlertid rekruttere respondentene. Fremgangsmåten for dette beskrives nedenfor.

#### ***Rekruttering av respondenter***

I ECONs avtale for denne evalueringen forutsatte vi at oppdragsgiver skulle fremskaffe en fullstendig oversikt over e-postadresser til distriktsarbeidssjefene for de Aetat lokal kontor som hadde erfaring med individuelle serviceerklæringer. Arbeidsdirektoratet fikk imidlertid problemer med å finne riktige adresser fordi Aetat høsten 2005 byttet IT-plattform. Siden implementeringen foregikk suksessivt gjennom hele evalueringsperioden, hersket det betydelig usikkerhet om hva som var riktig E-postadresser til ansatte ved flere av kontorene.

I utgangspunktet rapporterte oppdragsgiver en liste over E-postadresser til alle distriktsarbeidssjefer. Basert på denne listen sendt vi en QuestBack undersøkelse der de ble bedt om rapportere to erfarne saksbehandlere som har erfaring med serviceerklæringer fra førstegangssamtale/-innkalling og to erfarne saksbehandlere som har erfaring med serviceerklæringer fra oppfølgings-samtale/2.linje<sup>1</sup>.

Undersøkelsen ble sendt til i alt 193 E-postadresser; en del var på ”ny” IT-plattform, mens en del var på ”gammel”. Vi var også klar over at noen DA-sjefer var oppført med både gammel og ny adresse, siden antall Aetat lokal kontorer er betydelig lavere (tallene fra ARENA viste 136 kontor). Vi fikk en del mailer i retur som ble tilbakerapportert til oppdragsgiver for en eventuell oppdatering. Undersøkelsen var tilgjengelig i om lag en måned og vi purret 2 ganger. Til sammen oppga 101 DA-sjefer én eller flere E-postadresser til saksbehandlere.

#### ***Utsendelse av undersøkelsen til respondentene***

Saksbehandlerundersøkelsen ble sendt til i alt 342 E-postadresser. Av disse fikk vi et betydelig antall i retur som ble rapportert videre til oppdragsgiver for oppdatering. En del adressene ble rettet opp. Enten skyldes feilmeldingen

---

<sup>1</sup> På grunn av få kontor i Oslo kontaktet vi disse særskilt og ba dem rapportere i alt 8 saksbehandlere hver.

skrivefeil og/eller at kontoret hadde byttet "IT-plattform" siden DA-sjefen hadde rapportert adressen.

Vi purret to ganger. Ved siste purrerunde kom 56 E-postadresser i retur. Det er grunn til å tro at resterende adresser var riktig, hvilket gir en samlet populasjon på i alt 286 saksbehandler. Vi fikk inn svar fra 251 saksbehandlere, som gir en svarprosent på 88.

## **V2-4 Arbeidssøkerundersøkelse**

Vi har også gjennomført en arbeidssøkerundersøkelse rettet mot 1.000 arbeidssøkere som har mottatt en serviceerklæring. Spørreskjemaet er presentert i vedlegg 3. Skjema består av 2 sider. Vi har kartlagt arbeidssøkernes erfaring med Aetat og individuelle serviceerklæring, og vi har identifisert enkelte egenskaper/kjennetegn ved arbeidssøkerne. For å forenkle utvalgsprosedyren ble respondentene trukket tilfeldig blant arbeidssøkere ved 10 utvalgte Aetat lokal.

Siden 73 prosent (j.f. tabell 1) av alle mottakerne av serviceerklæringer var ordinære arbeidssøkere var det ikke aktuelt å trekke respondentene tilfeldig, i og med at antall innen de andre servicegruppene da ville blitt svært lavt. Vi stratifiserte derfor utvalget, før respondentene ble trukket tilfeldig innen hver servicegruppe. Hver av de 10 utvalgte Aetat lokal skulle sende skjema til 100 arbeidssøkere. For å få nok svar til å gjennomføre separate analyser av arbeidssøkere innen hver servicegruppe, brukte vi følgende fordelingsnøkkel.

- 32 skjemaer til personer som er Ordinære arbeidssøkere
- 17 skjemaer til personer med behov for Kvalifiseringsbistand
- 17 skjemaer til personer med behov for Kartleggingsbistand
- 17 skjemaer til personer med behov for Attføringsbistand
- 17 skjemaer til personer med behov for Tilrettelagt arbeidssøkerbistand

Grunnen til å trekke flest fra de ordinære arbeidssøkere skyldes at denne gruppen er den desidert største servicegruppen. Siden kun 323 personer var på Bedriftsinterne tjenester ble denne gruppen utelatt fra stratifiseringen, ikke minst fordi vi ikke ville fått nok svar til å gjennomføre separate analyser på disse.

Ved valg av Aetat lokal satt vi som krav at de minimum måtte ha nødvendig antall arbeidssøkere med serviceerklæring innen alle fem strataene (jf. 32 og 17 arbeidssøkere). Med utgangspunkt i registeret fra ARENA ble 45 Aetat lokal identifisert som aktuelle. De resterende kontorene hadde for få arbeidssøkere innen én eller flere av de fem servicegruppene.

Ved valg av de 10 kontorene tok vi utgangspunkt i arbeidsledighetsraten pr. september 2005 og geografi. De valgte kontorene kommer fra hvert sitt fylke. Fem av kontorene har relativt høy arbeidsledighet, mens fem har relativt lav ledighet.

Etter at de 10 kontorene ble valgt, ble DA-sjefene kontaktet på mail og informert om undersøkelsen. Med bakgrunn i forholdsvis svak respons ble alle DA-sjefene i uke 43 også kontakt på telefon. Hvert kontor utpekte en kontaktperson som fikk ansvar for å trekke arbeidssøkere tilfeldig innen de fem strataene. Vi ønsket primært arbeidssøkere som hadde mottatt en serviceerklæring i august eller september.

ECON kopiert opp spørreskjemaene, som ble kodet med en nøkkel for kontor og servicegruppe. Skjemaene ble så lagt i en større konvolutt som også inneholde et

følgebrev fra ECON og en ferdigfrankert svarkonvolutt med adresse til ECON. Skjemaene ble så gruppert etter kontor og servicegruppe, og sendt relevant Aetat lokal. Kontaktpersonen hos Aetat lokal skulle sette på adresselapper og sende undersøkelsen videre til respondentene.

Valgte gjennomføringsmåte medførte at vi ikke trengte konsesjon fra Datatilsynet siden vi sikret respondentene full anonymitet, både i forhold til Aetat og ECON.

For enkelte av Aetat lokal tok det imidlertid noe tid å få gjennomført uttrekket av arbeidssøkere. Selv om de første skjemaene ble sendt ut i uke 44 (som planlagt), ble en del først sendt ut i uke 45. I følgeskjemaet skrev vi at vi ønsket svar ”innen én uke”, men vi satt aller siste frist til 21. november (uke 47).

ECON tok en stikkprøve av returnerte skjema og oppdaget etter hvert at arbeidssøkere fra ett av kontorene ikke var representert blant svarskjemaene. Vi tok da kontakt med aktuelt kontor. Fra dette kontoret ble skjemaene først sendt ut etter svarfristen, men vi fikk likevel en del svar fra arbeidssøkerne ved dette kontoret.

På grunn at tidsrammen for oppdraget var det heller ikke mulig å gjennomføre en purrerunde på arbeidssøkerundersøkelsen. Dette er naturligvis uheldig, siden en purrerunde ville økt svarprosenten. Siden skjemaet kun var på 2 sider forventet vi imidlertid en akseptabel svarprosent. Svarprosenten på undersøkelsen er imidlertid så lav som 29,4 prosent, som er betydelig lavere enn forventet. Av de 1.000 utsendte skjemaene fikk vi tilbake 294 skjemaer i utfylt stand. I tillegg kom 22 retur på grunn av feil adresse, mens 5 skjemaer ble returnert av arbeidssøker uten å være besvart og/eller forkastet fordi de var fylt ut feil.

### ***Frafallsanalyse av arbeidssøkerundersøkelsen***

Som beskrevet i kapittel 1 ble det sendt ut i alt 1.000 spørreskjemaer i arbeidssøkerundersøkelsen. Hvert av de 10 kontorene sendt ut 100 skjemaer; henholdsvis 32 til ordinære arbeidssøkere og 17 til hver av de resterende fire servicegruppene. Nedenfor vises svarfordelingen.

*Tabell V-2      Antall svar fordelt på kontor og servicegruppe*

Aetat Lokal	Ordinær arbeidssøker	Kvalifiserings- bistand	Kartleggings- bistand	Attførings- bistand	Tilrettelagt arbeidssøker- bistand	Sum
1	15	8	6	9	7	45
2	7	7	4	7	7	32
3	15	6	5	4	7	37
4	10	5	5	0	4	24
5	11	3	2	6	6	28
6	10	1	5	3	5	24
7	9	6	5	4	4	28
8	9	3	2	2	7	23
9	11	4	3	4	7	29
10	13	5	7	1	6	32
Antall svar:	110	48	44	40	60	302
Antall i pop.	320	170	170	170	170	1.000
Svarandel	34,4 %	28,2 %	25,9 %	23,5 %	35,3 %	30,2 %

Som vi kan se i tabell V-2 har arbeidssøkerundersøkelsen en samlet svarprosent på 30,2. For ett av Aetat Lokal kontorene har kun 23 arbeidssøkere av i alt 100, svart. Maksimalt fra ett kontor er svar fra 45 arbeidssøkere. Innen servicegruppene har vi fått høyst svarprosent fra *Tilrettelagt arbeidssøkerbistand* med 35,3 prosent. Lavest svarandel (23,5 prosent) finner vi blant de som har behov for *attføringsbistand*.

### **Vekting av arbeidssøkerundersøkelsen**

Som beskrevet i avsnitt 1.3.1 er 73 prosent av alle arbeidssøkerne med serviceerklæring ordinære arbeidssøkere. Siden vi ønsket å gjennomføre separate analyser innen fem av servicegruppene, stratifiserte vi utvalget. Sammenlignet med populasjonen reduserte vi dermed andelen ordinære arbeidssøkere (av totalen), samtidig som vi økte andelen innen de fire andre servicegruppene.

For å få et mer representativt svar for arbeidssøkere, har vi i beregningene i denne rapporten valgt å vekte tallene. Det gir et mer riktig bilde av hvordan arbeidssøkere totalt sett opplever serviceerklæringen. Vekteprosedyren vises i tabell V-3.

*Tabell V-1 Vekting*

	Arbeidssøkere som har mottatt serviceerklæring		Arbeidssøkere som har svart		Vekt
	Antall	%-andel	Antall	%-andel	
Ordinær arbeidssøkerbistand	58.781	73,5 %	110	36,4 %	2,01677806
Attføringsbistand	5.920	7,4 %	40	13,2 %	0,55856734
Kvalifiseringsbistand	5.745	7,2 %	48	15,9 %	0,45171303
Tilrettelagt arbeidssøkerbistand	5.003	6,3 %	60	19,9 %	0,31469734
Kartleggingsbistand	4.570	5,7 %	44	14,6 %	0,39199213
	80.019	100,0 %	302	100,0 %	

Vektingen kan illustreres på følgende måte; Av den totale populasjonen pr. 30 september var andelen arbeidssøkere med ordinær arbeidssøkerbistand på 73,5 prosent. Blant de som har svart er andelen 37,1 prosent. Ved å dele 73,5 på 37,1 får vi en vekt på 2,01677806. For arbeidssøkere med behov for attføringsbistand var andelen av populasjonen på 7,4 prosent, mens andelen blant arbeidssøkere som svarte var på 13,3 prosent. Dette gir en vekt på 0,55856734. Tilsvarende er gjort for de resterende tre servicegruppene.

Ett svar fra en ordinær arbeidssøker teller dermed nesten dobbelt i vår analyse, mens svar fra en arbeidssøker med attføringsbistand kun teller om lag en halv. Ved å inkludere disse vektene i beregningene får vi justert for at utvalget ikke var tilfeldig, men betydelig stratifisert.

I tillegg til de vektete beregningene, som presenteres i rapporten, har vi gjennomført beregninger basert på uvektet tall. På enkelte spørsmål betyr vektingen en del, men i hovedtrekk er forskjellene for enkeltsvar på maksimalt et par prosentpoeng. Dette illustrerer at evalueringens konklusjoner ikke endres om vi hadde brukt de uvektede resultatene.



## **VEDLEGG 3 – Spørreskjema Saksbehandlerundersøkelsen**





ECON har fått i oppdrag fra Arbeidsdirektoratet å evaluere ordningen med individuell serviceerklæring. Som en del av denne evalueringen gjennomføres denne undersøkelsen blant utvalgte saksbehandlere. Du er valgt ut av din DA-sjef til å svare, med bakgrunn i din erfaring med serviceerklæringer. Du vil finne noe mer informasjon om bakgrunnen for undersøkelsen på

Vi håper at du kan ta deg tid å svare på undersøkelsen så raskt som mulig, helst innen 18. november. Undersøkelsen vil ta omlag 15 minutter. I undersøkelsen er du anonym og du svarer ved å trykke på linkene nederst på denne mailen.

Har du spørsmål til undersøkelsen kan du ringe prosjektleder Lars-Erik Becken på telefon 41424694.

På forhånd takk for hjelpen og lykke til!

1 Hvilken erfaring har du med serviceerklæringer. Har du erfaring fra (flere avmerkinger mulig)...

- førstegangssamtaler (med nye brukere av Aetat)
- førstegangssamlinger (med nye brukere av Aetat)
- 2.linjen (som gir konkret bistand i forhold til tiltak/virkemidler)
- motta selvregistrerte personer
- oppfølgingsamtaler (etter 3 måneder)
- oppfølgingsamlinger (etter 3 måneder)

2 Hvilke av følgende aktiviteter har du deltatt på i forbindelse med innføringen av serviceerklæringer (flere avmerkinger mulig)

- Opplæring i regi av Arbeidsdirektoratet
- Opplæring i regionen (flere Aetat lokal samlet)
- Opplæring hos ditt Aetat Lokal
- Lest dokumenter på intranettet

3 Hvordan vurderer du følgende aktiviteter i forbindelse med innføring av serviceerklæringer. Svar på en skala fra 1 (meget dårlig) til 5 (meget god).

	Meget dårlig (1)	(2)	(3)	(4)	Meget god (5)	Vet ikke (9)
Informasjon fra sentralt hold						
Informasjon i Aetat lokal						
Opplæring i forkant av innføringen						

4 Eventuelle kommentarer om informasjon og opplæring i forbindelse med innføringen av serviceerklæringen.

5 Hva forstår du med brukermedvirkning. Hvilket av følgende alternativer er mest dekkende for ditt syn (kun ett kryss)?

- Vi skal møte bruker med respekt og åpenhet
- Vi skal sørge for at bruker er enig i den vurderingen vi gjør av brukers servicebehov
- Vi skal la bruker få innflytelse i egen sak, gjennom å fastsette servicebehov i dialog med bruker

6 Har kontoret rutiner for bruk av serviceerklæring i oppfølgingssamtalen?

Ja

Nei

Vet ikke

7 KUN DE SOM HAR ERFARING FRA FØRSTEGANGSSAMTALEN. Nedenfor følger noen utsagn om hvordan du håndterer serviceerklæringen i førstegangssamtalen. Du skal svare ved hjelp av følgende svaralternativer; Alltid, Ofte, Av og til, Sjeldent eller Aldri.

	Alltid	Ofte	Av og til	Sjeldent	Aldri	Vet ikke
Involverer arbeidssøker/bruker under utfyllingen i Arena						
Deler ut serviceerklæringen under samtalen						
Sender serviceerklæringen i posten i etterkant av samtalen						
Forklarer for arbeidssøker/bruker hensikten ved serviceerklæringen						

8 Innspill på forbedringer når det gjelder utarbeiding av Individuell serviceerklæring under førstegangssamtalen?

9 KUN DE SOM HAR ERFARING FRA OPPFØLGINGSSAMTALEN. Nedenfor følger noen utsagn om hvordan du håndterer serviceerklæringen i oppfølgingssamtalen. Du skal svare ved hjelp av følgende svaralternativer; Alltid, Ofte, Av og til, Sjeldent eller Aldri.

	Alltid	Ofte	Av og til	Sjeldent	Aldri	Vet ikke
Henter frem serviceerklæringen før samtalen for å bli oppdatert om brukers situasjon						
Endrer/revurderer serviceerklæringen med bakgrunn i hva som ble avtalt i oppfølgingssamtalen						

10 Innspill på forbedringer når det gjelder bruk/revurdering av Individuell serviceerklæring under oppfølgingssamtaler?

11 Nedenfor følger noen utsagn om hva arbeidssøkerne/brukerne synes om serviceerklæringen. Du skal ta utgangspunkt i hva du TROR de mener. Svar ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

<b>Arbeidssøkerne/brukerne synes at</b>	<b>Helt uenig</b>				<b>Helt enig</b>	<b>Vet ikke</b>
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)
...serviceerklæringen har et vanskelig språk.						
...serviceerklæringen er for lang.						
... en serviceerklæring er viktig for å sikre at de som bruker får innflytelse over egen sak.						
...serviceerklæringen gir dem mye nyttig informasjon.						
...det er unødvendig med en skriftlig serviceerklæring. De får nok informasjon fra Aetat og hjemmesiden.						
...det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler.						
...det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva de plikter å gjøre som arbeidssøker.						

12 Eventuelle ytterligere kommentarer til hvordan arbeidssøkerne/brukerne opplever serviceerklæringen

13 Nedenfor følger noen utsagn som vi vil at du skal svare på ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

	<b>Helt uenig</b>				<b>Helt enig</b>	<b>Vet ikke</b>
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)
Serviceerklæringen har bidratt til større brukermedvirking i mine saker						
Serviceerklæringen gir arbeidssøker/bruker for store forventninger av hva de kan forvente av tjenester fra Aetat						
Ved utarbeiding av serviceerklæringen velger jeg av og til tiltak/virkemidler ut fra hvor vi har tiltaksmidler, og ikke hva som hadde vært best for arbeidssøker.						

14 Nedenfor følger ytterlige utsagn som vi vil at du skal svare på ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

Serviceerklæringen har	Helt uenig (1)	(2)	(3)	(4)	Helt enig (5)	Vet ikke (9)
gitt saksbehandlerne en større bevissthet og en grundigere vurdering av arbeidssøkers servicebehov og bruk av virkemidler						
gitt en tidligere og tydeligere forventningsavklaring mellom Aetat og arbeidssøker						
bidratt til en raskere og tydeligere måloppnåelse (avgang til jobb/tiltak)						
bidratt til at saksbehandlerne er mer lydhør overfor arbeidssøkers vurdering av egen situasjon						
bidratt til at kvaliteten på avklaringen i førstegangssamtalen har blitt bedre						
bidratt til å gi et bedre datagrunnlag i Arena til bruk i oppfølgingssamtaler						

15 Hva synes du om innholdet i serviceerklæringen?

16 Tror du at serviceerklæringen har bidratt til at arbeidssøkerne/brukerne har fått et endret inntrykk av Aetat?

- Ja, mye bedre
- Ja, noe bedre
- Uendret
- Ja, noe dårligere
- Ja, mye dårligere

17 Har Aetat lokal sin arbeidsbelastning ved håndtering av nye arbeidssøkere/brukere endret seg på grunn av serviceerklæringene. (Vi vil at du skal se bort fra ekstra belastningen knyttet til å utarbeide serviceerklæringer for arbeidssøkere/brukere som hadde kontakt med Aetat før 1. juni)

- Gitt en del mer arbeidsbelastning
- Gitt noe mer arbeidsbelastning
- Nei, den totale arbeidsbelastningen ved nye arbeidssøkere/brukere er lik som før.
- Gitt noe mindre arbeidsbelastning
- Gitt en del mindre arbeidsbelastning

18 Nedenfor følger noen utsagn som vi vil at du skal svare på ved hjelp av en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

	Helt uenig (1)	(2)	(3)	(4)	Helt enig (5)	Vet ikke (9)
Arbeidssøker/bruker får generelt for mye papir/brosjyrer fra Aetat.						
Aetat gir arbeidssøker/bruker god nok informasjon om hva de kan bidra med i forhold til vedkommendes situasjon.						
Saksbehandlerne lytter til hva arbeidssøkerne forteller om sine behov.						
Arbeidssøkerne opplever at de har stor innflytelse i egen sak.						
Arbeidssøker/bruker er i hovedsak fornøyd med bistanden vedkommende får fra Aetat.						

19 Hvordan fungerer individuell serviceerklæring for de ulike servicegrupper?

	Fungere meget dårlig (1)	Fungere ganske dårlig (2)	Verken eller (3)	Fungere ganske bra (4)	Fungere meget bra (5)	Vet ikke (9)
Ordinær arbeidssøkerbistand						
Kvalifiseringsbistand						
Kartleggingsbistand						
Attføringsbistand						
Tilrettelagt arbeidssøkerbistand						
Bedriftsinterne tjenester						

20 Alt i alt, hvordan fungerer serviceerklæringen

- Meget godt
- Ganske godt
- Verken eller
- Ganske dårlig
- Meget dårlig
- Vet ikke

21 Hvor mange år har du arbeidet direkte knyttet opp mot arbeidssøkere?

\_\_\_\_\_

22 Omtrent hvor mange årsverk er det i ditt Aetat lokal?

\_\_\_\_\_

23 I hvilket fylke ligger ditt Aetat lokal?

\_\_\_\_\_



## **VEDLEGG 4 – Spørreskjema Arbeidssøkerundersøkelsen**





# SPØRRESKJEMA

## – ECONs evaluering av individuell serviceerklæring

- 1 Hvor mange år er du; \_\_\_\_\_
- 2 Er du;  
mann  
kvinne
- 3 Hva er din høyeste utdanning?  
Grunnskole  
Ikke fullført videregående skole  
Fullført videregående skole  
Fullført 1-3 års høyskole/universitet  
Fullført mer enn 3 år med høyskole/universitet
- 4 Du har fått dette skjemaet fordi du har hatt kontakt med Aetat i løpet av 2005. Har du vært registrert arbeidsledig hos Aetat tidligere?  
Ja  
Nei **GA TIL spørsmål 6**
- 5 Anslå omtrent hvor mange måneder til sammen som du har vært registrert arbeidsledig tidligere? \_\_\_\_\_
- 6 Hvor mange måneder har du vært registrert arbeidsledig hos Aetat denne (siste) gangen? \_\_\_\_\_
- 7 Nedenfor følger noen utsagn som vi vil at du skal svare på ved hjelp av følgende svaralternativer; Helt uenig, Ganske uenig, Verken eller, Ganske enig eller Helt enig. Sett ett kryss for hvert utsagn!

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken eller	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke
Jeg får generelt for mye informasjon fra Aetat.						
Jeg får generelt for mye papir/brosjyrer fra Aetat.						
Aetat har gitt meg god nok informasjon om hva de kan bidra med i forhold til min situasjon.						
Aetat har gitt meg god nok informasjon om hva jeg plikter å gjøre som arbeidssøker.						
Saksbehandlerne lytter til hva jeg forteller om mine behov.						
Jeg opplever at jeg har stor innflytelse i egen sak.						
Jeg er i hovedsak fornøyd med bistanden som jeg får fra Aetat.						

- 8 Har du mottatt en såkalt individuell serviceerklæring (to sider med informasjon om blant annet Aetats og dine plikter og rettigheter) i løpet av de siste 4 månedene. Sett ett kryss!  
Ja  
Nei  
Husker ikke

*Hvis du har serviceerklæringen lett tilgjengelig kan du godt finne den frem, før du svarer videre på skjemaet. Hvis du ikke har erklæringen lengre svarer du ut fra hvordan du husker at den var. Hvis du ikke har mottatt en slik serviceerklæringen trenger du ikke å svare på flere spørsmål.*

- 9 Sitter du med serviceerklæringen foran deg?  
Ja  
Nei

**SKJEMAET FORTSETTER PÅ BAKSIDEN**

**10 Hvordan fikk du serviceerklæringen? Sett kun ett kryss!**

- Fikk den tilsendt i posten, etter at jeg hadde registrert meg på Aetatets hjemmeside (www.Aetat.no).
- Fikk den tilsendt i posten, etter at jeg hadde vært på førstegangssamtale/innkalling.
- Fikk den under førstegangssamtalen. Saksbehandler gikk igjennom erklæringen og forklarte innholdet.
- Fikk den under førstegangssamtalen. Saksbehandler gikk IKKE igjennom erklæringen.

**11 Leste du igjennom serviceerklæringen etter at du fikk den?**

- Ja
- Nei
- Husker ikke

**12 Hva passer best i forhold til hva du gjorde med serviceerklæringen i etterkant? Sett ett kryss!**

- Kastet serviceerklæringen rett etter at jeg fikk den
- Sparte på serviceerklæringen en stund. Men nå har jeg kastet den / vet ikke hvor den er.
- Har fortsatt serviceerklæringen lett tilgjengelig

**13 Nedenfor følger noen utsagn som vi vil at du skal svare på ved hjelp av følgende svaralternativer; Helt uenig, Ganske uenig, Verken eller, Ganske enig eller Helt enig. Sett ett kryss for hvert utsagn!**

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken eller	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke
Serviceerklæringen har et vanskelig språk.						
Serviceerklæringen er for lang.						
En serviceerklæring er viktig for å sikre at jeg som bruker får innflytelse over egen sak.						
Serviceerklæringen gir meg mye nyttig informasjon.						
Det er unødvendig med en skriftlig serviceerklæring. Jeg får nok informasjon fra Aetat og hjemmesiden.						
Det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva Aetat tilbyr av tjenester og virkemidler.						
Det er fint at Aetat har en skriftlig serviceerklæring som informerer om hva jeg plikter å gjøre som arbeidssøker.						
Det er bra at Aetat har en slik serviceerklæring.						

**14 Har det at Aetat har en slik serviceerklæringen bidratt til at du har endret ditt inntrykk av Aetat?**

- Ja, fått et mye bedre inntrykk
- Ja, fått et noe bedre inntrykk
- Uendret inntrykk
- Ja, fått et noe dårligere inntrykk
- Ja, fått et mye dårligere inntrykk

**15 Har du hatt kontakt (oppfølgingssamtale/samling/etc.) med Aetat etter at du fikk serviceerklæringen?**

- Ja
- Nei *Da er du ferdig med skjemaet*

**16 Ble serviceerklæringen tatt frem og diskutert under oppfølgingssamtalen/samlingen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke / Husker ikke

**17 Ble serviceerklæringen endret i etterkant av oppfølgingssamtalen/samlingen?**

- Ja
- Nei

**TUSEN TAKK FOR HJELPEN – Legg skjemaet i svarkonvolutt og postlegg. Porto er betalt.**