



Rapport
2018:15

Evaluering av tjenestestøtte til kommunalt barnevern

Relevans, kompetanseheving og endring i praksis –
delrapport 2

Trude Røsdal og Kjersti Nesje

NIFU

Rapport
2018:15

Evaluering av tjenestestøtte til kommunalt barnevern

Relevans, kompetanseheving og endring i praksis –
delrapport 2



Trude Røsdal og Kjersti Nesje

Rapport 2018:15

Utgitt av Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU)
Adresse Postboks 2815 Tøyen, 0608 Oslo. Besøksadresse: Økernveien 9, 0653 Oslo.

Prosjektnr. 20902

Oppdragsgiver Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir)
Postadresse Postboks 2233, 3103 Tønsberg
Besøksadresse Stensberggata 27 (7. etasje), Oslo

Fotomontasje NIFU

ISBN 978-82-327-0337-1
ISSN 1892-2597 (online)



Copyright NIFU: CC BY-NC 4.0

www.nifu.no

Forord

Som et svar på kompetanseutfordringene i det kommunale barnevernet har Barne-ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) iverksatt et opplæringsprogram – Tjenestetøtteprogrammet - fra og med 2017. Etter oppdrag fra Bufdir gjennomfører NIFU en evaluering av dette opplæringsprogrammet. Dette er den andre av to delrapporter, hvor Tjenestetøtteprogrammets relevans og bidrag til kompetanseheving og eventuelt endring av praksis, er blitt belyst. Data er samlet inn gjennom en survey og gjennom intervju.

Vi ønsker å takke alle som har svart på spørreskjema og som har stilt til intervju. Deres bidrag har vært avgjørende for denne evalueringen. Videre ønsker vi å takke oppdragsgiver Bufdir for et spennende, interessant og lærerikt oppdrag.

Kjersti Nesje og Trude Røsdal har skrevet rapporten. Nesje har hatt ansvaret for kapittel 4 og kapittel 2 og Røsdal har hatt ansvaret for de øvrige kapitlene. I tillegg har Even Larsen og Per Olaf Aamodt bidratt i utviklingen av spørreskjema. Larsen har også hatt ansvaret for teknisk tilrettelegging og utsendelse av survey samt deltatt i øvrig datainnsamling. Aamodt har lest og kommentert på hele rapporten. Røsdal har vært prosjektleder.

Oslo, 11. mai 2018

Sveinung Skule
Direktør

Nicoline Frølich
Forskningsleder

Innhold

| | |
|---|-----------|
| Sammendrag | 7 |
| 1 Innledning..... | 11 |
| 1.1 Utgangspunkt for del to av evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet..... | 12 |
| 2 Analytisk rammeverk | 14 |
| 2.1 Kirkpatrick's modell for evaluering av opplæringsprogrammer | 15 |
| 2.1.1 Kritikk av modellen..... | 16 |
| 2.2 Betydningen av kontekstuelle forhold..... | 17 |
| 2.3 Oppsummering | 18 |
| 3 Metode og data | 19 |
| 3.1 Metodiske refleksjoner | 20 |
| 4 Deltakernes vurdering av Tjenestestøtteprogrammet | 22 |
| 4.1 Om deltakerne..... | 22 |
| 4.2 Relevans og tilfredshet | 24 |
| 4.2.1 Oppsummering | 32 |
| 4.3 Læring og økt kompetanse..... | 32 |
| 4.3.1 Oppsummering | 36 |
| 4.4 Endring av praksis..... | 36 |
| 4.4.1 Kontekst..... | 38 |
| 4.4.2 Oppsummering | 39 |
| 5 Oppsummering og diskusjon | 40 |
| 5.1 Relevans og tilfredshet | 40 |
| 5.2 Økt kompetanse..... | 41 |
| 5.3 Endring av praksis..... | 41 |
| 5.3.1 Betydning av kontekst | 41 |
| 5.4 Konklusjon | 42 |
| 5.5 Avsluttende kommentarer | 43 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| Referanser..... | 45 |
| Tabelloversikt..... | 46 |
| Figuroversikt..... | 47 |

Sammendrag

For å styrke kompetansen i det kommunale barnevernet har Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) iverksatt et tiltak for å utvikle og støtte kompetansen. Tiltaket har fått navnet *Tjenestestøtteprogrammet*. Tjenestestøtteprogrammet er utviklet som ett av flere tiltak som inngår i Kompetansestrategien for Barnevernet, som ble lansert i 2017 og som løper frem til 2024. På oppdrag fra Bufdir har NIFU gjennomført en evaluering av dette programmet. Dette er den andre av to rapporter, og den er basert på data hentet gjennom en survey og intervjuer.

Tjenestestøtteprogrammet har som mål å bidra til å bedre kvaliteten på arbeidet den enkelte barnevernsansatte utfører, sikre kvaliteten på det arbeidet den enkelte tjeneste utfører og til slutt bedre den overordnede kvaliteten på arbeidet som utføres i den kommunale barnevernstjenesten i Norge, som sådan.

Høsten 2017 deltok alle ansatte i utvalgte tjenester fordelt på fem fylker (omtalt som klynger), i den første runden av Tjenestestøtteprogrammet. Tjenestestøtteprogrammet har vært samlingsbasert – til sammen 5 hele dager for alle deltakerne og 3 hele dager i tillegg for barnevernslederne. Det har blitt lagt stor vekt på at programmet skulle oppleves som praksisnært og relevant for deltakerne.

Evalueringsdesign og metode

I del to av evalueringen som her foreligger, har vi undersøkt deltakernes oppfatning av programmets relevans, hvorvidt deltakerne opplever å ha økt sin kompetanse, og hvorvidt deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet har ført til endring i praksis. Evalueringen måler dermed opplevd utbytte og selvrapporterte praksisendringer blant deltakerne, ikke effekter på tjenestenes kvalitet.

Data er i hovedsak samlet inn ved hjelp av en survey eller spørreskjemaundersøkelse som omfattet alle de 160 personene som deltok i denne første runden av Tjenestestøtteprogrammet. I tillegg ble det gjort noen oppfølgingsintervju blant informanter vi allerede hadde intervjuet i forbindelse med del 1 av evalueringen. Det har vært utfordrende å rekruttere deltakere til evalueringen, både til intervju og til å svare på spørreskjema. Svarprosenten var 40, noe vi vurderer som en akseptabel svarprosent, men vi må ta det forbeholdet at populasjonen er liten, og dermed er det

alt i alt relativt få som faktisk har svart. Dette legger noen føringer på hvilke slutninger vi kan trekke på bakgrunn av dette datamaterialet.

Deltakerne opplever relevansen av Tjenestestøtteprogrammet som relativt lav

Resultatene fra både surveyen og intervjuene viste at deltakerne var noe avmålt til hvorvidt programmet var relevant for de områdene de selv opplevde at tjenesten manglet kompetanse i. Under halvparten av deltakerne sa seg enige i at samlingene var relevante. Tjenestestøtteprogrammet skal bygge deltakernes og tjenestenes kompetanse innenfor fem hovedområder: undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd og brukermedvirkning. For å fange opp mulige årsaker til høy eller lav relevans, ble deltakerne spurt om til i hvilken grad de mente de hadde kompetansebehov innenfor disse fem områdene. Jevnt over svarte deltakerne at de ikke, i særlig grad, hadde behov for mer kompetanse om disse temaene. Dette vil nødvendigvis ha betydning for hvorvidt Tjenestestøtteprogrammet på et mer overordnet nivå ble oppfattet som relevant av deltakerne.

Når deltakerne ble spurt om sine kompetansebehov, la de særlig vekt på tematikkene: jus, flerkulturell kunnskap, vold og rusproblematikk og metodebruk i tiltak.

Deltakerne gir uttrykk for at de er moderat tilfredse med Tjenestestøtten som helhet, og de opplever den gjennomgående som noe motiverende. Intervjuene indikerer at det er spesielt muligheten til å utveksle erfaringer med ansatte fra andre tjenester som har vært givende, men i mindre grad de faglige temaene.

Deltakerne tilegnet seg i mindre grad ny kompetanse

I surveyen ble deltakerne også spurt om i hvilken grad deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet bidro til økt kompetanse innenfor de fem hovedområdene programmet skulle dekke.

Som nevnt ovenfor opplevde få av deltakerne et kompetansebehov innenfor de fem områdene. Dette gjenspeiles i opplevelsen av utbytte. Informantene var ikke negative til innholdet, men mente at de opplevde en bevisstgjøring rundt det de kan fra før, heller enn økt kompetanse. I intervjuene ble også det faglige nivået problematisert. Våre informanter mente at det faglige nivået var for lavt, noe som sannsynligvis også har bidratt til deltakerne rapporterer om moderat utbytte.

Halvparten av utvalget mener de har endret praksis

På individnivå er det omtrent halvparten av de som svarte på spørreskjemaundersøkelsen som rapporterer endring av egen praksis som følge av deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet. Når det gjelder endring i den enkelte *tjenestes* praksis, er det relativt få som mener programmet har ført til endringer. I denne evalueringen er det

de ansatte selv som vurderer hvorvidt de har opplevd endring i praksis som følge av deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet.

De ansvarlige for utarbeidelsen av Tjenestestøtteprogrammet (RBUP) hadde nøkterne forventinger til i hvilken grad denne første runden av Tjenestestøtteprogrammet ville bidra til endring i praksis. Med utgangspunkt i de nøkterne forventningene, kan vi si at programmet til en viss grad har svart til forventningene – i alle fall hva gjelder praksisendring.

1 Innledning

Kompetanse og kompetanseheving i den kommunale barnevernstjenesten står for tiden høyt på den politiske agendaen. En rekke forskningsrapporter, stortingsmeldinger og NOUer i løpet av de siste 20-30 årene drøfter kompetanse og kompetansemangler i barnevernstjenesten (se f.eks. Bufdir, 2017; Røsdal et.al, 2017 for en mer utførlig gjennomgang). I 2017 ble det vedtatt endringer i barnevernsloven (etter Prop. 73 L (2016–2017)) hvor bl.a. kommunene er blitt tildelt et større ansvar for barnevernet, samtidig som oppgavene til det statlige barnevernet tydeliggjøres. Den aktuelle proposisjonen omhandlet også forslag til kvalitets- og kompetansetiltak rettet mot kommunene og høsten 2017 ble en ny kompetansestrategi lansert av regjeringen. Som en direkte konsekvens av barnevernsreformen og regjeringens satsning på kompetanseutvikling fikk Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) i 2017 bevilget midler fra Barne- og likestillingsdepartementet til å utvikle et tjenesteutviklingstilbud for barnevernsarbeidere. Departementet ønsket et tilbud som ville bidra til å heve kvaliteten i den enkelte kommunale barnverntjeneste og i den kommunale barnevernstjenesten som helhet, samt til å styrke den enkelte barnevernsarbeiders kompetanse. På oppdrag fra Bufdir utviklet RBUP øst sør, i samarbeid med (de tre andre kompetansesentrene) det som i denne rapporten omtales som Tjenestestøtteprogrammet. Høsten 2017 fikk NIFU i oppdrag av Bufdir å foreta en ekstern evaluering av Tjenestestøtteprogrammet. Evalueringsoppdraget var to-delt – den første delen skulle se på organisering, implementering og gjennomføring av programmet, men del to skulle ta for seg relevans og mulige effekter av programmet («avtrykk i praksis»).

Den første delen av evalueringen (Aamodt et.al., 2018) viste at organiseringen av utviklingen av Tjenestestøtteprogrammet, implementeringen og gjennomføringen av programmet i det store og hele fungerte etter intensjonene. Vi identifiserte imidlertid noen konkrete utfordringer, bl.a. når det gjaldt samsvaret mellom deltakernes forventninger til programmet og det faglige nivået på innholdet i programmet – som av deltakerne i stor grad ble oppfattet å være for lavt. En stor del av fellessamlingene besto av gruppearbeid. Gruppene arbeidet sammen enten tjenestevis eller på tvers av tjenester. De deltakerne vi snakket med ga uttrykk for at de satte pris på gruppe-

arbeidet – ikke nødvendigvis fordi gruppeoppgavene var interessante, men fordi deltakerne fikk anledning til å utveksle tanker og erfaringer på tvers av tjenester. Hvordan deltakerne oppfattet innholdet i programmet og hvor godt de likte det vil kunne ha betydning for i hvilken grad de tar med seg erfaringene og kunnskapen tilegnet gjennom programmet, inn i egen praksis.

1.1 Utgangspunkt for del to av evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet

Kompetansehevende tiltak, utviklings- og opplæringsprogrammer er vanlige tilbud innenfor de fleste former for organisasjoner og har ulike former. Tilbudene kan være åpne og generelle (f.eks. innenfor ledelse, hvor de fleste ledelsesprinsipper vil være aktuelle for ledere i de fleste organisasjoner og sektorer), eller de kan være utviklet og tilpasset et helt spesifikt yrkesfelt. Tjenestestøtteprogrammet er spesielt utviklet for ansatte i den kommunale barnevernstjenesten.

Evalueringer av opplæringsprogrammer er en viktig del av selve programmet – en evaluering skal si noe om til i hvilken grad programmet eller tiltaket kan ansees som vellykket. Dette er viktige tilbakemeldinger til de ulike interessentene i opplæringsprogrammet. Imidlertid kan det være ulikt hva man legger i begrepet «vellykket» når det gjelder opplæring og kompetanseheving. Normalt vil man evaluere et opplæringsprogram for å bl.a. å kunne avgjøre hvorvidt programmet eller tiltaket skal fortsette eller ikke, og hva man eventuelt bør endre. En tidligere gjennomgang av vitenskapelige publiseringer på feltet «evalueringer av opplæringsprogrammer» (Foxon, 1989) konkluderte med at slike evalueringer generelt er av varierende kvalitet, og at de fleste evalueringer av denne type tar kun for seg deltagerens umiddelbare reaksjoner på opplæringen de har vært gjennom – gjennom bruk av spørreskjema eller såkalte «happy sheets» eller «smile sheet» (Foxon, 1989; Kirkpartick, 1998). Denne form for evaluering vil i liten grad kunne belyse hvorvidt læring *faktisk* har funnet sted og hvilke *effekter* av deltakelse i et opplæringsprogram man kan i etterkant kan spore. I tillegg til at den enkelte deltaker har tilegnet seg ny kunnskap gjennom opplæringsprogrammet, er opplæringsprogrammets interessenter også opptatt av at ny kunnskap overføres både til egen praksis, og til øvrige medlemmer av organisasjonen som ikke deltok i programmet. Dette er viktige elementer i vurderingen av hvorvidt et opplæringsprogram kan karakteriseres som vellykket eller ikke.

I del 2 av evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet vil vi ha det meste av oppmerksomheten rettet mot Tjenestestøtteprogrammets relevans og hvilke eventuelle effekter deltakelse i dette programmet har hatt. Hensikten med evalueringen av nettopp Tjenestestøtteprogrammet er å identifisere det som kan og bør endres i det opprinnelige opplegget for tiltaket. Gjennom bl.a. å ta hensyn til tilbakemeldingene fra

evalueringen øker man sannsynligvis sjansen for at man etter hvert oppnår de ønskede effekter av Tjenestestøtteprogrammet. Vi ønsker å finne frem til det som har fungert bra og det som har fungert mindre bra, ved å hente inn og analysere deltakernes egne tilbakemeldinger.

2 Analytisk rammeverk

Det overordnede målet med Tjenestestøtteprogrammet er ifølge Budfir at det skal føre til en kvalitativt bedre barnevernstjeneste. Det betyr at de barna, ungdommene og familiene som er i kontakt med barnevernet skal, som en direkte følge av programmet, oppleve en bedre tjeneste enn den som tilbys i dag, f.eks. i form av færre fristbrudd, bedre oppfølging av barn på tiltak og større grad brukerinvolvering i barnevernets arbeid. Dette er selvfølgelig ambisiøst, og må ses på som et langsiktig mål.

I denne evalueringen vil vi imidlertid ikke ha mulighet til å måle endringer i kvaliteten på arbeidet den enkelte barnevernstjeneste utfører. Det er flere grunner til dette. For det første er intensjonen at Tjenestestøtteprogrammet, basert på erfaringer fra denne første runden, skal justeres og forbedres. Programmet, slik det fremsto for deltakerne høsten 2017, er derfor med stor sannsynlighet ikke helt slik det vil fremstå for fremtidige deltakerne, og dermed anser vi at det å måle effekter av deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet i form av bedre kvalitet på tjenesten, på nåværende tidspunkt vil være prematurt. For det andre ble initiativet til den eksterne evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet tatt på et tidspunkt hvor det ikke var anledning til å etablere en baseline. Dermed vil det, med utgangspunkt i denne evalueringen, være umulig å si noe om effekter av deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet på kvaliteten i barnevernstjenestene som tilbys. Det vi imidlertid vil belyse i evalueringen er deltakernes *egen* opplevelse av programmet: Dets relevans, om de opplever økt kompetanse som følge av programmet og til slutt, om programmet har ført til at de har endret praksis. Evalueringen har tre overordnede problemstillinger:

Relevans: Opplevs tematikken i Tjenestestøtteprogrammet som relevant for å dekke opp kompetansemangler i kommunene som har deltatt?

Økt kompetanse: Har Tjenestestøtteprogrammet bidratt til økt kompetanse innenfor undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd (nettverksmobilisering) og brukermedvirkning i barneverntjenestene som har deltatt?

Endring i praksis: Har Tjenestestøtteprogrammet bidratt til endret praksis etter endt gjennomføring? I så fall, på hvilke områder/hvordan?

De to første problemstillingene omhandler faktorer som gjerne er sett på som en forutsetning for at man skal kunne se effekter av et opplæringsprogram (Kirkpatrick, 1998), nemlig hvorvidt deltakerne opplever innholdet i opplæringsprogrammet som relevant for eget arbeid og hvorvidt deltakerne opplever økt kompetanse etter å ha deltatt i opplæringsprogrammet.

Svaret på den siste problemstillingen vil løfte frem deltakernes egne, subjektive vurderinger av effekten av programmet. En stor del av evalueringen er dermed basert på *selvevaluering*. Det kan være vanskelig for den enkelte å vurdere i hvilken grad det er opplæringen eller andre faktorer som har påvirket praksisendring, og det er viktig å ta høyde for dette når man leser og tolker resultatene fra evalueringen.

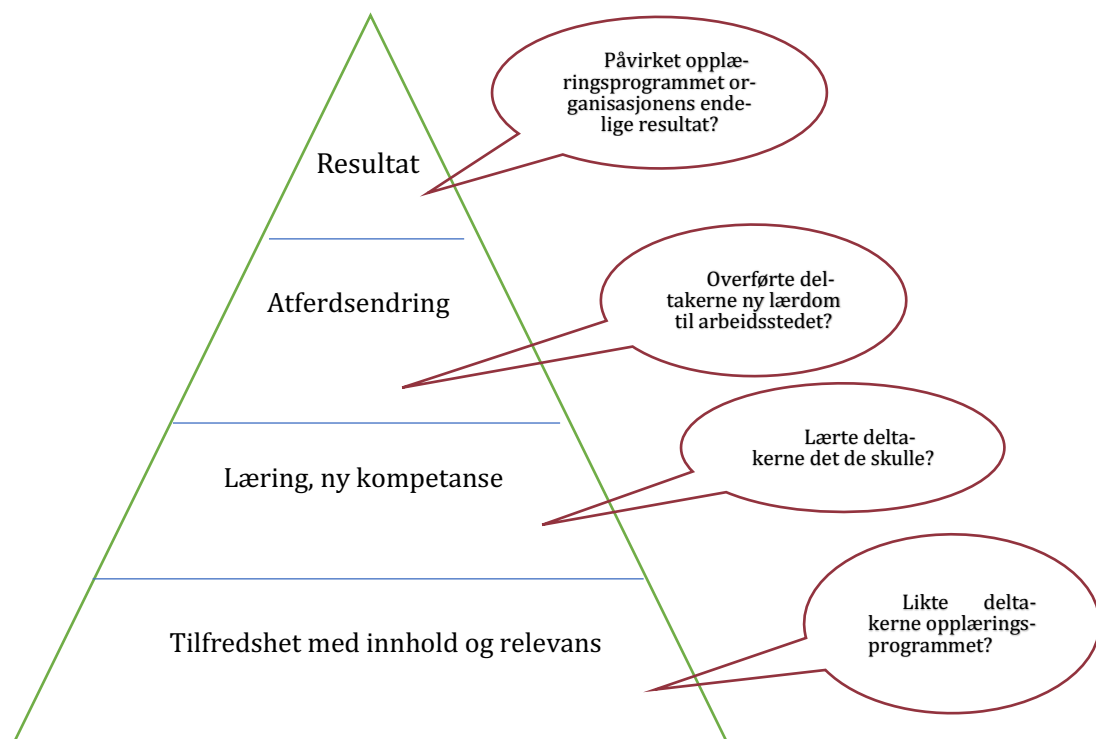
2.1 Kirkpatrick's modell for evaluering av opplæringsprogrammer

De tre overordnede problemstillingene; *relevans, økt kompetanse og endring av praksis*, finner vi også igjen i en mye anvendt modell for evaluering av utdanningsprogrammer utviklet av Kirkpatrick (1960, 1998). Modellen beskriver hvordan man kan måle resultater eller effekter av opplæring. F.eks. vil modellen være opptatt av hvordan kompetansen ervervet i opplæringen kommer til uttrykk i den praktiske arbeidssituasjonen. Modellen omtales da også som en effektevalueringmodell (Tonhäuser & Büker, 2016).

Kirkpatricks evalueringsmodell består av fire nivåer. Det laveste nivået i Kirkpatricks modell, figur 2.1, kalles enten *reaksjon* eller *tilfredshet* og omhandler deltakerens subjektive mottakelse av opplæringen; hvor fornøyd er deltakerne med opplæringen, hvor relevant fremstår den og likte deltakerne den? Nivå 2 innebærer *læring*: I hvilken grad har deltakerne lært innholdet i opplæringen og tilegnet seg ny kompetanse. Nivå 3 kalles *atferd* og handler om hvorvidt læring er *overført* til atferd, og hvorvidt deltakeren har *endret* atferd (praksisatferd) som en konsekvens av læring. Det fjerde og siste nivået kalles *resultat* og sikter til alle de effektene programmet har hatt for organisasjonen som helhet – hva har resultatet vært for organisasjonen, har f.eks. arbeidsmiljøet endret seg eller har kvaliteten på tjenestene eller varene organisasjonen leverer bedret seg som følge av at organisasjonens medlemmer deltok i et opplæringsprogram? Som omtalt over vil det i denne evalueringen ikke være mulig å vurdere i hvilken grad det endelige resultatet – en kvalitativt bedre barneverntjeneste – har blitt innfridd. Nivå fire vil derfor ikke evalueres her.

I følge Kirkpatrick (1998) må hvert nivå evalueres like grundig før man kan gå videre for å evaluere neste nivå. Denne prosessen er lineær – altså at man evaluerer det underste/første nivået først. De øverste nivåene i modellen er de mest krevende å evaluere. Opplæringsprogrammets *måloppnåelse* er, ifølge Kirkpatrick, *avhengig*

av det lineære i modellen: deltakerne *må* være fornøyde med opplæringsprogrammets innhold og relevans, for at læring skal kunne skje. Deltakerne må ha tilegnet seg ny kompetanse for at atferdsendring skal skje, og så videre.



Figur 2.1 Kirkpatrick's modell for evaluering av opplæringsprogram (1998)

2.1.1 Kritikk av modellen

Modellen har fått noe blandet empirisk støtte (Tonhäuser & Büker, 2016). Det finnes lite belegg for den lineære kausaliteten i modellen – det er ikke nødvendigvis slik at deltakerne må være fornøyde med programmet for å lære det de skal i programmet. Imidlertid må man anta at der man opplever utdanning som meningsfylt og motive-rende, så øker sannsynligheten for at man også rapporterer høyere utbytte av den i form av eksempelvis kompetanse. Noe av kritikken som har vært reist mot modellen har vært rettet mot følgende punkter:

- Modellen gir et forenklet syn på effekter fra opplæring – effekter av opplæringen kan komme til syne på ulike måter, ikke nødvendigvis gjennom at deltageren bruker det som er lært.
- Det tas ikke hensyn til ulike grader eller stadier i overføringsprosessen – det vil sannsynligvis ta tid å vurdere/evaluere effekter av opplæring. Og det er også

vanskelig å isolere konkrete årsaker til eventuelle endringer, både hos den enkelte og i den aktuelle organisasjonen.

- Det tas ikke hensyn til hvordan konteksten virker på overføring fra opplæring eller utviklingsaktiviteter.

Modellen har særlig fått kritikk for dette siste kulepunktet, nemlig at den ikke, i tilstrekkelig grad, forholder seg til kontekstuelle forhold som har vist seg å påvirke hvorvidt opplæringen overføres til praksisendring (Bates, 2004).

2.2 Betydningen av kontekstuelle forhold

Empiriske studier har vist at et organisasjonsklima som er positiv til læring øker sannsynligheten for at læringen fører til praksisendring (eks: Tracey, Tannenbaum og Kavanagh, 1995). Dette henger blant annet sammen med at støtte og tilrettelegging, både fra kollegiet og ledere, er viktig for å kunne endre praksis. Dette fremheves også i implementeringslitteraturen som faktorer som er viktig for en vellykket implementering av et opplæringsprogram (Roland, 2015).

Tracey og kolleger (1995) har utviklet et mål som skal fange opp organisasjonens læringskultur. Målet består av de tre dimensjonene; sosial støtte, kontinuerende innovasjon og konkurranse. Sosial støtte viser til i hvilken grad kolleger og medarbeidere oppmuntrer til tilegnelse og bruk av ny læring. Kontinuerende innovasjon peker på i hvilken grad organisasjonen vektlegger å være innovativ og progressiv, mens konkurranse måler organisasjonens vektlegging av å være best på sitt område. De to siste dimensjonene bærer preg av at det opprinnelige målet utviklet av Tracey et al., i utgangspunktet er utviklet med tanke på kommersielle organisasjoner. Disse dimensjonene er derfor ikke like relevante for den kommunale barnevernstjenesten. Det er også den første dimensjoner som har vist seg å ha mest å si for «overføringsklima» i organisasjonen - det vil si organisasjonen oppmuntring til og tilrettelegging for å overføre opplæring til praksis (Tonhäuser & Büker, 2016).

Vi ønsker derfor, i tillegg til å belyse de tre overordnede problemstillingene, å kartlegge i hvilken grad de ansatte og lederne opplever en sosial støtte til læring. Hvordan er dette klima ved tjenester som har blitt definert som faglig sårbare? Vi vil også undersøke hvorvidt det er en sammenheng mellom sosial støtte til læring og selvrapportert praksisendring som følge av programmet. Kartlegging av faktorene både i Kirkpatrick's modell og graden av sosial støtte, vil si noe om hvorvidt forholdene ligger til rette for at tjenestetøtteprogrammet kan føre til en kvalitativt bedre tjeneste.

2.3 Oppsummering

På tross av kritikk mot Kirkpatrick sin modell for evaluering av opplæringsprogrammer, mener vi at modellen likevel bidrar med en god tilnærming til hvordan vi kan innrette en evaluering av et opplærings- eller utviklingsprogram slik som Tjenestestøtteprogrammet. De fire nivåene i modellen adresserer også de spørsmålene oppdragsgiver ønsker svar på. Dette bidrar til at modellen særlig godt illustrerer innenfor hvilke områder vi *kan* klare å se mulige effekter av deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet, og innenfor hvilke områder vi *ikke* klarer dette, for denne evalueringen.

I tillegg ønsker vi, for å imøtekomme kritikken om at Kirkpatricks modell ikke i tilstrekkelig grad tar hensyn til betydningen av kontekstuelle forhold når ny kunnskap skal omsettes i praksis, legge til en ekstra dimensjon i vår evaluering, hvor vi også spør deltakerne om opplevd sosial støtte i prosessen med å ta i bruk ny lærdom og kunnskap, i sitt arbeidsmiljø.

Vi må presisere at Kirkpatricks modell for evaluering av opplæringsprogrammer kommer med omfattende beskrivelser av hvordan man skal gå frem for å evaluere hvert nivå i modellen (se f.eks. Kirkpatrick 2007). Innenfor et evalueringsprosjekt av dette omfang, har ikke vi hatt mulighet til å gjøre en slik trinnvis evaluering, men har i hovedsak prøvd å favne de tre første nivåene i ett og samme spørreskjema og i en og samme intervjuguide.

3 Metode og data

I del 2 av den eksterne evalueringen har intensjonen vært å kartlegge deltagerens oppfatning av Tjenestestøtteprogrammets relevans, til i hvilken grad de har opplevd økt kompetanse og hvorvidt programmet setter avtrykk i praksis (altså hvorvidt deltakerne bruker det de har lært gjennom deltakelse i programmet, i sitt daglige arbeid). Derfor har vi samlet inn data gjennom en survey til alle deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet høsten 2017. Populasjonen tilsvarte alle deltakere i alle fem klyngene – til sammen 160 personer.

Spørreskjema ble utarbeidet av NIFU med innspill fra oppdragsgiver Bufdir. Spørreskjema inneholdt ca. 30 spørsmål, og de samme spørsmålene ble stilt til både ansatte og ledere. I forkant av utsendelsen av spørreskjema, sendte Bufdir en oppfordring til alle deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet om å svare. Etter to påminnelser avsluttet vi undersøkelsen. Svarprosenten var da i overkant av 40 prosent.

I tillegg til survey, foretok vi også oppfølgingsintervju men noen av deltakerne vi allerede hadde intervjuet i forbindelse med samlingene hvor NIFU var tilstede. Vi henvendte oss til 8 av de deltakerne vi tidligere hadde intervjuet og ba om å få gjøre et nytt intervju. Av disse responderte 3, og disse 3 var villige til å gjøre et nytt intervju med oss. Oppfølgingsintervjuene ble gjort på telefon, og de ble gjennomført som individuelle intervjuer. Intervjuene varte ca. en halv time. To forskere fra NIFU var tilstede ved hvert intervju, og det ble tatt notater underveis i intervjuet. Det ble ikke gjort lydopptak av telefonintervjuene.

Datagrunnlaget for delrapport 2 består også av informasjon samlet inn gjennom observasjon, intervjuer og gruppeintervjuer, og dokumenter i første del av evalueringen. Innsamlingen av disse dataene ble i hovedsak gjort for å belyse organisering, implementering og gjennomføring av Tjenestestøtteprogrammet men en del av informasjonen er også relevant for å kunne belyse Tjenestestøtteprogrammets relevans og bidrag til avtrykk i praksis. Disse dataene og prosedyrer for innsamling av dem er beskrevet i delrapport 1 (Aamodt et al., 2018).

3.1 Metodiske refleksjoner

Datainnsamlingsarbeidet til denne eksterne evalueringen startet samtidig som selve Tjenestestøtteprogrammet startet opp. Dermed har vi ikke hatt noen mulighet til å identifisere effekter av programmet ved å sammenligne en «nå-situasjon» med en «før-situasjon». I tillegg er det også allment akseptert at det kan ta lang tid (flere år) å spore eventuelle effekter av slike tiltak (ref?). Det overordnede målet med Tjenestestøtteprogrammet er å bidra til bedre kvalitet på de tjenestene det kommunale barnevernet i Norge tilbyr. Vi har, gjennom denne evalueringen, ingen mulighet til å kunne vurdere hvorvidt den første runden av Tjenestestøtteprogrammet har bidratt til bedre kvalitet på arbeidet i de barnevernstjenestene som deltok. For å kunne gjøre dette måtte evalueringen hatt et helt annet omfang og et annet design.

Den første delen av evalueringen, som tok for seg organisering, implementering og gjennomføring av Tjenestestøtteprogrammet, baserte seg på data hentet inn gjennom observasjon og intervju. Dette var observasjoner av samlinger, og intervjuene ble gjennomført i forbindelse med disse samlingene. Vi opplevde rekruttering av informanter til intervjuene som spesielt utfordrende og vi klarte ikke å få gjennomført så mange intervjuer som opprinnelig planlagt. Observasjonene vi gjorde veide i noen grad opp for dette. I forbindelse med del 2 av evalueringen gjøres altså hovedtyngden av datainnsamlingen gjennom en survey til alle deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet 2017. Vi har i innsamlingsprosessen også fått bistand fra oppdragsgiver Bufdir, som har sendt ut oppfordringer om å svare på surveyen. Vi anser at vi har oppnådd en akseptabel svarprosent, men vi må ta det forbeholdet at populasjonen er liten, og dermed er det alt i alt relativt få som faktisk har svart. Dette legger noen føringer på hvilke slutninger vi kan trekke på bakgrunn av dette datamaterialet.

Til del 2 av evalueringen er det også samlet data gjennom intervjuer. Dette har vært oppfølgingsintervjuer av enkelte av de vi fikk anledning til å intervjuer i forbindelse med samlingene høsten 2017. Disse intervjuene har vært gjennomført som telefonintervjuer, foretatt innenfor normal arbeidstid. Også til disse intervjuene opplevde vi at det var svært utfordrende å rekruttere informanter.

Vi har, i forbindelse med gjennomføring av dette evalueringsprosjektet, ikke hatt mulighet til å undersøke nærmere hvorfor det har vært såpass vanskelig å få deltakere i Tjenestestøtteprogrammet til å la seg intervjuer, og hvorfor det har vært vanskelig å få flere deltakere til å svare på surveyen som ble sendt ut denne våren (2018). I delrapport 1 (Aamodt et.al., 2018) diskuterte vi mulige årsaker til utfordringen med å skaffe et tilstrekkelig antall informanter, bl.a. ble det nevnt at vi var avhengige av å gjøre intervjuene i etterkant av at samlingene/undervisningen var ferdig for dagen – noe som innebar at det ble sent ettermiddag/kveld. Enkelte deltakere hadde også lang reisevei hjem etter endt samling og dermed ønsket man sannsynligvis å komme seg av gårde så snart man kunne.

En annen årsak til at det ble vanskelig å få folk til å stille til intervju kan også ha vært at deltakerne trodde at vi var der for å evaluere den jobben den enkelte gjør til daglig i barnevernet. Vi mener at vi i tilstrekkelig grad informerte deltakere og alle andre involverte om hensikten med vår evaluering.

En annen faktor som også kan ha bidratt til lavt engasjement og deltakelse (blant deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet) i vår eksterne evaluering – både den første og den andre delen av evalueringen, er det faktum at det også har vært foretatt en intern evaluering av tjenestestøtteprogrammet. Denne evalueringen har basert seg på informasjon hentet gjennom korte spørreskjemaer til deltakerne etter hver samling. Det er mulig at deltakerne ikke har følt noen forpliktelse til å delta i både en intern evaluering og en ekstern evaluering av det samme programmet. Dette kan ha virket inn på deltakelsen i vår avsluttende survey.

Resultatene i både delrapport 1 og også i denne rapporten må derfor leses og tolkes med noe forbehold og forsiktighet.

4 Deltakernes vurdering av Tjenestestøtteprogrammet

4.1 Om deltakerne

Som allerede beskrevet i metodekapittelet var det fem ulike klynger i fem ulike fylker som deltok i Tjenestestøtteprogrammet. Vi skal starte med å gi en beskrivelse av hvem disse er. Selv om svarprosenten kan regnes som god, er likevel gruppen av de som har besvart spørreskjema såpass liten, 67 personer, at vi kun kan gi noen helt overordnede beskrivelser av de som har deltatt. Først og fremst er det interessant å undersøke om det er noen av klyngene som er over- eller underrepresentert i besvarelsene, dette kan gi en indikasjon om hvor representative besvarelsene er.

Tabell 4.1 Andel av deltakere i utvalget og populasjonen fordelt på klyngene. Prosent.

| | Utvalg | Populasjon |
|-----------------|--------|------------|
| Østfold | 28,4 | 25,6 |
| Møre og Romsdal | 23,9 | 23,1 |
| Nord-Trøndelag | 14,9 | 14,4 |
| Nordland | 16,4 | 14,4 |
| Troms | 16,4 | 22,5 |

Utvalget ser ut til å være relativt representativt. Det største differansen er Troms, men forskjellen er ikke signifikant.

Ser vi videre på andre bakgrunnskjennetegn, er 84 prosent kvinner og 16 prosent menn. Dette tilsvarer kjønns sammensetningen vi fant i rapporten om kompetansekartlegging (Røsdal et al., 2017). Gjennomsnittsalderen er 43 år (standardavvik = 8,9). Av tabell 4,2 kan vi se at de fleste har stilling som saksbehandlere, 70 prosent, mens 25 prosent er barnevernsledere. 16 prosent rapporterer å ha andre stillinger¹.

¹ Det var mulig å krysse av på flere alternativer

Tabell 4.2 Deltakernes stillingstittel. Prosent.

| | |
|--|----|
| Barnevernsleder | 25 |
| Saksbehandle | 70 |
| Andre stillinger (teamleder, tiltaksperson, fagutvikler, veileder) | 16 |

Majoriteten, omtrent halvparten, har en barnevernspedagogutdanning, mens 30 prosent har en sosionomutdanning. Dette gjenspeiler også andelen i utvalget i kompetansekartleggingen (Røsdal, et al., 2017).

Tabell 4.3 Deltakernes bachelorutdanning. Prosent.

| | |
|----------------------------|----|
| Barnevernspedagogutdanning | 51 |
| Sosionomutdanning | 31 |
| Vernepleierutdanning | 5 |
| Annen utdanning | 12 |

I tillegg er det omtrent halvparten som rapporterer å ha videreutdanning eller master, som også samsvarer med kompetansekartleggingen (Røsdal et al., 2017).

Tabell 4.4 Deltakernes etter-/videreutdanning. Prosent.

| | |
|--|----|
| Enkeltstående fag/kurs | 43 |
| Videreutdanning tilsvarende minimum 30 studiepoeng | 37 |
| Master/hovedfag | 10 |
| Ingen utdanning utover grunnutdanning | 15 |

En faktor som er interessant å benytte som bakgrunnsvariabler i analysene er hvor lenge det er siden deltakerne tok utdanningen sin. Gjennom intervjuene fikk vi inntrykk av at enkelte mente Tjenestestøtteprogrammet best egnet seg for de som var nyutdannede.²

I gjennomsnitt var det 13 år (standardavvik 8.22) siden deltakerne hadde tatt bachelorutdanningen sin. Bryter man det ned i grupper, er det 20 prosent som tok utdanningen sin for 5 år eller mindre siden, tabell 4,5.

² Spørreundersøkelsen inneholdt også et spørsmål om hvor lang *erfaring* deltakerne hadde fra barneverntjenesten. Det hadde vært interessant å undersøke i hvilken grad dette hadde noe å si dere vurdering av programmet, men dette spørsmålet var det relativt få som hadde svart på.

Tabell 4.5 År siden deltakerne avla bachelorutdanningen. Prosent.

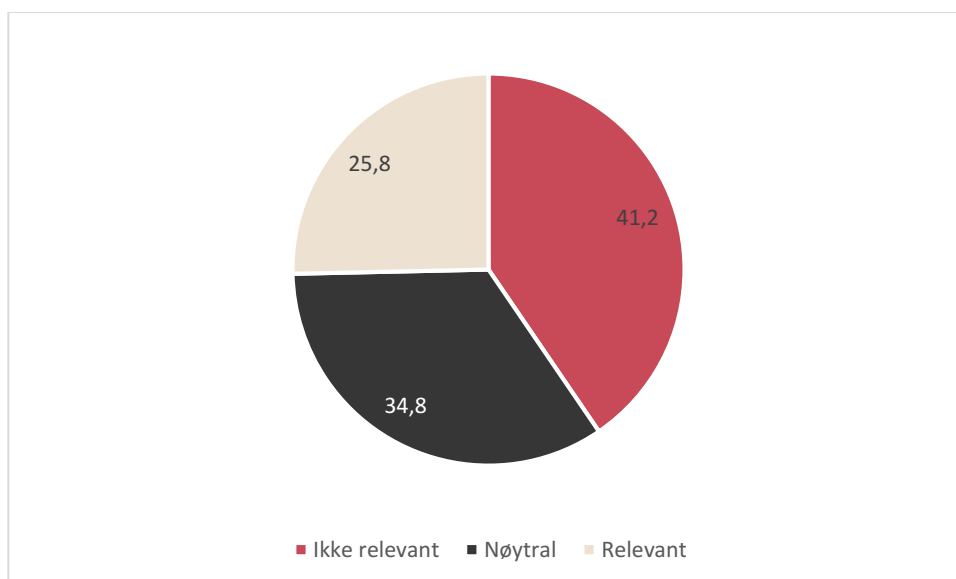
| | |
|-------------------|----|
| 5 år eller mindre | 20 |
| 6-10 år | 24 |
| 11-15 år | 18 |
| 16-20 år | 16 |
| 21 år eller mer | 22 |

Hvorvidt de som har tatt utdanningen sin for 4 – 5 år siden kan regnes som nyutdannede kan diskuteres. Det er for få som har svart til at man kan bryte det ned på mindre grupper, siden det kan føre til at man ikke finner noen effekt av når man tok utdanningen, selv om det i realiteten kan være det.

4.2 Relevans og tilfredshet

Vi starter med å belyse den første problemstillingen som omhandler deltakernes opplevelse av relevans: Opplevde deltakerne tematikken i Tjenestestøtteprogrammet som relevant for å dekke opp kompetansemangler i kommunene som har deltatt? Deltakernes vurdering av relevans kan ses på som en reaksjon på Tjenestestøtteprogrammet, som er nivå én i Kirkpatrick's modell (Kirkpatrick, 1998). Det er viktig å påpeke at vi ikke kjenner til hvilke spesifikke utfordringer den enkelte tjeneste har hatt *før* deltakelse på programmet, eller om den enkelte ansatte er, eller har vært bevisst tjenestens utfordringer. Dette kan ha hatt betydning for hvorvidt deltakerne har opplevd programmet som relevant eller ikke.

Deltakerne fikk spørsmål om de opplevde at Tjenestestøtteprogrammet var relevant for å dekke opp kompetansemangler i tjenesten, der de ble bedt om å svare på en skala fra 1 ikke relevant til 5 veldig relevant. Snittet for gruppen som var 2,93 (standardavvik .966). I snitt kan man si at gruppen som helhet hverken opplevde Tjenestestøtteprogrammet som relevant eller ikke relevant. For å få en bedre visualisering av spredningen i svarene har vi gruppert dem som svarer 1 og 2 sammen som «ikke relevant», 3 som nøytral, og 4 og 5 som «relevant». Av figur 4.1 ser vi dermed at det er en større andel som svarer at de ikke opplevde Tjenestestøtteprogrammet som relevant, enn de som opplevde det som relevant. Hvorvidt dette er en forskjell som gjenspeiler alle som deltok på Tjenestestøtteprogrammet kan vi imidlertid ikke si sikkert. Siden det er relativt lite antall som har svart på spørreskjema, skal det ikke så mye til før denne fordelingen går i favør av at flertallet ser på programmet som relevant.



Figur 4.1 Deltakernes vurdering av relevansen av Tjenestestøtteprogrammet. Prosent.

Det var ingen forskjeller i vurdering av relevans når det kom til erfaring fra tjenesten eller hvor lenge det var siden de tok utdanning. Det var heller ikke forskjell på aldersgruppene, hvordan stilling eller utdanning de hadde, eller om de hadde videreutdanning eller masterutdanning eller ikke.

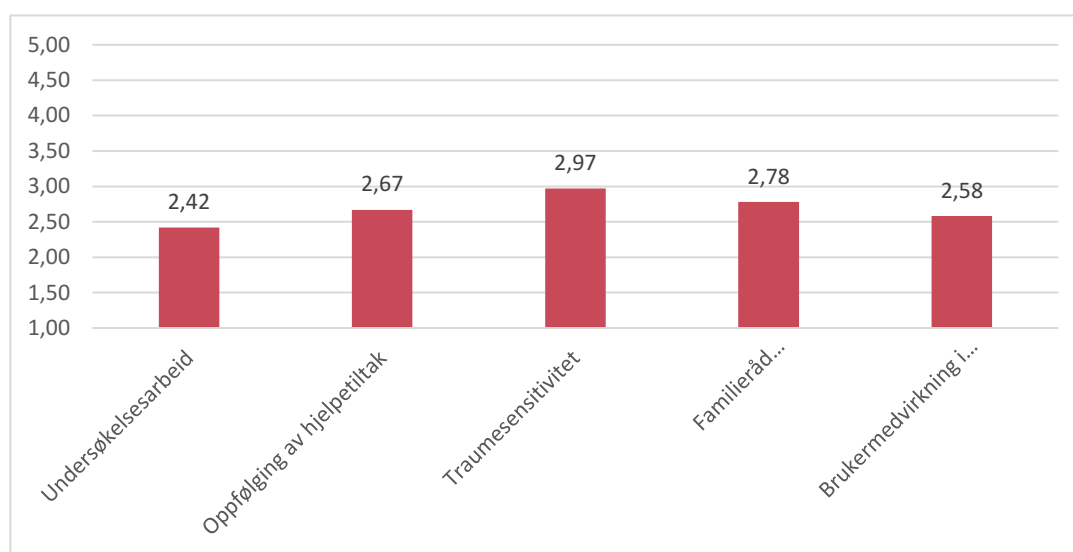
På tross av liten n, var det likevel forskjell i klyngenes vurdering. Her skiller Nord – Trøndelag, tabell 4,6 seg ut ved å vurdere programmet som mer relevant enn de andre, spesielt sammenlignet med Troms. Det er verdt å påpeke igjen at Troms er noe underrepresentert i de som har besvart undersøkelsen, slik at besvarelsene her ikke nødvendigvis er like representative.

Tabell 4.6 Vurdering av relevans fordelt etter klynger. Gjennomsnitt og standardavvik.

| | Gjennomsnitt | standardavvik |
|-----------------|--------------|---------------|
| Østfold | 2,58 | 0,769 |
| Møre og Romsdal | 2,88 | 0,806 |
| Nord-Trøndelag | 4,10 | 0,738 |
| Nordland | 2,91 | 1,044 |
| Troms | 2,50 | 0,850 |

Målet med tjenesteprogrammet var blant annet å øke kompetansen på fem definerte felt; undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd (nettverksmobilisering) og brukermedvirkning. Om programmet skal oppleves som

relevant, må nødvendigvis de ansatte også oppleve at tjenesten trenger kompetanseheving på de overnevnte områdene. På spørsmål om de opplevde at tjenesten trengte kompetanseheving på disse områdene er gjennomsnittet under 3 for alle områdene, på en skala fra 1, i svært liten grad til 5, i svært stor grad. Det betyr at det er et fåtall som i stor eller svært stor grad mener at tjenesten deres har et kompetansebehov innenfor de fem områdene. Det ser ut til å være flest som opplever at de trenger kompetanseheving på traumesensitivitet, og færrest som opplever at deres tjeneste opplever at de mangler kompetanse i undersøkelsesarbeid.



Figur 4.2 Deltakernes vurdering av behovet for kompetanseheving på fem områder. Gjennomsnitt.

Vi undersøkte om det var forskjell mellom klyngene, men disse forskjellene var ikke signifikante.

Et nærliggende spørsmål er hvorvidt de ansatte opplever at de trenger kompetanseheving på andre områder enn de som Tjenestestøtteprogrammet søker å dekke.

Vi ga deltakerne anledning til å svare åpent på dette. Totalt var det 28 av 66 som benyttet seg av denne muligheten. Deres svar kan grovt sett grupperes i fire kategorier, den første kategorien omhandler juridisk kompetanse, enten som helhet eller spesifisert som forvaltningsloven, den andre kategorien henspiller på flerkulturell kunnskap og kompetanse i flerkulturell sensitivitet, den tredje kategorien referer til kompetanse i håndtering av vold og rusproblematikk, og den tredje kategorien omhandler bedre kunnskap om bruk av tiltak og diverse metoder brukt i tiltak. Dette samsvarer i stor grad med det vi fant i kompetansekartleggingen. Jevnt over var både

ansatte og ledere godt fornøyde med samsvaret mellom de skisserte kompetansebehovene og tilgjengelig kompetanse, men vi fant likevel at samsvaret var noe svakere innenfor noen få kompetanseområder. Dette var områder som i stor grad dreide seg om kompetanse rundt det som er annerledes, slik som f.eks. andre kulturer. Vi fant også et gap mellom behovet for og tilgjengelig metodekompetanse. Vi mener det er viktig å være oppmerksom på, og ta til etterretning, at resultatene av evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet gjenspeiler funnene fra kompetansekartleggingen.

Av Bufdir/Rbup er fristbrudd omtalt som en mulig indikator på faglig sårbarhet, og foreslått som et kriterium for å bli valgt ut til å delta på Tjenestestøtteprogrammet. Vi ønsket derfor å undersøke hva deltakerne selv mente var årsaken til fristbrudd ved deres tjeneste. En slik informasjon kan gi bedre kunnskapsgrunnlag til å bedømme hva som kan gjøres for å bedre situasjonen i barneverntjenesten. Fristbrudd blir ofte brukt som en indikator på kvalitet i barnevernstjenesten. I barnevernloven heter det blant at undersøkelse av bekymringsmeldinger skal gjennomføres snarest og senest innen tre måneder. Det er viktig å presisere at en tjeneste som utfører kvalitative gode oppgaver også har fristbrudd. Det er derfor langt i fra det eneste målet på kvalitet. Det er likevel ønskelig å minimere fristbrudd, fordi det betyr at man ikke har overholdt de lovpålagte kravene og kan føre til at barn og unge må vente lenge for å få den hjelpen de trenger.

Kanskje ikke overraskende er det faktorene som omhandler kapasitet som blir ansett som den viktigste grunnen til fristbrudd. For få ansatte skiller seg spesielt ut, med sykefravær som nummer to. Usikkerhet rundt saksbehandlingsgang, dårlig arbeidsmiljø og mangel på faglig kompetanse er de tre områdene utvalget i *minst* grad mener er årsak til fristbrudd. På disse tre spørsmålene svarer de i snitt mellom 1,52 og 1,81, på en skala fra 1 – 5 der 1 er i svært liten grad og fem i svært stor grad. De opplever altså at mangel på faglig kompetanse i liten grad er årsak til fristbrudd. Med unntak av for få ansatte og sykefravær vurderes alle de andre syv årsakene i relativt liten grad å være årsaker til fristbrudd, snittet er 2 eller mindre. Når kapasitet vurderes som et relativt sett mye større problem i denne konteksten, sammenlignet med de andre tingene, er det muligens ikke så rart at deltakerne opplever at Tjenestestøtteprogrammet ikke svarer til kompetansemanglene de har: Selv opplever de kanskje først og fremst å ha en kapasitetsutfordring.



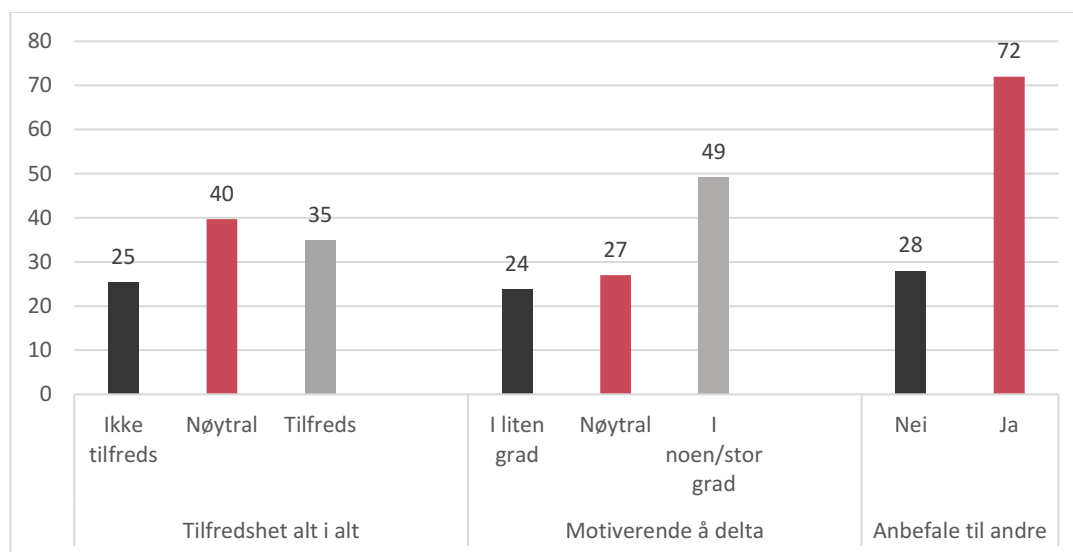
Figur 4.3 Deltakernes vurdering av hva som er årsak til fristbrudd. Gjennomsnitt.

1 = i svært liten grad, 5 = i svært stor grad

Resultatene så langt har vist at deltakerne er noe lunkne til hvor relevant Tjenestestøtteprogrammet har vært for å redusere kompetansemangler i tjenesten. Dette underbygges av kompetansekartleggingen som viser at de ansatte i barnevernstjenesten og deres ledere stort sett er fornøyd med de ansattes kompetanse. Bildet kompletteres av deltakernes vurdering av årsaker til fristbrudd.

I tillegg til spørsmål om de opplevde programmet som relevant for deres egen tjenestes kompetansemangler, stilte vi også spørsmål om de var tilfreds med programmet, om de opplevde det som motiverende og om de ville ha anbefalt det videre til andre. Deltakerne kan ha en positiv holdning til programmet, oppleve det som givende og lære noe, selv om det ikke nødvendigvis oppleves som relevant for de manglene de opplever at tjenesten har.

På spørsmål om tilfredshet, motivasjon og om de vil anbefale videre, er det flere som er positive enn negative, se figur 4,4



Figur 4.4 Deltakernes vurdering av hvorvidt de var tilfreds med Tjenestestøtteprogrammet, om de opplevde det som motiverende å delta og om de vil anbefale programmet til andre. Prosent.

Vi ser også på disse spørsmålene at det er forskjell mellom klyngene på svarene. Nord – Trøndelag er igjen mer tilfreds med programmet alt i alt og synes det var mer motiverende å delta, tabell 4,7. Det er ingen forskjell når det kommer til å anbefale programmet til andre.

Tabell 4.7 Deltakerens vurdering av hvorvidt de var tilfreds med Tjenestestøtteprogrammet, opplevde det som motiverende å delta fordelt etter klynge. Gjennomsnitt og standardavvik.

| | Tilfreds | | Motiverende | |
|-----------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | Gjennomsnitt | Standardavvik | Gjennomsnitt | Standardavvik |
| Østfold | 2,95 | 0,705 | 3,00 | 0,000 |
| Møre og Romsdal | 3,47 | 1,060 | 3,07 | 0,704 |
| Nord-Trøndelag | 4,67 | 0,500 | 4,22 | 0,441 |
| Nordland | 3,00 | 1,342 | 2,82 | 1,250 |
| Troms | 3,00 | 1,500 | 2,44 | 1,130 |

De samme forbeholdene må her tas, som over, et lite antall gjør at denne andelen kunne ha sett annerledes ut hvis flere i populasjonen hadde svart. Likevel kan det altså se ut som at de fleste opplevde Tjenestestøtteprogrammet som givende, selv om det ikke nødvendigvis alltid var helt relevant for de kompetansebehovene de har.

Under oppfølgingsintervjuene som ble gjort i forbindelse med del 2 av evalueringen, ble informantene også spurt om relevansen av Tjenestestøtteprogrammet.

Informantene ga uttrykk for at de til en viss grad opplevde innholdet som relevant og dermed også nyttig. Den «røde tråden» gjennom samlingene – fra melding til tiltak ble f.eks. oppfattet å være nyttig. Imidlertid var det enkelte deler som våre informanter mente var lite relevante og mindre nyttige, men hvilke områder dette dreide seg om varierte mellom klyngene. Og nettopp denne variasjonen i hva som er nyttig ble også problematisert av informantene: barnevernsansatte har ulik utdanning og ulik erfaring og deres oppfatning var at man umulig kan treffe alle med nøyaktig samme opplegg. Denne utfordringen for Tjenestestøtteprogrammet, kom også tydelig frem gjennom intervjuene som ble gjort i forbindelse med del 1 av evalueringen:

Ansatt B1: De som er travere i faget synes dette nesten var unødvendig for dette var noe man kan, mens vi som er nye i faget synes dette var kjempeinteressant. men ting er kanskje litt for åpenlyst, noen kan man ta et steg videre for å få den [kompetanse]hevingen og kreve litt mer.

Av de kvalitative dataene samlet inn i forbindelse med del 1 av evalueringen, var ett av hovedinntrykkene at deltakerne opplevde det som givende å møte likesinnede for å kunne dele erfaringer, men at det faglige nivået opplevdes om lavt.

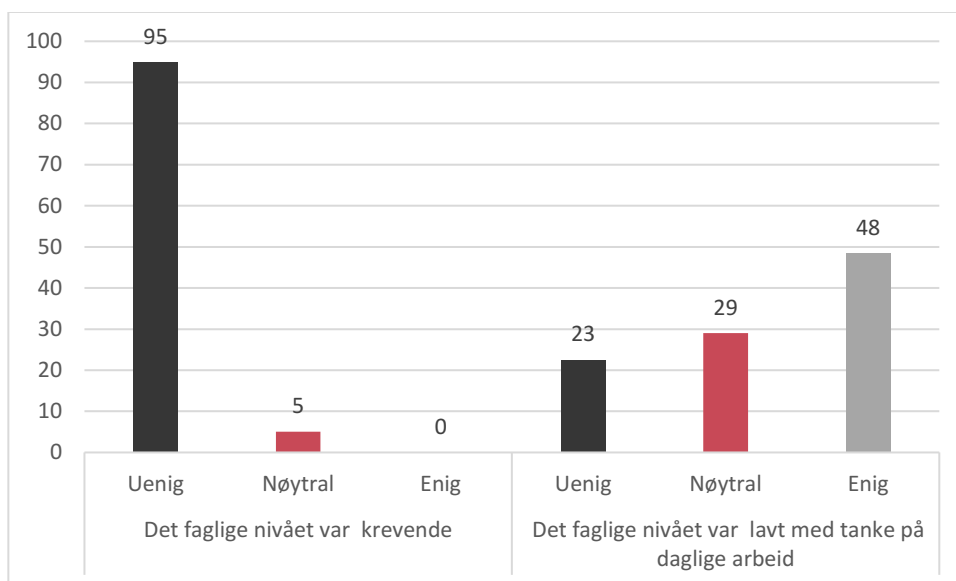
Ansatt A1: (hvorvidt det er kompetansehevende) ja, men jeg tenker at de godt kunne ha løftet spørsmålene, på et litt mer avansert nivå.

Ansatt A2: det har vært en artig reise, disse månedene, men det kunne kanskje vært på et høyere nivå.

Dette ble igjen presisert i oppfølgingsintervjuene gjort i forbindelse med del 2 av evalueringen.

Leder B1 (oppfølgingsintervju): Alt var på en måte relevant, men som jeg har sagt tidligere så var det varierende nivå på det som ble tatt opp. Noe var rimelig banalt, mens andre ting var veldig nyttig.

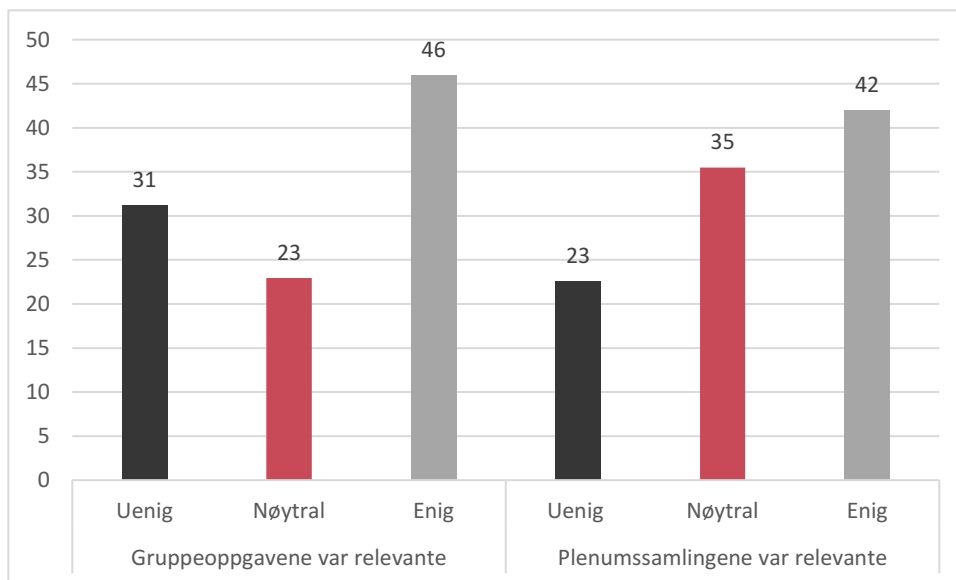
Dette gjenspeiles også i svarene på spørreskjema. Vi ba dem ta stilling til påstandene om det faglige nivået var krevende for dem, og om det var for lavt med tanke på de oppgavene de har i sitt daglige arbeid. Av figur 4,5 under ser vi at det ikke var noen i utvalget som opplevde at det faglige nivået var for krevende, og omtrent halvparten mente at nivået var for lavt for å løse oppgaver de har i det daglige arbeidet.



Figur 4.5 Deltakernes vurdering av det faglige nivået på Tjenestestøtteprogrammet. Prosent.

Av intervjuene var vårt inntrykk at selv om det faglige nivået var lavt, var likevel ikke tematikken irrelevant for det en barnevernsarbeider gjør.

I overkant av 4 av 10 opplevde at både gruppearbeid og plenumssamlingene var relevante.



Figur 4.6 Deltakernes vurdering av gruppeoppgavenes og plenumssamlingenes relevans. Prosent.

4.2.1 Oppsummering

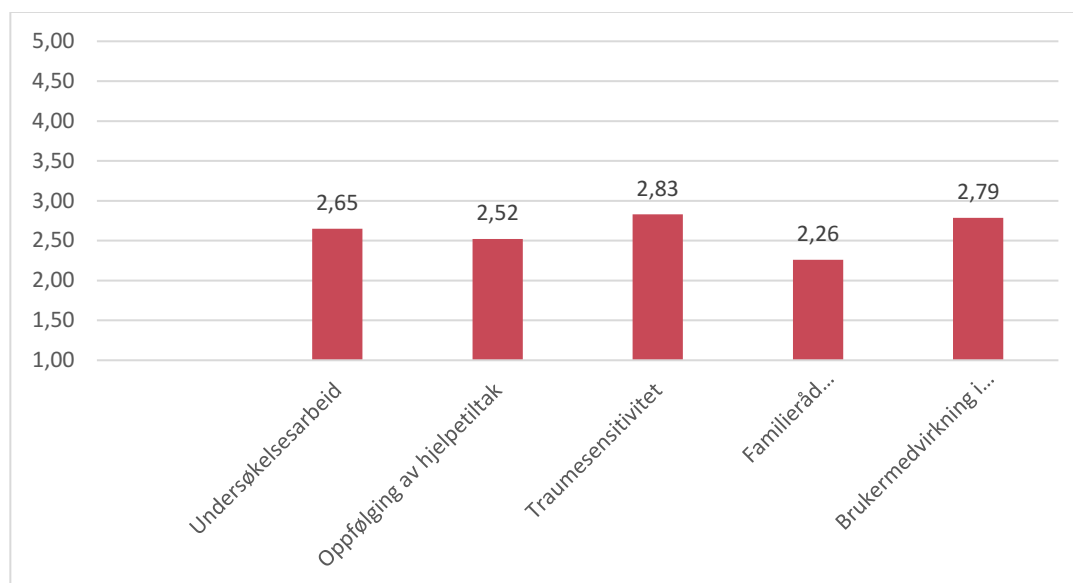
Trinn 1 i Kirkpatrick's modell omhandler mottakelsen av utviklings- eller opplæringsprogrammet. I følge hans modell er deltakerne opplevelse og reaksjon på programmet essensielt for hvorvidt de vil endre praksis. Som gruppe ser deltakerne i denne undersøkelsen ut til å være noe lunkne til hvor relevant Tjenestestøtteprogrammet har vært når det kommer til å «svare på» kompetansemangler i tjenesten. Likevel er de moderat tilfredse med programmet som helhet og opplever den som noe motiverende. Av intervjuene får vi inntrykk av at det er spesielt muligheten til å utveksle erfaringer med ansatte fra andre tjenester som har vært givende. Det ser derfor ut til at de opplever å ha fått utbytte av programmet. Spørsmålet er om det er nok til at det fører til relevant praksisendring.

4.3 Læring og økt kompetanse

Når vi nå har sett på hvordan deltakerne har mottatt programmet, er det i neste instans interessant å undersøke om de har lært noe. Evalueringsspørsmål nummer to omhandler hvorvidt Tjenestestøtteprogrammet har bidratt til økt kompetanse innenfor undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd (nettverksmobilisering) og brukermedvirkning i barneverntjenestene som har deltatt? Læring er trinn 2 i Kirkpatrick's modell.

Som vist i figur 4,2 over, var traumesensitivitet det området, som deltakerne opplevde å ha størst behov for kompetanseheving. Det var likevel ingen av områdene som deltakerne *i snitt* opplevde å ha et stort behov for kompetanseheving i. Det er viktig å ha dette in mente når vi nå vurderer om de opplever økt kompetanse på områdene.

Som vi ser av figur 4,7, er det omtrent tilsvarende gjennomsnittsverdier for vurderingen av om programmet har ført til kompetanseheving, som at de opplever mangel på kompetanse. For alle de tre områdene er det et snitt på under 3, dette kan vi tolke som at deltakerne på gruppenivå, har fått noe økt kompetanse på områdene. Størst kompetanseøkning har de fått på traumesensitivitet, tilsvarende område som de opplevde størst kompetansebehov.



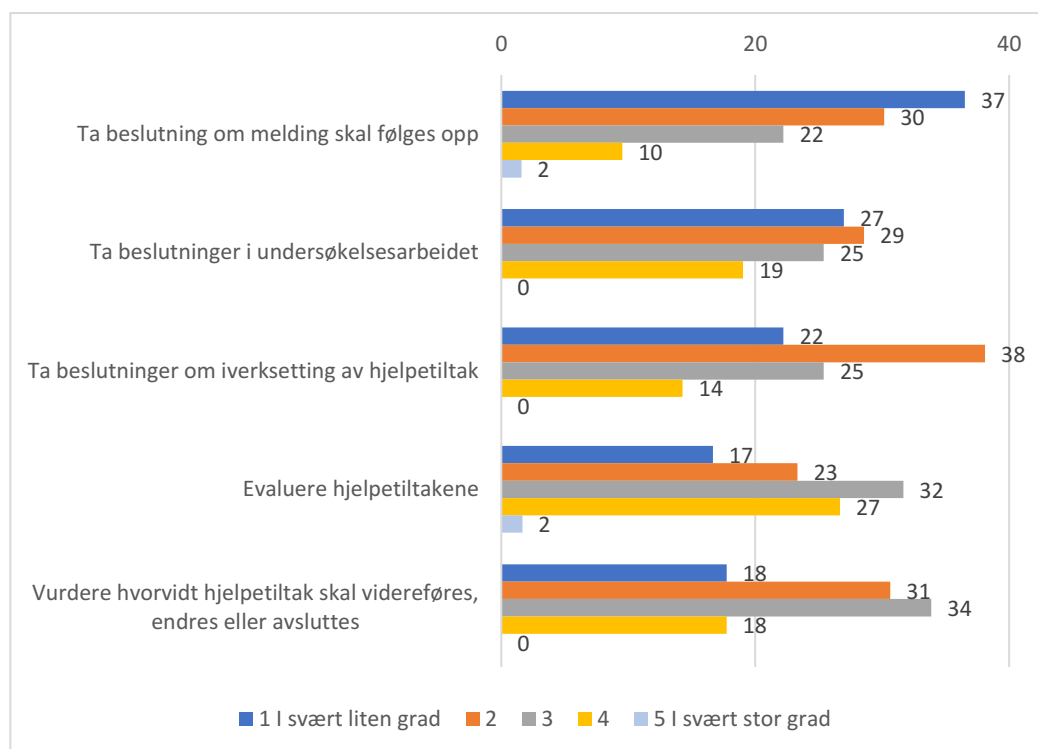
Figur 4.7 Deltakernes vurdering av grad av utbytte av aspekter ved Tjenestestøtteprogrammet. gjennomsnitt.

1 = i svært liten grad, 5 = i svært stor grad

Et av målene med programmet var mer spesifikt å bidra til økt beslutningskompetanse i de ulike saksgangsledene. Vi stilte derfor deltakerne spørsmål om de opplevde å ha fått bedre kompetanse i å ta beslutninger som skal følges opp, undersøkelsesarbeid, iverksetting av hjelpetiltak, samt økt kompetanse i evaluering av hjelpetiltak og videreføring, endring eller avslutning av hjelpetiltak. Figur 4,8 viser at det er svært få som rapporterer å i svært stor grad få økt kompetanse i dette. Å ta beslutninger om meldinger skal følges opp er det området flest rapportere i svært liten grad å ha fått økt kompetanse i. Slår man sammen de som svarer 1 og 2 her, gjelder dette nesten 7 av 10. Majoriteten opplever altså i liten grad å få økt kompetanse i å ta beslutninger om meldinger skal følges opp. Majoriteten rapporterer også å ha fått lite økt kompetanse når det kommer til å ta beslutninger i undersøkelsesarbeidet og ta beslutninger om iverksetting av hjelpetiltak. Slår man sammen de som har krysset av for 1 og 2, gjelder dette 56 prosent for den første kategorien og 60 prosent for den andre kategorien. Regner man svarkategori 3 som i noen grad å få økt kompetanse, er det for evaluering av hjelpetiltak og vurdere hvorvidt hjelpetiltak skal videreføres, endres eller avsluttes en liten majoritet som opplever å få økt kompetanse.

Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen underbygges i stor grad av det som kom frem i oppfølgingsintervjuene, hvor informantene også ble spurt om hvorvidt de mente at deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet hadde bidratt til økt kompetanse. Informantene opplever at dette er et spørsmål det er vanskelig å svare på. En av våre informanter sier at man heller opplever en bevisstgjøring mer enn kompetanseheving. Men bevisstgjøring er av stor verdi, og bidrar sannsynligvis til at man

gjør en bedre jobb. En annen av våre informanter sier at deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet har bidratt til en større trygghet i jobben, men at dette ikke nødvendigvis handler om økt kompetanse.



Figur 4.8 Deltakernes vurdering av grad av utbytte av ulike aspekter ved Tjenestestøtteprogrammet. Prosent.

Vi fant for øvrig ingen sammenheng mellom det å være (relativt) nyutdannet og ha mindre erfaring, og opplevelsen av økt kompetanse. Det betyr ikke nødvendigvis at en slik sammenheng ikke er tilstede, men det kan like godt bety at utvalget er for lite til å finne en slik sammenheng.

I følge Kirkpatrick er det nødvendig at deltakerne har en positiv opplevelse av innholdet i utviklingsprogrammet i form av relevans og tilfredshet, for å kunne få økt kompetanse og læring. Dette bekreftes til en viss grad her ved at deltakernes opplevelse av relevans, tilfredshet og motivasjon til tider er sterkt korrelert med opplevd utbytte av kompetanse.

Tabell 4.8 Korrelasjonsmatrise over sammenhengen mellom relevans, tilfredshet, motivasjon og kompetanseheving.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. Relevans | - | | | | | | | | | | | |
| 2. Tilfreds | ,766** | - | | | | | | | | | | |
| 3. Motiverende | ,710** | ,803** | - | | | | | | | | | |
| 4. Økt kompetanse i undersøkelsesarbeid | ,701** | ,750** | ,756** | - | | | | | | | | |
| 5. Økt kompetanse i oppfølging av hjelpetiltak | ,620** | ,546** | ,566** | ,792** | - | | | | | | | |
| 6. Økt kompetanse i Traumesensitivitet | ,618** | ,483** | ,513** | ,528** | ,506** | - | | | | | | |
| 7. Økt kompetanse i Familieråd (nettverksmobilisering) | ,434** | ,349** | ,324* | ,438** | ,470** | ,441** | - | | | | | |
| 8. Økt kompetanse i brukermedvirkning i barneverntjenesten | ,605** | ,527** | ,585** | ,673** | ,589** | ,531** | ,505** | - | | | | |
| 9. Økt kompetanse i å ta beslutning om meldinger skal følges opp | ,534** | ,494** | ,513** | ,651** | ,629** | ,371** | ,455** | ,573** | - | | | |
| 10. Økt kompetanse i å ta beslutninger i undersøkelsesarbeidet | ,660** | ,616** | ,676** | ,770** | ,631** | ,539** | ,458** | ,713** | ,758** | - | | |
| 11. Økt kompetanse i å ta beslutninger om iverksetting av hjelpetiltak | ,641** | ,616** | ,660** | ,727** | ,676** | ,532** | ,443** | ,704** | ,778** | ,892** | - | |
| 12. Økt kompetanse i å evaluere hjelpetiltakene | ,578** | ,436** | ,455** | ,623** | ,717** | ,333* | ,329* | ,600** | ,592** | ,628** | ,667** | - |
| 13. Økt kompetanse i å vurdere hvorvidt hjelpetiltak skal videreføres, endres eller avsluttes | ,618** | ,665** | ,676** | ,777** | ,697** | ,477** | ,314* | ,655** | ,603** | ,780** | ,821** | ,693** |

**p<.01.

*p<.05

4.3.1 Oppsummering

En plausibel forklaring på at gruppen av deltakerne som helhet opplever lite utbytte, spesielt når det kommer til å ta beslutning om at meldinger skal følges opp, undersøkelsesarbeid og iverksetting av hjelpetiltak, er at innholdet i programmet var på et for elementært nivå. Som flere nevnte i intervjuene, er ikke tematikken i seg selv irrelevant. Arbeidet til en barnevernsansatt er organisert rundt akkurat denne tematikken, men nettopp derfor har de også en god del erfaring med dette og krever kompetanseheving på et høyere nivå. Både i intervju og i åpne svar på spørreskjema var det flere som påpekte at tjenesteprogrammet slik det fremstår nå, kanskje primært burde blitt tilbudt nytilsatte. Andre mente at man burde gå mer i dybden på enkelt tematikk, for mer faglig innhold om eksempelvis vold og seksuelle overgrep, samtaleteknikk og rusproblematikk. Noe av problemet man kan støte på hvis man bruken en slik tilnærming er at graden av kjennskap til tematikken kan variere veldig. Dette erfarte vi var tilfelle ved klyngene vi observerte, når det kom til familieråd. En klynge opplevde dette som spesielt givende, mens en annen nettopp hadde hatt fagdager om familieråd, og opplevde tematikken som repeterende og bortkastet. Noe av formålet med Tjenestestøtteprogrammet er å involvere hele barnevernstjenesten og få økt kompetanse i det som kan anses som allmenne utfordringer i tjenesten, men da må etter alt å dømme nivået skrues noe til.

4.4 Endring av praksis

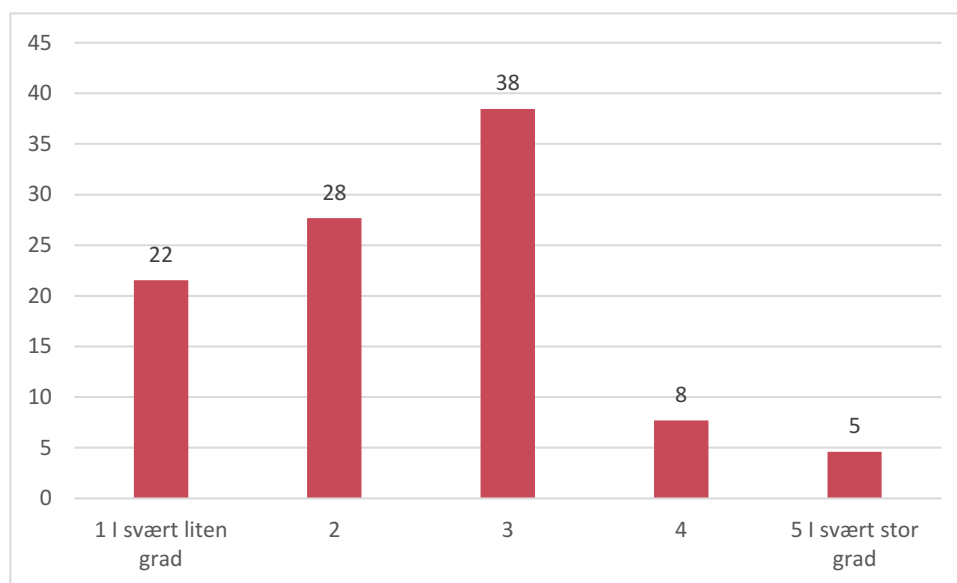
Et av primærmålene med Tjenestestøtteprogrammet er at deltakerne skal ha endret måten de arbeider på til det bedre. Problemstilling nummer tre omhandler hvorvidt Tjenestestøtteprogrammet bidratt til endret praksis etter endt gjennomføring? Og i så fall, på hvilke områder/hvordan?

Som tidligere nevnt er denne evalueringen basert på den første gjennomgangen av programmet og endringer vil gjøres for å bedre tilbudet. Tjenestestøtteprogrammet ble utviklet med korte tidsfrister og RPUB er derfor i sin prosjektskisse nøkterne med hva man kan forvente av praksisendringer, som de beskriver som små til moderate. Det er derfor ikke mulig å gjøre en evaluering av effekter av programmet. Det er likevel interessant å høre deltakernes vurdering av om det kan ha ført til noen nye måter å arbeide på. I beste fall vil dette gi en indikasjon på om deler av programmet er verdt å videreføre.

På spørsmål om deltakerne opplevde at Tjenestestøtteprogrammet har bidratt til at de har endret måten de utfører sitt arbeider på, er det omtrent halvparten som svarer ja på dette (32 personer), og halvparten som svarer nei (33 personer).

Det var forskjeller mellom klyngene, men disse var ikke signifikante. Gruppene var heller ikke forskjellige når det kom til når de var utdannet eller hvor lenge de hadde arbeidet i barnevernet.

Når det kommer til i hvilken *grad* de opplever at sin tjeneste (som helhet) har endret måten de har arbeidet på, er majoriteten noe avmålte til det, figur 4,9.



Figur 4.9 Deltakernes vurdering av i hvilken grad tjenesten har endret måten de har arbeidet på. Prosent.

Figuren over viser at det ifølge deltakerne antakeligvis ikke er de største endringene som har blitt gjort i tjenesten. Vi ba de ansatte beskrive hva disse endringene utgjorde, av 32 personer svarte 21 på dette. Svarene kan grov sett kategoriseres i to grupper, en som omhandler strukturering av arbeidet, i form av utarbeidelse og endring av planer, maler og rutiner, og det andre omhandler brukermedvirkning, både i form av å inkludere det i maler og rutiner, men også å ha større fokus på å samtale med barn.

I observasjonen og intervjuer som ble utført i forbindelse med utføringen av Tjenestestøtteprogrammet var vårt inntrykk at en del tjenester allerede hadde satt i gang endringsarbeid i forkant av programmet. Dette kan medføre at disse tjenestene også er mer orientert og stilt inn på å ta med seg det de lærer på tjenesteprogrammet inn i praksis. Denne antakelsen ble ikke bekreftet her, det er ikke en større andel av de som utfører arbeidsoppgavene på en annen måte, som satt i gang endringsarbeid før deltakelse i Tjenestestøtteprogrammet, sammenlignet med dem som ikke utfører arbeidsoppgavene på en annen måte.

4.4.1 Kontekst

Som vi har beskrevet i innledningen er en av innvendingene til Kirkpatrick's modell at den ikke tar hensyn til kontekstuelle forhold som kan være avgjørende for hvorvidt utviklings- eller opplæringsprogrammer blir overført til praksisendring. Spesielt viktig har organisasjonens (i form av ledere og kolleger) klima og støtte for læring vist seg å være (Tonhäuser & Büker, 2016). Vi inkluderte derfor fem spørsmål som sammen måler det underliggende konseptet læringsmiljø. Tabell 4,9 viser gjennomsnittet for hvert av de fem spørsmålene og alle spørsmålene slått sammen. I snitt kan man si at deltakerne opplever et godt læringsmiljø ved organisasjonen. Det kan altså tyde på at organisasjonen legger til rette for at man skal kunne oversette den kunnskapen og kompetansen som man har fått opparbeidet seg i programmet til praksis. Nå kan man også si at de som har deltatt på dette Tjenestestøtteprogrammet er en selektert gruppe ved at de faktisk har benyttet seg av tilbudet. De hadde mulighet til å avstå fra å delta (selv om nok flere opplevde det som frivillig tvang, se delrapport 1 for diskusjon av dette).

Tabell 4.9 viser gjennomsnitt og standardavvik for fem underspørsmålene som måler læringsmiljø, og summen for alle spørsmålene. 1 (Helt uenig) 5 (Helt enig).

Tabell 4.9 Deltakernes gjennomsnittlige vurdering av organisasjonens læringsmiljø målt med fem underspørsmål, samt gjennomsnittet for de fem spørsmålene sammenlagt. Gjennomsnitt og standardavvik.

| | Gjennom- snitt | Standard- avvik |
|--|-------------------|--------------------|
| Ledere gir annerkjennelse til ansatte som bruker ny kunnskap og nye ferdigheter i arbeidet | 3,92 | 1,11 |
| Ansatte får muligheter til å bruke ny kunnskap og nye ferdigheter i jobben | 3,94 | 1,08 |
| Ledere møter de ansattes behov for profesjonell utvikling med mulighet til å delta på opplæring/kurs | 3,70 | 1,24 |
| Leder uttrykker åpent støtte til kontinuerlig læring | 3,79 | 1,26 |
| Kolleger oppfordrer hverandre til å bruke nye kunnskaper og ferdigheter i jobben | 3,81 | 1,04 |
| Læringsmiljø (sum)* | 3,83 | 0,98 |

*Chronbach's alpha = .906

Vi undersøkte videre om det var en sammenheng mellom hvorvidt *deltakerne* hadde endret måten de utførte arbeidsoppgavene på, hvorvidt tjenesten hadde endret måten de hadde utførte arbeidsoppgavene og læringsmiljøet. I følge litteraturen kunne vi forventet at bedre læringsmiljø førte til at flere ville ha endret

praksis. En slik sammenheng fant vi imidlertid ikke. Dette kan skyldes at det er relativt få, i et ellers lite utvalg, som oppgir å ha et dårlig læringsmiljø i organisasjonen. Det er nødvendig med en variasjon i besvarelsene for å kunne avdekke hvorvidt det er en sammenheng mellom læringsmiljø og endring av praksis.

4.4.2 Oppsummering

Tar vi utgangspunkt i RBUPs egne forventninger til «effektene» av Tjenestestøtteprogrammet kan vi, basert på det deltakerne rapporterer om praksisendring, konkludere med at Tjenestestøtteprogrammet har svart til forventningene. RBUP predikerte små til moderate endringer i praksis, noe som ble bekreftet i denne surveyen. De endringene som ble gjort kan kategorisere å være 1) av strukturell art i form av utarbeidelse av maler og formalisering av rutiner og 2) innarbeiding av brukerperspektivet i arbeidet.

I hvilken grad disse endringene vil vedvare, om de er av en slik karakter at brukergruppen vil merke endringer, er et annet spørsmål. Det kan være man kan få et større avtrykk i praksis hvis nivå på programmet hadde blitt høynet slik at det hadde opplevdes mer relevant. Slik det fremstår nå har programmet en del å gå på.

5 Oppsummering og diskusjon

I denne rapporten har vi sett nærmere på programmets relevans og hvorvidt deltakelse på Tjenestestøtteprogrammet har ført til endring i praksis. Datainnsamlingen har vært basert på en survey til alle deltakere i Tjenestestøtteprogrammet 2017, samt noen oppfølgingsintervjuer med informanter vi intervjuet i forbindelse med del 1 av evalueringen.

Oppdragsgiver Bufdir ønsket gjennom denne evalueringen å få belyst følgende punkter:

- Styrker og svakheter ved organiseringen av prosjektet,
- Prosjektets implementeringsstruktur og gjennomføringen av tjenestestøtten.
- Tematikken i tjenestestøtten oppleves som relevant for å dekke opp kompetansemangler i kommunene som har deltatt?
- Tiltaket har bidratt til økt kompetanse innenfor undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd (nettverksmobilisering) og brukermedvirkning i barneverntjenestene som har deltatt?
- Tjenestestøtten har bidratt til endret praksis etter endt program? I så fall, på hvilke områder/hvordan?

Evalueringen av punkt nr. 1 og 2 ble gjengitt i delrapport 1, mens vi i denne delrapporten har gjengitt resultatene fra evalueringen av de resterende punkter 3., 4., og 5.

5.1 Relevans og tilfredshet

Det første trinnet av evalueringen handlet om i hvilken grad deltakerne var tilfredse eller fornøyde med innholdet i programmet og hvorvidt de fant innholdet relevant.

Resultatene fra vår survey ga ikke noe entydig svar og utvalget delte seg i omentrent to like store grupper som vurderte innholdet i Tjenestestøtteprogrammet som henholdsvis ganske relevant og lite relevant. Både i oppfølgingsintervjuene og intervjuene vi gjorde med deltakerne før jul, uttrykte informantene tvil rundt relevansen av det faglige innholdet i programmet. Det har likevel virket som om det har vært av verdi for deltakerne å være med i Tjenestestøtteprogrammet. I

delrapport 1 ble erfaringsutveksling på tvers av tjenester trukket særlig frem som verdifullt for deltakerne.

5.2 Økt kompetanse

Neste trinn i evalueringen var å vurdere hvorvidt deltakerne lærte de de skulle – tilegnet de seg ny kompetanse?

Deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet ble bedt spesielt om å vurdere hvorvidt programmet har bidratt til økt kompetanse innfor undersøkelsesarbeid, oppfølging av hjelpetiltak, traumesensitivitet, familieråd og brukermedvirkning. Som kommentert, ga ikke deltakerne uttrykk for et stort kompetansebehov innenfor noen av disse områdene. Traumesensitivitet pekte seg imidlertid ut som et område hvor deltakerne likevel ga uttrykk for et visst kompetansebehov. Dette var da også det området hvor utvalget i størst grad ga uttrykk for kompetanseheving.

5.3 Endring av praksis

Det tredje trinnet dreide seg om endring i praksis, hvorvidt deltakerne har klart å omsette det de har lært i praksis, og således også har klart å overføre ny kompetanse til organisasjonen.

Svarene fra surveyen viste at utvalget også her deler seg i to, mer eller mindre på midten. Den ene halvparten mente at Tjenestestøtteprogrammet har bidratt til at de nå utfører arbeidet på en annen måte, mens den andre halvparten rapporterer at de ikke har endret praksis. I våre oppfølgingsintervjuer svarte to av våre tre informanter at de hadde endret praksis som en følge av Tjenestestøtteprogrammet. De anså også at disse endringene gjorde dem mer effektive i det daglige arbeidet.

Hovedintensjonen med et utviklings- eller opplæringsprogram er vanligvis et ønske om at deltakelse skal bidra til økt kvalitet på varer og tjenester for deltagerens organisasjoner/arbeidssted. Det er imidlertid svært krevende å skulle isolere endringer i kvalitet som direkte effekter av deltakelse i et utviklings- eller opplæringsprogram, og innenfor rammen av denne evalueringen har en slik effektevaluering ikke vært aktuell. Det er spesielt det tidsmessige aspektet som legger føringer for denne begrensningen.

5.3.1 Betydning av kontekst

Vi ønsket i vår evaluering å spørre deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet om hvordan de opplever eget arbeidsmiljø og hvor mottakelig arbeidsmiljøet er for ny kunnskap. I vår survey inkluderte vi derfor fem tilleggsspørsmål for å fange opp

dette. Svarene på disse fem spørsmålene sier at deltakerne i Tjenestestøtteprogrammet stort sett utfører sitt arbeid i et miljø som er mottakelig for ny lærdom og kompetanse. Vi fant ingen sammenheng mellom endring eller ikke endring av praksis og «læringsmiljøet».

5.4 Konklusjon

I denne rapporten har vi rettet oppmerksomheten mot *deltakernes* oppfatning av Tjenestestøtteprogrammet og vi har sett at selv om deltakerne er noe usikre i forhold til programmets relevans, hvorvidt det har bidratt til økt kompetanse og endring i praksis, er deltakerne likevel relativt tilfredse med programmet. De mener også at det har vært motiverende og inspirerende å delta og deltakerne høsten 2017 vil også anbefale programmet til andre.

I delrapport 1 konkluderte vi med at organiseringen, implementeringen og gjennomføringen av programmet stort sett hadde fungert i henhold til intensjonene, men med enkelte alvorlige utfordringer. I hovedsak dreide utfordringene seg om kommunikasjonsflyt og forventningsavklaring i implementeringsfasen og det faglige nivået i selve gjennomføringen av programmet.

Det er mange forhold som har betydning for hvorvidt man kan anse et utviklings- eller opplæringsprogram av denne type som vellykket eller ikke. Fortrinnsvis bør programmet være tydelig forankret i en strategi eller en reell utfordring, det bør være utviklet for å øke deltakernes kompetanse, det bør fokusere på organisasjonens og ikke individets behov og det må være relevant. Vi mener at evalueringens del 2 har vist at Tjenestestøtteprogrammet står ovenfor to tydelige utfordringer for å etter hvert kunne karakteriseres som vellykket, men at også mye ligger til rette for at programmet skal kunne utvikle seg til å bli et tiltak i henhold til intensjonene. Utfordringene bunner i deltakernes oppfatning av programmets relevans og deltakernes oppfatning av egen læring/utvikling av kompetanse. Tjenestestøtteprogrammet legger stor vekt på å være relevant og praksisnært, men evalueringen har vist at man i denne første runden ikke har truffet helt hva gjelder relevans. Videre er Tjenestestøtteprogrammet utviklet for å styrke deltakernes kompetanse, samtidig som det også er utviklet for å skape større bevissthet og forståelse blant deltakerne, for eget arbeid. Evalueringen viser at programmet etter denne første runden, ikke har lyktes i særlig stor grad med å utvikle og øke deltakernes *kompetanse* men at programmet i noe større grad bidrar til refleksjon og økt bevissthet om noen av temaene. De forholdene som gjør at en god del også ligger til rette for en vellykket videreutvikling av Tjenestestøtteprogrammet er at det er godt forankret i kompetansestrategien rettet mot den kommunale barnevernstjenesten og at det er ment som et tilsvarende svar på flere av de utfordringene barnevernstjenesten står ovenfor. Videre er det også positivt med tanke på fremtidig

utvikling at de ansatte i barnevernet deltar i dette programmet på grunn av organisasjonsmessige og *ikke* individuelle behov.

Man kan ikke forvente at et utviklingsprogram av denne type, alene skal kunne endre og bedre kvaliteten på barnevernstjenesten som sådan, og RBUP som er ansvarlige for utviklingen av programmet har også vært svært nøkterne i sine forventninger til hva programmet kan bidra med når det gjelder kvalitet. Vi mener likevel at dersom Tjenestestøtteprogrammet etter hvert klarer å styrke deltakeres kompetanse og at man klarer å øke relevansen av selve innholdet i programmet, kan Tjenestestøtteprogrammet få betydning for hvordan ansatte i barnevernstjenesten utfører arbeidet sitt – som igjen kan få betydning for den mer overordnede kvaliteten.

5.5 Avsluttende kommentarer

Sommeren 2017 gjennomførte NIFU en kompetansekartlegging blant alle barnevernsansatte i Norge (Røsdal et.al., 2017). Vi mener det er viktig å fremheve at resultatene av denne kartleggingen ikke nødvendigvis understøtter bekymringen om at kompetansen blant de ansatte i den kommunale barnevernstjenesten er for svak. I NIFUs kartlegging, ble både barnevernsledere og ansatte bedt om å gi en vurdering av samsvar mellom en rekke kompetanse*behov* skissert av oppdragsgiver Bufdir, og faktisk, tilgjengelig kompetanse. Både ledere og ansatte rapporterte om et rimelig godt samsvar mellom tilgjengelig kompetanse og det skisserte kompetansebehovet, med noen få unntak. Resultatene fra kompetansekartleggingen illustrerer at de ansatte i barnevernstjenesten i Norge selv mener de stort sett innehar den nødvendige kompetansen for å kunne utøve sitt arbeid på en forsvarlig måte. Det kan dermed tenkes at utfordringene i barnevernstjenesten ikke handler om kompetansenivået blant de ansatte. Barnevernslederne ble bl.a. spurt om bemanningssituasjonen ved eget barnevernkontor og de vurderte i hovedsak bemanningssituasjonen for de fleste stillingsgrupper som utilstrekkelig ved eget barnevernkontor. Lederne uttrykte jevnt over et behov for flere ansatte og at denne opplevde underbemanningen i hovedsak skyldtes for få *stillingshjempler*. Vi ser denne trenden også i svarene fra spørreskjemaundersøkelsen vi gjennomførte i forbindelse med evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet. På spørsmål om hva deltakerne i programmet anser er den viktigste årsaken til fristbrudd, svarer langt de fleste at fristbrudd skyldes «For få ansatte». «Mangel på faglig kompetanse» kommer langt ned på listen over årsaker til fristbrudd. Basert på resultatene fra kompetansekartleggingen, som understøttes av resultatene fra evalueringen av Tjenestestøtteprogrammet, er det relevant å stille spørsmål om hvorvidt utfordringene i barnevernstjenesten kun er et resultat av manglende kompetanse hos de ansatte? Kan og bør *strukturelle* endringer i barnevernstjenesten, i større grad enn

tidligere, løftes frem som ett av flere områder som kan bidra til bedre kvalitet på det arbeidet som utføres ved det enkelte kontor og i den kommunale barnevernstjenesten som helhet?

Referanser

- Bates, R. (2004). A critical analysis of evaluation practice: the Kirkpatrick model and the principle of beneficence. *Evaluation and Program Planning*, 27(3), 341-347. doi:<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2004.04.011>
- Foxon, M. (1989). Evaluation of training and development programs: A review of the literature. *Australian Journal of Educational Technology*, 5 (2), 89 – 104.
- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating Training Programs. The Four Levels* (2nd ed.). Berrett-Koehler Publishers, Inc. San Francisco
- London, M. (1998). *Career barriers: how people experience, overcome, and avoid failure*. Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire. *Advances in Developing Human Resources*, 5(2), 132-151. doi:10.1177/1523422303005002002
- Prop. 73 L (2016–2017). Endringer i barnevernloven (Barnevernsreform)
- Roland, P. (2015). Hva er implementering? In P. Roland & E. Westergård (Eds.), *Implementering: å omsette teorier, aktiviteter og strukturer i praksis* (pp. 19-37). Oslo: Universitetsforl.
- Røsdal, T., Nesje, K., Aamodt, P. O., Larsen, E. H., & Tellmann, S. M. (2017). *Kompetanse i den kommunale barnevernstjenesten: Kompetansekartlegging og gjennomgang av relevante utdanninger*. (NIFU-rapport; 2017:28). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/2487943>
- Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M. J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 239-252.
- Tonhäuser, C., & Büker, L. (2016). Determinants of Transfer of Training: A Comprehensive Literature Review. *International journal for research in vocational education and training*, 3(2), 127 - 165.

Tabelloversikt

| | |
|--|----|
| Tabell 4.1 Andel av deltakere i utvalget og populasjonen fordelt på klyngene. Prosent. | 22 |
| Tabell 4.2 Deltakernes stillingstittel. Prosent. | 23 |
| Tabell 4.3 Deltakernes bachelorutdanning. Prosent. | 23 |
| Tabell 4.4 Deltakernes etter-/videreutdanning. Prosent. | 23 |
| Tabell 4.6 Vurdering av relevans fordelt etter klynger. Gjennomsnitt og standardavvik..... | 25 |
| Tabell 4.7 Deltakerens vurdering av hvorvidt de var tilfreds med tjenestestøtteprogrammet, opplevde det som motiverende å delta fordelt etter klynge. Gjennomsnitt og standardavvik. | 29 |
| Tabell 4.8 Korrelasjonsmatrise over sammenhengen mellom relevans, tilfredshet, motivasjon og kompetanseheving. | 35 |
| Tabell 4.9 Deltakernes gjennomsnittlige vurdering av organisasjonens læringsmiljø målt med fem underspørsmål, samt gjennomsnittet for de fem spørsmålene sammenlagt. Gjennomsnitt og standardavvik. | 38 |

Figuroversikt

| | |
|---|----|
| Figur 2.1 Kirkpatrick's modell for evaluering av opplæringsprogram (1998)..... | 16 |
| Figur 4.1 Deltakernes vurdering av relevansen av Tjenestestøtteprogrammet. Prosent. | 25 |
| Figur 4.2 Deltakernes vurdering av behovet for kompetanseheving på fem områder. Gjennomsnitt. | 26 |
| Figur 4.3 Deltakernes vurdering av hva som er årsak til fristbrudd. Gjennomsnitt. | 28 |
| Figur 4.4 Deltakernes vurdering av hvorvidt de var tilfreds med Tjenestestøtteprogrammet, om de opplevde det som motiverende å delta og om de vil anbefale programmet til andre. Prosent..... | 29 |
| Figur 4.5 Deltakernes vurdering av det faglige nivået på Tjenestestøtteprogrammet. Prosent. | 31 |
| Figur 4.6 Deltakernes vurdering av gruppeoppgavenes og plenumssamlingenes relevans. Prosent..... | 31 |
| Figur 4.7 Deltakernes vurdering av grad av utbytte av aspekter ved Tjenestestøtteprogrammet. gjennomsnitt..... | 33 |
| Figur 4.8 Deltakernes vurdering av grad av utbytte av ulike aspekter ved Tjenestestøtteprogrammet. Prosent. | 34 |
| Figur 4.9 Deltakernes vurdering av i hvilken grad tjenesten har endret måten de har arbeidet på. Prosent. | 37 |

Nordisk institutt for studier av
innovasjon, forskning og utdanning

Nordic institute for Studies in
Innovation, Research and Education

www.nifu.no