

Kristian Aasbrenn

Mester i førstelinjetjeneste  
Servicestudiet – Pilotkullet 2001-2003

Evaluering av innhold og gjennomføring

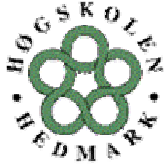
Høgskolen i Hedmark  
Informasjonsrapport nr. 1 – 2004

Utgivelsessted: Elverum

Det må ikke kopieres fra rapporten i strid med åndsverkloven og fotografiloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

**Forfatteren er selv ansvarlig for sine konklusjoner. Innholdet gir derfor ikke nødvendigvis uttrykk for Høgskolens syn.**

I informasjonsserien fra Høgskolen i Hedmark publiseres utredningsarbeid og annet materiale som det ikke er naturlig å publisere i Høgskolens øvrige skriftserier.



MESTER I FØRSTELINJETJENESTE  
SERVICESTUDIET - PILOTKULLET 2001 - 2003

EVALUERING AV INNHOLD OG GJENNOMFØRING

RENA  
JANUAR 2004

## Forord

*Mester i førstelinjetjeneste* er et skreddersydd utviklings- og utdanningstilbud på høgsolenivå for førstelinjen i offentlig sektor. Prosjektet startet høsten 2001 som et tilbud for Hedmark fylke og med et pilotkull på 50 studenter fra statlige og kommunale virksomheter som deltakere. Servicestudiet, et deltids høgsolenstilbud tilsvarende 20 vekttall (60 studiepoeng), utgjør kjernen i tilbudet. I tillegg har studentenes ledere vært invitert med på et spesialutviklet lederinvolveringsprogram. Det er også gitt tilbud om coaching på arbeidsplassen hos studentene. Fra og med høsten 2002 har opplegget vært tilbudt nasjonalt.

Utviklingen av *Mester i førstelinjetjeneste* er basert på et omfattende samarbeid mellom FORUM v/Fylkesmannen i Hedmark, Hedmark Fylkeskommune, Hamar Kommune, KS i Hedmark, Høgskolen i Hedmark, Høgskolen i Lillehammer og Kvinneuniversitetet i Hedmark. Studiet er gjennomført i regi av Høgskolen i Hedmark.

Pilotkullet fullførte sin utdanning høsten 2003. De har gjennomført fagene *Serviceutvikling* (4 vekttall), *Service, kommunikasjon og samfunn* (2 vekttall), *Service- informasjons- og saksbehandlingsrett* (2 vekttall), *Kommunikasjon og kundebehandling* (4 vekttall), og *Prosjektarbeid* (4 vekttall). I tillegg har to 2-vektalls valgfag inngått i studiet, med følgende fag å velge mellom: *Prosjektorganisert arbeid*, *Praktisk informasjonsarbeid*, og i regi av Kvinneuniversitetet på Løten: *Kjønn og kultur i organisasjoner*.

Østlandsforskning har, i regi av styringsgruppen, gjennomført en evaluering av prosjektet som helhetlig konsept. I samarbeid med Østlandsforskning, men som et supplement til deres evaluering, har Høgskolen i Hedmark ønsket å gjennomføre en mer detaljert evaluering av studiet spesielt. Den primære hensikten har vært å få en tilbakemelding fra studentene på hvordan de har opplevd studiet og studiesituasjonen. Resultatene utgjør en del av beslutningsgrunnlaget for det løpende arbeidet med å videreutvikle studiet både i innhold og form.

I tillegg til sluttevalueringen, har studentene besvart evalueringsskjemaer i forbindelse med samlingene, og har valgt tillitsmenn som også er blitt konsultert underveis i gjennomføringen av studiet. Denne løpende brukerdialogen har vært svært viktig for høgskolen i arbeidet som har pågått, helt siden studiet startet, med å justere kursen, og framfor alt i forbindelse med den forholdsvis omfattende revisjonen av studiet som ble gjennomført i forbindelse med innføringen av den såkalte kvalitetsreformen<sup>1</sup>.

I dette dokumentet presenteres resultatene fra den avsluttende evalueringen. Presentasjonen er gjort på enklest mulig måte. Spørreskjemaet som ble brukt er benyttet som grunnlag, og resultatene av evalueringen er skrevet inn ved hvert enkelt spørsmål, dels som prosenttall, dels som indekser, der slike mål er benyttet. Der spørreskjemaet inneholder åpne spørsmål, har vi mest mulig ordrett skrevet inn noen av svarene studentene gav.

Undertegnede benytter sjansen til å takke respondentene som ved å svare på spørsmålene har bidratt til å gjøre evalueringen mulig.

Rena, 27. januar 2004

Kristian Aasbrenn

---

<sup>1</sup> Kull II og III gjennomfører en noe annerledes variant av studiet enn pilotkullet. Studiet er blitt noe komprimert, slik at det gjennomføres på fire semestre å 15 studiepoeng. Fagene er *Serviceutvikling* (15 studiepoeng), *Juss for kundebehandlere* (10 studiepoeng), *Praktisk informasjonsarbeid* (5 studiepoeng), *Kommunikasjon og kundebehandling* (15 studiepoeng) og *Prosjektarbeid med vekt på brukerundersøkelser* (15 studiepoeng). Revisjonen ble gjennomført fra og med høsten 2002. Kull II fikk starte som kvalitetsreformstudenter på dispensasjon helt fra begynnelsen, blant annet for å slippe å få et vitnemål bestående av både kurs med "vektall" og kurs med "studiepoeng" og en blanding av tallkarakterer og bokstavkarakterer.

## Om undersøkelsen

Undersøkelsen ble gjennomført i forbindelse med pilotkulletts siste samling, november 2003, på samlingens siste dag. 29 studenter besvarte skjemaene - av de 36 som fullførte studiet. Det var alle som var til stede på det aktuelle tidspunktet. I tillegg er det kommet inn et par utfylte skjemaer i etterkant, trolig fra studenter som ikke var til stede på det aktuelle tidspunktet, eller som ikke hadde tid til å svare der og da, men som har tatt seg tid til det i etterkant.

Alle skjema ble besvart anonymt, og med svært begrensede muligheter til å spore svarene tilbake til enkeltpersoner. Vi tror at svarene som er avgitt i liten grad er påvirket av andre motiver enn å gi så ærlige og oppriktige svar som mulig.

Noen av spørsmålene er besvart av færre enn 29 respondenter. I disse tilfellene er det beregnet prosent ut fra det antall som svarte, slik at summene hele veien skal bli 100 prosent eller så nær som mulig.

Som andre brukerundersøkelser basert på spørreskjemaer med hovedsakelig faste svaralternativer, er denne undersøkelsen beheftet med de svakhetene som ligger i at meninger og vurderinger sjelden lar seg uttrykke på en fyllestgjørende måte ved å sette et kryss eller et tall i en rubrikk. Svarene bør likevel gi en god pekepinn om hvilke meninger studentene har gjort seg opp om de ulike elementene i konseptet, de ulike fagene, læremidlene, metodene osv. som er benyttet. De åpne spørsmålene er ment å skulle fange opp en del forhold som av ulike grunner er vanskelig å få gode svar på ved enkle avkryssinger, og forhold respondentene har lyst til å kommentere, uten at det nødvendigvis ble tenkt på som viktig da spørreskjemaet ble utformet.

Studenter som ikke deltok i den aktuelle økta på avslutningssamlingen, eller sendte inn skjemaet i etterkant, og studenter som har sluttet underveis i studiet, har ikke latt sin stemme komme til uttrykk. Det er vanskelig å vite, men det er grunner til å anta, at studenter som har sluttet underveis kanskje kan ha hatt en noe mer kritisk holding til studiet enn de som fullførte. På den andre siden er det bare studentene som fullførte hele studiet som er i stand til å ha kvalifiserte meninger om helheten<sup>2</sup>.

Som nevnt ovenfor, er brukerundersøkelsen som presenteres her bare en av flere kilder Høgskolen har gjort seg nytte av i forbindelse med evalueringen av studiet. I tillegg er det grunn til å nevne en evalueringsform som kanskje mer enn noe bør vektlegges: *Innholdet i arbeidene studentene har levert underveis i studiet, og som er sensurert eksternt og satt karakter på*. Studentene har oppnådd formidable eksamensresultater. Samtlige studenter som har gått opp til eksamen, har bestått prøvene. I løpet av hele studiet er det bare delt ut to strykkarakterer, og i begge tilfellene har studentene passert på andre forsøk. Gjennomsnittresultatene er betydelig bedre enn det vi regner som normalprestasjoner på ordinære høgskolestudier. En viktig del av forklaringen ligger sannsynligvis i at studenter som har valgt å bruke så mye av sin fritid og legge ned så mye innsats –

---

<sup>2</sup> Av 50 studenter som startet som ”pilotstudenter” høsten 2001, fullførte 36 hele studiet, alle med bestått resultat. Svært mange av de som sluttet avbrøt studiet etter tre (av fem) semestre, og tilhørte en og samme statlige etat. Bygd på uformelle meldinger fra studentene, har dette har trolig sammenheng med at arbeidsgiver valgte å trekke tilbake støtten, ikke primært med at studentene mistet interessen.

til dels også penger – i et studium, også er godt motiverte studenter. I tillegg har studiet åpenbart vært i stand til å mobilisere kunnskap deltakerne har samlet opp gjennom lang og variert praksis over år. Når de har greid å knytte denne kunnskapen til lærebøkens teori, og presentert den som reflekterte synspunkter og relevante eksempler, har de fått betalt i form av gode karakterer.

### **Hvem er studentene?**

De aller fleste respondentene har vært rekruttert fra offentlig sektor, med en overvekt av statlig ansatte og en liten kontingent fra ”stiftelser” eller private bedrifter (spørsmål 1). Det store flertallet oppgir at de i hovedsak arbeider direkte mot eksterne brukere/kunder, eller har slike oppgaver som en del av jobben (spørsmål 2). For de fleste var ledelsen aktivt med på å ta avgjørelsen om at de skulle starte på utdanningen (spørsmål 3), mens bare en av tre svarer at ”det var min egen idé”.

### **Motivasjon**

Det store flertallet har karakterisert seg sjøl som ”svært motiverte” eller ”ganske motiverte” da de startet (spørsmål 4). Det er interessant å merke seg at hele 45 prosent likevel har svart at motivasjonen økte underveis i studiet, mens bare 21 prosent har svart det motsatte – de fleste med en tilleggsforklaring som indikerer at det har med forhold på arbeidsplassen å gjøre, og ikke med studiet (spørsmål 6). I spørsmål 7 og 8 forsøker vi å fange opp hvilke for- og motargumenter studentene vurderte ved oppstart, og hvilke de la størst vekt på. De to viktigste argumentene for ser ut til å ha vært ”ønsker om å bli flinkere/tryggere i jobben” og ”ønsket om å skaffe meg et bedre utgangspunkt i konkurransen om framtidige jobber”. Motforestillingene gikk mest på frykten for at det ville bli ”mye slit og arbeid” og usikkerhet om man ”ville greie å gjennomføre studiet”. For pilotkullet, der de fleste fikk studiet betalt av arbeidsgiver, var ikke pris viktig.

### **Deltakelse i coaching og lederinvolveringsprogram**

For flertallet har nærmeste leder deltatt i hele eller (i de fleste tilfellene) deler av lederinvolveringsprogrammet. I underkant av halvparten har vært med på coachingopplegget. Disse komponentene blir nærmere omtalt i evalueringsrapporten fra Østlandsforskning. I vårt materiale fanger vi opp at en grunn til manglende oppfølging når det gjelder ledernes deltakelse, er skifte av lederskap.

Vurderingene av coachingopplegget er blandet. Noen er entusiastiske, andre mer måteholdne i sine kommentarer. Et gjennomgangstema synes å være at lederne har involvert seg for lite i coachingen, og at utbyttet av denne grunn er blitt noe begrenset (spørsmål 11 og 12).

## Studiesituasjonen

Det har vært stor forskjell studentene imellom når det gjelder i hvor stor grad arbeidsgiver har tilrettelagt med fri-ordninger osv. Allerede fra første samling merket vi at forskjellene bidro til å skape frustrasjon i klassen. Dette temaet blir nærmere omtalt i rapporten fra Østlandsforskning. De fleste studentene har benyttet hjemmet mye som ”studiested”, men det flertallet har også sittet en del på jobben i forbindelse studiearbeidet. Bare en av fem sier at de i hovedsak har oppholdt seg ”mest på jobb” i arbeidet med studiet (spørsmål 13).

En stor del av arbeidet har foregått i grupper. Blant annet har mange av arbeidene som er levert til evaluering blitt skrevet av faste grupper på 3-5 personer. Synet på å arbeide i grupper varierer naturlig nok en del, men gjennomgående uttaler respondentene seg svært positivt om utbyttet av dette (spørsmål 22). Vi har ønsket å få vite om en slik arbeidsform – uten at vi gjennom evalueringsbestemmelsene har anledning til å teste ut studentene individuelt hele veien – har en tendens til å skape et gratispassasjerproblem (spørsmål 21). To av tre sier at det har vært ”jevn arbeidsinnsats” i gruppen, og bare 7 prosent mener at det har vært ”svært ujevn arbeidsfordeling”. I og med at alle kurs unntatt prosjektoppgaven inneholder individuelle innleveringer, ser vi ikke på gratispassasjerproblemet – eller at enkelte ikke får den uttelling de hadde fortjent ut fra sin innsats i gruppen – som noe stort problem. Det synes å bli mer enn oppveid av det som mange vil mene er viktigere enn sluttkarakteren: At det skaper god læring å jobbe i grupper.

Spørsmål 20 skal fange opp hvor stor innsats studentene har lagt ned i studiet, målt i gjennomsnittlig timeinnsats pr. uke. Det er naturligvis vanskelig for respondentene å anslå dette tallet som et gjennomsnitt for en lang periode, når det ikke har vært gjort systematiske registreringer underveis. Vi vurderer likevel tallene som en pekepinn. I gjennomsnitt har studentene – etter anslaget de sjøl har oppgitt – bruk i underkant av 8,5 timer pr. uke på å være ”student”, 11 prosent oppgir å ha brukt under 5 timer, 22 prosent 11 timer eller mer. Med utgangspunkt i at progresjonen tilsvarer 4 vekttall pr. semester, dvs. 40 prosent av normert progresjon for en heltidsstudent, tilsvarer en gjennomsnittsinnsats på 8,5 timer for ”våre” studenter 21 timer pr. uke i en situasjon som heltidsstudent.

## Læremidlene

Studentene har hatt tilgang til en rekke ulike læremidler: Pensumlitteratur og supplerende faglitteratur, spesialproduserte videoinnslag, arbeidsoppgaver på nett, obligatoriske innleveringsoppgaver – de fleste skrevet under veiledning, og i forbindelse med samlingene: forelesninger, gruppeoppgaver og diskusjoner (se spørsmål 14). Tre kilder til læring skiller seg ut i undersøkelsen: Lærebøkene, forelesningene og de obligatoriske innleveringsoppgavene. De fleste mener også at videoproduksjonene og gruppearbeidet som har foregått på samlingene har vært viktig, mens lærepakkene på nettet ikke har betydd like mye. Få elementer i studiet er respondentene så uenige om som innslagene av gruppearbeid på samlingene. Noen synes det er en god måte å bearbeide lærestoffet på, andre vil ha tettpakket program med forelesninger, og sier at gruppearbeid kan de drive med mellom samlingene.

Det store flertallet mener det har vært passe antall samlinger (spørsmål 18). 17 prosent ville gjerne hatt *flere* dager på samling, mens ingen mener det burde vært færre. Samlingene har vært evaluert underveis, og resultatene fra disse evalueringene bekreftes i grove trekk av den avsluttende evalueringen.

### **Vurdering av kursenes nytteverdi og kvalitet på gjennomføringen**

I spørsmål 15 blir respondentene bedt om å vurdere de enkelte kursenes *nytteverdi*, og i spørsmål 16 uttaler de seg om *kvaliteten på gjennomføringen*. I forbindelse med spørsmål 15 er det beregnet indekser der svaret ”liten nytteverdi” gir skåre null, ”en viss nytteverdi” gir skåre en og ”stor nytteverdi” gir skåre to. Tilsvarende er indeksene som er beregnet for spørsmål 16 basert på at svaret ”dårlig” gir skåre null, ”bra” gir skåre en og ”meget bra” gir skåre 2. Indeksen kan følgelig variere fra null til 2,0.

Tallene skal ikke kommenteres i detalj her, men det er verd å merke seg at skårene for *både* nytteverdi og kvalitet på gjennomføring er meget høye for de aller fleste kursene, hele 1,96 i nytteverdi for kurset kommunikasjon og kundebehandling! Ikke uten grunn er dette kurset blitt omtalt som ”rosinen i pølsa”. Kurset skårer også på gjennomføring, sammen med jusskurset.

For kursene som er med i den nye studieplanen, og som i de fleste tilfellene har fått en noe utvidet ramme, er skårene for nytteverdi henholdsvis 1,82, 1,72, 1,96, 1,65 og 1,54, mens kursene som er kuttet ut har skåret henholdsvis 1,66<sup>3</sup>, 1,35 og 0,88. Det bidrar til å bekrefte at studieplanrevisjonen i 2002 var fornuftig og i tråd med deltakernes vurderinger.

Støttefunksjonenes kvalitet er vurdert til henholdsvis 1,37 (studieadministrasjon fra Rena) og 1,24 (informasjon i forbindelse med samlinger etc) – se spørsmål 23. Fra høgskolens side kan det slås fast at det fortsatt ”er noe å gå på” før kvaliteten på disse tjenestene får topp skåre. Vi har merket underveis at dette er en studentgruppe som er avhengig av å kunne planlegge sin hverdag relativt langt framover i tid og som trenger forutsigbarhet. Det har blant annet å gjøre med behovene for å skaffe vikarer når man deltar på samlinger osv. Noen ganger – og trolig særlig i starten - var man nok ute i seneste laget med å gi all informasjon som trengtes for å kunne planlegge alt i god tid.

### **Oppsummering - forbedringsområder**

Spørsmål 28 gir studentene anledning til å gi sin egen kommentar til spørsmålet: ”Hva er det viktig å arbeide med for å gjøre opplegget bedre?” Svarene her befester hovedinntrykket: Studiet har i det store og hele fungert godt. Ikke alle er like tilfredse, og ikke alle er enige om hvordan de ideelt sett ville ha det. Det er likevel åpenbart at studiet har truffet et marked, og at det overveiende har klart å gi deltakerne et utbytte de gjennomgående er tilfredse med. Svarene under spørsmål 27 kan tolkes som en indirekte bekreftelse på denne påstanden. Respondentene er spurt:

---

<sup>3</sup> Kurset *Service, kommunikasjon og kundebehandling* – som i en redusert utgave er tatt inn i det utvidede kurset ”Serviceutvikling”.



*Tenk deg følgende situasjon: En person som jobber med oppgaver tilsvarende de du stiller med til daglig, vurderer å begynne på Servicestudiet. Vil du anbefale han eller henne å begynne?*

Til dette svarer 83 prosent ”Ja, absolutt”, 17 prosent svarer ”ja, under tvil” og ingen svarer ”nei”.

Det har vært en del frustrasjon underveis. Noe av den kommer til uttrykk i brukerundersøkelsen og mer gjennom evalueringen som Østlandsforskning har gjennomført. Frustrasjonen synes primært å gå på forholdene på arbeidsplassen, først og fremst på manglende oppbacking og tilrettelegging fra arbeidsgivers side. Dette er forhold som Høgskolen bare indirekte kan få gjort noe med – gjennom dialog med arbeidsgiverne. Det understreker behovet for å tenke konsept og ikke bare studium i fortsettelsen. Arbeidsgiver må informeres mer og helst involveres ytterligere i opplegget. Når dette har vært forsøkt aktivt i forbindelse med gjennomføringen av kompetanseopplegget for pilotkullet, og man likevel ikke har lyktes med å få arbeidsgiverne/lederne med på laget i den grad man hadde ønsket, forteller det at det er langt fram, og at det djupest sett er snakk om en holdningsendring.

På de fleste arbeidsplasser er det ingen tradisjon for å vurdere frontservicepersonellens oppgaver som spesielt viktige og hos mange ser man ikke viktigheten av deres kompetanse i forhold til organisasjonens løpende arbeid for å nå sine mål. Nå skjer formelle organisasjonsendringer i praktisk talt hele den offentlige sektoren som gir frontservicepersonellet mer ansvar og større myndighet enn tidligere. Dermed blir jobben i front enda viktigere enn før. Gjennomføringen av Mester i førstelinjetjeneste-prosjektet i Hedmark har vært en forsiktig start på en kompetansemessig oppgradering. Det har også vært starten på et studium som, i løpet av den perioden pilotstudentene har gjennomført sitt opplegg, er blitt til et nasjonalt opplegg med nye kull og et raskt voksende antall studenter. Studiet er forhåpentlig allerede blitt bedre, og kan bli enda bedre.

Aller viktigst for resultatet er det kanskje at de enkelte organisasjonenes ledere får øynene opp for betydningen av frontpersonellens arbeidsoppgaver og dermed betydningen av at de får tid og anledning til opplæring og formell kompetanseheving. Hva som skjer *etter* at studiet er avsluttet, om studentenes nyervervede kompetanse blir verdsatt, er erfaringsmessig svært avgjørende for om organisasjonen får nytte av tiltaket.

De detaljerte resultatene fra undersøkelsen følger fortløpende, uten ytterligere kommentarer.

<b>1. Arbeidssted: Jeg arbeider i:</b>		<b>N = 29</b>
1	<input type="checkbox"/> Kommune	28 %
2	<input type="checkbox"/> Stat	62 %
3	<input type="checkbox"/> Annet	10 %

<b>2. Grad av publikumskontakt i yrkeshverdagen:</b>		
1	<input type="checkbox"/> Jeg arbeider i hovedsak direkte mot eksterne brukere/kunder	62 %
2	<input type="checkbox"/> Jeg arbeider dels direkte mot eksterne brukere/kunder, dels med andre oppgaver	24 %
3	<input type="checkbox"/> Jeg har i hovedsak interne/andre oppgaver	14 %

<b>3. Hvem tok initiativet til at du søkte på studiet?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Det var min egen idé	31 %
2	<input type="checkbox"/> Ledelsen/etatens idé	21 %
3	<input type="checkbox"/> En kombinasjon	48 %
4	<input type="checkbox"/> Annet, spesifiser: .....	

<b>4. Hvor motivert følte du at du var da studiet startet?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Svært motivert	45 %
2	<input type="checkbox"/> Ganske motivert	38 %
3	<input type="checkbox"/> Sånn passe	17 %
4	<input type="checkbox"/> Ganske umotivert	-
5	<input type="checkbox"/> Svært umotivert	-

<b>5. Har motivasjonen økt eller avtatt under veis i studiet?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Har økt	45 %
2	<input type="checkbox"/> Liten endring	34 %
3	<input type="checkbox"/> Har avtatt	21 %

<b>6. Spesielle grunner til endret motivasjon (plass til egen kommentar)</b>	
<p>- Trives med studiet. De har vært lærerikt. Har fått mange a-ha opplevelser.</p> <p>- Har gitt meg mye å oppdage at jeg fortsatt kan lære noe. Har utviklet meg selv.</p> <p>- Fant ut at studiet gikk direkte på mine arbeidsoppgaver, og at jeg ble sikrere av å ha en faglig plattform å stå på.</p> <p>- Oppdaget etter hvert at studiet var veldig relatert til min yrkeshverdag.</p> <p>- Motivasjonen har variert veldig. Har veldig mye å gjøre med travle tider på jobben og ellers. Alt handler om tid.</p> <p>- Forutsetningene endret underveis. Arbeidsgiver trakk tilbake mye av studietiden. Lite engasjement fra arbeidsgiver.</p> <p>- Visste ikke hva jeg gikk til. Trodde dette skulle vare ½ år. Når jeg likevel var i gang og følte at jeg klarte å henge med, økte motivasjonen.</p>	

**7. Hva betydde ulike motivasjonsfaktorer for deg da du startet? Sett ett kryss pr. linje.****Symbolforklaring:**

o Ingen betydning (skåre = 0)

+ En viss betydning (skåre = 1)

++ Stor betydning (skåre = 2)

Maksimum skåre = 2.0

o + ++

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muligheter til bedre lønn	0.93
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muligheter for en mer attraktivt arbeidssituasjon	1.10
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ønsker om å bli flinkere/tryggere i jobben	1.72
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ønsker om utfordringer i hverdagen	1.27
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ønsker om å skaffe meg et bedre utgangspunkt i konkurransen om framtidige jobber	1.69
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ønsker om "sjørealisering"	1.27
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annet, spesifiser: .....	

**NB: Sett en ring rundt nummeret dersom du mener at en av de nevnte faktorene var den avgjørende for valget du gjorde**

**8. Hva betydde ulike motforestillinger for deg da du startet? Sett ett kryss pr. linje.****Symbolforklaring:**

÷÷ betydde mye i negativ retning (skåre = - 2)

÷ betydde litt i negativ retning (skåre = - 1)

o betydde ingenting verken i negativ eller positiv retning (skåre = 0) Maksimum skåre = - 2.0

÷÷ ÷ o

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tenkte på at det ville bli mye slit og arbeid	- 0.89
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usikker på om jeg ville greie å gjennomføre studiet	- 0.82
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usikker på om ville greie meg like godt som de andre	- 0.59
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motstand på jobben	- 0.34
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motstand hjemmefra	- 0.13
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Høy pris	- 0.13
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Andre vurderinger (spesifiser): .....	

**9. Har noen av dine nærmeste ledere deltatt i lederinvolveringsprogrammet?**

1	<input type="checkbox"/>	Ja, hele opplegget	14 %
2	<input type="checkbox"/>	Ja, men bare deler av opplegget	66 %
3	<input type="checkbox"/>	Nei	21 %

**10. Har din arbeidsplass deltatt i coachingopplegget?**

1	<input type="checkbox"/>	Ja	41 %
2	<input type="checkbox"/>	Nei	59 %

**11. Dersom du har svart ”ja” på spørsmålet ovenfor: Hvor godt fornøyd er du med coachingopplegget?**

1	<input type="checkbox"/>	God nytteverdi	17 %
2	<input type="checkbox"/>	En viss nytteverdi	33 %
3	<input type="checkbox"/>	Liten nytteverdi	50 %
4	<input type="checkbox"/>	Har ikke deltatt i coachingopplegget	

**12. Plass til egen kommentar vedrørende coachingopplegget:**

- Utbyttet hadde blitt et helt annet med aktiv deltakelse fra ledelsen.
- Samarbeid med fagavdelingene, grensesetting er blitt bedre. Er blitt mer bevisst på grensesetting.
- Kom en del nyttige tips, men for hektisk hverdag til å sette dem ut i livet.
- Opplegget ble relatert til egen arbeidsplass.

**13. Bortsett fra samlingene, hvor har du i hovedsak oppholdt deg mens du har arbeidet med studiet?**

1	<input type="checkbox"/>	Mest hjemme	31 %
2	<input type="checkbox"/>	Mest på jobb	21 %
3	<input type="checkbox"/>	Litt hjemme, litt på jobb	48 %
4	<input type="checkbox"/>	Andre steder (spesifiser): .....	

**14. Som student har du hatt tilgang til en rekke ulike læremidler. Nedenfor ber vi deg si noe om hva de ulike typer læremidler har betydd for læringen. Sett ett kryss pr. linje.****Symbolforklaring:**

o Ingen betydning (skåre = 0)

+ En viss betydning (skåre = 1)

++ Stor betydning (skåre = 2)

Maksimum skåre = 2.0

**o + ++**

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Videocase på CD-rom	1.24
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontrollspørsmål på nett	0.69
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diskusjonsspørsmål på nett	0.41
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pensumbøker	1.96
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supplerende faglitteratur	1.13
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Obligatoriske innleveringsoppgaver	1.96
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Forelesninger i forbindelse med samlinger	1.93
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gruppearbeid i forbindelse med samlinger	1.06
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Uformelle samtaler etc i forbindelse med samlinger	1.03
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annet, spesifiser: .....	

I løpet av studiet har du gjennomført en rekke fag. I de to neste spørsmålene blir du bedt om å vurdere de ulike fagenes kvalitet ut fra *nytteverdi* for deg personlig (relevans) og ut fra hvor godt du synes *gjennomføringen* av faget fungerte (kvaliteten på forelesningene, på oppgavene som ble delt ut, faglig respons som ble gitt osv).

**15. Relevans: Vurdér de ulike fagenes nytteverdi for deg. Sett ett kryss pr. linje.**

**Symbolforklaring:**

- o Liten nytteverdi (skåre = 0)  
 + En viss nytteverdi (skåre = 1)  
 ++ Stor nytteverdi (skåre = 2) Maksimum skåre = 2.0

	o	+	++	ikke gjennomført		
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Serviceutvikling (4 vt)	1.82
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juss (2 vt)	1.72
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Service, kommunikasjon og samfunn (2 vt)	1.66
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kommunikasjon og kundebehandling (4 vt)	1.96
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Praktisk informasjonsarbeid (valgfag – 2vt)	1,65
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prosjektorganisert arbeid (valgfag – 2 vt)	1.35
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kjønn og kultur i organisasjoner (valgfag – 2 vt)	0.88
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prosjektoppgave (4 vt)	1.54

**16. Faglig utførelse: Vurdér de ulike fagene ut fra hvor godt du synes *gjennomføringen* av faget fungerte (kvaliteten på forelesningene, på oppgavene som ble delt ut, respons som ble gitt osv). Sett ett kryss pr linje.**

**Symbolforklaring:**

- o Dårlig (skåre = 0)  
 + Bra (skåre = 1)  
 ++ Meget bra (skåre = 2) Maksimum skåre = 2.0

	o	+	++	ikke gjennomført		
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Serviceutvikling (4 vt)	1.72
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juss (2 vt)	1.75
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Service, kommunikasjon og samfunn (2 vt)	1.51
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kommunikasjon og kundebehandling (4 vt)	1.75
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Praktisk informasjonsarbeid (valgfag – 2vt)	1.38
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prosjektorganisert arbeid (valgfag – 2 vt)	1.20
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kjønn og kultur i organisasjoner (valgfag – 2 vt)	0.11
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prosjektoppgave (4 vt)	1.57

**17. Spesielle tips til faglærerne**

- Har lært mye av gruppeoppgavene. Bruk mer av disse.
- Bruk det dere lærer bort sjøl. For mange fremmedord.
- Fint med eksterne forelesere som kan fylle på med eksempler fra hverdagen.
- Bruk video. Det var bra.

**18. Hva mener du om omfanget av samlinger? (sett ett kryss)**

1	<input type="checkbox"/> For få samlingsdager	17 %
2	<input type="checkbox"/> Passe mange samlingsdager	83 %
3	<input type="checkbox"/> For mange samlingsdager	-

**19. Plass til egen kommentar om samlingene.**

- For mye gruppearbeid. Vil at tiden skal brukes til forelesninger.
- Kunne gjerne vært mer gruppearbeid.
- Samlingene har stort sett vært veldig bra.
- Gruppeoppgaver på disse dagene kunne vært vekk.

**20. Hvor mange timer pr. uke har du i gjennomsnitt arbeidet med studiet i løpet av et vanlig semester?**

Aritmetisk gjennomsnitt: 8.5 timer                      Under 5 (11 %), 5-10 (67%), over 1 (22 %)

**21. Når mange jobber sammen på en gruppe, skal det mye til at alle bidrar like mye.  
Hvordan har din gruppe fungert?**

1	<input type="checkbox"/> Svært ujevn arbeidsfordeling	7 %
2	<input type="checkbox"/> En viss forskjell i innsats	28 %
3	<input type="checkbox"/> Jevn arbeidsfordeling	66 %

**22. Plass til egen kommentar om å arbeide i grupper.**

- Lærerikt og sosialt.
- Gruppen jeg har jobbet i har fungert veldig bra. Vi har jobbet bra sammen og har vært flinke til å oppmuntre hverandre i "tunge" tider.
- Har fungert bra. Har delt oppgavene mellom oss.
- Noen har hatt lett for å ta over styringen.

**23. Støttefunksjoner: Skal et studium fungere godt, er det ikke tilstrekkelig at det pedagogiske opplegget fungerer. I tillegg må støttefunksjonene fungere godt. Nedenfor blir du bedt om å ta stilling hvordan høgsolen har løst disse oppgavene. Sett ett kryss pr. linje.**

**Symbolforklaring:**

o Dårlig (skåre = 0)

+ Bra (skåre = 1)

++ Meget bra (skåre = 2)

Maksimum skåre = 2.0

**o + ++**

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Studentadministrasjon fra Rena (innbetalinger, studentkort, karakterutskrifter etc)	1.37
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informasjon i forbindelse med samlinger osv	1.24
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annet, spesifiser: .....	

**24. Hvilken avtale har du hatt med din arbeidsgiver i forbindelse med studiet når det gjelder lesefri, permisjon (med/uten lønn), vikar osv?**

Se evaluering, ØF

**25. Har tilretteleggingen fra arbeidsgivers side endret seg i løpet av studietiden?**

1  Ja

2.  Nei

Hvis ja, hva består endringene i?

Se evaluering, ØF

**26. Vi vil gjerne at du skal ta stilling til følgende påstander om det å kombinere jobb og studier (prosent):**

	Helt enig	Litt enig	Verken enig eller uenig	Litt uenig	Helt uenig
Det har ikke bydd på problemer å skulle kombinere studiet med den daglige jobben.	10	21	0	41	28
Ledelsen har oppmuntret meg til å bruke erfaringer fra arbeidsplassen i oppgaver på studiet.	0	34	14	17	34
Jeg har samarbeidet med kolleger om løsning av oppgaver som vi har fått på studiet.	28	21	7	21	24
Arbeidsgiver og kolleger har vært opptatt av å få del i det jeg har lært på studiet.	7	17	28	14	38

(se evaluering, ØF)

**27. Tenk deg følgende situasjon: En person som jobber med oppgaver tilsvarende de du steller med til daglig, vurderer å begynne på Servicestudiet. Vil du anbefale han eller henne å begynne?**

1 <input type="checkbox"/> Ja, absolutt	83 %
2 <input type="checkbox"/> Ja, under tvil	17 %
3 <input type="checkbox"/> Nei	0 %

**28. Hva er det viktigste å ta tak i for å gjøre opplegget bedre?**

- Det må bli lettere å få fri fra jobb. Mer like vilkår mht fri osv.
- Tilrettelegging fra arbeidsgivers side.
- Ny studieplan virker bra både med hensyn til fagsammensetning og progresjon og varighet .
- Informasjon til alle parter – arbeidsgiver inkludert – i god tid før oppstart.
- Til tider har det vært for mye jobb med oppgaver.
- Engasjerende og engasjerte faglærere i *alle* fag – som har tid til oss også når det ikke er samling.
- Bedre og raskere informasjon på ClassFronter.
- Korte ned studietiden ½ år.
- Mer tid til gruppearbeid. Flere samlinger.
- Synd at prosjektorganisert arbeid er kuttet ut i ny studieplan. Nyttig i offentlig sektor.
- Bra opplegg. Viktigst å få arbeidsgiverne til å bry seg. Bør engasjeres i tidlig fase.
- Klare avtaler med arbeidsgiver med fri osv.
- Ny studieplan virker bra.
- Vanskelig å gjennomføre to kurs parallelt.
- Opplegget har vært bra. Viderefør dette!
- Tilrettelegging på arbeidsplassen har ikke fungert. Fikk ny ledelse. Nå må nesten alt gjøres på fritida.
- Ta med ledelsen fra første stund.

NB: I studieplanen som nå gjelder, er fagene ”Service, kommunikasjon og samfunn” og valgfagene ”Prosjektorganisert arbeid” og ”Kjønn og kultur i organisasjoner” kuttet ut. ”Praktisk informasjonsarbeid” er blitt et obligatorisk fag. De øvrige fagene har økt noe i omfang.

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