

TELEMARKS FORSKING

NOTODDEN

Jannicke Darre Hirsch

Evaluering av SND sitt ungdomskontor i

Tinn, Tokke og Vinje

Rapport 05/02

Telemarksforskning-Notodden

Juli 2002

Telemarksforsking - Notodden

ISBN: 82-7463-085-8

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

REFERAT:

Evalueringen av SND sitt Ungdomskontor i Tinn, Tokke og Vinje er gjort med utgangspunkt i spørreundersøkelse til brukerne av kontoret. Det er gjennomført intervjuer med ett av landbrukskontorene og ett av næringskontorene i de tre kommunene, ett etablererkontor, en bedrift og prosjektlederen for Ungdomskontoret. Tre av intervjuene var personlige intervjuer, mens de to siste ble gjort per telefon.

Prosjektet er vurdert til i stor grad å ha nådd sine mål. Ungdomskontoret er med å bidra til å øke antall etableringer startet av ungdom i Tinn, Tokke og Vinje. Det ser også ut til at kontoret kan være med å øke overlevelse, lønnsomhet og vekst til allerede eksisterende bedrifter. En database skal gjøre bedrifter oppmerksom på kompetansen blant ungdom, mens treff på studiestedene skal informere ungdommene om mulighetene i hjemkommunen.

Brukerne av Ungdomskontoret er også i stor grad fornøyde med den hjelpen og støtten de får, men en klarere avklaring av arbeidsområder overfor brukerne ville være positivt. Samarbeidspartnerne er også fornøyd, men også disse har behov for en klarere rolledeling – særlig gjelder dette i Tinn kommune.

FORORD

Telemarksforskning – Notodden har etter oppdrag fra SND - Telemark evaluert Ungdomskontoret som er opprettet i Tinn, Tokke og Vinje.

Prosjektet med Ungdomskontoret startet i januar 2001, og skal vare i 3 år – til utgangen av 2003. Denne evalueringen er en evaluering midtveis i prosjektperioden, og vil derfor legge opp til anbefalinger for den siste prosjektperioden.

Arbeidet med rapporten er utført av Jannicke Darre Hirsch. Under arbeidet har jeg møtt mange positive mennesker, og jeg vil gjerne takke alle brukere som tok seg tid til å svare på spørreundersøkelsen, og alle dem som satte av tid til å svare på mine spørsmål i forbindelse med ungdomskontoret. Underveis i prosessen har jeg også vært i kontakt med Knut Vareide, fra Telemarksforskning – Bø, der jeg fikk data og gode tips til arbeidet. Takk for hjelpen!

Rapporten er beregnet som en tilbakemelding til ”eierne” av prosjektet – KR D, SND-Telemark og kommunene Tinn, Tokke og Vinje. For Ungdomskontoret selv er rapporten ment som et verktøy for det videre arbeidet.

Notodden, 23. juli 2002

Jannicke Darre Hirsch

INNHALDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING	3
1.1 OPPDRAGET	3
1.2 AVGRENSNINGER	3
1.3 OPPBYGNING AV EVALUERINGEN	3
2.0 OM UNGDOMSKONTORET TIL SND	4
2.1 BAKGRUNN	4
2.2 ORGANISERING	4
2.3 MÅLSETTING	4
2.4 AKTIVITETSPLAN	5
3.0 HVORDAN FINNE EFFEKTEN AV ARBEIDET?	6
4.0 FUNN OG TOLKNING AV RESULTATER	7
4.1 INNLEDNING	7
4.2 OPPNÅDDE RESULTATER PÅ BAKGRUNN AV RESULTATMÅLENE	7
4.2.1 Resultatmål 1	7
4.2.2 Resultatmål 2	9
4.2.3 Resultatmål 3	10
4.3 RESULTATER UT FRA BRUKERERFARING	11
4.3.1 Kort presentasjon av spørreundersøkelsen til brukerne 2001 og 2002	11
4.3.2 Brukernes syn på Ungdomskontorets alternative arbeidsmetoder	13
4.3.3 Brukernes nytte av Ungdomskontoret	16
4.3.4 Brukernes behov	18
4.3.5 Oppsummering av brukererfaringene	21
4.4 RESULTATER AV IGANGSATTE AKTIVITETER	21
5.0 KONKLUSJONER	26
5.1 INNLEDNING	26
5.2 KONKLUSJON I FORHOLD TIL MÅLOPPNÅELSE AV RESULTATMÅLENE	26
5.3 RESULTATER UT FRA ERFARINGENE HOS BRUKERNE	27

5.4 KONKLUSJONER UT FRA TILBAKEMELDINGER AV PRIORITERTE AKTIVITETER	28
5.5 OPPSUMMERING.....	29
6.0 FORSLAG TIL FORBEDRINGER	30
7.0 METODE OG UTVALG	31
7.1 METODER FOR DATAINNSAMLING	31
7.2 BEARBEIDING AV DATA.....	32
8.0 LITTERATUR.....	33
9.0 VEDLEGG	34

1.0 INNLEDNING

1.1 Oppdraget

Evalueringen av SND sitt Ungdomskontor er et oppdrag fra SND-Telemark til Telemarksforskning - Notodden. Målet med evalueringen er å finne ut av hvordan Ungdomskontoret har fungert så langt. Er arbeidet på riktig kurs, eller bør det gjøres justeringer før siste året?

1.2 Avgrensninger

Det er gjort en prioritering i evalueringen i forhold til hvem som får “luftet” sine synspunkter. Det er valgt å fokusere på brukere og samarbeidspartnere, for å gi disse en mulighet til å komme med tilbakemeldinger. Jeg har valgt å ikke se på organisasjonsstrukturen og kommunikasjonen mellom SND-Telemark og Ungdomskontoret. Disse har andre arenaer for å lufte synspunkter, og jeg har i tillegg fått tilbakemelding fra begge parter på at det ikke er behov for en slik evaluering.

1.3 Oppbygning av evalueringen

I rapporten vil jeg:

- måle resultater som er skapt
- drøfte og forklare resultatene
- komme med forslag til forbedring

I kap. 2 gir jeg en kort presentasjon av Ungdomskontoret. Målingen og drøftingen av resultatene presenteres i kap. 4, med konklusjoner i kap. 5. Forslagene til forbedring finnes i kap. 6, som i hovedsak er beregnet som arbeidsverktøy for kontoret selv. I siste kapittel, dvs. kap. 7, tar jeg for meg metoden jeg har brukt. Dette kapitlet er for spesielt interesserte, og er ikke nødvendig for å forstå resultatene.

2.0 OM UNGDOMSKONTORET TIL SND

2.1 Bakgrunn

En skjev alderssammensetning i Tinn kommune førte til at Siri Stranderud ble engasjert av Tinn kommune for å få flere ungdom og kvinner til kommunen. Dette arbeidet var meget vellykket, og man så behovet for arbeidsplasser til dem som kom. Problemet var at man ikke hadde arbeid til alle dem som ønsket å bosette seg i Tinn, og behovet for et virkemiddel, som kunne stimulere unge til å skape egne arbeidsplasser, meldte seg. Tinn kommune inngikk dermed samarbeid med kommunene Tokke og Vinje, SND og KRD, om et prosjekt for å stimulere ungdom til å skape sin egen arbeidsplass. Prosjektet startet i januar 2001, og skal vare i 3 år.

2.2 Organisering

Prosjektleder for Ungdomskontoret er Kari Anne Valsø. I tillegg er det en arbeidsgruppe og en styringsgruppe. Arbeidsgruppa består av ungdomsansvarlig i SND-Telemark, næringsjefene i de tre kommunene og en ung etablerer fra hver kommune. Styringsgruppa¹ består av ordførerne i de tre kommunene, samt direktøren i SND-Telemark.

2.3 Målsetting

Den overordnede filosofien for prosjektet, er å *finne nye arbeidsmetoder og måter å kommunisere på som er tilpasset ungdom*¹. Dette innebærer større grad av fleksibilitet og åpenhet, og en arbeidsmåte som er mer aktiv og utadrettet.²

Det er definert tre resultatmål for prosjektet i prosjektplanen:

1. *Øke antall nyetableringer etablert av ungdom.*

¹ Med ungdom menes her personer mellom 20 og 35 år (prosjektplan, 2000).

² Prosjektplan, 2000.

2. Øke overlevelse, lønnsomhet og vekst i bedrifter som ungdom driver.
3. Øke rekrutteringen av ungdom til eksisterende bedrifter i området.

Med dette håper man å bedre miljøet for entreprenørskap i de tre kommunene, og dermed demme opp for den store utflyttingen disse tre kommunene opplever.

2.4 Aktivitetsplan

Ungdomskontorets aktiviteter har i store trekk vært inndelt i halvårsenheter, der resultatene har lagt føringer for prioriteringer av aktiviteter.

1. halvår:

Fokus på **resultatmål 1**. Bevisst fulgt opp henvendelser. Aktiviteter dette halvåret var bl.a. markedsføring (CD, brev, avisoppslag, TV), kontakt med unge etablerere (tlf, internett, møter), avklaring av roller i forhold til samarbeidspartnere (etablererkontorene, Heimatt-prosjektet, skolene, aetat).

2. halvår:

Fokus på **resultatmål 3**. Iverksatte aktiviteter for næringslivet. Aktiviteter dette halvåret var bl.a. jobbing med å opprette en database med ungdom og deres kompetanse i de tre kommunene, til hjelp for næringslivet. Har også arrangert Oslo-treff. I tillegg kommer videreføring av arbeid fra 1. halvår med kontakt med etablerere.

3. halvår:

Fokus på **resultatmål 2**. Gjennomførte aktiviteter for etablererne. Aktiviteter dette halvåret var jobbing med rammebetingelser for at nyetablerere skal komme inn i eksisterende nettverk (Gründer Coach, Oslo treff). Videre oppfølging av henvendelser også dette halvåret.

4. halvår:

Tanken er å fortsette å fokusere på **resultatmål 2**. Utfordringer er å få formalisert rammebetingelser (Gründer Coach) og dessuten følge opp de som allerede er i systemet.

3.0 HVORDAN FINNE EFFEKTEN AV ARBEIDET?

For å kunne finne effekten av arbeidet til Ungdomskontoret, må man forsøke å måle resultatene som er skapt.

Jeg har delt målingen av resultater inn i 3 grupper:

- Oppnådde resultater på bakgrunn av resultatmålene
Her gjør jeg sammenligninger med tallmateriale fra etablererkontorene og tilbakemeldinger fra spørreundersøkelsen til brukerne.
- Resultater ut fra brukererfaring
Her benytter jeg spørreundersøkelsen til brukerne.
- Resultater av igangsatte aktiviteter
Her gjør jeg intervjuer av en bedrift, ett landbrukskontor, ett etablererkontor, ett næringskontor og prosjektleder for Ungdomskontoret.

Med tanke på målbare resultater, er ett og et halvt år svært kort tid for å se konkrete resultater av slikt arbeid som Ungdomskontoret gjør. Kontorets arbeid er i stor grad snakk om langsiktig arbeid, og det vil, med tanke på evalueringen, si at man er nødt til å se på de store linjene. Er man på rett kurs, eller bør det gjøres justeringer?

4.0 FUNN OG TOLKNING AV RESULTATER

4.1 Innledning

I dette kapitlet vil jeg presentere målinger av resultater som er skapt, og samtidig foreta en drøfting og forklaring av resultatene. På bakgrunn av det jeg finner i kapittel 4, vil jeg konkludere i kapittel 5, og sette opp punktvis anbefalinger til Ungdomskontorets videre arbeid i kapittel 6.

Jeg deler dette kapitlet inn i tre, der jeg tar for meg de tre ulike målingene av resultater, jfr. kapittel 3. Først måler jeg resultater på bakgrunn av resultatmålene, deretter måler jeg resultater utfra brukererfaring og til slutt ser jeg på resultater av igangsatte aktiviteter. Hvert av disse delkapitlene er igjen oppdelt i underkapitler.

4.2 Oppnådde resultater på bakgrunn av resultatmålene

Det som er viktig i dette kapitlet er å finne ut om Ungdomskontoret er på vei til å nå de resultatmålene som er satt. Det er definert tre resultatmål for prosjektet i prosjektplanen, og jeg vil ta for meg resultatene fra de tre resultatmålene i hvert sitt underkapittel.

4.2.1 Resultatmål 1

Først vil jeg ta for meg resultatmål 1 i prosjektet:

“Øke antall nyetableringer etablert av ungdom”

Her har målsettingen vært å øke antall nyetableringer i området fra 5 til 10 etableringer i året.

Spørsmål: Hvordan ligger Ungdomskontoret an så langt for å nå resultatmål 1?

En undersøkelse av etablererkontorene i Telemark, utført av Telemarksforskning-Bø, viser at av de personene som har etablert bedrift, har svart på brukerundersøkelsen og oppgitt alder, er det gjennomsnittlig 37 % under 35 år i Telemark samlet. Ser man på Tinn, Tokke og Vinje under ett, er dette tallet 52 %. Vi forutsetter at undersøkelsen er representativ også for de som ikke har svart. *Det er stor sannsynlighet for at Ungdomskontoret har vært en medvirkende årsak til å skape flere unge etablerere i Tinn, Tokke og Vinje enn i Telemark generelt.*

Den generelle etablererfrekvensen i kommunene i 2001 er derimot ikke så oppsiktsvekkende. Frekvensen er høyere enn vanlig i Vinje og Tokke, men i Tinn er den ikke økt. Se tabell A. Vi ser at etablererfrekvensen i Tinn har vært svært varierende, så *det skal ikke utelukkes at Ungdomskontoret har hatt innvirkning på etablererfrekvensen generelt i de tre kommunene.*

Tabell A Etablererfrekvens i de tre kommunene de fem siste årene

	1997	1998	1999	2000	2001
Tinn	6.3	10	4.7	11.3	6.7
Tokke	4.6	4.6	6.4	5.8	7.2
Vinje	6.8	6.3	6.3	7.1	8.3

I spørreundersøkelsen, som ble sendt rundt til brukerne av Ungdomskontoret, svarer 3 stykker seg enige i påstanden om at "Jeg ville ikke etablert meg uten hjelp fra ungdomskontoret". 6 stykker er litt enig i påstanden. Se tabell B.

Tabell B "Jeg ville ikke etablert meg uten hjelp fra Ungdomskontoret"

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	3	6	8	32	4
Prosent	5.7 %	11.3 %	15.1 %	60.4 %	7.5 %

En av de som er helt enig er bruker 2001, de to andre er brukere 2002. Fire av de som er litt enige er brukere 2001, de to siste er brukere 2002. Av de som er helt enig er en fra Vinje og to fra Tinn. Av de som er litt enige er to fra Tokke, en fra Tinn og tre fra Vinje. *Dette tyder på at Ungdomskontoret har vært medvirkende til bortimot 9 etableringer siden prosjektet startet for 1 ½ år siden.*

Svar: Tallene fra Etablererkontorundersøkelsen, sammen med svarene fra brukerne, forteller at Ungdomskontoret har hatt betydning for etablering av bedrifter startet av ungdom. Kontoret er på god vei til å oppnå resultatmål 1 så langt i prosjektet, og det er ikke nødvendig med justeringer i arbeidet rettet mot dette resultatmålet.

4.2.2 Resultatmål 2

Resultatmål 2 er formulert slik:

“ Øke overlevelse, lønnsomhet og vekst i bedrifter som ungdom driver ”

Spørsmål: Har Ungdomskontoret tilrettelagt for dette resultatmålet i sine aktiviteter og hvordan ligger det an?

Aktuelle aktiviteter for allerede etablerte bedrifter, som ønsker økt overlevelse, lønnsomhet og vekst, har vært kompetansehevingskurs/ temakvelder, nettverksbygging i form av bl.a. Gründer Coach og personlig oppfølging også etter etablering. Etterhvert som flere bedrifter etablerer seg, vil dette resultatmålet bli en stadig viktigere del av Ungdomskontorets arbeid.

Tabell C Motivet for henvendelse

	Nyetablering	Videreutvikling	Omstilling	Annet
Antall	31	8	1	4
Prosent	58.5 %	15.1 %	1.9 %	7.5 %

I tabell C ser vi at det er åtte stykker som har tatt kontakt med Ungdomskontoret i forbindelse med videreutvikling og en som har tatt kontakt i forbindelse med omstilling. Det vil si at i underkant av 20 % tar kontakt for å øke overlevelse, lønnsomhet og vekst i bedriften. I Ungdomskontorets årsrapport for 2001 står det at de fleste som tar kontakt i forbindelse med omstilling og videreutvikling, ønsker å få vurdert muligheten for støtte fra SND. To av de ni³ har fått støtte fra SND. Den ene av disse mener at kontakten med Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet av SND-søknaden, mens den andre mener at det ikke er tilfelle. Samtidig mener fem av de ni personene at kontoret har noe å bidra med, to mener Ungdoms-

³ 8 stykker for videreutvikling og 1 for omstilling

kontoret kan bidra endel og to mener at det bare bidrar lite. Det er ingen av de ni som mener at kontoret ikke har noe å bidra med, jfr. tabell D.

Tabell D "Ungdomskontoret hadde ikke noe å bidra med"

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig
Antall	0	2	2	5

Svar: Dette viser tydelig at brukerne er fornøyde med det arbeidet Ungdomskontoret gjør i forbindelse med videreutvikling og omstilling, som igjen tyder på at resultatmål 2 blir ivarettatt på en god måte. I kontoret sitt videre arbeid bør denne oppfølgingen fortsette og i tillegg bør mer ressurser rettes inn mot dette resultatmålet.

4.2.3 Resultatmål 3

Til slutt tar jeg for meg resultatmål 3:

"Øke rekrutteringen av ungdom til eksisterende bedrifter i området".

Her er målsettingen å kunne vise til 20 nye stillinger for ungdom i næringslivet.

Spørsmål: Hvilke aktiviteter er igangsatt mot dette målet og hvordan ligger det an for å nå dette målet?

Opprettelsen av en database over ungdom i de tre kommunene og deres kompetanse, er et virkemiddel for å gjøre bedriftene i området oppmerksomme på kompetansen blant ungdom.

Det vil i neste omgang kunne øke rekrutteringen av ungdom i eksisterende bedrifter.

Databasen er enda ikke ferdig, og dermed er det for tidlig å si noe om effekten av denne. Jeg anbefaler at Ungdomskontoret fortsetter å jobbe med denne databasen, ikke minst fordi det er et verktøy som kan brukes også etter at prosjektet er avsluttet.

"Oslo-treffet" er også en aktivitet som kan være med på å rekruttere ungdom til eksisterende bedrifter i området. Dette treffet ble gjennomført første gang i november 2001, og har blitt arrangert en gang til etterpå. Her blir ungdommen gjort oppmerksom på mulighetene i hjemkommunen - deriblant også aktuelle bedrifter å jobbe for. Mange av de som møtte opp på

disse treffene, studerer i Oslo og skal ikke ut i jobb på flere år, og *det vil derfor være umulig å måle effekten av denne aktiviteten på lenge enda. Tilbakemeldinger fra ungdom har imidlertid vist at dette er et positivt tilbud, og jeg anbefaler at Ungdomskontoret fortsetter å arrangere slike treff.*

Den etablerte bedriften, som jeg hadde en samtale med, fortalte at de oppsøkte studiestedene for å ansette medarbeidere. De søkte også etter folk ved hjelp av stillingsannonse. Dette, sammen med den lave tilbakemeldingen fra bedrifter som trenger arbeidskraft, viser at bedrifter er ute etter den beste kvalifikasjonen, uavhengig av hvor medarbeiderne er fra. Det er dessuten andre institusjoner som bør ivareta denne rekrutteringen, f.eks. rekrutteringsbyråer, aetat ol.

Svar: På bakgrunn av kommentarer fra allerede etablerte bedrifter, og at tiden til Ungdomskontoret er en knapp faktor, foreslår jeg at Ungdomskontoret ikke skal bruke for mye ressurser på å nå resultatmål 3, utover det å opprette databasen og arrangere treff for utflytta ungdom. Tiden bør heller prioriteres på de to andre resultatmålene. Resultatmål 3 blir godt nok ivaretatt.

4.3 Resultater ut fra brukererfaring

4.3.1 Kort presentasjon av spørreundersøkelsen til brukerne 2001 og 2002

For å finne ut hvilke erfaringer brukerne har hatt av Ungdomskontoret, sendte jeg ut en spørreundersøkelse.

Ved hjelp av spørreundersøkelsen ville jeg finne svar på følgende spørsmål:

- hvordan Ungdomskontorets alternative arbeidsmetode har fungert
- hvilken nytte brukerne har av Ungdomskontoret
- hvilke behov/ muligheter brukerne har i tilknytning til Ungdomskontoret

Spørsmålene og en kort oppsummering presenteres i hvert sitt underkapittel til dette del kapitlet.

Svarprosent

Det ble sendt ut 102⁴ spørreundersøkelser til brukerne. Det er kommet inn 53 svar, dvs. en svarprosent på 52%. For å oppnå denne svarprosenten sendte jeg ut SMS til alle brukerne jeg hadde mobilnummer til. Jeg regner med at dette økte svarprosenten med ca. 15%.

Kjønn

Det er omtrent like mange kvinner og menn som svarte på undersøkelsen, se tabell E.

Tabell E Kjønn

	Kvinne	Mann	Kvinne/mann
Antall	27	25	1
Prosent	50.9 %	47.2 %	1.9 %

Spørreundersøkelsen ble sendt ut til 41 kvinner og 61 menn, noe som viser at forholdsvis flere kvinner enn menn har svart på spørreundersøkelsen. *Jeg vil i det videre arbeidet være oppmerksom på om det kan ha effekt på svarene.*

Alder

Alder på brukerne er noe som ikke er registrert ved Ungdomskontoret. Dermed er det vanskelig å si om respondentene er representative for hele gruppen av brukere. Jeg forutsetter imidlertid det i det videre arbeidet. Det er få brukere under 20 år, noen mellom 20 og 25 år, mens hovedvekten av brukere er mellom 26 og 35 år. I tillegg har Ungdomskontoret vært i kontakt med en del personer over 35 år. Se tabell F.

Tabell F Alder

	< 20	20-25	26- 30	31- 35	> 35
Antall	1	7	14	21	10
Prosent	1.9 %	13.2 %	26.4 %	39.6 %	18.9 %

⁴ 75 brukere fra 2001 og 27 brukere i 2002

Type næring

Av de som svarte på spørreundersøkelsen er det en bra fordeling i forhold til hva slags type næring de har etablert, se tabell G. Dette tyder på at alle typer næringer er representert, noe som styrker påliteligheten av svarene.

Tabell G Type næring

	Primær	Pers. tj.yting	Forr.m. tj.yting	Hotell/ Rest.	Handel	Bygg/ anlegg	Transport	Ikke svart
Antall	4	13	12	4	8	7	2	3
Prosent	7.5 %	24.5 %	22.6 %	7.5 %	15.1 %	13.2 %	3.8 %	5.7 %

Kommune

Som det kommer fram av tabell H, er alle kommunene godt representert i svarene. 20 av respondentene er fra Vinje. 11 stykker er fra Tokke. Når vi tar i betraktning at det er 13 brukere i alt fra Tokke, er dette veldig bra svarprosent. 22 stykker er fra Tinn.

Tabell H Kommune

	Vinje	Tokke	Tinn
Antall	20	11	22
Prosent av respondentene	37.7 %	20.8 %	41.5 %
Prosent av brukerne fra denne kommunen	57.1 %	84.6 %	44.9 %

I alt videre arbeid med spørreundersøkelsen forutsetter jeg at respondentene er representative for hele gruppen av brukere/ etablerere.

4.3.2 Brukernes syn på Ungdomskontorets alternative arbeidsmetoder

Den overordnede filosofien i prosjektet er å finne nye arbeidsmetoder og måter å kommunisere på som er tilpasset ungdom. Dette innebærer større grad av fleksibilitet og åpenhet, og en arbeidsmåte som er mer aktiv og utadrettet.

Spørsmål: Hva synes brukerne om Ungdomskontorets alternative arbeidsmetoder?

Fleksibilitet

Fleksibiliteten til kontoret forutsetter at prosjektleder har mulighet til å arbeide mye i perioder. Hvor enkelt det er å komme i kontakt med Ungdomskontoret og hvor raskt man blir hjulpet, gjenspeiler fleksibiliteten i arbeidsmetoden.

I spørreundersøkelsen presenterte jeg ulike påstander som brukerne skulle si seg enige i eller ikke. På påstanden om at *“det har vært enkelt å komme i kontakt med Ungdomskontoret”*, svarer i underkant av 80 % at de er enig i dette. Kun 6 % er uenige. Se tabell I. *Det viser at Ungdomskontoret klarer å være fleksible i forhold til kommunikasjonskanaler og arbeidstider, noe de bør fortsette med videre i prosjektet - så langt det er mulig.*

Tabell I “Det har vært enkelt å komme i kontakt med Ungdomskontoret”

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	42	3	4	3	1
Prosent	79.2 %	5.7 %	7.5 %	5.7 %	1.9 %

Som det kommer fram av tabell J, er de fleste enige i at de er blitt hjulpet raskt. Kun fire av de som har svart, er misfornøyde og mener at dette ikke stemmer. *Dette tyder på at Ungdomskontoret ekspederer kundene sine på en rask måte, noe som signaliserer at man blir tatt på alvor. UK bør jobbe for fortsatt å kunne være like raske – kanskje kan det i resten av prosjektperioden heller jobbes for de personene som allerede har meldt sin interesse - ikke stadig være på jakt etter nye etablerere. Skreddersy tilbud, og dermed gjøre oppfølgingsbiten mer sentral.*

Tabell J “Ungdomskontoret har hjulpet meg raskt med mine spørsmål”

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	33	9	5	4	2
Prosent	62.3 %	17 %	9.4 %	7.5 %	3.8 %

Tilbakemeldinger fra brukerne viser at fleksibiliteten i arbeidet er svært vellykket.

Oppsøkende virksomhet

For å finne ut av hva brukerne synes om oppsøkende virksomhet, formulerte jeg to ulike påstander i forbindelse med denne arbeidsmetoden. Den første gikk på om brukerne syntes det var positivt at Ungdomskontoret kom dit de var. Den neste påstanden gikk på om at det var best å komme dit Ungdomskontoret var. Tanken var at svarene fra disse påstandene skulle bygge opp under hverandre.

Tabell K "Det er positivt at Ungdomskontoret kommer dit jeg er"

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	39	6	4	2	2
Prosent	73.6 %	11.3 %	7.5 %	3.8 %	3.8 %

Oppsøkende virksomhet er uten tvil utrolig viktig i kommuner som er så vidstrakte som disse tre. Se tabell K, synes over 70 % at det er positivt at Ungdomskontoret kommer dit de er. Dette er nok med på å øke antall personlige møter, og terskelen for å ta kontakt blir lavere. 45 stykker, dvs. 85 % av respondentene, har hatt personlige møter med Ungdomskontoret. 11 stykker har kun hatt møter, mens 20 stykker har hatt både personlige møter og møter på telefon. Resten av de 45 respondentene har også hatt kontakt på andre måter, som via mail eller SMS. *Dette tyder på at brukerne setter pris på at Ungdomskontoret reiser rundt.*

Den andre påstanden jeg formulerte for å finne ut hva brukerne synes om Ungdomskontorets oppsøkende virksomhet lød slik:

" Det er best for meg at Ungdomskontoret kommer dit jeg er ... "

På denne påstanden har jeg fått mange tilbakemeldinger på at den var lett å misforstå, derfor velger jeg å ikke ta denne med i analysen.

Tilbakemeldinger fra brukerne viser at denne oppsøkende virksomheten er noe Ungdomskontoret absolutt bør fortsette med.

Svar: *På bakgrunn av tilbakemeldingene om fleksibiliteten og den oppsøkende virksomheten, kan vi konkludere med at Ungdomskontorets alternative arbeidsmetoder har vært svært vellykket og at brukerne er fornøyde.*

4.3.3 Brukernes nytte av Ungdomskontoret

Det er for etablererne at Ungdomskontoret er opprettet. Dersom disse ikke er fornøyde med det tilbudet de får, er det viktig at det er en arena der de kan luften sine synspunkter og der tilbakemeldinger vil bli tatt til etterretning. Evalueringen skal ivareta et slikt behov.

Spørsmål: Har brukerne hatt noen nytte av Ungdomskontoret, og i så fall hva slags nytte?

På påstanden om at Ungdomskontoret ikke hadde noe å bidra med, er over 60 % uenig i denne påstanden, se tabell L. De mener altså at Ungdomskontoret har noe å bidra med. 13 % mener imidlertid at kontoret ikke har noe å bidra med. Av de som mener at Ungdomskontoret ikke har noe å bidra med, er det ingen som har fått støtte fra SND - noe som igjen kan gi et negativt syn på Ungdomskontoret. *Det er allikevel positivt at så mange er fornøyde og mener Ungdomskontoret har noe å bidra med.*

Tabell L "Ungdomskontoret hadde ikke noe å bidra med"

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	7	4	8	33	1
Prosent	13.2 %	7.5 %	15.1 %	62.3 %	1.9 %

Som det kommer fram av tabell M, er det svært sprikende oppfatning av om det er lett å vite hva Ungdomskontoret kan gjøre for en. Svarene tyder på at Ungdomskontoret ikke har definert sin oppgave tydelig nok ut til brukerne. Kanskje har kontoret vært for "åpne" – ikke gitt klart uttrykk for hva det kan bistå med, og for hvem. Alder er ikke nok! *Ungdomskontoret bør dermed jobbe for å formidle klarere rammer for sine oppgaver overfor brukerne. Det kan igjen gjøre at flere synes at Ungdomskontoret har noe å bidra med.*

Tabell M "Det er vanskelig å vite hva Ungdomskontoret kan gjøre for meg"

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	7	18	11	15	2
Prosent	13.2 %	34 %	20.6 %	28.3 %	3.8 %

Ved å se på noen av de andre svarene fra spørreundersøkelsen, kan vi finne ut noe om hva brukerne mener at Ungdomskontoret har bidratt med.

Mange av brukerne har vært opptatt av å få hjelp til å utarbeide SND-søknad⁵. Av de som har fått støtte, svarer 75 % at de tror Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet av søknaden. Se tabell N. *Dette viser at mange mener Ungdomskontoret har bidratt med utarbeidelse av SND-søknad.*

Tabell N Av de som har fått støtte, hvem tror Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet

	Ja	Nei
Antall	12	4
Prosent	75 %	25 %

En av påstandene var at “Ungdomskontoret har gitt meg tro på at jeg kan”. På dette svarer 16 stykker seg enige og 13 stykker er litt enige. Se tabell O. *Å være en mental støtte er utrolig viktig i alle faser av en etablering, og at så mange som 30 % mener at Ungdomskontoret har gitt dem tro på at de kan, er veldig bra. Denne biten av oppfølgingen bør ivaretas og heller fokuseres mer på.*

Tabell O “Ungdomskontoret har gitt meg tro på at jeg kan!”

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	16	13	11	11	2
Prosent	30.2 %	24.5 %	20.8 %	20.8 %	3.8 %

Svar: *Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at brukerne har hatt nytte av Ungdomskontoret, men at denne nytten sannsynligvis kan økes ved å definere kontorets oppgaver tydeligere overfor brukerne. Ungdomskontoret har blant annet gitt mange tro på at de kan, en mental støtte, noe som mange trenger i ulike faser av en etablering. Mange av de som har fått støtte fra SND, mener også at Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet av deres søknad.*

⁵ Valsø, 2002

4.3.4 Brukernes behov

For å kunne drive et Ungdomskontor som er best mulig for brukerne, er vi nødt til å vite noe om behovene hos etablererne.

Spørsmål: Hva ønsker brukerne at Ungdomskontoret skal drive med?

I spørreundersøkelsen presenterte jeg fem ulike arbeidsområder, og ba respondentene om å prioritere aktivitetene til Ungdomskontoret fra 1 til 5. Endel satte kun kryss på de aktivitetene de kunne tenke seg at Ungdomskontoret drev med, og på disse satte jeg bare 1. prioritet på alle med kryss og ikke noe på de andre. Det er grunnen til at det er mange flere 1. prioriteter enn det er respondenter.

Temakvelder

Tabell P Arrangere temakvelder

	1. prioritet	2. prioritet	3. prioritet	4. prioritet	5. prioritet
Antall (kvinne/ mann)	10 (7/ 3)	5 (2/ 3)	4 (2/ 2)	8 (4/ 4)	16 (10/ 6)
Prosent	18.9 %	9.4 %	7.5 %	15.1 %	30.2 %

10 stykker er opptatt av at Ungdomskontoret skal arrangere temakvelder. 16 stykker mener imidlertid at det er det minst viktige for dem. Som det kommer fram av tabell P, ser det ikke ut som det er så stor forskjell ut fra kjønn på hva respondentene svarer. *På bakgrunn av svarene, tror jeg det er viktig at de temakveldene som arrangeres, har et aktuelt faglig innhold.*

Rammebetingelser

Tabell Q Jobbe for å bedre rammebetingelser for etablerere

	1. prioritet	2. prioritet	3. prioritet	4. prioritet	5. prioritet
Antall (kvinne/ mann)	18 (8/ 9)	7 (5/ 2)	9 (5/ 4)	10 (6/ 4)	3 (1/ 2)
Prosent	34 %	13.2 %	17 %	18.9 %	5.7 %

25 stykker⁶ mener Ungdomskontoret burde jobbe med å bedre rammebetingelsene for etablerere. Se tabell Q. Det er forøvrig ikke presisert noe nærmere om hva bedring av etablerernes rammebetingelser innebærer. Det ser heller ikke ut her som kjønn har betydning for svarene.

Den etablerte bedriften jeg hadde samtale med, mener at det er viktig at Ungdomskontoret jobber med å få kommunene til å satse på ungdom. Det er viktig å overbevise og opplyse kommunen om betydningen av ungdom i miljøet. Faren er at ungdom reiser ut og ikke kommer tilbake. Man får de ikke tilbake for å etablere bedrift, hvis det ikke er noe miljø i kommunen.

For Ungdomskontoret er det viktig å sette i gang tiltak som også får virkning for etableringen i de tre kommunene også etter at prosjektet er ferdig. Bedre rammebetingelser for etablerere er et slikt tiltak. Ungdomskontoret må sette spor!

Økonomisk og juridisk rådgiving

Tabell R Økonomisk og juridisk rådgiving

	1. prioritet	2. prioritet	3. prioritet	4. prioritet	5. prioritet
Antall (kvinne/ mann)	28 (14/ 14)	12 (5/ 6)	4 (3/ 1)	2 (1/ 1)	2 (1/ 1)
Prosent	52.8 %	22.6 %	7.5 %	3.8 %	3.8 %

To tredjedeler⁷ av respondentene er opptatt av behovet for juridisk/ økonomisk rådgiving. Se tabell R. Her er det ingen forskjell på hva kvinner og menn svarer. Økonomisk og juridisk rådgiving er i utgangspunktet etablererkontorene sitt arbeidsfelt. *Her blir det viktig å definere Ungdomskontorets rolle, i forhold til etablererkontorene, klart til brukerne. Et alternativ er å arrangere temakvelder med disse temaene og dermed samtidig skape gode nettverk.*

⁶ 18 som viktigste arbeidsoppgave, 7 som nest viktigste, dvs. 25 stykker

Kontakt mellom etablerer og investor

Tabell S Kontakt mellom etablerer og investor

	1. prioritet	2. prioritet	3. prioritet	4. prioritet	5. prioritet
Antall (kvinne/ mann)	6 (4/ 2)	8 (3/ 5)	9 (7/ 2)	8 (4/ 4)	11 (5/5)
Prosent	11.3 %	15.1 %	17 %	15.1 %	20.6 %

Bare ti prosent føler behov for at Ungdomskontoret skal drive med kontaktformidling mellom etablerer og investor. Dette kommer nok av at det er få av prosjektene her, der det er snakk om store investeringer fra investorer. Det var ikke noen oppsiktsvekkende forskjell på hva kvinner og menn svarer. *På bakgrunn av svarene vil jeg foreslå at Ungdomskontoret ikke bruker tid og ressurser på å arbeide med slik kontakt.*

Råd til utarbeidelse av SND-søknad

Tabell T Råd til utarbeiding av SND-søknad

	1. prioritet	2. prioritet	3. prioritet	4. prioritet	5. prioritet
Antall (kvinne/ mann)	27 (16/ 11)	5 (3/ 2)	9 (2/ 6)	6 (4/ 2)	3 (2/ 1)
Prosent	50.9 %	9.4 %	17 %	11.3 %	5.7 %

Over seksti prosent⁸ føler at det er behov for at Ungdomskontoret jobber med å gi råd/ hjelp til utarbeiding av SND-søknad. Det ser ut som kvinner føler et større behov for hjelp enn menn, se tabell T. I likhet med økonomisk og juridisk rådgiving, er utarbeiding av SND-søknad et arbeid som utføres ved etablererkontorene. Her tror jeg det er viktig å *formidle klart hva som er Ungdomskontorets arbeidsoppgaver, og hva man kan få hjelp til på etablererkontoret. Ungdomskontoret blir sittende i en dobbeltrolle hvis de i det ene øyeblikket skal være med å utarbeide søknaden og i neste øyeblikk skal behandle den. En måte å unngå dette på er å definere dette arbeidet ut av sitt arbeidsfelt.*

Svar: Brukerne ønsker at Ungdomskontoret skal prioritere økonomisk/ juridisk rådgiving og hjelp til utarbeiding av SND-søknad. Det er de samme oppgavene som etablererkontoret kan hjelpe med. Endel av respondentene ønsker også at Ungdomskontoret skal jobbe for å bedre rammebetingelsene til etablerere. Brukerne synes ikke at Ungdomskontoret skal drive med

⁷ 52.8 % som første prioritet og 22.6 % som andre prioritet

kontakt mellom etablerer og investor. De var heller ikke spesielt interessert i at kontoret skulle bruke tiden sin på å arrangere temakvelder. På bakgrunn av disse tilbakemeldingene må Ungdomskontoret gå en runde med seg selv, og kanskje også med etablererkontorene, for å se på hvilke arbeidsoppgaver som bør prioriteres overfor brukerne.

4.3.5 Oppsummering av brukererfaringene

På bakgrunn av svarene som kom fram i spørreundersøkelsen, vil jeg kort oppsummere hva som kom fram. *Resultatene fra brukererfaringen er svært positive. De er fornøyd med kontorets alternative arbeidsmetode og nytten de har av kontoret. Behovene deres er hovedsakelig rettet mot økonomisk og juridisk rådgiving og hjelp til å utarbeide SND-søknad.*

4.4 Resultater av igangsatte aktiviteter

Målet med dette kapitlet er å se på aktivitetsnivået på ulike områder, i forhold til målsettinger. For å finne disse resultatene, tok jeg kontakt med ulike samarbeidspartnere. Ett etablererkontor, ett næringskontor, ett landbrukskontor og en bedrift. Ungdomskontoret har hatt mange ulike aktiviteter siden det startet for 1 ½ år siden. I evalueringen tar jeg kun for meg de viktigste arbeidsområdene for å se hvordan disse har fungert.

I dette kapitlet vil jeg ikke komme til å trekke noen klare slutninger, til det er materialet for tynt, men jeg vil komme med antydninger som eventuelt kan undersøkes nærmere senere.

Markedsføring

I prosjektplanen som ble laget for prosjektet står det:

“Aktiv markedsføring.

En avgjørende forutsetning for at prosjektet skal lykkes, er at målgruppen kjenner til prosjektet. En må finne aktive informasjonskanaler som treffer ungdom. Foruten tradisjonelle passive kanaler som brev, plakater og annonsering, må en også ta i bruk internett og spesielle arrangementer som samler ungdom. Målsettingen for dette er at flest mulig av målgruppen skal kjenne til SND-kontoret”

⁸ 32 stykker. 27 som 1, 5 som 2

Spørsmål: Hvordan har aktivitetsnivået vært i forhold til målsettingene?

Markedsføring av prosjektet foregikk hovedsakelig første halvår av prosjektperioden, men noe av arbeidet er videreført. Følgende aktiviteter er blitt gjennomført:

- **Medier.** Ungdomskontoret har vært i mediene minst en gang i måneden, bla. aviser, radio og tv-innslag.
- **CD-cover** ble sendt rundt til alle i målgruppen i Tinn, Tokke og Vinje.
- **Bedriftsbrev** ble sendt rundt til alle bedrifter som har registrert mer enn en ansatt.
- **Brev til samarbeidspartnere** ble levert ut til 40 personer som drev med beslektede arbeidsoppgaver.

I spørreundersøkelsen svarer 14 stykker at de fikk høre om Ungdomskontoret gjennom media, 13 fikk høre om kontoret via CD-coveret, 15 stykker via bekjente og 8 stykker på annen måte. Se tabell U. *Dette tyder på at Ungdomskontoret har klart å markedsføre seg bra på flere ulike felter. Det er positivt.*

Tabell U Hvordan brukerne fikk høre om Ungdomskontoret

	Media	CD	Bekjente	Annet	Ikke svart
Antall	14	13	15	8	2
Prosent	26.4 %	24.5 %	28.3 %	15.1 %	3.8 %

En god del markedsføring foregår også gjennom fornøyde kunder. Denne markedsføringen er noe som vil foregå kontinuerlig så lenge prosjektet varer. På påstanden om “jeg har tipset andre om Ungdomskontoret”, svarer over 50 % at de er enige i påstanden. Se tabell V. Dette er en utrolig positiv og viktig markedsføring.

Tabell V “Jeg har tipset andre om Ungdomskontoret”

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig	Ikke svart
Antall	27	3	9	12	2
Prosent	50.9 %	5.7 %	17 %	22.6 %	3.8 %

Svar: *Svarene fra brukerne og beskrivelsene i halvårsrapporter, forteller at markedsføringen har vært vellykket. Svært mange i målgruppa er blitt gjort kjent med kontoret.*

Samarbeid med andre aktører

I prosjektplanen, står det følgende om samarbeid med andre aktører:

"Det er en rekke andre institusjoner og prosjekter som arbeider innen samme område. Det er viktig at det opprettes et konstruktivt samarbeid med disse for å sikre best mulig felles resultat, og unngå dobbeltarbeid. Dette er også viktig for at brukerne ikke skal bli forvirret over de mange tilbudene."

Spørsmål: Hvordan går samarbeidet, og er de andre aktørene innforstått med rollefordeling?

En viktig oppgave i starten av prosjektet, var å få en rolleavklaring med andre næringsaktører som drev med lignende arbeidsoppgaver. Dette ble gjort, men med ulikt resultat. I Tokke og i Vinje er det få andre som driver med samme oppgaver, og rollefordelingen gikk greit. I Tinn er det derimot satset mye på næringsutvikling og mange ulike aktører er koblet inn. Dette gjør det vanskelig både for brukerne og aktørene selv. Her trengs det en runde der kommunen tar tak og samler alle næringsaktørene, så oppgavene blir klare - ikke minst overfor brukerne.

Svar: *I Tokke og Vinje er de andre næringsaktørene innforstått med rollefordelingen. I Tinn er derimot fordelingen uklar, noe det må jobbes med for å få rettet opp.*

Aktiviteter

I prosjektplanen er det antydnet hva slags aktiviteter Ungdomskontoret skal drive med:

"I sitt arbeid vil prosjektleder opprette kontakt med en del ungdom som er potensielt interessert i å etablere egen bedrift. Disse bør stimuleres gjennom målrettede aktiviteter (...) som rettes mot å minske de barrierene som ungdom selv opplever når det gjelder etablering av egen bedrift."

Spørsmål: Hvordan har prioriteringen av aktiviteter vært?

I spørreundersøkelsen skulle respondentene svare på hva slags aktiviteter de hadde fått tilbud om. Resultatene viser at tilbud om temakvelder og møte med andre næringsaktører har nådd mange, mens kompetansehevingstilbud ikke er nådd fram til så mange som et tilbud fra Ungdomskontoret. Se tabell W. De fleste som ikke har fått tilbud om temakvelder og møte med andre næringsaktører er brukere fra 2002. At få har fått tilbud om kompetanseheving kan komme av at det er noe uklart hva kompetansehevingstilbud innebærer. En annen forklaring kan være at Ungdomskontoret ikke har prioritert denne aktiviteten. *I den siste halvdel av prosjektet som Ungdomskontoret går inn i, vil jeg anbefale å prioritere kompetansehevingstiltak for etablererne. Det vil samtidig være et bra tiltak for å nå resultatmål 2.*

Tabell W Tilbud av aktiviteter

	Temakvelder	Møte med andre næringsaktører	Kompetanseheving
Ja (brukere 2001/ 2002)	37	38	19
Nei (brukere 2001/ 2002)	13	11	26
Ikke svart	3	4	8

En av samarbeidspartnerne lurer på om prioriteringen i dag av aktiviteter er det mest hensiktsmessige. Et annet alternativ er at Ungdomskontoret går tungt inn og satset på store prosjekter, som går på tvers av kommunene. "Først med snø"- prosjektet er et slikt tverr-kommunalt prosjekt som Ungdomskontoret er med på.

Svar: *Prioriteringen av aktiviteter har vært hensiktsmessig så langt i prosjektet, men det vil være lurt å se på om noen av prioriteringene bør endres før siste halvdel av prosjektet starter. For eksempel en større satsing på kompetansehevingstiltak.*

Veiledning av etablerere

Mye av tiden til prosjektleder har gått med til individuell veiledning. Dette er en prioritering som er blitt gjort, fordi man mente det var et udekket behov for oppsøkende veiledning. Ingen andre institusjoner reiser rundt til kundene.

Spørsmål: Har det tatt mer tid enn beregnet? Hvor stor del av prosjektet bør dette være?

Svar: *Jeg har ikke funnet ut av disse spørsmålene, men jeg mener dette er spørsmål som er av prinsipiell betydning for Ungdomskontoret, og derfor bør drøftes f.eks. i arbeidsgruppa. Individuell veiledning vil gå på bekostning av tid til andre aktiviteter. Det blir nødvendig å gjøre en prioritering.*

Kontakt med skolene

Også kontakt med skolene er nevnt i prosjektrapporten:

"Ungdom blir vanligvis ikke stimulert til å tenke på bedriftsetablering som en mulighet, og gjennom skole og utdanning blir ofte næringslivet fremmedgjort. Gjennom dette prosjektet bør disse mulighetene markedsføres..."

Spørsmål: Hvordan er denne aktiviteten blitt prioritert i prosjektet?

Tanken var i utgangspunktet at Ungdomskontoret skulle drive holdningsskapende arbeid på skolene i de tre kommunene. Etterhvert kom det imidlertid fram at det er andre aktører som ivaretar denne biten slik at dette er blitt prioritert ned, men det er en åpen dialog med aktørene som ivaretar denne biten av prosjektet.

Svar: Er nedprioritert av Ungdomskontoret, fordi det blir ivaretatt på en god måte av andre aktører.

Organisering

Spørsmål: Hvordan fungerer organiseringen av Ungdomskontoret?

At Ungdomskontoret har kontortid i alle de tre kommunene, oppfattes som positivt. Tokke kunne til og med ønske at kontoret tilbrakte flere dager i uken der. Det negative med denne ambulerende ordningen, er at mye tid går med til kjøring. Dette er det imidlertid vanskelig å gjøre noe med.

Tilbakemelding tyder på at samarbeidet i arbeidsgruppa og styringsgruppa fungerer bra, men at Tinn kommune er lite deltagende i prosjektet. Dette svekker prosjektets betydning, også i de andre kommunene. Dette må det gjøres noe med. Det er viktig for kommunene å sette av tid, for dermed å få mest mulig ut av prosjektet.

Svar: Organiseringen i form av arbeidsgruppe og styringsgruppe, er positiv. Det er imidlertid et manglende engasjement fra Tinn kommune, som det er ønskelig å gjøre noe med. Ungdomskontorets ambulerende kontortid er det også positiv tilbakemelding på.

Oppsummering

I store trekk kan vi si at Ungdomskontoret har gjort en vellykket prioritering i forhold til aktiviteter. Enkelte tiltak bør imidlertid settes i verk for å bedre aktivitetene. Se kapittel 6.

5.0 KONKLUSJONER

5.1 Innledning

Målet med evalueringen har vært å finne ut av hvordan Ungdomskontoret har fungert så langt. Er arbeidet på riktig kurs, eller bør det gjøres justeringer før siste året?

Jeg har delt målingen av resultatene inn i 3 grupper:

- Oppnådde resultater på bakgrunn av **resultatmålene**
- Resultater ut fra **brukererfaring**
- Resultater av igangsatte **aktiviteter**

5.2 Konklusjon i forhold til måloppnåelse av resultatmålene

Resultatmål 1:

Det er stor sannsynlighet for at Ungdomskontoret har vært en medvirkende årsak til å skape flere unge etablerere i Tinn, Tokke og Vinje enn i Telemark generelt. Det skal heller ikke utelukkes at kontoret har hatt innvirkning på etablererfrekvensen generelt i de tre kommunene. Ut fra svarene fra spørreundersøkelsen tyder det på at prosjektet har vært medvirkende til bortimot 9 etableringer siden prosjektet startet for 1 ½ år siden.

Tallene fra Etablererkontorundersøkelsen, sammen med svarene fra brukerne, forteller at Ungdomskontoret har hatt betydning for etablering av bedrifter startet av ungdom. Prosjektet er på god vei til å oppnå resultatmål 1 så langt, og det er ikke nødvendig med justeringer i arbeidet rettet mot dette resultatmålet.

Resultatmål 2:

Svarene fra brukerne viser tydelig at brukerne er fornøyd med det arbeidet Ungdomskontoret gjør i forbindelse med videreutvikling og omstilling, som igjen tyder på at resultatmål 2 blir

ivaretatt på en god måte. I Ungdomskontorets videre arbeid bør denne oppfølgingen forsette og i tillegg bør mer ressurser rettes inn mot dette resultatmålet.

Resultatmål 3:

På bakgrunn av kommentarer fra allerede etablerte bedrifter, og at tiden til Ungdomskontoret er en knapp faktor, foreslår jeg kontoret ikke skal bruke for mye ressurser på å nå resultatmål 3, utover det å opprette databasen og arrangere treff for utflytta ungdom. Tiden bør heller prioriteres på de to andre resultatmålene. Resultatmål 3 blir godt nok ivaretatt.

5.3 Resultater ut fra erfaringene hos brukerne

Ungdomskontorets alternative arbeidsmetoder

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at Ungdomskontoret klarer å være fleksibelt i forhold til kommunikasjonskanaler og arbeidstider, noe det bør fortsette med videre i prosjektet - så langt det er mulig. Resultatene tyder også på at kontoret ekspederer kundene sine på en rask måte, noe som signaliserer at man blir tatt på alvor. Tilbakemeldinger viser dermed at fleksibiliteten i arbeidet er svært vellykket.

Brukerne setter pris på at Ungdomskontoret reiser rundt. Dermed bør kontoret fortsette med denne oppsøkende virksomheten.

På bakgrunn av tilbakemeldingene om fleksibiliteten og den oppsøkende virksomheten, kan vi konkludere med at Ungdomskontorets alternative arbeidsmetode har vært svært vellykket og at brukerne er fornøyde.

Brukernytte

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at brukerne har hatt nytte av Ungdomskontoret, men at denne nytten sannsynligvis kan økes ved å definere kontorets arbeidsoppgaver tydeligere overfor brukerne. Ungdomskontoret har blant annet gitt mange tro på at de kan, en mental støtte, noe som trengs i ulike faser av en etablering. Mange av de som har fått støtte fra SND, mener også at Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet av deres søknad.

Brukernes behov

Brukerne ønsker at Ungdomskontoret skal prioritere økonomisk/ juridisk rådgiving og hjelp til utarbeiding av SND-søknad. Det er de samme oppgavene som etablererkontoret kan hjelpe med. Endel av respondentene ønsker også at Ungdomskontoret skal jobbe for å bedre rammebetingelsene til etablerere. For kontoret er det viktig å sette i gang tiltak som også får virkning for etableringen i de tre kommunene også etter at prosjektet er ferdig. Bedre rammebetingelser for etablerere er et slikt tiltak.

Brukerne synes ikke at Ungdomskontoret skal drive med kontakt mellom etablerer og investor. På bakgrunn av svarene vil jeg foreslå at kontoret ikke bruker tid og ressurser på å arbeide med slik kontakt. Brukerne var heller ikke spesielt interesserte i at Ungdomskontoret skal bruke tiden sin på å arrangere temakvelder. Allikevel tror jeg temakvelder er verdifulle, og at det derfor er viktig at de temakveldene som arrangeres, har et aktuelt faglig innhold.

Oppsummering av brukererfaringene

Resultatene fra brukererfaringen er svært positive. Respondentene er fornøyd med kontorets alternative arbeidsmetode og nytten de har av kontoret. Behovene deres er hovedsakelig rettet mot økonomisk og juridisk rådgiving og hjelp til å utarbeide SND-søknad.

5.4 Konklusjoner ut fra tilbakemeldinger av prioriterte aktiviteter

Målet med dette kapitlet, var å se på aktivitetsnivået på ulike områder, i forhold til målsettinger. Jeg trakk ikke noen klare slutninger, til det er materialet for tynt, men jeg kom med antydninger som eventuelt kan undersøkes nærmere senere.

Markedsføring

Svarene fra brukerne og beskrivelsene i halvårsrapporter, forteller at markedsføringen har vært vellykket. Svært mange i målgruppa er blitt gjort kjent med kontoret.

Samarbeid med andre aktører

I Tokke og Vinje er de andre næringsaktørene innforstått med rollefordelingen. I Tinn er derimot fordelingen uklar, noe som må jobbes med for å få rettet opp.

Aktiviteter

Prioriteringen av aktiviteter har vært hensiktsmessig så langt i prosjektet, men det vil være lurt å se på om noen av prioriteringene bør endres før siste halvdel av prosjektet starter. Blant annet vil jeg anbefale å prioritere kompetansehevingstiltak for etablererne. Det vil samtidig være et bra tiltak for å nå resultatmål 2.

Veiledning av etablerere

Har det tatt mer tid enn beregnet? Hvor stor del av prosjektet bør dette være? Jeg har ikke funnet ut av disse spørsmålene, men jeg mener dette er spørsmål som bør drøftes f.eks. i arbeidsgruppa.

Kontakt med skolene

Dette arbeidsfeltet er nedprioritert av Ungdomskontoret, fordi det blir ivaretatt på en god måte av andre aktører.

Organisering

Organiseringen i form av arbeidsgruppe og styringsgruppe, er positiv. Det er imidlertid et manglende engasjement fra Tinn kommune, som det er ønskelig å gjøre noe med.

Ungdomskontorets ambulerende kontortid er det også positiv tilbakemelding på.

I store trekk kan vi si at Ungdomskontoret har gjort en vellykket prioritering i forhold til aktiviteter. Enkelte tiltak bør imidlertid settes iverk for å bedre aktivitetene. Dette er kommentert nærmere i kapittel 6.

5.5 Oppsummering

Resultatene fra evalueringen av Ungdomskontoret, viser at kontoret er på rett kurs og at det ikke er nødvendig med noen store justeringer. Ungdomskontoret ser ut til å være et meget vellykket prosjekt som det er all grunn til å videreføre.

6.0 FORSLAG TIL FORBEDRINGER

I løpet av evalueringen har det kommet opp forslag, som kan gjøre Ungdomskontoret enda bedre enn det er i dag. Jeg setter forslagene opp punktvis nedover, og prøver å gjøre de mest mulig konkrete. Det er fordi dette kapitlet hovedsakelig er ment som et verktøy for det videre arbeidet til Ungdomskontoret.

- **Definere klart til brukerne hva som er Ungdomskontorets arbeidsoppgaver.**

For eksempel lage en enkel brosjyre der man kan lese litt om Ungdomskontoret og hva kontoret kan gjøre:

- hva kan kontoret hjelpe med ?
- hva må man gå andre steder for å få hjelp til ?

- **Hjelp til å utarbeide SND-søknad bør ikke være Ungdomskontorets arbeidsoppgave.**

Dette er for tidkrevende arbeid, som det er andre institusjoner som tar seg av. Det er heller ikke riktig at et SND-kontor skal hjelpe med å utarbeide SND-søknader.

- **Jobbe mer med å bedre rammebetingelsene for unge etablerere.**

Få kommunene til å skjønne betydningen av unge etablerere. Ha som mål å få kommunene til å igangsette minst 2 konkrete tiltak i hver kommune for å stimulere unge etablerere til å starte for seg selv. Eks.:

- gratis kontorplass (2 år)
- gratis økonomisk rådgiving (50 timer)
- tilbud om gunstig lån (kommunen garanterer)

- **Ikke jobbe for å skape arenaer for kontakt mellom etablerer og investor**

Kontakt med investor var det få av brukerne som følte behov for. Derfor bør ikke arbeidet prioriteres.

- **Det bør jobbes videre med databasen.**

Det bør prioriteres raskt for å få den opp å gå så fort som mulig, slik at prosjektet kan rekke å innarbeide gode rutiner før andre overtar.

7.0 METODE OG UTVALG

7.1 Metoder for datainnsamling

Fokusgruppe - et grunnlag for å utvikle spørreskjema og intervju

Mordal (1989) anbefaler i sin ”Som man spør; man svarer. Arbeid med survey – opplegg” at man har en fokusgruppe for å diskutere hvilke spørsmål som er av interesse i en undersøkelse. Jeg synes dette virket som et godt råd, men ønsket ikke å bruke for mye ressurser på dette. Jeg fikk prosjektleder med meg og lagde en liten ”fokusgruppe”. Hun ga tilbakemelding på hva hun kunne tenke seg at var med i undersøkelsen. Ved en sluttevaluering vil det være aktuelt å lage en større fokusgruppe med representanter fra alle aktørene⁹ som har vært tilknyttet prosjektet.

Utvalg

Jeg sendte ut spørreundersøkelse til alle brukere, og gjorde derfor ikke noe utvalg blant brukerne. Jeg gjorde derimot utvalg da jeg skulle intervju samarbeidspartnere. Da tok jeg for meg et av næringskontorene, et landbrukskontor og et etablererkontor, i tillegg til en allerede etablert bedrift. Ved utvelgelsen var jeg ute etter at alle kommunene skulle være representert i minst en av institusjonene. Utover det var utvalget ganske tilfeldig, og bar preg av at jeg pratet med de som ikke for øyeblikket var på ferie. Det tror jeg i grunnen var en grei og tilfeldig utvelgelse.

Anonymitet

Jeg var veldig opptatt av at brukerne skulle få være anonyme, noe som ble et lite problem idet jeg skulle sende ut puring. Men dette ordnet seg ved at jeg sendte ut en tekstmelding på mobilen til alle jeg hadde mobilnummer til.

Spørreundersøkelse

Ved utsendelsen av spørreundersøkelsen sendte jeg ut et følgebrev, der Ungdomskontoret selv ba om at folk svarte. Dette tror jeg var med på å øke svarprosenten.

⁹ KRD, SND-Telemark, kommunene(næringskontor, landbrukskontor), etablererkontorene og etablererne

Jeg har valgt å benytte meg av kun lukkede spørsmål fordi det gjør det lettere både for informantene å svare og for meg når jeg skal se store linjer utfra svarene. Undersøkelser har imidlertid vist at det er en tendens til at informanter fester seg ved en svarkategori, og svarer det samme uansett spørsmål. Blanding av åpne og lukkede spørsmål sikrer dette.¹⁰ Jeg valgte allikevel kun lukkede spørsmål, og satset på at respondentene var så engasjert at det ikke ville bli noe problem.

Hvorvidt spørsmål er gode, avhenger både av hva de omhandler, og for eksempel skal måle, og om de er formulert på en slik måte at de er forståelige for flest mulig blant informantene.¹¹ Underveis så jeg at enkelte av spørsmålene i spørreundersøkelsen kunne misforstås, og jeg har prøvd å ta hensyn til det i behandlingen av dataene.

7.2 Bearbeiding av data

I bearbeidingen min av dataene, benyttet jeg meg hovedsakelig av kvalitativ analyse. Det vil si at man er ute etter å få et helhetsinntrykk av materialet. Dette var fordi materialet var forholdsvis lite og oversiktlig, og fordi jeg i evalueringen var ute etter de store linjene - og de var forholdsvis lette å se. Ulempen med denne formen for analyse er at det er vanskelig å generalisere ut fra den, men jeg mente at det ikke var av interesse.

¹⁰ Mordal, 1989

¹¹ Lærum, 2000

8.0 LITTERATUR

Hirsch, J. D., 2001. *Ungdom og entreprenørskap. Hvordan skape best mulig omgivelser for entreprenørskap i Øvre Telemark?*, hovedoppgave ved NLH, våren 2001, Ås.

Lærum, K.T., Lærum, E., Sørbrøden, Ø., 2000. *Evaluering av Grønn Omsorg i Vestfold, Drammen.*

Mordal, T. L., 1989. *Som man spør; man svarer. Arbeid med survey - opplegg*, Tano.

Prosjektplan for SND's Ungdomskontor, november 2000, Bø.

Vareide, K., 2001. *Brukerundersøkelse. Program for nyetablering 2000.*, Bø.

9.0 VEDLEGG

VEDLEGG 1: FØLGEBREV TIL SPØRREUNDERSØKELSEN

VEDLEGG 2: SPØRREUNDERSØKELSEN TIL BRUKERNE

VEDLEGG 3: INTERVJUGUIDE TIL NÆRINGSKONTOR

VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE TIL LANDBRUKSKONTOR

VEDLEGG 5: INTERVJUGUIDE TIL ETABLERERKONTOR

VEDLEGG 6: INTERVJUGUIDE TIL BEDRIFT

VEDLEGG 7: INTERVJUGUIDE TIL PROSJEKTLEDER



SND

Rjukan 20. mai 2002

Hei på deg!

I løpet av våren og sommeren vil SND foreta en evaluering av hvordan Ungdomskontoret i Tinn, Tokke og Vinje har fungert så langt. De har engasjert Jannicke Darre Hirsch fra Telemarksforskning på Notodden for å gjøre denne evalueringen.

Det er imidlertid helt avgjørende med en tilbakemelding fra alle som har vært i kontakt med kontoret for å kunne si noe om hvordan det har fungert (hva er bra/ hva er ikke så bra?), og hvordan det bør fungere (hva kan bli bedre!).

Derfor er det kjempe fint at akkurat DU tar deg tid til å svare på disse spørsmålene, selv om du synes at kontakten har vært liten. Det tar deg under 5 minutter og vil være til stor hjelp for det videre arbeidet til Ungdomskontoret.

Hilsen

Kari Anne Valsø
Prosjektleder

Jannicke Darre Hirsch
Evaluerer

SND ungdomskontor

Et prosjekt i samarbeid med Tinn, Tokke og Vinje.

Jernbaneplassen 1, 3660 RJUKAN

Telefon 35 08 12 15, Mobiltelefon 41 50 66 38

E-postadresse: kav@snd.no

Foretaksnr. 966225564

1. Hvordan fikk du høre om Ungdomskontoret?

- media
- bekjente
- CD'en
- annet:

2. Hvordan har du vært i kontakt med Ungdomskontoret? (sett gjerne flere kryss)

- ved personlig møte
- pr. telefon
- annet:
- via mail
- via SMS

3. Sett et kryss ved hver av utsagnene:

	Enig	Litt enig	Noe enig	Uenig
Jeg har tipset andre om Ungdomskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er best for meg å komme dit Ungdomskontoret er	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungdomskontoret har gitt meg tro på at jeg kan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungdomskontoret hadde ikke noe å bidra med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungdomskontoret har hjulpet meg raskt med min spørsmål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg ville ikke etablert meg uten hjelp fra Ungdomskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er vanskelig å vite hva Ungdomskontoret kan gjøre for meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det har vært enkelt å komme i kontakt med Ungdomskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er positivt at Ungdomskontoret kommer dit jeg er	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Hva var ditt motiv for henvendelsen?

- Nyetablering (svar på spm. 8)
- videreutvikling
- omstilling
- Annet:

5. Har du fått støtte, fra SND, til prosjektet du var i kontakt med Ungdomskontoret om?

ja
(gå til spm. 6)

nei
(gå til spm. 7)

6. Hvis ja, tror du kontakten med Ungdomskontoret har vært med å påvirke utfallet av din SND-søknad?

ja

nei

7. Hvis nei, fikk du klarhet i hvorfor du fikk avslag?

ja

nei

8. Ved nyetablering, hvor lange hadde du tenkt på å starte for deg selv da du tok kontakt med Ungdomskontoret?

under 3 måneder

3 måneder - 1 år

1 -3 år

mer enn 3 år

9. Har du fått tilbud om:

ja nei

Temamøter

Møter med andre næringsaktører

Kompetanseheving

10. Hva kunne du tenke deg at Ungdomskontoret skal drive med?
(i prioritert rekkefølge fra 1 -6)

Arrangere temakvelder

Jobbe for å bedre rammebetingelser for etablerere

Økonomisk/ juridisk rådgiving

Kontakt mellom etablerer/ investor

Råd til utarbeiding av SND-søknad

Annet:

11. Type etablering:

- Primær
- Personlig tjenesteyting
- Forretningsmessig tjenesteyting
- Hotell og restaurant

- Handel
- Bygg/ anlegg
- Transport

12. Kjønn:

Kvinne

Mann

13. Alder:

- under 20
- 20 -25
- 26 -30
- 31 -35
- over 35

14. Kommune:

- Vinje
- Tokke
- Tinn

INTERVJUGUIDE TIL NÆRINGSKONTOR

- Hvordan oppfatter du Ungdomskontoret?
- Har brukerne i din kommune blitt fulgt opp bra?
- Har det fungert godt å dele en person på 3 kommuner?
- Har du tipset folk som er kommet innom deg om Ungdomskontoret?
- Synes du noen av de oppgavene Ungdomskontoret har hatt, har vært overlappende/
konkurrerende med dine oppgaver?
- Hvordan har samarbeidet mellom deg og Ungdomskontoret fungert?
- Har næringskontoret nytte av Ungdomskontoret? Hvilken? Hvor mye?
- Hvordan synes du prioriteringen av aktiviteter har vært?
- Har Ungdomskontoret fulgt innspill fra arbeidsgruppa?

INTERVJUGUIDE TIL LANDBRUKSKONTOR

- Har landbrukskontoret vært mye i kontakt med Ungdomskontoret?
- Hvordan har samarbeidet mellom landbrukskontoret og Ungdomskontoret fungert?
- Hvilket inntrykk har du av Ungdomskontoret?
- Har du tipset folk som er kommet innom deg om Ungdomskontoret?
- Synes du noen av de oppgavene Ungdomskontoret har hatt, har vært overlappende/konkurrerende med deres oppgaver?
- Har landbrukskontoret nytte av Ungdomskontoret? Hvilken? Hvor mye?
- Synes du Ungdomskontoret ivaretar behovene til landbrukssektoren?
- Hva kunne du tenke deg at ungdomskontoret arbeidet mer med?

INTERVJUGUIDE TIL ETABLERERKONTOR

- Hvordan oppfatter du Ungdomskontoret?
- Ungdomskontoret og etablererkontoret driver med mye av det samme, hvordan synes du arbeidsfordelingen og samarbeidet har vært?
- Synes du noen av de oppgavene Ungdomskontoret har hatt, har vært overlappende/ konkurrerende med dine oppgaver?
- Har du tipset folk som er kommet innom etablererkontoret om Ungdomskontoret?
- Har etablererkontoret nytte av Ungdomskontoret? Hvilken? Hvor mye?
- Hvordan synes du prioriteringen av aktiviteter har vært?
- Hva synes du Ungdomskontoret burde jobbe mer med?

INTERVJUGUIDE TIL BEDRIFT SOM HAR VÆRT I KONTAKT MED UNGDOMSKONTORET

1. INTRODUKSJON

Jannicke Darre Hirsch, Telemarksforskning Notodden. Evaluering av Ungdomskontoret til SND. Finne ut av **hvordan Ungdomskontoret har fungert så langt**. Er arbeidet på riktig kurs, eller bør det gjøres justeringer før siste året?

Det er definert tre resultatmål for prosjektet i prosjektplanen.

1. Øke antall nyetableringer etablert av ungdom¹.
2. Øke overlevelse, lønnsomhet og vekst i bedrifter som ungdom driver.
3. Øke rekrutteringen av ungdom til eksisterende bedrifter i området.

2. SPØRSMÅL

- Hvordan fikk du høre om Ungdomskontoret?
- Hva er grunnen til at du tok kontakt med UK?
- Hvordan oppfatter du UK?
- Hva slags nytte er det for bedriften at UK finnes? Hva har UK faktisk hjulpet din bedrift med?
- Vil UK være et aktuelt sted å ta kontakt, dersom du trenger sommerhjelp/ ansatte?
- Vil det være aktuelt å ta mer kontakt med UK?
- Prioritering av aktiviteter

¹ Fra 5 til 10 bedrifter i året

INTERVJUGUIDE TIL PROSJEKTLEDER

1. TANKER RUNDT SPØRREUNDERSØKELSEN

- Hva er viktig for deg å få svar på fra brukerne?

2. ANGÅENDE FLEKSIBILITET

- Hvordan fungerer det?
- Jobber du mye overtid?

3. ANGÅENDE PRIORITERINGER AV AKTIVITETER

- Hvordan har du tenkt da du skulle prioritere?
- Prioritering i forhold til markedsføring, skole, veiledning, arrangementer, bedrifter
- Jobbes det opp mot holdningsskapende arbeid i skolene?
- Hvordan går det med databasen?
- Hva med 1 ½ stilling over noe kortere tid?