

Spør deltakeren!

Metoder for brukermedvirkning
i introduksjonsprogram



Visjon

**Like muligheter og like levekår
i et flerkulturelt samfunn**

Innhold

Forord.....	3
Oppsummering	4
Brukermedvirkning – hvorfor og hvordan?	6
Målet med brukermidvirkning	6
Økt innflytelse – økt ansvar.....	6
Rommet for brukermidvirkning	7
Brukermedvirkning kan ta mange former	7
Dialog i det daglige arbeidet – som kanal og erfaringsbank	9
Å se svar i sammenheng – fra individ til gruppe	9
Dialogmøter.....	11
Forslag til opplegg for dialogmøtene	12
Brukerråd.....	13
Hvordan gjøre det?	13
Når skal brukerrådet høres?	15
Uenighet om sak – mulighet for innflytelse, informasjon og læring	15
Brukerundersøkelser	17
1. Planlegging	17
2. Innhenting av informasjon	22
Språk og tolk.....	23
Kvantitativ metode – bruk av spørreskjema	24
Kvalitativ metode – intervjuer individuelt eller i grupper	28
Kombinasjon av metoder for å samle inn data.....	30
3. Behandling av innsamlet informasjon.....	30
4. Bruk av resultater	31
Anbefalt litteratur og nettsider.....	33

Forord



Brukermedvirkning handler om å involvere brukerne i utformingen av tjenestene de mottar. *Spør deltakeren!* presenterer ulike metoder for å involvere deltakerne i utforming av introduksjonsprogrammet, både på individ- og gruppenivå. Det innledende kapitlet handler om hvorfor brukermedvirkning er viktig, og hvilke former brukermedvirkning kan ta. Kapitlet gir en innføring og leserveiledning til resten av heftet. De følgende kapitlene presenterer ulike metoder for brukermedvirkning: dialog i det daglige arbeidet, dialogmøter, brukerråd og brukerundersøkelser.

Til grunn for rådene som gis i dette heftet, ligger innsamling av data fra kommuner som har erfaringer med ulike metoder for brukerdialøg og brukerundersøkelser. IMDi har gjennomført en spørreundersøkelse til alle kommuner med introduksjonsprogram, som kartlegger omfanget av brukerundersøkelser og hvordan de gjennomføres. Undersøkelsen er fulgt opp med kvalitative intervjuer med et utvalg kommuner, som utdyper erfaringer med ulike metoder for brukermedvirkning. Vi har også fått verdifulle innspill til heftet gjennom møter i en referansegruppe med ansatte i kommuner som jobber med brukermedvirkning i introduksjonsprogram til daglig. Takk til alle som har delt av sin tid og sine erfaringer.

Dette er ikke en uttømmende presentasjon av alle mulige måter å fremme brukermedvirkning i introduksjonsprogram på. Metodene som presenteres, er valgt ut på bakgrunn av erfaringer fra kommunene. Vi har forsøkt å presentere metodene så konkret som mulig, med vekt på praktiske råd. Noen steder i teksten viser vi til annen litteratur, som går mer i dybden av det aktuelle temaet. En henvisning som går igjen, er til *Veileder for brukerundersøkelser når innvandrere er brukere*. Veilederen er utformet av Fafo og SSB på oppdrag fra IMDi og vil publiseres i løpet av 2009. Målgruppen for veilederen er alle offentlige etater som gjennomfører brukerundersøkelser.

Spør deltakeren! er myntet på alle som jobber med introduksjonsprogram i kommunene. Denne første versjonen av heftet er kun tilgjengelig elektronisk. På bakgrunn av kommunenes erfaringer med bruk av heftet skal det etter en stund revideres og trykkes opp. Vi håper at mange kommuner tar heftet i bruk, og at tilbakemeldinger og forslag til forbedringer spilles inn til IMDi!

Oslo, sommeren 2009

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Osmund Kaldheim'. The signature is fluid and cursive.

Osmund Kaldheim
Direktør
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)

Oppsummering

Brukermedvirkning er et virkemiddel for å oppnå målsettingen med introduksjonsordningen: overgang til arbeid eller utdanning.

For deltakeren er det helheten i kvalifiseringsløpet som er av betydning, ikke om det er NAV, voksenopplæringen eller flyktningtjenesten som har ansvaret. Det er et felles ansvar for alle etater som er involvert i arbeid med introduksjonsprogram, å tilrettelegge for brukermedvirkning.

Introduksjonsloven forplikter kommunen til å tilrettelegge for brukermedvirkning gjennom å kreve at den enkelte deltaker skal være med på å utvikle og følge opp egen individuell plan. Ut over dette er det opp til kommunen å definere rommet for brukermedvirkning – hvilke beslutninger deltakerne skal involveres i. Det er også opp til den enkelte kommune å bestemme hvordan og når deltakernes meninger skal høres og tas med i betraktning: én og én, eller som gruppe. Direkte, gjennom at avgjørelser tas i samråd med deltakeren, eller indirekte – gjennom for eksempel en brukerundersøkelse?

Dette heftet presenterer flere ulike metoder for hvordan deltakerne kan gis innflytelse og ansvar for egen kvalifisering. Det er store forskjeller mellom kommunene når det gjelder for eksempel organisering av introduksjonsprogrammet, antall deltakere og sammensetting av deltakere. Det er ofte mye å lære av andres erfaringer, men det er ikke sikkert at det én kommune har erfart som en god måte å jobbe med brukermedvirkning på, vil passe like bra i en annen kommune. Og ofte vil det være behov for å ta i bruk flere metoder innenfor en og samme kommune for å gi alle deltakerne reell mulighet til å påvirke. Brukermedvirkning handler om å gi deltakeren innflytelse og ansvar. Metodene som presenteres her, er verktøy som kommunene kan ta i bruk

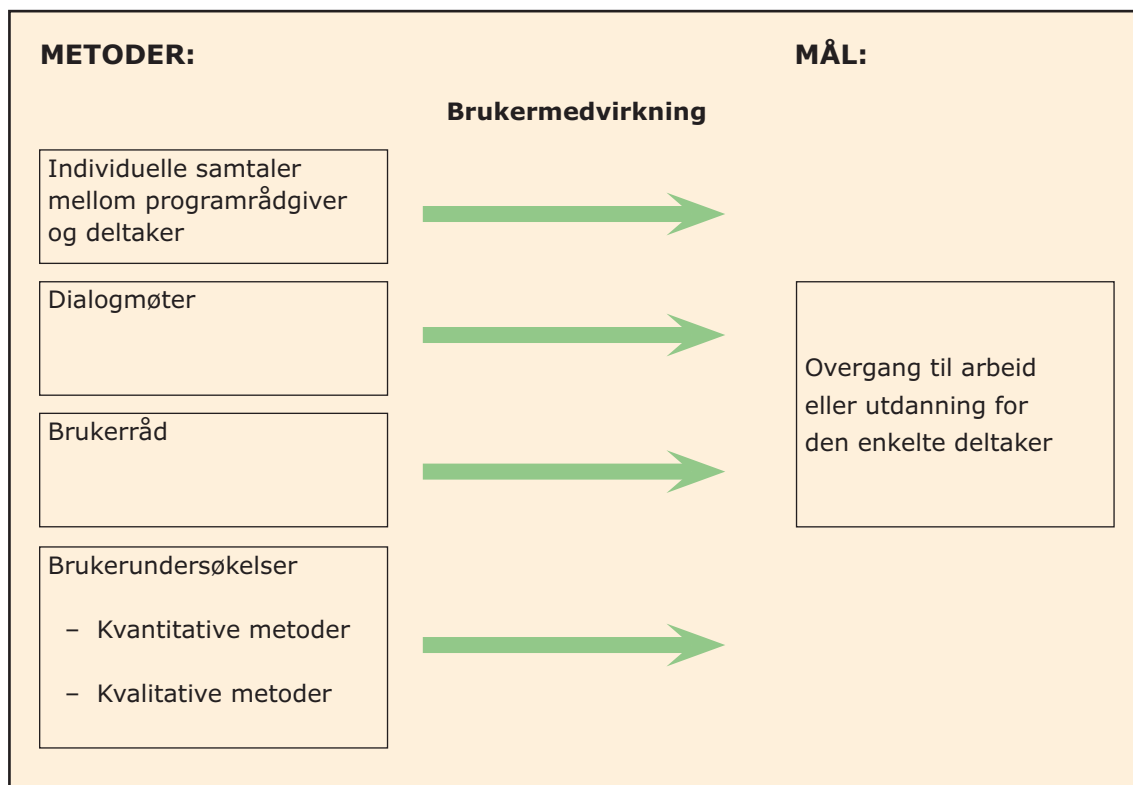
for å gi både den enkelte deltaker og deltakerne som gruppe økt innflytelse og ansvar for egen kvalifisering.

I det første kapitlet tar vi utgangspunkt i *det daglige arbeidet* som gjøres i kommunene, med fokus på hvordan man kan bygge videre på det som allerede gjøres. Alle kommuner med introduksjonsprogram har en eller annen dialog med deltakerne. Hvordan kan man utnytte arenaer for dialog i det daglige arbeidet til å systematisk samle inn informasjon om deltakernes erfaringer? Hvordan bruke de individuelle samtale mellom deltakere og programrådgivere som kilde til informasjon for å forbedre programmet for hele gruppen, ikke bare for tilpasning til den enkelte deltaker? Det andre kapitlet presenterer *dialogmøter* som en metode for direkte dialog mellom grupper av deltakere og ansatte. Det tredje kapitlet viser hvordan brukermedvirkning kan styrkes gjennom *brukerråd*, som et bindeledd mellom deltakere og ansatte. Et brukerråd kjennetegnes av at det er deltakerbasert og deltakerstyrt.

Det siste kapitlet omhandler *brukerundersøkelser*. Brukerundersøkelser kan gjennomføres på mange forskjellige måter, og måten man velger, har betydning for hva slags informasjon man får. Brukerundersøkelser blir mer og mer vanlig både i statlige og kommunale etater som beslutningsgrunnlag og middel for å øke brukermedvirkning. Når vi har intervjuet ansatte i kommunene som jobber med introduksjonsprogram, har flere gitt uttrykk for at det er vanskelig å bruke resultatene fra standardiserte brukerundersøkelser som pålegges fra ledelsen i kommunen. Spørsmålene er ofte for generelle, og gir dermed ikke svar som er konkrete nok til å identifisere områder med behov for endring. Mange forteller også om utfordringer med å lage egne undersøkelser. Til tross for mye forarbeid har

mange erfart at også de tilpassede undersøkelserne kan gi svar som er vanskelige å bruke. Det er krevende å utarbeide egne brukerundersøkelser, og enda mer krevende hvis man ikke har erfaring med å utarbeide spørsmål og analysere svar. Kapitlet om brukerundersøkelser vil være til hjelp både for dem som har blitt pålagt å gjennomføre en brukerundersøkelse, og for dem som på eget initiativ vil gjennomføre en undersøkelse. Kapitlet beskriver ulike metoder for brukerundersøkelser. Målet er å bidra til at den enkelte kommune kan velge et opplegg som er gjennomførbart med tilgjengelige ressurser og kompetanse – og først og fremst: som gir tydelige og konkrete svar som kan gi grunnlag for å forbedre introduksjonsprogrammet.

Spør deltakeren! presenterer kort og godt ulike måter for å spørre deltakeren om forskjellige aspekter ved det å delta i introduksjonsprogrammet, og hvordan informasjonen man samler inn, kan systematiseres og brukes. Målet er at kommunene skal bli i stand til å legge til rette for å innhente deltakernes oppriktige tilbakemeldinger på introduksjonsprogrammet – for å forbedre det. Verken brukerdiallog eller brukerundersøkelser er mål i seg selv, men nyttige verktøy for å øke brukermedvirkning. Heftet presenterer flere ulike metoder, med ulike fremgangsmåter som passer for ulike situasjoner og ulike kommuner. Valg av metode henger sammen med hvem deltakerne er, tilgjengelige ressurser (tid, økonomi og kompetanse) og ikke minst: hva man vil oppnå med å spørre deltakerne om deres erfaringer.



Brukermedvirkning – hvorfor og hvordan?

Brukermedvirkning vil si at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet. Det er et grunnleggende demokratisk prinsipp at de som er særlig berørt av en sak, skal ha mulighet til å påvirke utfallet av saken.¹

Brukermedvirkning innebærer at brukerne skal være med på å utforme tjenestene, enten enkeltvis eller ved at brukerne er representert i fora som har innvirkning på hvordan tjenestene blir utformet og prioritert. Når virksomheter endrer sin tjenestetyping som følge av funn i brukerundersøkelser, er det et eksempel på indirekte brukermedvirkning. Brukerne gis direkte medvirkning hvis virksomheter legger avgjørelser til fora der brukerne er representert.² Dette heftet presenterer former for både direkte og indirekte brukermedvirkning, på individ- og gruppenivå.

Målet med brukermedvirkning

Introduksjonsprogrammet skal gi grunnleggende kvalifisering for nyankomne innvandrere. Den enkelte deltakers program skal utformes med mål om overgang til arbeid eller utdanning. Alle etater og virksomheter som samarbeider om tilrettelegging av introduksjonsprogram i kommunene, jobber for det samme målet: å kvalifisere den enkelte deltaker til å gå over i arbeid eller utdanning.

Det er mange gode grunner for å styrke brukermedvirkningen for deltakere på introduksjonsprogram. Deltakerens rett til å være med og bestemme innholdet i eget program er nedfelt i introduksjonsloven, gjennom kravet om at en individuell plan skal utarbe-

des i samarbeid med den enkelte deltaker. Planen skal tas opp til ny vurdering ved jevne mellomrom og ved vesentlige endringer i deltakerens livssituasjon.

Brukerens rett til innflytelse over utforming av en tjeneste er også et viktig demokratisk prinsipp. Programmet er til for deltakerne. Ved endt løp er det deltakeren som skal bygge videre på kvalifiseringen introduksjonsprogrammet har gitt. Det er rett og slett rimelig at deltakeren blir involvert i beslutninger som har stor betydning for deltakerens fremtid.

Men den viktigste grunnen til å styrke brukermedvirkningen er det overordnede målet for introduksjonsordningen: grunnleggende kvalifisering og overgang til arbeid og utdanning for den enkelte deltaker. Vellykket integrering av nyankomne flyktninger og innvandrere gjennom deltakelse i introduksjonsprogram forutsetter involvering av hovedpersonene – deltakerne. Program som er tilpasset den enkelte deltakers forutsetninger og behov, gir best læringsutbytte. Individuell tilpasning lar seg ikke gjøre uten å involvere deltakeren. Det er deltakeren som best kjenner sin egen situasjon. Deltakerne har erfaringer som ansatte og ledelse mangler. Deltakernes erfaringer er en ressurs i arbeidet med stadig å forbedre kvalifiseringen for nyankomne flyktninger og innvandrere. Brukermedvirkning kan dermed bidra til bedre kvalifisering, og til raskere overgang for den enkelte til arbeid eller utdanning.

Økt innflytelse – økt ansvar

Å gi deltakeren reell innflytelse over eget program innebærer at deltakeren får økt ansvar for egen læring og kvalifisering i introduksjonsprogrammet. Ansvar og innflytelse kan virke positivt på innsats og

1 St.meld. nr. 34 (1996–97)

2 Jf. Stortingsmelding nr. 19 (2008–2009) Ei forvaltning for demokrati og fellesskap

engasjement – og kan gi bedre læringsutbytte. Evaluering av forsøksordningene med introduksjonsprogram peker på sammenhenger mellom å tildele deltakerne ansvar for egen situasjon og sannsynlighet for overgang til arbeid.³

Rommet for brukermedvirkning

Brukermedvirkning innebærer å gi brukeren *innflytelse* – som kan bety alt fra å gi brukeren anledning til å si sin mening, til å overføre ansvar for viktige beslutninger til brukeren.⁴

Spørsmålet om når deltakeren skal involveres, handler om hvilke områder deltakeren skal gis innflytelse over og ansvar for.

Introduksjonsloven gir retningslinjer for når deltakeren skal involveres: ved utforming og oppfølging av individuell plan. Loven angir også en grense for brukernes rett til medbestemmelse: ved uenighet om innhold i plan er det kommunen som bestemmer. Introduksjonsloven trekker i tillegg opp flere grenser for både kommunenes og deltakerenes mulighet til innflytelse. Forpliktelse til heldagsprogram og størrelsen på introduksjonsstønad er eksempler på forhold som reguleres av loven. Der loven ikke åpner for kommunale avgjørelser, er det heller ikke rom for brukermedvirkning over lokale program.

Der introduksjonsloven gir kommunene handlingsrom, er det også rom for å gi deltakerne innflytelse og ansvar.

Mellom det loven pålegger, og grensene loven trekker, er rommet som gir mulighet til å involvere deltakeren. Innenfor dette rommet er det opp til kommunene om, når og hvordan de velger å gi deltakerne innflyt-

else og ansvar for innholdet i programmet og egen kvalifisering.

Brukermedvirkning kan ta mange former

For den enkelte deltaker betyr styrket brukermedvirkning å få økt innflytelse over innhold i eget program og dermed over utbyttet av kvalifiseringen. Brukermedvirkning handler også om å gi deltakerne *som gruppe* økt innflytelse og ansvar – og om å se gruppens samlede erfaringer og synspunkter som en ressurs for å utvikle introduksjonsprogrammet, både for nåværende og nye deltakere. Brukermedvirkning på individ- og gruppenivå må ses i sammenheng. Målet er at den enkelte deltakers innflytelse skal bidra til forbedring av programmet både for eget resultat og for hele gruppen av deltakere.

For å kunne ta i bruk deltakernes erfaringer må de samles inn. Man må spørre – og man må lytte. I de kommende kapitlene presenteres ulike metoder for å samle inn informasjon om deltakernes erfaringer og synspunkter.

Det er opp til kommunene å vurdere hvilke verktøy som er best egnet for å øke brukermedvirkningen i det enkelte introduksjonsprogram. Forhåpentligvis vil dette heftet være en hjelp til å velge gode fremgangsmåter og en veiledning i hvordan man kan gå frem.

3 Jf. evaluering av forsøkene med introduksjonsordning, se Djuve, A.B, H.C. Kavli, M. Lund og T. Østberg (2001): *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering*. Fafo-rapport 364.

4 Se Alm Andreassen (1995): «Refleksjoner om brukermedvirkning: notat». Norges byggforskningsinstitutt.

Tenk igjennom:

- **Rommet for brukermedvirkning.** Hvor går grensene for kommunens mulighet til å gi deltakerne innflytelse over introduksjonsprogrammet? I hvilken grad og hvordan involveres deltakerne i beslutninger kommunen fatter om introduksjonsprogrammet? Er det mulig og ønskelig å gi deltakerne mer innflytelse enn i dag?
- **Kunnskap om hva deltakerne mener.** Hva vet virksomheten om deltakernes synspunkter på programmet i dag? Gjennom hvilke kanaler gis deltakerne anledning til å gi uttrykk for synspunkter og erfaringer fra introduksjonsprogrammet i dag?
- **Informasjon til deltakerne.** Har deltakerne kunnskap om sin rett og mulighet til brukermedvirkning? Informeres deltakerne om hva de har og ikke har innflytelse over? Er informasjonen tydelig, og blir den forstått?
- **Mål.** Hva er kommunens mål med å styrke brukermedvirkningen? Hva er det behov for mer kunnskap om, og på hvilke områder vil det være nyttig med mer dialog med deltakerne?

Dialog i det daglige arbeidet – som kanal og erfaringsbank

Brukerdialog snakkes oftest om som et tiltak som kan eller bør igangsettes. Her skal vi ta utgangspunkt i brukerdiallog som allerede er i gang, og som inngår i det daglige arbeidet til kommuner som jobber med introduksjonsprogram.

Det er mange ulike situasjoner i det daglige arbeidet som innebærer dialog mellom deltakere og ansatte.

Eksempler:

- Klasseromsundervisning
- Informasjonsmøter
- Samtaler mellom deltaker og programrådgiver

For deltakeren er arenaene for dialog med ansatte viktige kanaler for å formidle egne synspunkter på programmet. Kommunen kan ha nytte av å se dialogarenaene i det daglige arbeidet som kilde til informasjon om deltakernes erfaringer og synspunkter – en erfaringsbank.

Tenk igjennom:

- Hva kommer frem om deltakernes vurderinger av introduksjonsprogrammet gjennom de ulike arenaene for dialog i det daglige arbeidet?
- Er det rom for at deltakerne kan gi tilbakemeldinger om det de definerer som viktig – ikke bare å svare på spørsmål som de ansatte vurderer som viktige?
- Hvordan brukes informasjonen om deltakernes tilbakemeldinger? Er det rutiner for å registrere/systematisere/bruke de opplysningene som fremkommer gjennom denne typen brukerdiallog?

Å se svar i sammenheng – fra individ til gruppe

Samtaler med deltakerne utgjør en sentral del av programrådgiveres arbeid, og er et nødvendig verktøy for å kunne utarbeide og justere den enkelte deltakers plan. I dialog med programrådgiver om individuell plan gis deltakeren anledning til direkte medvirkning i egen kvalifisering.

Men de jevnligte samtalene mellom deltakere og programrådgivere kan også gi informasjon om deltakernes opplevelse av introduksjonsprogrammet på gruppenivå og utvide rommet for den enkelte deltakers innflytelse.

Eksempel:

En kommune evaluerer individuell plan i samarbeid mellom programrådgiver og deltaker tre ganger i året. I tillegg gjennomføres oppstartssamtale og avslutningssamtale. Evalueringssamtalene gjennomføres etter en samtaleguide, for å sikre at alle samtalene er innom de samme temaene. Blant annet skal deltakerne bes om å vurdere egen fremgang i å lære norsk og hvilket utbytte de har hatt av praksis. Svarene noteres av programrådgiver. Samtalen danner utgangspunkt for justering av individuell plan, i samarbeid med deltakeren. Etter evalueringssamtalene samles alle programrådgivere for å se deltakernes svar (som er anonymisert) i sammenheng.

For at det skal gi mening å se individuelle samtaler med deltakerne i sammenheng med hverandre, må de gjennomføres med en viss systematikk. Det er ikke mye som kreves, det viktige er at samtalene gjennomføres innenfor et avgrenset tidsrom, og at de berører de samme temaene. En

samtaleguide kan være et godt hjelpemiddel for evalueringssamtalene. Guiden angir hvilke temaer samtalen skal gjennom, men behøver ikke å følges slavisk. Evalueringssamtalene bør gi rom for at deltakeren også kan ta opp temaer som «ikke passer inn».

Å sammenlikne svarene til alle deltakere kan gi nyttig informasjon om hvordan intro-deltakere som gruppe vurderer introduksjonsprogrammet på et gitt tidspunkt. Poenget er ikke å tallfeste hvor mange som er fornøyd eller misfornøyd, men at programrådgiverne sammen ser etter tendenser i hvordan gruppen svarer. Er det for eksempel mange som vurderer egen fremgang i norsk som lite tilfredsstillende? Klare tendenser bør følges opp med forslag til forbedringer og/eller oppfølging i brukerundersøkelser eller dialogmøter for å få vite mer om hva som ligger bak svarene. Funn som berører andre etater, viderefremidles.

Systematiske evalueringssamtaler gjør det også mulig å sammenlikne den enkelte deltakers svar over tid. En positiv utvikling er en indikasjon på at justeringene man har gjort av individuell plan, har fungert. Negativ utvikling eller stillstand tilsier behov for nye justeringer.

- **Tips for kommuner med få deltakere og ansatte:** Å se evalueringssamtaler med deltakerne i sammenheng, og se etter tendenser, kan også gjøres på tvers av kommuner.

- **Tips til rutine:** Alle programrådgivere samles til et evalueringsmøte i etterkant av de periodevise evalueringssamtalene med deltakerne. Oppsummering av tendenser og eventuelle forslag til tiltak drøftes med deltakerne.

Litt ekstra innsats – mye ekstra utbytte

Ved å ta utgangspunkt i det arbeidet som allerede foregår, i aktiviteter som allerede inngår i arbeidshverdagen, kan noe ekstra forberedelser og etterarbeid gi verdifulle innspill fra deltakerne, som kan brukes i arbeidet med å forbedre introduksjonsprogrammet i kommunen. Å systematisere deltakernes tilbakemeldinger kan ikke minst øke deltakernes opplevelse av medvirkning – og reelle innflytelse.

Dialogmøter

Dialogmøter er en metode som fokuserer på utvikling av en tjeneste gjennom dialog mellom deltakere og ansatte. Ordet *dialog* kommer av det greske ordet *dialegomai*, som betyr «å samtale». Enkelt sagt er dialogen en «maktfri samtale», der de som er til stede, er likeverdige partnere. Dialogmøter kan derfor i denne sammenheng defineres som en systematisk prosess for innhenting og bruk av erfaringer og synspunkter fra deltakerne i introduksjonsprogrammet. Dialogmøter på introduksjonsprogram gir deltakere anledning til å komme med direkte tilbakemeldinger til de ansatte.

En av fordelene med denne metoden er at innhenting av deltakernes synspunkter og oppfølging av disse gjøres til en naturlig del av enhetens løpende forbedringsarbeid. En annen fordel er at i tillegg til å bidra med å sette mål og måle resultater gir denne formen for brukermedvirkning ofte raske og konkrete svar med hensyn til hvordan programinnhold og organiseringen av programmet kan forbedres.

På den annen side innebærer metoden at virksomheten, gjennom å stille seg åpen for deltakernes innspill, gir deltakeren større innflytelse. Når virksomheten først velger å spørre deltakerne om deres mening, må den også være villig til å følge opp de innspillene som gis. Det er viktig å ha gode rutiner for hvordan forslag fra dialogmøter skal behandles, og et system for tilbakemelding til deltakerne. Uavhengig av resultat – om et forslag fører til endring av praksis eller avvises – bør deltakerne få tilbakemelding om hvordan hvert enkelt forslag har blitt behandlet, hva utfallet er, og hvorfor.

Før virksomheten starter opp arbeidet med dialogmøter, er det viktig å avklare følgende:

- I hvilket omfang skal dialogmøtene gjennomføres; hvor lang tid skal det ta?

- Hvem skal delta; hvor mye ressurser skal stilles til rådighet?
- Hvordan skal prosessen ledes? Hvilken rolle skal for eksempel ledelsen ha?
- Hvordan skal arbeidet følges opp; hvordan skal resultatene brukes?

Dette er forhold som bør avklares av virksomhetens ledelse. Det siste punktet er kanskje det viktigste. Hvis man ikke har tenkt over hvordan erfaringene fra dialogmøtene skal brukes i virksomheten, er det liten grunn til å gå i gang med det! Det betyr at alle enheter som vil bli berørt, også bør være involvert i planleggingen av dialogmøtene. Dette gjelder selv om enhetene ikke vil være direkte involvert i gjennomføringen og utviklingen av selve dialogmøtene, men hvor de likevel vil ha et ansvar for å følge opp resultatene i etterkant.

Videre må det avklares hvem som skal delta på dialogmøtene, samt ev. retningslinjer for hvilke kriterier som bør gjelde for utvelgelse. Er det mulig eller ønskelig at samtlige programrådgivere og ansatte deltar, eller er begge gruppene av en slik størrelse at de bør representeres av et mindre utvalg? Hvis ikke alle skal delta, kan representanter velges på allmøter, eller de kan velges ut etter bestemte kriterier. Utvalgsriterier kan være tid i program og ønske om en sammensatt gruppe med hensyn til for eksempel landbakgrunn, kjønn, alder og utdanningsnivå. Manglende norskferdigheter bør ikke være en hindring for å delta, tolk kan brukes ved behov.

Ansatte som deltar, bør i forkant være samstemte om hva de vil ha ut av dialogmøtet. De må kunne stille seg åpne til å motta kritikk.

Selve dialogmøtet bør foregå på en nøytral arena, for å redusere asymmetrien mellom

de ansatte og deltakerne. Videre er aktiv lytting en sentral del av denne prosessen. Hensikten med aktiv lytting er at deltakerne på dialogmøtet skal få anledning til å sette ord på egne tanker, samt formidle sine oppfatninger og meninger overfor kommunens representanter.

Forslag til opplegg for dialogmøtene

- Deltakerne får innkalling og relevant informasjon i forkant av dialogmøtet (formål, tidsramme, hvem som leder møtet, tema for møtet, osv.).
- Innledning om bakgrunn og hensikt med dialogmøtet.
- Orientering om prosessen i møtet.
- Dialog om valgt(e) tema(er). Anbefales å gjennomføres i smågrupper, avhengig av antall møtedeltakere.
- Erfaringen fra deltakerne skrives ned umiddelbart. Deltakeren oppfordres til i størst mulig grad å utdype svarene sine og gi konkrete eksempler, for på denne måten få fram tydelige og direkte svar.
- Møtet oppsummeres og avsluttes.
- Referat sendes alle deltakere i møtet. Referatet oppsummerer møtet, med vekt på å gjengi hva som har blitt sagt. Møtedeltakerne skal kunne kjenne igjen egne innspill i referatet som sendes ut.

I etterkant av dialogmøtet gjennomgås svarene så raskt som mulig av de ansatte, og resultatene deles deretter med deltakerne. Det er veldig viktig at man samtidig formidler til deltakerne hva som vil skje videre med resultatene.

Dialogen og drøftingene baseres på ulike tema på bakgrunn av virksomhetens kunnskap og erfaringer fra den løpende dialogen med deltakere, ev. brukerundersøkelser, resultater på måloppnåelse osv.

Aktuelle spørsmålsstillinger kan for eksempel være:

- Har du forslag til forbedringer av introduksjonsprogrammet? Gode råd til virksomheten!
- Er du tilfreds med norskundervisningen? Ev. forslag til forbedringer!

Når dialogmøter gjennomføres på virksomhetsnivå, kan det være hensiktsmessig å fokusere på tema som også kan påvirkes på virksomhetsnivå. Med andre ord å la dialogmøtene handle om det som deltakerne og de ansatte selv har en mulighet til å gjøre noe med. Samtidig vil det neppe være til å unngå at noen innspill også kan berøre forhold som angår både administrativ og politisk ledelse i kommunen. I lys av dette vil det være en styrke med klare signaler fra kommunal ledelse om å involvere deltakerne og implementere deres erfaringer i utviklingen av kommunens introduksjonsprogram.

Brukerråd

Et brukerråd består bare av deltakere og blir ledet av deltakere. Ansattes eventuelle rolle er begrenset og styrt av deltakernes behov for hjelp og veiledning. Medlemmene velges av deltakerne og skal representere alle deltakernes interesser.

Et brukerråd kan være en arena for:

- å gi deltakerne økt innflytelse
- å forbedre kommunikasjon og informasjon flyt mellom deltakere og ansatte
- å gi deltakerne praktisk læring i demokratiske prosesser og organisasjonsarbeid

Et brukerråd er et bindeledd mellom deltakere og ansatte/ledelse. Deltakere i programmet kan fremme ønsker overfor ansatte og ledelse gjennom rådet. Ansatte og ledelse kan be brukerrådet om å uttale seg om saker som angår deltakerne, for å

inkludere deltakernes synspunkt som grunnlag for å fatte beslutninger.

Det er opp til den enkelte kommune å definere rådets rolle og mandat. Som for alle andre former for brukermedvirkning er det viktig å tenke igjennom hva som er formålet med å opprette et brukerråd, og å kommunisere formålet tydelig til både deltakere, ansatte og ledelse.

For at et brukerråd skal bidra til økt brukermedvirkning, er det avgjørende:

- 1) å ta initiativ til å involvere rådet i saker som berører brukerne.
- 2) å følge opp saker som brukerrådet fremmer med informasjon om hvordan saken skal behandles, tilbakemelding om resultat av behandlingen og begrunnelse for avgjørelsen.

Hvordan gjøre det?

En kommunes erfaringer med brukerråd:⁵

Brukerrådet i Bærum kommune ble opprettet i år 2000 ved voksenopplæringen, hvor alle intro-deltakere i Bærum får undervisning i norsk og samfunnskunnskap. Initiativet kom fra rådmannen i kommunen. En samfunnsfaglærer ved skolen fikk ansvar for å starte opp rådet og å være veileder for rådets arbeid. Det første veilederen gjorde, var å involvere alle lærere ved skolen, gjennom informasjon og diskusjon. Lærerne bestemte seg for hvordan rådet skulle velges, og når det skulle være valg. Veileder gikk deretter rundt i alle klasser for å informere og motivere elevene. Hun forklarte at det skulle opprettes et brukerråd, hva et brukerråd er, og hvordan det velges, og informerte om når det skulle være valg. Brukerrådet velges for ett år av gangen. Veileders motivasjons- og infor-

masjonsrunde i klassene gjentas årlig i forkant av valget.

Valg av medlemmer til rådet

Alle valg foregår skriftlig og hemmelig, og alle kan foreslå kandidater – inkludert seg selv. Siden det er mange klasser ved voksenopplæringen i Bærum, gjennomføres valget i to trinn: Først velges det to kandidater fra hver klasse, en kvinne og en mann. I den andre runden velges det seks medlemmer og to vara-medlemmer til rådet blant kandidatene som er valgt fra klassene. Valget foregår på et allmøte i skoletiden, med alle skolens elever. I uka før møtet er det valgkamp ved skolen, med plakater og informasjon. På allmøtet må alle kandidater presentere seg og argumentere for hvorfor de bør velges inn i brukerrådet.

Rådets arbeid

På det første møtet velges leder, nestleder og sekretær. Alle læres opp av veileder.

⁵ Etter samtale med Torill Eide, som har vært veileder for brukerrådet i Bærum siden oppstart og frem til hun gikk av med pensjon i 2009.

Opplæringen må gjentas årlig, når nye medlemmer har kommet til. Det nyvalgte rådet inviteres hvert år for å presentere seg ved flyktningtjenesten.

Rådet har møter en gang hver fjortende dag. To ganger i året er det faste allmøter ved skolen. Ellers arrangeres det allmøter hvis det er større saker som skal behandles. Alle møter avholdes i skoletiden. Møtene ledes av leder for brukerrådet. Sekretæren skriver referat fra hvert møte, som sendes ut til alle medlemmene av rådet, til skolens ledelse og ansatte og til flyktningkontoret.

Rådet disponerer 10 000 kroner i året, som er bevilget av voksenopplæringen. Pengene blir brukt etter vedtak i rådet til innkjøp av ting elevene trenger, til opplæringstiltak som deltakerne foreslår, eller til turer.

Brukerrådet behandler saker som meldes inn av elevene, eller som medlemmer i rådet tar opp. Ved oppstart av et nytt råd er det få elever som melder inn saker. Etter hvert som rådet blir bedre kjent for elevene, meldes det inn flere saker. Den viktigste måten å synliggjøre rådet på er gjennom konkrete resultater av arbeidet!

En del av sakene som behandles handler om praktiske forhold. Blant annet har rådet kjøpt inn mikrobølgeovn, etter ønske fra elevene, og forhandlet med det lokale buss-selskapet om tilpasning av rutetider til skolens undervisning. Rådet har tatt initiativet til en vellykket opplæring i konfliktløsning, for både elevene, lærerne og ledelsen.

Rådet har også behandlet flere større og kompliserte saker, som lengde på undervisningsdag og sommerferie. Ved flere anledninger har rådet invitert politikere i kommunen, fra alle partier, for å legge frem saker for dem.

Språk ingen hindring – bruk av tolk ved behov

De fleste snakker godt nok norsk til å kunne uttrykke det de vil, men språk skal

ikke hindre noen fra å delta i rådet. Ved behov brukes tolk. Også klassene på det laveste norsknivået er representert i rådet.

Positivt både for læring og brukermedvirkning

Veileder for rådet og lærere ved skolen opplever at medlemmer i rådet «løftes». Det er stor interesse for å være med i rådet, og det å bli valgt inn gir anerkjennelse. Deltakere i rådet lærer mye om organisasjons- og styrearbeid, og rådet gir praktisk læring for alle elevene ved skolen i demokratiske prosesser.

Utfordring: Elever som går ut i praksis, må slutte i rådet

Elever som begynner i praksis, faller ut av rådet, fordi de ikke får fritak til å delta på møter i arbeidstiden. Dette gjør at det blir færre medlemmer i rådet i løpet av året, og ikke minst at rådet ikke blir en arena for å behandle problemstillinger knyttet til arbeids- og språkpraksis.

Veileder, men ikke leder

Veilederens rolle må forklares og vises i praksis. Veileder deltar på møtene for å bistå rådet, men er ikke medlem av rådet, deltar ikke i rådets diskusjoner og leder ikke møtene. Brukerrådet skal være elevenes organ, og det er viktig at veilederens rolle begrenses. Dette er utfordrende, men faller erfaringsmessig på plass etter en stund hvis veilederen er tydelig på egen rolle.

En av veilederens oppgaver er å forklare rammene for rådets virksomhet. Alle typer saker kan tas opp og diskuteres, men veileder gjør medlemmene oppmerksomme på hva rådet kan og ikke kan ha innflytelse over. Når det har blitt fremmet saker som ikke kan løses innenfor introduksjonslovens rammer, som for eksempel størrelsen på introduksjonsstønad, har veileder forklart hvilke prosesser som kan føre til endring av loven – og at brukerrådet ikke er rett arena. Saker der loven gir kommunen et rom for å treffe beslutninger, har blitt behandlet i rådet og fremmet videre til de ansvarlige i kommunen.

Når skal brukerrådet høres?

Rommet for deltakernes innflytelse er delvis definert gjennom nasjonalt lovverk som både ansatte, ledelse og deltakere må forholde seg til. Loven forplikter for eksempel kommunene til å tilby heldagsprogram og regulerer størrelsen på introduksjonsstønden. Der det ikke er rom for at kommunene kan gjøre lokale tilpasninger, er det heller ikke rom for at det lokale brukerrådet kan utøve innflytelse. Men det er mange forhold som ikke reguleres av loven, som krever at kommunen gjør lokale tilpasninger. Innenfor handlingsrommet introduksjonsloven gir, har kommunen anledning til å gi deltakerne innflytelse og ansvar.

Reell brukermedvirkning innebærer å gi deltakerne innflytelse over beslutninger som angår dem. Hvis målet er å styrke brukermedvirkning, er det et godt prinsipp å involvere brukerrådet når kommunen skal fatte avgjørelser som angår deltakerne. Saker som fremmes av brukerrådet, bør vurderes tilsvarende: Der lovverket gir rom for lokale tilpasninger, bør brukerrådets forslag tas opp til reell behandling.

Brukerrådet kan trenge veiledning i hvordan saker fremmes og behandles. Brukerrådet bør også læres opp i og gis råd om hvilke saker som behandles lokalt i kommunen, og hvilke type saker som det kreves lovendringer for å få gjennomslag for.

Det kan være demotiverende å fremme sak etter sak uten å få gjennomslag. Det er derfor viktig på den ene siden å skape realistiske forventninger om muligheter for innflytelse, gjennom å gi tydelig informasjon om rammene for rådets innflytelse. Men det kan være vel så demotiverende hvis brukerrådet ikke opplever å bli hørt i saker som deltakerne virkelig er opptatt av! Hvis man vil oppmuntre til engasjement og aktivitet, er det viktig å involvere brukerrådet i beslutninger som tas i kommunene, og som angår deltakerne. Rutiner for behandling av saker og gode systemer for å gi deltakerne informasjon og tilbakemelding bør være på plass.

Eksempel:

Deltakerne vil ha kortere dager

Mange kommuner har erfaring med at deltakerne ønsker kortere dager. Introduksjonsloven forplikter til heldagsprogram, men regulerer ikke detaljert hvordan et heldagsprogram skal utformes. Avhengig av innhold i programmet kan en hel uke bestå av 30 eller 37,5 timers organisert program. Det er også opp til kommunen når undervisningen skal foregå. Dagtid eller kveldstid? Fra åtte til to eller ti til fire? Når det gjelder lengde på dagene og tidspunkt for undervisning, har kommunene med andre ord et handlingsrom. Hvis brukerrådet fremmer ønske om kortere dager, vil det altså ikke være riktig å avvise saken med henvisning til introduksjonsloven. Kommunene kan allikevel være uenig i brukerrådets syn, men saken bør behandles reelt. Det innebærer å følge opp saken brukerrådet har fremmet, med a) informasjon om hvordan saken skal behandles, b) tilbakemelding om resultat av behandling, og c) en begrunnelse for avgjørelsen.

Uenighet om sak – mulighet for innflytelse, informasjon og læring

Å styrke brukermedvirkningen på introduksjonsprogrammet betyr å gi deltakerne både økt innflytelse og ansvar. Når man oppmuntre deltakerne til å engasjere seg og ta økt ansvar for egen kvalifisering, må man være foreberedt på at deltakerne kan komme med forslag som ansatte og/eller ledelse i kommunen ikke er enige i.

Et levende og deltakerstyrt brukerråd vil og bør fremme saker som synliggjør uenighet mellom deltakerne og ansatte/ledelse. Hvis det er utbredt misnøye blant deltakerne med noe i programmet, bør det være et mål at saken når brukerrådet! Misnøye møtes best med åpen diskusjon og drøfting av ulike løsninger. Forventningen til et bruker-

råd bør være at de tar opp saker deltakerne er opptatt av, som av og til vil være motstridende med de ansattes og/eller ledelsens ønsker. Når man oppretter et brukerråd, bør man med andre ord være forberedt på å håndtere uenighet og konflikt.

Gjennom åpen diskusjon kan man i noen tilfeller komme frem til nye og bedre løsninger. Behandling av saker der det er uenighet, gir i tillegg god anledning til praktisk læring i forhandling og organisasjonsarbeid.

Selv om resultatet av en sak ikke nødvendigvis blir slik deltakerne ønsket, kan god

behandling av saker som fremmes, bidra til minsket uenighet og misnøye. Ved avslutningen av en sak bør deltakerne føle at de har blitt hørt og tatt seriøst. Dette vil ofte bety at deres synspunkter har vært gjenstand for reelle vurderinger og drøftinger – at de har blitt invitert som medspillere og sparringpartnere i det rommet kommunen handler innenfor. God behandling av saker innebærer også å gi tydelig informasjon som kan bidra til å forhindre misforståelser og skape økt forståelse for de avgjørelsene kommunen fatter.

Brukerundersøkelser

Brukerundersøkelser kan gjennomføres på mange ulike måter. Hovedskillet går mellom kvantitative og kvalitative metoder, og innenfor disse kategoriene kan data samles inn i individuelle intervjuer eller gruppeintervjuer.

En brukerundersøkelse kan gi verdifulle innspill fra deltakerne, som kan brukes til å forbedre programmet. For å ende opp med resultater som kan tas i bruk, må undersøkelsen være godt gjennomtenkt og gjennomført.

Dette kapitlet gir råd til de ulike fasene i en brukerundersøkelse: planlegging, innhenting av informasjon, behandling av innsamlet informasjon og bruk av resultater. Rådene er rettet både mot kommuner som skal lage undersøkelser selv – fra start til slutt – og mot de som får hjelp utenfra til hele eller deler av prosessen.

1. Planlegging

Grunnlaget for en god brukerundersøkelse ligger i planleggingen. Enten virksomheten skal gjennomføre undersøkelsen selv, eller få hjelp eksternt, og uavhengig av metodevalg (hvis det allerede er bestemt), starter forberedelsen av en brukerundersøkelse med å gjøre en del nødvendige avklaringer. De innledende avklaringene skal legge grunnlaget for valg av en hensiktsmessig metode.

Mål og delmål, eksempel:

Overordnet mål: å forbedre innholdet i introduksjonsprogrammet.

Delmål: å kartlegge forholdet mellom deltakernes forventninger og tilfredshet med programmet.

Delmål: å få informasjon om grad av tilfredshet med programmet varierer med utdanningsbakgrunn.

Avklaringer

Målsetting: Hva er målet med å gjennomføre en undersøkelse? Sett gjerne opp et overordnet mål og ulike delmål.

Ansvar: Hvem skal være ansvarlig for planlegging, gjennomføring og oppfølging? Uavhengig av om man skal gjennomføre undersøkelsen selv eller med ekstern hjelp, bør det være en eller flere personer i virksomheten som har spesielt ansvar for oppfølging.

Rammer for endring: Hva kan endres, og hva kan ikke endres? Eksempler på forhold som ikke kan endres lokalt: størrelse på introduksjonsstønad og forpliktelse til heldagstilbud. Eksempler på forhold som kan endres lokalt: undervisningsmetoder, tilgjengelighet, informasjon, tilrettelegging.

Vilje til endring: Er det vilje blant ansatte og ledere til å gjøre endringer, og på hvilke områder?

Temaer og problemstillinger: Tenk igjennom hva det er behov for informasjon om for å oppnå målsettingen med undersøkelsen. Sett opp temaer og problemstillinger som undersøkelsen skal belyse. Disse danner bakgrunnen for å lage spørsmål senere.

Kunnskapsbehov: Hva slags type informasjon er det viktigst å få? Er det viktigst med informasjon om omfang og andeler (*Eksempel:* Hvor mange av deltakerne er tilfredse med norskundervisningen?), eller er hovedmålet med undersøkelsen å få kunnskap i dybden om *hvorfor* og *hvordan*? (*Eksempel:* Hvorfor er deltakere tilfredse/misfornøyde med norskundervisningen?).

Ressurser: Hvilke ressurser har virksomheten (tid, økonomi og kompetanse)? Å trekke inn eksterne analyseressurser kan være kostbart – å gjennomføre selv er tidkre-

vende. Fremgangsmåten som velges, må være gjennomførbar innenfor rammene av tilgjengelige ressurser.

Analyse: Hvordan skal resultatene analyseres? Hvem skal gjøre det, og hvilken kompetanse krever analysen som planlegges? Finnes denne kompetansen internt, eller vil det være behov for opplæring eller ekstern hjelp? Hvordan skal resultatene tolkes – hva er et godt resultat? Hva er et dårlig resultat?

Oppfølging: Hvordan skal resultatene presenteres, og for hvem? Hvordan skal resultatene brukes? Hvordan skal man vurdere behov for nye undersøkelser?

Målgruppe: Hvem som er målgruppe, henger sammen med hva som er hensikten med undersøkelsen. I mange tilfeller vil målgruppen være alle nåværende deltakere i programmet. Men man kan også avgrense målgruppen hvis man vil belyse problemstillinger som ikke gjelder for alle. Hvis for eksempel målet er å få kunnskap om sammenheng mellom stor omsorgsbyrde i hjemmet og deltakelse i programmet, kan det være hensiktsmessig å avgrense målgruppen til deltakere med mange barn. Målgrupper kan også avgrenses etter landbakgrunn, alder eller utdanningsnivå, alt etter hvilke problemstillinger man har definert.

Tips: Deltakerne bør ha noe erfaring fra programmet for å kunne besvare spørsmål om innhold.

Tenk igjennom hvordan personer i målgruppen skal kontaktes og hvilke ressurser det vil kreve. Noen grupper er vanskeligere å nå enn andre. Det krever for eksempel langt mer ressurser å gjennomføre en spørreundersøkelse blant tidligere enn blant nåværende deltakere, fordi tidligere deltakere er vanskeligere å nå. Gjør en vurdering av om det er sannsynlig å få kontakt med og svar fra nok personer i målgruppen.

Metode og gjennomføring: Valg av metode og fremgangsmåte bygger på avklaringene som nå er gjort! Les mer om ulike metoder lenger ned.

Gjøre selv eller leie inn ekstern hjelp?

Om man velger å sette ut hele eller deler av undersøkelsen til eksterne konsulenter, eller om man skal gjøre alt selv, bygger på avklaringene i listen ovenfor. Å utføre undersøkelsen selv kan gi verdifull kunnskap og erfaring. En forutsetning for å gjennomføre hele undersøkelsen selv er at virksomheten har den nødvendige kompetansen og ressurser i form av tid.

Å leie inn ekstern analysehjelp krever økonomiske ressurser. Men husk at bruk av ansattes tid må tas med i regnestykket for om det lønner seg økonomisk å gjennomføre undersøkelsen selv, eller sette den ut til eksterne. Det som er fort gjort for en erfaren konsulent, kan ta mye tid for en som skal gjennomføre en brukerundersøkelse for første gang.

Det er viktig å være klar over at man må bruke tid og ressurser på brukerundersøkelsen også om man baserer seg på bruk av eksterne konsulenter. For å sikre at brukerundersøkelsen gir relevant informasjon, er det nødvendig at de som kjenner virksomheten involverer seg grundig i planleggingen.

Forankring og informasjon

For at resultatene fra undersøkelsen skal tas i bruk, er det viktig med både forankring og informasjon – blant ansatte, ledere og deltakere.

Forankring – vertikalt og horisontalt. Hvilke etater berøres av temaer som skal behandles i brukerundersøkelsen? Ledelse og ansatte fra alle relevante etater bør involveres i planlegging, gjennomføring og oppfølging av undersøkelsen. Ansatte og ledelse bør forberedes på at resultatene ikke nødvendigvis er behagelige, men at de allikevel kan være nyttige.

Informasjon til deltakere om hensikten med undersøkelsen, hvordan den skal gjennomføres, og hvordan resultatene skal tolkes og brukes. En brukerundersøkelse kan gi deltakerne forventninger om endringer. Informér om hva undersøkelsen kan ha innvirkning på: Hvilke type endringer vil det være rom for å gjøre i etterkant av undersøkelsen? Hva er det som ikke kan forandres? Forklar grundig hvordan anonymisering av svar skal sikres, i alle ledd i prosessen. Fremhev at målet er å få deltakernes ærlige svar – poenget er ikke at de skal være høflige.

Hvordan tilrettelegge for oppriktige svar?

En vellykket brukerundersøkelse fanger opp brukernes oppriktige synspunkter. Dels handler dette om hva man spør om, og hvilke svaralternativer det er mulig å velge mellom. Men det kan også handle om hvem som spør. Hvis målet med en undersøkelse er å belyse tilfredshet/misnøye med norskundervisningen, kan det være en fordel at det ikke er forskerene som spør eller samler inn svar.

En brukerundersøkelse bør tilrettelegges på en måte som oppmuntrer deltakerne til å gi oppriktige tilbakemeldinger. For noen deltakere kan anonymisering være det som skal til for å gi ærlige fremfor høflige svar.⁶

Å sikre de som skal delta i en brukerundersøkelse, anonymitet, innebærer at det ikke skal være mulig å gjenkjenne deltakerne på bakgrunn av svarene de gir. Det er lettere å ivareta anonymitet hvis undersøkelsen gjennomføres av eksterne konsulenter, men også fullt mulig om hele undersøkelsen er basert på interne ressurser. Hvis man skal stå for datainnsamlingen selv, må eventuelle personlige intervjuer gjennomføres av noen som ikke kjenner deltakerne. Spørsmål om bakgrunnsinformasjon må begrenses i forhold til antall respondenter

uansett hvem som gjennomfører undersøkelsen. Hvis det er få deltakere i en kommune, kan for eksempel opplysninger om kjønn og landbakgrunn til sammen gjøre at deltakerens anonymitet i realiteten ikke er ivaretatt. Rådene som gis om planlegging og gjennomføring av brukerundersøkelser i dette heftet, er basert på at deltakernes anonymitet skal ivaretas.

Hvordan sikre deltakerne anonymitet?

- Ikke still spørsmål som i kombinasjon synliggjør respondentens identitet.
- Bruk av åpne svarkategorier med mulighet til å skrive på eget språk kan gjøre respondentene gjenkjennelige. Alternativer:
 - Få svarene oversatt til norsk av en ekstern og nøytral person.
 - Overlat analyse av data til en som ikke kjenner deltakerne.

Temaer og problemstillinger

Det er det overordnede målet med brukerundersøkelsen som styrer hvilke temaer og problemstillinger dere velger å fokusere på. Hva trenger dere kunnskap om for å kunne forbedre programmet og i størst mulig grad imøtekomme deltakernes behov?

Hva som er aktuelle temaer, vil variere med hvilken fase av programmet deltakerne er i. Helt nye deltakere har ikke forutsetninger for å besvare spørsmål om innhold i programmet. Brukerundersøkelser med nye deltakere er egnet for å kartlegge hvilke forventninger de har til programmet og hva slags informasjon de har fått i forkant.

For at brukerundersøkelsen skal gi resultater dere kan bruke til å forbedre programmet, er det viktig å stille spørsmål som gir relevant informasjon. Hva som er relevant, kan variere fra kommune til kommune. Mange temaer og problemstillinger er allikevel felles. Generelt kan man si at relevante temaer for en brukerundersøkelse er alle temaer som kan ha betydning for deltakernes kvalifisering

⁶ Noen vil også si at ivaretagelse av brukerens anonymitet er et krav for alle brukerundersøkelser. Se for eksempel: Marit Helgesen, «Brukermedvirkning; realiteter og idealer», vedlegg 1 til NOU 2006:7 *Det lokale folkestyret i endring*.

og overgang til arbeid eller utdanning. Men deltakere og ansatte/ledelse er ikke nødvendigvis alltid enige i hva som er viktig for god kvalifisering, og de enkelte deltakerne vil selvsagt også ha ulike meninger. Brukermedvirkning bør innebære at deltakerne, som individer og gruppe, får være med og definere hva som er viktig for god kvalifisering og overgang til arbeid eller utdanning. Dialog med deltakere før man lager en undersøkelse, individuelt eller i grupper, kan gi informasjon om hvilke temaer som er viktige for deltakerne – og som derfor bør dekkes i en brukerundersøkelse.

Relevante temaer i en brukerundersøkelse er alle temaer som har betydning for deltakernes kvalifisering og overgang til arbeid eller utdanning.

Nedenfor er forslag til temaer som kan tjene som utgangspunkt for dialog med deltakerne om hva som er viktig for godt utbytte av introduksjonsprogrammet.⁷ Dette er ingen uttømmende liste. Det er heller ikke et mål at lokale brukerundersøkelser skal dekke alle temaene som foreslås her. Tvert imot kan det være hensiktsmessig og helt nødvendig å begrense antall temaer som skal behandles i én og samme undersøkelse. Valg av temaer bør bygge på en vurdering av hva det er mest behov for kunnskap om.

Tilpasning av undervisningen. Både deltakere uten utdanning og med høy utdanning opplever at undervisningen ikke er godt nok tilpasset eget språknivå og utdanningsbakgrunn.

Norskopplæring. Flere deltakere ønsker seg en annen fordeling av norsktimer, med mer norskundervisning i starten av programmet. Det er også deltakere som gir uttrykk for at forbedring av undervisningsmetodene i norsk ville gi bedre og mer effektiv læring.

Godkjenning av utdanning fra utlandet. Deltakere med høyere utdanning fra opprinnelseslandet etterlyser bedre tilrettelegging ved å inkludere aktiviteter som kan føre til godkjenning av utdanning som del av introduksjonsprogrammet.

Forhold utenfor programmet. Det er mange forhold utenfor programmet som kan påvirke læringsutbyttet på vesentlige måter. Eksempler på dette er store omsorgsoppgaver privat og boligsituasjon.

Språk- og arbeidspraksis. Deltakernes forventninger til praksis er ikke alltid i samsvar med formålet med praksis. Flere deltakere oppfatter at bedrifter utnytter praksis som gratis arbeidskraft. Deltakernes læringsutbytte av praksis er varierende.

Samfunnskunnskap. Deltakere med høyere utdanning etterlyser bedre tilpasset undervisning i samfunnskunnskap.

Ansvar for egen kvalifisering. Å gi deltakerne økte muligheter for å ta ansvar for egen kvalifisering kan gi bedre utbytte av programmet. En brukerundersøkelse kan være et virkemiddel for å skape bevissthet hos deltakerne om hva man selv kan gjøre for å forbedre programmet.

Lokaler og fasiliteter. Praktiske forhold som for eksempel lokaler for undervisning og tilgang på datamaskiner kan ha betydning for den enkelte deltakers læring.

⁷ Bygger på kvalitative intervjuer IMDi har gjennomført med utvalgte kommuner, rapporten «Fokusgrupper med deltakere på introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger og innvandrere» (Rambøll Management, 2009), se nettside: <http://www.imdi.no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/2005/FoU-prosjekt-Fokusgrupper-med-deltakere-pa-introduksjonsprogram-for-nyankomne-flyktninger-og-innvandrere/> og Fafo og ISFs evaluering av introduksjonsordningen (Kavli, Hagelund og Bråten (2007): Med rett til å lære og plikt til å delta. Fafo-rapport 2007-34).

Programrådgiverens tilgjengelighet og oppfølging.

Tett oppfølging av deltakerne er viktig for overgang til arbeid eller utdanning.⁸ En brukerundersøkelse kan gi informasjon om hvorvidt deltakeren opplever tilstrekkelig oppfølging i programmets ulike faser, og om programrådgiver er tilstrekkelig tilgjengelig.

Kommunikasjon og bruk av tolk. En forutsetning for brukermedvirkning er at deltakerne forstår informasjonen de får – og at de kan gjøre seg forstått. For deltakere med begrensede norskkunnskaper kan tilgang på tolk og kvalitet på tolking ha betydning både for mulighet til innflytelse og for utbytte av programmet.

Forhold til individuell plan. At deltakerne kjenner til og har et eierforhold til egen individuell plan, er nødvendig for at individuell plan skal fungere som et redskap for brukermedvirkning. En brukerundersøkelse kan gi informasjon om deltakernes forhold til individuell plan.

Egenstyrt tid. Mange deltakere opplever at det er for mye egenstyrt i programmet, som gir lite læringsutbytte.

Hva skal dere måle og hvorfor?

Før temaene skal gjøres om til konkrete spørsmål, må man ta stilling til *hva* som skal måles for de ulike temaene. Nedenfor er et eksempel på fem spørsmål som måler ulike forhold ved temaet språkpraksis. Poenget er ikke at brukerundersøkelsen skal inneholde spørsmål som dekker alle disse forholdene ved språkpraksis, men å være bevisst på å formulere spørsmål som gir den typen informasjon man er ute etter. Enkelt sagt er det slik at hva man spør om, styrer hva man får vite.

Eksempel:

1. Forventninger (målt før praksis): Tror du at språkpraksis kommer til å gjøre deg bedre til å snakke norsk?
2. Forventninger (målt etter praksis): Trodde du at språkpraksis skulle gjøre deg bedre til å snakke norsk?
3. Hva deltakerne synes de har lært: Gjennom språkpraksis har jeg blitt bedre til å (mulig med flere kryss)
skrive norsk snakke norsk lese norsk jeg har ikke blitt bedre i norsk gjennom språkpraksis
4. Tilfredshet: Er du fornøyd med hvor mye norsk du har lært i språkpraksis?
5. Viktighet: Synes du språkpraksis er viktig for at du skal lære norsk?

Tenk igjennom hva det er behov for informasjon om, og still de nødvendige spørsmålene – men ikke flere.

Hvordan bruke informasjon fra ulike typer spørsmål?

Eksempler:

Viktighet: Kan ses opp mot tilfredshet. Hvis en deltaker vurderer et tema som viktig og av dårlig kvalitet, er behovet for endring større enn hvis temaet vurderes som lite viktig og av dårlig kvalitet.

Forventninger (målt i ettertid): Kan ses opp mot tilfredshet. Kombinasjonen store forventninger og lav tilfredshet tilsier behov for endring – av forventningene, av tilbudet eller begge deler. Hvis forventningene var lavere enn tilfredsheten i etterkant, kan det være behov for å oppjustere forventningene.

Forventninger (målt i forkant): Gir mulighet til å justere urealistiske forventninger i forkant og/eller å tilpasse tilbudet.

Hva deltakerne synes de har lært: Gir et bilde av deltakernes egne vurderinger av hva de har lært, og (hvis samme spørsmålet stilles om flere aktiviteter) av hvilke aktiviteter/metoder deltakerne mener de lærer mest av. Kan ses opp mot hva lærerne mener deltakerne har lært.

⁸ Jf. evaluering av forsøkene med introduksjonsordning, se Djuve, A.B, H.C. Kavli, M. Lund og T. Østberg (2001): *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering*. Fafo-rapport 364.

2. Innhenting av informasjon

Hva er den beste metoden?

Informasjon om deltakernes erfaringer og synspunkter kan samles inn på mange ulike måter. Et hovedskille går mellom kvantitative metoder, som er basert på bruk av spørreskjema med hovedsakelig fastlagte svarkategorier, og kvalitative metoder, hvor datainnsamlingen er basert på mer åpne intervjuer. Valg av metode avhenger av:

- **Hva undersøkelsen skal gi svar på**

Hvis målet med undersøkelsen er å få informasjon om *omfang*, for eksempel om hvor stor andel av deltakerne som er tilfredse med hvor mye norsk de har lært i språkpraksis, er en kvantitativ undersøkelse det rette valget. Hvis det viktigste derimot er å få kunnskap i dybden om *hvorfor* deltakerne er fornøyde eller misfornøyde med språkpraksis, er en kvalitativ undersøkelse bedre egnet. Også andre metoder for brukerdialog, individuelt eller i grupper, kan gi kvalitativ informasjon om *hvorfor* og *hvordan*.

- **Målgruppen**

Hvem er det undersøkelsen ønsker å si noe om? Man bør velge en metode som er egnet både for å nå målgruppen, og som vil gi pålitelig og relevant informasjon fra dem man spør. Det kan være nødvendig å prøve ut ulike metoder for å få svar på dette. Er det for eksempel hensiktsmessig å bruke en annen innsamlingsmetode overfor analfabeter enn deltakere med høyere utdanning? Er det grunn til å tro at noen deltakere vil uttrykke seg friere i en gruppesamtale enn i et intervju basert på spørreskjema?

Har kommunen kompetanse til å analysere og bruke den informasjonen som skal samles inn?

- **Ressurser (tid, økonomi og kompetanse)**

Det er viktig å velge en metode som gjør det mulig å gjennomføre undersøkelsen på en god måte innenfor rammene av de ressursene man har tilgjengelig.

Dersom man skal stå for utvikling og gjennomføring av en brukerundersøkelse selv, er det ressurser i form av ansattes tid og kompetanse som setter begrensninger for metodevalg. Økonomiske ressurser kan ha betydning for metodevalg hvis man skal sette ut undersøkelsen, helt eller delvis, til eksterne konsulenter. Hvis man vet at målgruppen er vanskelig å nå, som for eksempel deltakere som har avsluttet programmet, forutsetter en kvantitativ undersøkelse tilstrekkelige ressurser til å drive inn nok svar. Å sende spørreskjemaer per post gir erfaringsmessig svært få svar. Telefon- og besøksintervjuer gir høyere svarprosent – og også høyere kostnader. Dersom man ikke har ressurser til å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse som vil gi representative svar, bør man revurdere metodevalget. Resultatene fra en kvantitativ undersøkelse som ikke er representativ, har liten verdi. En kvalitativ undersøkelse bygger ikke på representativitet, og kan gi mer pålitelige resultater i tilfeller der målgruppen er vanskelig å nå.

Ved vurdering av ressurser er størrelsen på målgruppen av stor betydning. For kommuner med svært få deltakere, eller en begrenset målgruppe, kan det være aktuelt å analysere kvantitative data manuelt. Om kommunen har 200 deltakere i introduksjonsprogram, som alle skal besvare brukerundersøkelsen, vil det derimot være helt nødvendig å bruke et statistikkprogram for å analysere data. Hvis man ikke har tilgang til og kunnskap om hvordan man skal bruke et slikt program, bør målgruppen begrenses – eller man bør velge en annen metode.

Språk og tolk

Når en profesjonsutøver på grunn av manglende språkfelleskap ikke kan oppfylle veilednings- og informasjonsplikten, eller høre en part i en sak, må det tilrettelegges for tolking (fra www.tolkeportalen.no).

Alle deltakere bør gis mulighet til å delta i undersøkelsen på et språk de forstår og kan uttrykke seg på. Bruk av tolk vil derfor ofte være nødvendig ved innsamling av svar, enten det er via spørreskjema eller dybdeintervjuer.

Kvaliteten på tolkingen avhenger i stor grad av tolkens kvalifikasjoner. Oversikt over kvalifiserte tolker etter ulike språk finnes i Nasjonalt tolkeregister, på www.tolkeportalen.no. Ved behov kan man ta i bruk telefontolk eller skjermtolk.

Det er mulig å bruke tolk både til individuelle intervjuer og gruppeintervjuer. For mer informasjon om bruk av tolk ved gruppeintervjuer, se rapport fra Rambøll Management (2009) Fokusgrupper med deltakere på introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger og innvandrere. <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/2005/FoU-prosjekt-Fokusgrupper-med-deltakere-pa-introduksjonsprogram-for-nyankomne-flyktninger-og-innvandrere/> og Veileder for brukerundersøkelser når innvandrere er brukere (Fafo/SSB – publiseres av IMDi i 2009).

Fra «Retningslinjer for god tolkeskikk»:

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.

Tolking eller oversetting?

Hvis deltakerne skal besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk, kan spørsmålene tolkes muntlig direkte og/eller oversettes skriftlig i forkant. En oversettelse kan danne grunnlag for at deltakere selv kan fylle ut spørreskjema på eget språk, eller for muntlig formidling av spørsmål via tolk. Skriftlige oversettelser sikrer at spørsmålene stilles på likelydende måte til alle deltakerne, og at oversettelsen av norske ord og begreper blir så presis som mulig. Oversetting av spørsmål bør gjøres i flere runder – fra norsk til det aktuelle språket og tilbake til norsk igjen, for å sikre kvalitet.⁹ Oversetting er med andre ord ressurskrevende.

For mindre undersøkelser vil ofte direkte tolking være mest aktuelt. Uansett om man velger skriftlig oversetting eller direkte tolking, må man være oppmerksom på at enkelte begreper kan være vanskelig å oversette fra norsk til andre språk. Både for kvalitative og kvantitative undersøkelser er det viktig å gjennomgå spørsmål og eventuelle svarkategorier med tolken i forkant, slik at tolken kan utføre tolkingen best mulig.

Tolkens rolle

Tolkens oppgave er å formidle det som blir sagt direkte. Ifølge retningslinjer for tolking¹⁰ skal tolken ikke legge til, trekke fra eller endre på noe av det som blir sagt. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget. Ved bruk av tolk til gjennomføring av en brukerundersøkelse er det med andre ord ikke tolkens oppgave å forklare spørsmål eller å hjelpe til med å fylle ut skjemaer. For mer informasjon om kommunikasjon via tolk, se www.tolkeportalen.no.

⁹ Jf. *Veileder for brukerundersøkelser når innvandrere er brukere* (Fafo/SSB – publiseres av IMDi i 2009).

¹⁰ Se «Retningslinjer for god tolkeskikk», http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_7145.aspx

Kvantitativ metode – bruk av spørreskjema

Hvem skal spørres?

For at resultatene fra en kvantitativ spørreundersøkelse skal være generaliserbare, må man enten spørre alle i den gruppen man ønsker å uttale seg om, eller trekke ut et representativt utvalg. Her tar vi utgangspunkt i at man ønsker å spørre alle i en nærmere definert målgruppe. Målgruppen kan for eksempel være alle nåværende deltakere i programmet eller alle deltakere som har vært i programmet i mer enn seks måneder.¹¹

Hva vet man om deltakernes synspunkter på programmet på bakgrunn av en undersøkelse der halvparten av de som ble bedt om å svare, ikke har svart?

For å få pålitelige og generaliserbare svar er det viktig at flest mulig svarer! Høy svarprosent øker sjansen for at de som besvarer undersøkelsen, er representative for hele gruppen man ønsker informasjon om. Problemet med lav svarprosent er at frafallet (alle som ikke svarer) kan være skjevt fordelt. Hvis de som ikke svarer, skiller seg fra de som svarer, på vesentlige måter, blir ikke undersøkelsen representativ. Noen av skjevhetene som kan oppstå ved høyt frafall, kan man analysere og korrigere for ved å sammenlikne gruppen som har svart, med hele gruppen man ønsker å si noe om. På den måten kan man for eksempel få vite om alders- og kjønnsfordelingen er rimelig lik i de to gruppene. Det kan imidlertid også være forskjeller mellom de som har svart, og de som var trukket ut til å svare, som ikke lar seg kontrollere for. Det kan for eksempel være sånn at de som har valgt å svare, er mer kritiske enn gjennomsnittet til tjenesten som skal vurderes, og at de har valgt å svare fordi de har spesielt negative erfaringer.

¹¹ Hvis man ønsker å lage en representativ spørreundersøkelse gjennom å trekke ut et utvalg, se *Veileder for brukerundersøkelser når innvandrere er brukere* (Fafo/SSB – publiseres av IMDi i 2009), og annen anbefalt litteratur i liste bakerst.

Når man definerer målgruppen for undersøkelsen, er det viktig å tenke over hvordan man skal få personene i utvalget til å svare, og hvilke ressurser som er til rådighet. Hvis man for eksempel ønsker å rette undersøkelsen også mot tidligere deltakere ved programmet, vil det være betydelig vanskeligere å drive inn svar enn hvis undersøkelsen begrenses til deltakere som kan nås i undervisningstiden. For å nå deltakere som har avsluttet programmet, kan det være nødvendig med telefon- eller besøksintervjuer med tolk.

Hvis en spørreundersøkelse har svært lav svarprosent, er det god grunn til å stille spørsmål ved undersøkelsens representativitet. En viktig del av forberedelsene til en spørreundersøkelse er derfor å legge en plan for hvordan man skal få kontakt med målgruppen og motivere flest mulig til å svare.

Tips: Gjennomføring av brukerundersøkelsen i undervisningstiden gjør det lettere å få inn svar.

Tiltak for å oppnå høy svarprosent:

- Gjennomfør undersøkelsen på et tidspunkt mange av deltakerne uansett er samlet, for eksempel til undervisning.
- Gi god informasjon til deltakerne i forkant. Forklar at målet med brukerundersøkelsen er å få ærlige tilbakemeldinger fra deltakerne for å forbedre programmet.
- Er det personer i målgruppen som er i praksis, og som er vanskeligere å nå? Tenk igjennom hvor alle i målgruppen befinner seg på dagtid, og lag strategier for å få kontakt og motivere til å fylle ut skjemaet.
- Gjør det mulig å fylle ut og levere inn skjema over en periode – ikke bare én dag.

- Deltakere som ikke møter opp eller svarer per post, kan følges opp med telefon- eller besøksintervju.

Hvem skal fylle ut skjemaene?

Selve utfyllingen av spørreskjemaet kan gjennomføres på flere måter:

- Deltakerne fyller ut skjemaene selv.
- Deltakerne besvarer spørsmålene muntlig, mens intervjuer registrerer svarene.

Skjemaene kan besvares individuelt eller i grupper, på papir eller elektronisk.

Vurder hvordan fremgangsmåten som velges, kan påvirke informasjonen som samles inn. Gjennomfør undersøkelsen på en måte (eller flere måter) som gjør at flest mulig svarer, at spørsmålene forstås riktig, og som tilrettelegger for at deltakerne vil gi ærlige og pålitelige svar.

Tenk igjennom: Kan det påvirke deltakernes oppriktighet hvis de intervjues i grupper? Vil alle deltakerne være i stand til å forstå spørsmålene hvis de skal fylle ut skjemaene selv? Behandler undersøkelsen temaer som det kan være vanskelig å uttale seg ærlig om i et intervju?

Hvis deltakerne skal fylle ut skjema selv:

- Gjennomgå og forklar spørsmålene i forkant.
- Hva skal deltakerne gjøre dersom de har behov for forklaring av spørsmål under-

veis? Husk at tolkens rolle bare er å oversette.

- Deltakere som ikke kan lese og skrive nok til å fylle ut skjemaet selv, bør intervjues personlig.
- Planlegg hvordan skjemaene skal samles inn på en måte som sikrer deltakerne anonymitet. Ett alternativ kan være at deltakerne leverer skjemaene i resepsjonen, eller legger dem i en boks. En annen mulighet er å la en person som ikke kjenner deltakerne, samle inn skjemaene.

Planlegg: Er det noen av deltakerne som trenger hjelp til å fylle ut skjemaet? Hvem skal hjelpe dem?

Husk: Av hensyn til anonymisering bør ikke lærer, programrådgiver eller annen person som er involvert i deltakernes program, hjelpe til med utfylling av skjemaene.

Hvordan lage spørreskjema?

Et spørreskjema bør være utformet slik at det er enkelt å besvare, og på en måte som gir nyttig og presis informasjon. Både spørsmål og svarkategorier må være nøye gjennomtenkte. Det er viktig at skjemaet ikke er for langt! For mange spørsmål trötter ut den som skal besvare. Velg ut de mest relevante spørsmålene – husk at ingen undersøkelser gir svar på alt.

SVARALTERNATIVER

Åpne eller faste svarkategorier

Skal det brukes spørsmål med faste eller åpne svarkategorier – eller en kombinasjon?

Åpne svarkategorier	Faste svarkategorier
Gir deltakeren mulighet til å svare fritt	Begrenser mulige svar
Krevende å systematisere data	Lett å systematisere data
Deltakernes håndskrift kan gjenkjennes	Lett å anonymisere

Bruk av åpne spørsmål i spørreskjema bør begrenses, særlig hvis det er mange respondenter. Hvis man først og fremst ønsker deltakernes frie svar, bør man vurdere å gå over til en kvalitativ brukerundersøkelse. Vurdér eventuelt om skjemaet kan suppleres med en undersøkelse som i større grad gir rom for frie svar, eller om dette behovet kan ivaretas gjennom andre former for brukerdiallog.

Tenk igjennom:

- Er det behov for å bruke åpne spørsmål?
- Har virksomheten ressurser og kompetanse til å behandle data fra åpne spørsmål?

Flere typer av faste svarkategorier

Et spørsmål kan følges av ulike typer svarkategorier.

Eksempel:

Er du fornøyd med åpningstidene i resepsjonen?

1. *Skala:* Veldig misfornøyd

1-----2-----3-----4-----5 Veldig
fornøyd

2. *Avkrysning A:*

- veldig fornøyd
- fornøyd
- verken fornøyd eller misfornøyd
- misfornøyd
- veldig misfornøyd

B:

- ☺
- ☹
- ☹☺

Ulike typer svarkategorier kan kombineres i samme skjema.

Ved avkrysning:

Gjør det tydelig om man kun skal sette ett kryss eller om det er mulighet for flere!

Eksempel på spørsmål som skal ha ett kryss:

Hvor mange timer norsk har du per uke?

- 1-17
- 18-19
- 20 eller flere

Hvis det kun skal være mulig med ett kryss: Sørg for at alternativene er gjensidig utelukkende – svaret man vil gi skal kun passe ett sted.

Eksempel på spørsmål hvor det er mulig med flere kryss:

Når snakker du norsk:

- På arbeidsplassen
- I barnehagen/skolen
- Hos lege/tannlege
- Blant venner
- På offentlige kontorer
- Annet, spesifiser _____

Spørsmål

Ved utvikling av gode spørsmål legger dere grunnlag for å gjøre en god analyse. Hastverk når man lager spørsmålene, vil gi merarbeid senere, og i verste fall ubrukelige data.

Skal skjemaet brukes flere ganger (på ulike grupper eller årskull)? Hvis det skal være mulig å sammenlikne resultatene, kan ikke spørsmålene endres.

- **Bakgrunnsinformasjon.** Er de med høy utdanning mer eller mindre fornøyd enn de med lav utdanning? Er det forskjeller mellom kvinners og menns vurderinger av norskundervisningen? For å kunne gjøre denne typen analyser må man stille spørsmål som kartlegger deltakerens utdanningsnivå og kjønn. Annen bakgrunnsinformasjon om deltakerne som kan være aktuell å spørre om, er alder, barn/ikke barn eller landbakgrunn. **Men:** Det er ikke relevant å registrere denne typen opplysninger hvis informasjonen ikke skal brukes i analysene. Overflødige spørsmål gjør skjemaet lengre enn nødvendig. **Og:** Husk å ikke stille spørsmål som i kombinasjon synliggjør respondentens identitet. Jo færre respondenter, jo mindre bakgrunnsinformasjon kan man spørre om.

Det er 20 deltakere som skal besvare undersøkelsen. Fem av disse har bakgrunn fra Irak, hvorav to er menn. Den ene er 20 og den andre 40. Hvilke spørsmål om bakgrunnsinformasjon kan dere stille deltakerne uten å synliggjøre de irakiske mennenes identitet?

- **Spørsmål bør være så konkrete som mulig.** Konkrete spørsmål gir mer spesifikk informasjon, som gjør det lettere å bruke resultatene.
- **Hva skal spørsmålet måle?**
Eksempel: *Ta stilling til følgende påstand: Språkpraksis er viktig for at jeg skal lære norsk.* Dette er et spørsmål for å kartlegge deltakerens mening om språkpraksis som virkemiddel i egen norskopplæring (viktighet). Hvis målet er å få kunnskap om hvordan deltakerne vurderer egen praksis (tilfredshet), må spørsmålet stilles annerledes. Det er mulig å mene at språkpraksis er viktig, og at egen praksis ikke var nyttig. Hvis man vil måle både tilfredshet og viktighet, må det stilles to spørsmål.
- **Bruk enkelt språk** – prøv ut på forhånd deltakernes forståelse av begreper som brukes.
- **Still ett spørsmål av gangen.**
Eksempel: *Hvor fornøyd er du med språk- og arbeidspraksis?* Hvordan skal man svare på dette spørsmålet hvis man er fornøyd med språkpraksis og misfornøyd med arbeidspraksis? Del opp til to spørsmål.
- **Kan spørsmålet forstås på flere måter?**
Eksempel: *Språkpraksisen var som forventet.* Hvordan skal du svare på dette spørsmålet hvis du var veldig fornøyd med språkpraksisen, men hadde veldig negative forventninger?

Forslag: For å måle vurderinger opp mot forventninger kan man først stille et spørsmål om deltakerens forventninger og følge opp med et spørsmål om hans/hennes vurdering av utbytte.

- **Gir spørsmålene relevant informasjon?** Tenk på om spørsmålene vil gi informasjon som kan brukes til å forbedre programmet.
Eksempel: *Ta stilling til følgende påstand: Jeg lærte mye på språkpraksis.*
Svaralternativer: Ja Nei

Er det et godt resultat hvis 90 % svarer at de lærte mye? Spørsmålet gir ingen informasjon om hva de har lært eller om det de lærte var nyttig og relevant.

- **Sjekk at formuleringen i spørsmålet er i samsvar med svaralternativene.**
Eksempel på svaralternativer som ikke passer til spørsmålet:
I hvilken grad stoler du på at ansatte holder taushetsplikten? Svaralternativer:
 Veldig misfornøyd
 Litt misfornøyd
 Litt fornøyd
 Veldig fornøyd

- Involver representanter fra deltakere i utforming av skjema.
- Test ut skjemaet på noen få deltakere. Gå gjennom alle spørsmål og svar med test-personene etter at de har besvart skjemaet. Var det noe som var uklart eller vanskelig å svare på? Forstod de spørsmålene slik de var ment? Var det noen spørsmål de savnet? Var det for mange spørsmål? Gjør endringer av spørsmål og svaralternativer i tråd med tilbakemeldingene.

Kvalitativ metode – intervjuer individuelt eller i grupper

Fordeler:

- Gir deltakerne mulighet til å uttrykke seg friere enn gjennom et spørreskjema.
- Gir informasjon i dybden, og forståelse for hvorfor deltakerne svarer som de gjør.

Ulemper:

- Gir ikke grunnlag for å si noe om omfang, med mindre man spør alle.
- Gir ikke presise målinger, som gjør det vanskeligere å sammenlikne svar og utvikling over tid.
- Krever kompetanse i å gjennomføre og analysere kvalitative intervjuer.

Kvalitative intervjuer egner seg for å gå i dybden av utvalgte problemstillinger eller når målet med undersøkelsen er å utforske åpent hvilke temaer og problemstillinger deltakerne er opptatt av. Kvalitative intervjuer kan brukes både for å forberede en kvantitativ undersøkelse og i selvstendige brukerundersøkelser.

Et kvalitativt intervju og et intervju basert på spørreskjema kan belyse de samme temaene og problemstillingene, men gir ulik type informasjon. I et spørreskjema er spørsmål og svarkategorier utformet for å gi presis informasjon som kan telles opp. I et kvalitativt intervju skal spørsmålene åpne for at deltakeren kan uttrykke seg friest mulig. Det deltakeren sier, kan følges opp der og da av intervjueren, misforståelser kan avklares, og deltakeren kan bes om å forklare og utdype svar. For noen vil det være lettere å uttrykke seg i et kvalitativt intervju enn gjennom et spørreskjema.

I forkant av intervjuet utarbeides en intervjuguide som angir temaer og spørsmål for intervjuet. For mer utførlig informasjon om gjennomføring av kvalitative intervjuer, se

Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere. Fafo/SSB (publiseres av IMDi i 2009).

Hvem skal intervjues?

Enten man skal gjennomføre undersøkelsen selv eller basere seg på ekstern hjelp (se tidligere avsnitt om dette), må virksomheten ta stilling til hvem som skal intervjues og hvordan.

Man kan velge å intervju alle deltakerne i programmet eller et utvalg. Hvis man ikke skal intervju alle innenfor den definerte målgruppen, må man ta stilling til hvordan man skal velge ut informanter. I kvalitative undersøkelser er det ikke et mål at de man intervjuer skal være representative for alle deltakerne. Man kan snarere snakke om at kvalitative undersøkelser baserer seg på *strategiske utvalg*. Ønsker man å kartlegge bredde, bør man velge informanter med ulik bakgrunn og ulike erfaringer. Man kan også bestemme seg for å velge ut informanter som har utmerket seg som spesielt engasjerte, eller som har spesiell innsikt i det som skal belyses.

Intervju én og én eller i grupper?

Kvalitative intervjuer kan gjennomføres individuelt eller i grupper.

Fokusgrupper

En fokusgruppe er en gruppesamtale om ett eller flere temaer. Samtalen ledes av en moderator, en gruppeleder, som har en intervjuguide som hjelpemiddel. Moderator skal styre samtalene inn på de på forhånd bestemte temaene, men skal ha en tilbaketrasket rolle. Målet med fokusgrupper er at deltakerne skal diskutere mest mulig fritt, innenfor valgte temaer.

I en fokusgruppe bør man ha ett felles språk for diskusjon. Det er vanskelig å få til en livlig diskusjon hvis fem deltakere med ulike språk skal ha hver sin tolk. Det som derimot fint lar seg gjøre, er å gjennomføre en fokusgruppe på et språk som er felles

for deltakerne, men som ikke moderator behersker. Ved hjelp av en god tolk kan moderator både følge med på diskusjonen og stille spørsmål til gruppen. Hvis det er behov for tolk, er det imidlertid nødvendig å beregne ekstra tid. Det bør heller ikke være for mange deltakere, fem-seks personer er ideelt.¹² Fokusgrupper fungerer best hvis deltakerne i gruppen ikke er altfor ulike. Hvilke egenskaper som bør være like, vil variere fra tema til tema. Det sentrale er å sette sammen en gruppe med tanke på å skape god diskusjon, og å minske sjansen for at noen få deltakere dominerer diskusjonen.

Fordeler:

- Gjennom diskusjon deltakerne imellom kan man få frem annen informasjon enn gjennom individuelle intervjuer. Deltakerne får anledning til å kommentere og diskutere hverandres synspunkter. Man får mulighet til å registrere enighet og uenighet i gruppen og får innsikt i argumentasjonen bak ulike standpunkt. For noen kan det være lettere å snakke i en gruppe.
- Ressursbesparende – man får snakket med mange på kort tid. Det tar mindre tid å intervju en gruppe på seks deltakere enn å gjennomføre seks individuelle intervjuer.

Ulemper:

- Fungerer best når deltakerne i gruppen er relativt like.
- Forutsetter at deltakerne kan diskutere på et felles språk.
- Egner seg ikke for sensitive temaer. Eventuell uenighet vil ikke alltid komme frem i diskusjonen.

- Diskusjon tar tid og gjør at det er vanskelig å rekke gjennom mange temaer. En fokusgruppe bør ikke vare mer enn maks to timer.

Individuelle intervjuer

Hvis det er behov for å snakke om sensitive temaer, eller å snakke detaljert om enkeltpersoners erfaringer, kan individuelle intervjuer egne seg bedre enn fokusgrupper.

Fordeler: Sikrer at den enkelte deltaker blir hørt. Gir god anledning til å gå i dybden av flere temaer, og kartlegge detaljer.

Ulemper: Ressurskrevende.

Hvordan lage en god intervjuguide?

En god intervjuguide er et viktig hjelpemiddel for å gjennomføre et vellykket intervju. Det er derfor en god investering å legge arbeid i denne fasen av forberedelsene.

Hvordan skal intervjuet innledes? For å få ærlige svar og pålitelig informasjon er det viktig at de som skal intervjues, føler seg trygge. Tenk igjennom hvordan det skal informeres om hensikten med intervjuet, og hvordan data skal anonymiseres.

Begynn med spørsmål som det er lett å svare på. Introduser vanskeligere og eventuelle sensitive temaer etter hvert.

Vær realistisk med hensyn til hvor mange temaer/spørsmål intervjuet kan dekke! Prøv ut intervjuguiden og gjør justeringer.

Det kan være lurt å stille noen åpne spørsmål for å gi informantene anledning til selv å definere hva som er sentrale problemstillinger. Eksempel på et åpent spørsmål er: «Hvordan er det å gå på intro?» Åpne spørsmål kan lede informanten inn på viktige temaer, men kan også gi veldig generelle beskrivelser. Følg opp generelle beskrivelser med spørsmål som gir konkret informasjon om faktiske erfaringer. Be om utdyping, spør om hvordan og hvorfor.

Eksempel: Informanten svarer: «Det er bra, jeg liker meg her.» Følg opp med: «Hva

¹² For mer informasjon om bruk av tolk i fokusgrupper, se rapporten: Fokusgrupper med deltakere på introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger og innvandrere. Rambøll Management (2009): <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/2005/FoU-prosjekt-Fokusgrupper-med-deltakere-pa-introduksjonsprogram-for-nyankomne-flyktninger-og-innvandrere/>

er bra?» og «Hvorfor liker du deg?» Gode data fra kvalitative intervjuer er detaljerte og konkrete.

Kombinasjon av metoder for å samle inn data

Noen ganger kan en kombinasjon av ulike metoder for datainnsamling gi det beste resultatet. Årsakene til at man velger å kombinere metoder, kan være at man ønsker både kvantitativ og kvalitativ informasjon, eller at man vurderer det som hensiktsmessig å spørre ulike grupper av deltakere på ulike måter.

- **Ulike metoder for den samme gruppen.** Gjennom å kombinere metoder kan man få mer informasjon. Hvis man skal gjennomføre en spørreundersøkelse, kan kvalitative intervjuer med deltakerne i forkant gi viktige innspill til hvilke temaer og problemstillinger spørreundersøkelsen bør behandle. Det kan også være motsatt: Kvalitative intervjuer med deltakerne i etterkant av en spørreundersøkelse kan bidra til å forklare og fylle ut funnene.
- **Ulike metoder for ulike grupper av deltakere.** Hvis gruppen av deltakere er svært sammensatt, er det ikke sikkert at den samme metoden egner seg like godt for alle i programmet. Valg av ulike metoder for ulike grupper av deltakere (eks.: analfabeter og høyt utdannede) kan også være styrt av behov for forskjellige type data om forskjellige grupper.

3. Behandling av innsamlet informasjon

Systematisering av svar

Kvantitative data:

Elektronisk registrering av deltakernes svar gjør resultatene mer oversiktlige og gir mulighet for mer avanserte analyser. Nyttige verktøy er regneark (for eksempel Excel) eller statistikkprogrammer (for eksempel SPSS).

Alternativet til elektronisk registrering er å telle og registrere manuelt. Dette gir begrensede analysemuligheter. Manuell registrering av svar vil raskt bli tungvint og uoversiktlig hvis man har mange svar, eller hvis man vil koble svar mellom to spørsmål eller mellom bakgrunnsinformasjon og resultater.

Velg en måte å systematisere svar på som passer til mengden av data, analysebehov, økonomiske ressurser (noen programmer må kjøpes inn) og kompetanse. Undersøk om kommunen har aktuelle analyseprogrammer, og om det er noen i kommunen med kunnskap om analyse som kan bistå ved behov.

Kvalitative data:

Analyse av kvalitative intervjuer krever også at svarene systematiseres. Men fordi en kvalitativ undersøkelse ikke er representativ (med mindre man har intervjuet alle i målgruppen), gir det lite mening å telle opp antall svar på ulike spørsmål og analysere svarfordeling. Analysen styres av spørsmålene som var utgangspunkt for undersøkelsen, med fokus på mønstre og temaer som går igjen. **Eksempel:** Målet med undersøkelsen var å få mer innsikt i hva som fremmer/hindrer godt utbytte av språkpraksis. Er det noe som går igjen i deltakernes fortellinger? Hvilke erfaringer og synspunkter er ulike, og gir intervjuene noen indikasjoner på årsaken til ulikhet i erfaringer og synspunkter?

Kvalitative data kan gi indikasjoner på sammenhenger og mulige forklaringer, men gir ikke grunnlag for å trekke konklusjoner om årsaker.

Hvis en kvalitativ brukerundersøkelse skal holde vitenskapelig standard, kreves kompetanse både i planlegging, gjennomføring og analyse.

Analyse – hva betyr svarene?

Det ligger mye analysejobb i alt som er gjort så langt. Den avsluttende analysejobben handler om å se systematisk på

hvordan informasjonen som er samlet inn, svarer på problemstillingene som var utgangspunktet for undersøkelsen.

Analysemulighetene ligger i spørsmålene og svarkategoriene som er valgt. Vi har allerede gitt eksempler på hvilke analysemuligheter ulike typer av spørsmål kan gi. For eksempel: Hvis deltakerne har blitt spurt både om forventninger til norskopplæringen og tilfredshet med hva de har lært, kan man se om det er samsvar mellom forventninger og tilfredshet.

Hvis den samme undersøkelsen er gjennomført tidligere, eller andre steder, kan resultatene sammenliknes.

Hvordan tolke tallene? Hva er et godt og hva er et dårlig resultat? Det er lurt å tenke gjennom hvordan svarfordelingen på ulike spørsmål skal tolkes, før man gjennomfører undersøkelsen. For noen spørsmål vil det kanskje være hensiktsmessig å bestemme en kritisk grense for hva som er et godt resultat, og hva som skal føre til iverksettning av endringer. Det er naturlig at denne grensen varierer fra spørsmål til spørsmål. Hvis én av ti deltakere oppgir å bli mobbet, bør den kritiske grensen for å iverksette tiltak allerede være nådd – selv om ni av deltakerne ikke opplever å bli mobbet. Hvis ni av ti deltakere svarer at de lærer mye norsk av diktat, kan det være god grunn til å fortsette med diktat selv om én av deltakerne er uenig i at metoden er god.

Er det et godt resultat hvis åtte av ti er fornøyde med norskundervisningen – mens to er veldig misfornøyde?

Søk etter mulige forklaringer i datamaterialet. Er det noe som kjenner seg ut som deltakerne som er veldig misfornøyde?

Gode spørsmål og svarkategorier gir et godt grunnlag for analyse. Men det vil alltid være rom for å tolke hva resultatene egentlig

betyr. Å drøfte resultatene med deltakerne kan gi nyttige innspill til tolking av svarene. Legg opp til en gjennomgang av resultater med deltakerne så raskt som mulig etter brukerundersøkelsen. Bruk innspillene dere får, til videre bearbeiding og analyse av data!

En del av analyseprosessen er også å vurdere hva det er behov for mer kunnskap om, og hvordan man skal gå frem for å innhente denne. Hva er det som bør følges opp i nye brukerundersøkelser? Hvilke temaer skal behandles videre gjennom andre former for brukerdiallog?

For mer informasjon om systematisering og analyse av data, se *Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere* (Fafo/SSB, publiseres av IMDi i 2009).

4. Bruk av resultater

Formidling

Så raskt som mulig etter at brukerundersøkelsen er gjennomført, og svarene analysert, bør resultatene presenteres. Husk alle relevante parter: deltakere, ansatte og ledelse – fra alle involverte etater. Velg måter å formidle på som gjør at alle nås. Bruk gjerne flere kanaler! Aktuelle alternativer kan være å skrive en rapport (husk enkelt og tilgjengelig språk), info-brev, presentasjon på intranett og/eller oppslagstavle eller egne informasjonsmøter. Presenter og diskuter resultatene fra brukerundersøkelsen i de daglige dialogarenaene – for eksempel på informasjonsmøter og i programrådgiveres individuelle samtaler med deltakerne.

Det kan være misvisende å oppgi svarfordeling i prosent når det er få informanter. Bruk absolutte tall.

Oppfølging

På bakgrunn av analysen og innspill fra ansatte og deltakere må virksomheten ta stilling til om resultatene fra brukerundersøkelsen skal føre til iverksetting av endringer. Alle tiltak eller forandringer på bakgrunn av en brukerundersøkelse bør synliggjøres – selv om det kanskje er snakk om små endringer. Hvis deltakerne har gitt tilbakemeldinger om misnøye som ikke følges opp med endringer, bør det forklares hvorfor. Årsaken kan være at problemet ikke lar seg løse innenfor virksomhetens handlingsrom, at det er uenighet deltakerne imellom, eller at de ansatte/ledelsen ut fra faglige vurderinger velger å ikke følge deltakernes ønsker.

Det viktige er å ta deltakernes tilbakemeldinger på alvor og behandle dem reelt. Det betyr ikke at alle tilbakemeldinger skal følges opp med endringer. Reell behandling kan også være å begrunne hvorfor man *ikke* vil gjennomføre et forslag deltakerne har spilt inn.

Resultatene fra undersøkelsen må brukes. Hvis de legges i en skuff og ikke kommenteres, er det liten grunn til å forvente engasjement og oppslutning fra deltakerne ved neste brukerundersøkelse.

Anbefalt litteratur og nettsider

Berg, Berit (1997). *Brukermedvirkning i arbeid med flyktninger*. SINTEF, temahefte.

Europeisk veileder i brukerretting og brukermedvirkning (2008). EUPAN.

Se nettside: <http://www.difi.no/hoved.aspx?m=53907>

Kommunenes sentralforbund, effektiviseringsnettverkene (2008). «*God prosess*» – en veileder for gjennomføring av bruker- og medarbeiderundersøkelser.

Se nettside: <http://www.ks.no/tema/Organisasjon-og-ledelse/Kvalitet/Effektiviseringsnettverkene/God-prosess-for-brukerundersokelser>

Rambøll Management (2009). *FoU-prosjekt: Fokusgrupper med deltakere på introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger og innvandrere*. Rapport.

Se nettside: <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/2005/FoU-prosjekt-Fokusgrupper-med-deltakere-pa-introduksjonspro-gram-for-nyankomne-flyktninger-og-innvandrere/>

SSB: «Ti tips for skjemasnekkere». Se nettside: <http://www.ssb.no/omssb/skjema.html>

Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere. Fafo/SSB, publiseres av IMDi i 2009.

Verktøykasse for likeverdige offentlige tjenester.

Se: www.imdi.no: <http://www.imdi.no/no/Dialog-og-mangfold/Likeverdige-offentlige-tjenester>

Vik, Gudrun, Ellen Hov Aanes og Mari Vestre (2002). *Brukerretting og mekanismer for brukermedvirkning*. Statskonsult.

Se nettside: www.statskonsult.no/publik/rapporter/fulltekst/n2002-09.pdf

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Postadresse: Postboks 8059 Dep, 0031 Oslo

Besøksadresse: Tollbugata 20, 0152 Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01

E-post: post@imdi.no

Bestilling av rapporter: bestilling@imdi.no

Pressetelefon: 917 55 351, e-post: presse@imdi.no

www.imdi.no

IMDis regionale enheter:

IMDi Indre Øst

Storgt. 10, 6. etg., Postboks 1253, 2806 Gjøvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 61 17 08 95

IMDi Midt-Norge

Peter Egges plass 2 (inngang Kjøpmannsgata),

7005 Trondheim

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 73 89 24 31

IMDi Nord

Havnegata 28 (inng. t. høyre), Postboks 83, 8502 Narvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 76 96 58 38

IMDi Sør

Slottsquartalet, Tordenskjoldsgate 9

Postboks 647, 4666 Kristiansand

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 38 02 04 80

IMDi Vest

Sandbrogaten 5-7, Postboks 159 Sandviken, 5812 Bergen

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 55 30 09 88

IMDi Øst

Tollbugata 20, Postboks 8059 Dep, 0152 Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01

978-82-92757-91-8



9 78-82-92757-918

