



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

Nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap

Gjennomføring og resultater 2024



Nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap

Gjennomføring og resultater 2024

imdi.no

ISBN: 978-82-8246-196-2 (pdf)

Utgitt: 10.11.2025

Innholdsfortegnelse

Innledning	4
Sammendrag	5
Om undersøkelsen	5
Hovedfunn blant deltakere i introduksjonsprogrammet	5
Hovedfunn blant deltakere i norsk og samfunnskunnskap utenfor introduksjonsprogrammet	6
1. Gjennomføring av undersøkelsen	7
Hvorfor gjennomføre brukerundersøkelsen?	7
Bakgrunn	7
Om datainnsamling	9
Innhold i undersøkelsen	10
Tilbakemeldinger fra kommunene	10
Om respondentene i undersøkelsen	11
Deltakere i introduksjonsprogram	12
Deltakere i norskopplæring	14
Om kommunene	17
Om representativitet og usikkerhet i datagrunnlaget	19
2. Resultater	21
Bosetting	21
Resultater for deltakere i introduksjonsprogram	22
Varighet av introduksjonsprogrammet	23
Kontakt med programrådgiver	23
Selvbestemmelse i introduksjonsprogrammet	26
Kjennskap til klagemuligheter introduksjonsprogrammet	27
Norskopplæring	28
Livsmestring i et nytt land	31
Foreldreveiledning	32
Karriereveiledning, arbeidspraksis og jobbsøkerkurs	34

Negative opplevelser	36
Helsetjenester	37
Digital opplæring	39
Resultater for deltakere i kun norskopplæring og samfunnskunnskap	40
Norskopplæring	40
Kjennskap til klagemuligheter i norskopplæringen	42
3. Veien videre	43
Referanser	44

Innledning

Introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap er de viktigste virkemidlene for å bidra til å nå den politiske målsettingen om rask og varig tilknytning til arbeidslivet for nyankomne innvandrere. Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid (integreringsloven) legger rammene for innhold og gjennomføring av introduksjonsprogrammet, og definerer mål og krav til deltakere og kommuner (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2021b).

Brukermedvirkning står sentralt i norsk forvaltning. De fleste sektorer legger til rette for å videreutvikle tjenester basert på innspill fra brukere. I offentlig sektor, der brukerne har begrensede muligheter til å velge bort tjenester de ikke er fornøyde med, er det spesielt viktig å legge til rette for at brukerne blir hørt (Tyldum 2018). Introduksjonsprogrammet og norskopplæring for nyankomne innvandrere er nettopp en slik offentlig tjeneste. Det er viktig å få innblikk i deltakernes erfaringer – både for å kunne evaluere introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap, og for å kunne videreutvikle tjenester og anbefalinger på nasjonalt og lokalt nivå. Gjennom dialog med deltakerne kan kommunen få viktig kunnskap om erfaringer som kan bidra til å utvikle kvaliteten i sine tjenester.

Vinteren 2024/2025 gjennomførte Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), i samarbeid med Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), for femte gang en nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

Funn fra brukerundersøkelsen skal gi direktoratene mer kunnskap om deltakernes vurderinger og opplevelser med programmet og opplæringen i norsk og samfunnskunnskap, og vil brukes inn i faglige anbefalinger og videreutvikling av introduksjonsprogrammet.

Sammendrag

Om undersøkelsen

Vinteren 2024/2025 gjennomførte IMDi, i samarbeid med HK-dir, for femte gang en nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Undersøkelsen ble besvart av over 11 000 respondenter. Av disse var over syv av ti deltakere i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger, mens resterende var deltakere i norsk og samfunnskunnskap.¹

Brukerundersøkelsen skal kartlegge flyktningenes egne erfaringer og tilfredshet med innholdet i introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Følgende tema dekkes i undersøkelsen:

- Bosetting
- Erfaringer med å delta i opplæringen
- Pedagogisk støtte i opplæringen
- Praksis (arbeidspraksis/språkpraksis)
- Karriereveiledning og plan for introduksjonsprogrammet
- Negative opplevelser med opplæringen
- Helsetjenester i Norge
- Kurs i foreldreveiledning
- Kurs i livsmestring
- Digitale hjelpemidler og digital opplæring

Hovedfunn blant deltakere i introduksjonsprogrammet

Til sammen besvarte omtrent 8 000 introduksjonsdeltakere i 207 kommuner brukerundersøkelsen. Dette utgjorde 36 prosent av alle deltakerne i måleperioden. I 2023 lå tilsvarende andel på 31 prosent.

Overordnet viser resultatene høy tilfredshet blant deltakere i introduksjonsprogrammet. De fleste svarer at de har blitt bedre i norsk fordi de deltar i norskopplæring (97 prosent), at kurs i livsmestring er nyttig for livet deres i Norge (93 prosent) og at de har blitt tryggere i foreldrerollen etter å ha deltatt på foreldreveiledning (82 prosent).

¹ En liten andel på 6 prosent svarte «vet ikke» på spørsmål om de deltar i introduksjonsprogrammet.

Samtidig svarer to av tre deltakere at varigheten på introduksjonsprogrammet er for kort. Denne høye andelen drives av flyktninger fra Ukraina som utgjør den største andelen av respondentene. I denne gruppen svarer hele 78 prosent at programtiden er for kort. Videre svarer syv av ti deltakere i introduksjonsprogrammet at norskopplæringen er for kort. Andelen som svarer at norskopplæringen er for kort er høyere blant de med mange års skolegang, sammenlignet med de med få år, eller ingen, skolegang.

I likhet med undersøkelsen for 2023, inkluderte også årets undersøkelse spørsmål om bosetting. Flertallet (65 prosent) er bosatt i tråd med egne ønsker, mens 31 prosent sier de ikke ble bosatt i tråd med behov eller ønsker. Denne fordelingen er relativt lik som i undersøkelsen fra 2023.

Hovedfunn blant deltakere i norsk og samfunnskunnskap utenfor introduksjonsprogrammet

Nærmere 2500 deltakere som kun deltok i opplæring i norsk og samfunnskunnskap besvarte brukerundersøkelsen i 2024. Disse respondentene var ikke deltakere i introduksjonsprogrammet. Mens respondenter med ukrainsk statsborgerskap dominerte besvarelsene blant deltakere i introduksjonsprogram (71 prosent), utgjorde ukrainere kun 25 prosent av respondentene blant deltakere i kun norskopplæring.

Opp mot alle respondentene (97 prosent) svarer at de har blitt bedre i norsk fordi de deltar i norskopplæring. Denne fordelingen er lik som blant deltakere i introduksjonsprogram. De fleste svarer at de har blitt bedre i norsk uavhengig av hvor mange år med utdanning de har. Men blant deltakere med mange år i utdanning (13-16 år) er det signifikant flere som svarer at de har blitt mye bedre i norsk (67 prosent), sammenlignet med deltakere med 0-3 års utdanning (52 prosent). På spørsmål om varighet på norskopplæringen, svarer noen flere (42 prosent) at den er for kort, enn de som svarer at den er tilstrekkelig (40 prosent).

1. Gjennomføring av undersøkelsen

Hvorfor gjennomføre brukerundersøkelsen?

Formålet med den nasjonale brukerundersøkelsen er å få et kunnskapsgrunnlag som skal bidra til høyere tilfredshet med tilbudet, og bedre tilrettelagt opplæring i norsk, samfunnskunnskap og introduksjonsprogram – på kommunalt, regionalt og nasjonalt nivå.

Utformingen av introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap skjer både på det statlige og det kommunale nivået. Staten utarbeider føringer og regelverk rundt hvilke tilbud som skal gis i kommunene. Dette er for eksempel lovpålagte føringer som presiserer programmets omfang, innhold og varighet. Kommunene har på sin side ansvaret for å utforme tilbudet. De står på mange områder fritt til å velge formen på kvalifiseringstilbudet. Det samles inn opplysninger fra kommunene om de ulike elementene de velger å tilby som del av introduksjonsprogrammet. Brukerundersøkelsen er et viktig supplement til kommunenes rapportering, fordi den gir bedre innsikt i deltakernes egne erfaringer med opplæring og program. I tillegg får kommunene selv et verktøy for å måle deltakernes opplevelse av kvaliteten på opplæring og oppfølging.

Brukerundersøkelsen gir kommunene tilgang til informasjon om hvorvidt opplæring i norsk og samfunnskunnskap, og de ulike elementene i introduksjonsprogrammet oppleves som relevante og nyttige. Ved at brukerne får anledning til å gi uttrykk for sine erfaringer med tjenester, legges det til rette for brukervedvirkning på lokalt nivå, slik at kommunene skal kunne videreutvikle tjenester basert på innspill fra sluttbrukere. IMDi arrangerte i samarbeid med HK-dir et webinar i februar 2025 hvor det ble gitt veiledning i hvordan de som jobber med opplæring i norsk, samfunnskunnskap og introduksjonsprogrammet i kommunene kan tolke resultatene i brukerundersøkelsen. Under webinaret ble det gitt innføring i hvordan velge ut satsingsområder og iverksette tiltak. Webinaret ble gjennomført av Rambøll.

Bakgrunn

I 2018 fikk IMDi i oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet å gjennomføre jevnligte brukerundersøkelser på IMDis ansvarsområder, herunder gjennomføre en brukerundersøkelse for deltakere i introduksjonsprogram. Bakgrunnen var behov for mer kunnskap om brukernes opplevelser av igangsatte tiltak, og IMDi fikk i oppdrag å gjennomføre en brukerundersøkelse for deltakere i introduksjonsprogrammet. IMDi skulle i tillegg tilegne seg et egnet verktøy for å gjennomføre slike undersøkelser.

I 2018 fikk Fafo i oppdrag for IMDi å gjennomføre en kvalitativ brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet på oppdrag fra IMDi. Oppdraget resulterte i rapporten «En mulighet for kvalifisering – en brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet» (Lillevik og Tyldum 2018), samt en utredning om mulige løsninger for brukerundersøkelser blant deltakere i introduksjonsprogram, «Tilgang på brukererfaringer» (Tyldum 2018). På bakgrunn av anbefalinger fra Fafos undersøkelser, besluttet IMDi å gjennomføre en brukerundersøkelse av kvantitativ karakter for introduksjonsdeltakere.

I 2019-2020 gjennomførte Rambøll, på oppdrag for IMDi, en pilot-brukerundersøkelse. Formålet var å gi IMDi mer kunnskap om kvalitet og nytteverdi i en fremtidig brukerundersøkelse der dataene skulle tas i bruk på både nasjonalt, regionalt og kommunalt nivå. Metoder, framgangsmåter og spørreskjema ble testet og utviklet, slik at IMDi fikk et solid kunnskapsgrunnlag for å kunne gjennomføre en nasjonal, kvantitativ brukerundersøkelse.

Pilotundersøkelsen dannet grunnlaget for den første nasjonale brukerundersøkelsen fra IMDi i 2020. Piloteringen viste at det er mulig å gjennomføre en undersøkelse med god kvalitet for deltakerne i introduksjonsprogrammet. Det vil si at rammene var på plass for at undersøkelsen kunne gjennomføres blant målgruppen, og på en måte som ivaretar personvern.

I 2022 fikk HK-dir i oppdrag fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet å gjennomføre jevnlig brukerundersøkelser for deltakere i norsk og samfunnskunnskap. Oppdraget skulle ses i sammenheng med IMDis undersøkelse rettet mot deltakere i introduksjonsprogrammet. Brukerundersøkelsen ble dermed utvidet til å omfatte alle deltakere i norsk og samfunnskunnskap.

I 2023-2024 gjennomførte Fafo på oppdrag fra IMDi en kvalitativ brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram. Bakgrunnen for oppdraget var behovet for å supplere funnene fra brukerundersøkelsen med et kvalitativt dypdykk basert på funnene fra de kvantitative analysene i den ordinære brukerundersøkelsen. Det var et særlig behov å undersøke mulige årsaker bak sammenhengene avdekket i de kvantitative analysene, basert på tilgjengelig kunnskap, samt erfaringer blant kommuneansatte og deltakere i introduksjonsprogrammet. Fafo undersøkte både hva som er viktig for brukertilfredshet for deltakere i introduksjonsprogrammet, og hvordan IMDis nasjonale brukerundersøkelse kan utformes for å fange opp brukertilfredshet og utfordringer i introduksjonsprogrammet. Undersøkelsen resulterte i rapporten «Kvalitet, mening og medvirkning. Forståelser og kartlegging av brukertilfredshet blant deltakere i introduksjonsprogram» (Lysvik, Kjeøy, og Tyldum 2024). Kunnskapen og innspillene fra rapporten ble tatt med i det videre arbeidet med den nasjonale brukerundersøkelsen blant deltakere i introduksjonsprogram. Eksempelvis ble spørsmålsbatteriet i 2024-undersøkelsen delvis endret etter anbefalingene fra Fafo. Andre endringer som ble gjort var blant annet at indikatorene trivsel, nytte og motivasjon ikke lenger ble benyttet, samt at det ble lagt inn mulighet til bruk av både svarlenke og QR-kode for at deltakerne enklere skulle kunne besvare undersøkelsen.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) gjennomfører i dag brukerundersøkelsen på oppdrag fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Om datainnsamling

Den femte nasjonale brukerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 5. november 2024 til 31. januar 2025. Undersøkelsen ble gjennomført av Rambøll på oppdrag fra IMDi. Målgruppen for undersøkelsen var deltakere i opplæring per november 2024. Samtlige kommuner i Norge med deltakere i introduksjonsprogram og/eller deltakere i norsk og samfunnskunnskap ble forespurt om å tilrettelegge for at deltakere i deres kommune kunne besvare brukerundersøkelsen. Kommunene er ikke pålagt å gjennomføre undersøkelsen.

Kommunene organiserte gjennomføringen av undersøkelsen i sin kommune. Kommunene ble invitert til å delta på et webinar da undersøkelsen åpnet, for å få veiledning om hvordan de kunne tilrettelegge for gjennomføring av brukerundersøkelsen (opptak av webinarret var tilgjengelig i portalen). Kommunene fikk tilgang til demoversjon av brukerundersøkelsen som kunne benyttes til veiledning av introduksjonsdeltakerne før deltakerne besvarte undersøkelsen.

Rambølls erfaringsrapport fra pilotundersøkelsen 2020 pekte på at deltakerne i introduksjonsprogrammet har svært ulikt nivå i norsk, lese- og skriveferdigheter og digital kompetanse, noe som tilsa at brukerundersøkelsen bør utformes slik at den blir enkel å gjennomføre. Rambøll anbefalte at spørsmål, svaralternativer og instruksjoner i undersøkelsen også skulle være tilgjengelig som lydfiler på flere språk (Rambøll 2020). Med dette utgangspunktet tilrettela IMDi for tekst og lyd på ulike språk i alle de gjennomførte brukerundersøkelsene. Invitasjon til deltakerne, informasjon, spørsmål og svaralternativer i brukerundersøkelsen var også i 2024-undersøkelsen tilgjengelig som tekst og lyd på 23 språk/dialekter. Dette letter samtidig kommunens arbeid med å tilrettelegge for gjennomføring. Brukerundersøkelsen har i tillegg en egen temaside på imdi.no.²

Rambøll anbefalte videre at undersøkelsen skulle gjennomføres i undervisningssammenheng, og at kommunen skulle være ansvarlig. Den tekniske løsningen gir stor fleksibilitet og mange mulige alternativer for gjennomføring av undersøkelsen. Kommunene kunne selv velge hvordan de ville tilrettelegge: gjennomføring i fysisk klasserom, digitalt klasserom, og/eller sende invitasjon til undersøkelsen via e-post og/eller SMS. IMDi anbefalte å gjennomføre undersøkelsen ved fysisk oppmøte i et undervisningslokale. Deltakerne kunne besvare brukerundersøkelsen på PC, nettbrett eller smarttelefon.

Kommunene valgte selv når de ønsket å stenge undersøkelsen for nye besvarelser. Etter avsluttet brukerundersøkelse fikk kommunene tilgang til sin kommunerapport i portalen for undersøkelsen, sammen med veiledning om hvordan de kan følge opp resultatene.

² [Brukerundersøkelse for nyankomne innvandrere i opplæring | IMDi](#)

Innhold i undersøkelsen

Brukerundersøkelsen skal kartlegge nyankomne innvandreres erfaringer og tilfredshet med ulike elementer i introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Følgende tema dekkes i undersøkelsen:

- Bosetting
- Erfaringer med å delta i opplæringen
- Pedagogisk støtte i opplæringen
- Praksis (arbeidspraksis/språkpraksis)
- Karriereveiledning og plan for introduksjonsprogrammet
- Negative opplevelser med opplæringen
- Helsetjenester i Norge
- Kurs i foreldreveiledning
- Kurs i livsmestring
- Digitale hjelpemidler og digital opplæring

Spørsmålene i brukerundersøkelsen 2024 bygger på utvikling og utprøving foretatt i pilotbrukerundersøkelsen, erfaringer fra tidligere års brukerundersøkelser og etter anbefalinger fra Fafo i deres kvalitative brukerundersøkelse i 2023-2024. I nasjonal brukerundersøkelse 2024 ble det derfor gjort en del endringer i spørsmålsbatteriet fra tidligere år.

Tilbakemeldinger fra kommunene

Representanter fra alle kommuner med deltakere i introduksjonsprogram (uavhengig om de var registrert med svar) fikk i etterkant av undersøkelsen tilsendt e-post hvor de ble bedt om å gi tilbakemelding på hvordan de opplevde brukerundersøkelsen og eventuelt årsakene til at de ikke deltok. Formålet er å få tilbakemeldinger som bidrar til at undersøkelsen kan forbedres og utvikles.

Av de 229 kommunene som registrerte seg i portal for nasjonal brukerundersøkelse, ga 90 kommuner tilbakemeldinger på deres erfaringer med undersøkelsen. Dette inkluderte både kommuner som gjennomførte undersøkelsen i 2024, og kommuner som ikke tilrettela for gjennomføring av undersøkelsen.

Evalueringen var åpen for besvarelser fra kommunene i perioden 6. mars til 31. mars 2025. IMDi mottok til sammen svar fra 97 respondenter (fra 91 kommuner). Kun én kommune som ikke hadde deltatt i brukerundersøkelsen deltok i evalueringen. De fleste kommunene tilrettela for undersøkelsen i fysisk klasserom, mens et mindre antall lot deltakerne besvare undersøkelsen uten organisering i klasserom. Flertallet av kommunene tilrettela for at deres deltakere leste informasjonsmateriellet før de besvarte brukerundersøkelsen. Derimot var det en svært lav andel av kommunene som tilrettela for at deres deltakere kunne teste demoversjon av brukerundersøkelsen.

Sammendrag av kommunens tilbakemeldinger (gitt som fritekst av kommunene):

- For å sikre høy deltakelse i undersøkelsen, er det viktig å gjennomføre undersøkelsen fysisk i klasserommet med både lærer og veileder til stede.
- Deltakerne må informeres om undersøkelsen og dens nytte, og den bør gjennomføres i undervisningstiden for å oppnå høy deltakelse.
- For å motivere deltakerne kan man bruke morsomme plakater og premier.
- Det er viktig å gjøre undersøkelsen mer brukervennlig på mobiltelefon. Noen deltakere opplever tekniske utfordringer med innlogging og bruk av PC.
- Deltakerne må informeres om anonymiteten. Tillitsbygging i forkant av undersøkelsen er nødvendig for å sikre ærlige svar.
- Undersøkelsen bør være tilgjengelig på flere språk med kvalitetssikrede oversettelser.
- Spørsmålene bør være korte, enkle og tydelige.
- Noen kommuner ønsker flere oppfølgingsspørsmål.
- Kommunene ønsker konkrete og nyttige resultater som kan brukes i utviklingsarbeid.

Etter at brukerundersøkelsen ble stengt for besvarelser, har flertallet av kommunene lastet ned sin kommunerapport. Rapporten viser hvilke erfaringer deltakerne har med kommunens norskopplæring og introduksjonsprogram, og kommunes gjennomsnitt blir sammenlignet med landsgjennomsnittet.³ Hovedvekten av kommunene har presentert resultater fra brukerundersøkelsen for sine ansatte, mens kun noen svært få kommuner også har presentert resultatene for sine deltakere. Noen kommuner har ennå ikke presentert resultatene for hverken sine ansatte eller for sine deltakere. Om lag halvparten av kommunene har identifisert én til tre områder fra brukerundersøkelsen som de ønsker å jobbe med i 2025, og blant disse har en høy andel identifisert tiltak de ønsker å iverksette i løpet av 2025.

Svar gitt i evalueringen danner, sammen med blant annet Fafos evaluering fra 2024, grunnlag for utvikling av den nasjonale brukerundersøkelsen blant deltakere i opplæring, og vil bli benyttet av IMDi og HK-dir i det videre arbeidet.

Om respondentene i undersøkelsen

I 2024 ble Nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap besvart av over 11 000 respondenter. Av disse deltok over syv av ti i introduksjonsprogrammet for flyktninger.

³ Kommunerapporten viser skalaspørsmål som presenteres som frekvensgrafer med gjennomsnitt. Skala er fra 1 til 5, der 5 er best og 1 er dårligst. De som har svart «vet ikke» er ikke inkludert i beregningen. Spørsmål med flervalg er presentert med frekvensgrafer som viser andelen som har svart de ulike svaralternativene. Kommunens resultat sammenlignes mot nasjonale resultater.

Deltakere i introduksjonsprogram

I overkant av 22 000 deltakere deltok i introduksjonsprogrammet i perioden som undersøkelsen ble gjennomført. Til sammen besvarte omtrent 8 000 introduksjonsdeltakere i 207 kommuner brukerundersøkelsen. Dette utgjorde 36 prosent av alle deltakerne i måleperioden. I 2023 lå tilsvarende andel på 31 prosent.

Syv av ti introduksjonsdeltakere som besvarte brukerundersøkelsen i 2024 oppga at de kom fra Ukraina. Dette er omtrent tilsvarende som andelen denne gruppen utgjorde av alle deltakere i introduksjonsprogrammet i perioden.

Tabell 1. Statsborgerskap for respondenter. Kun deltakere i introduksjonsprogram.

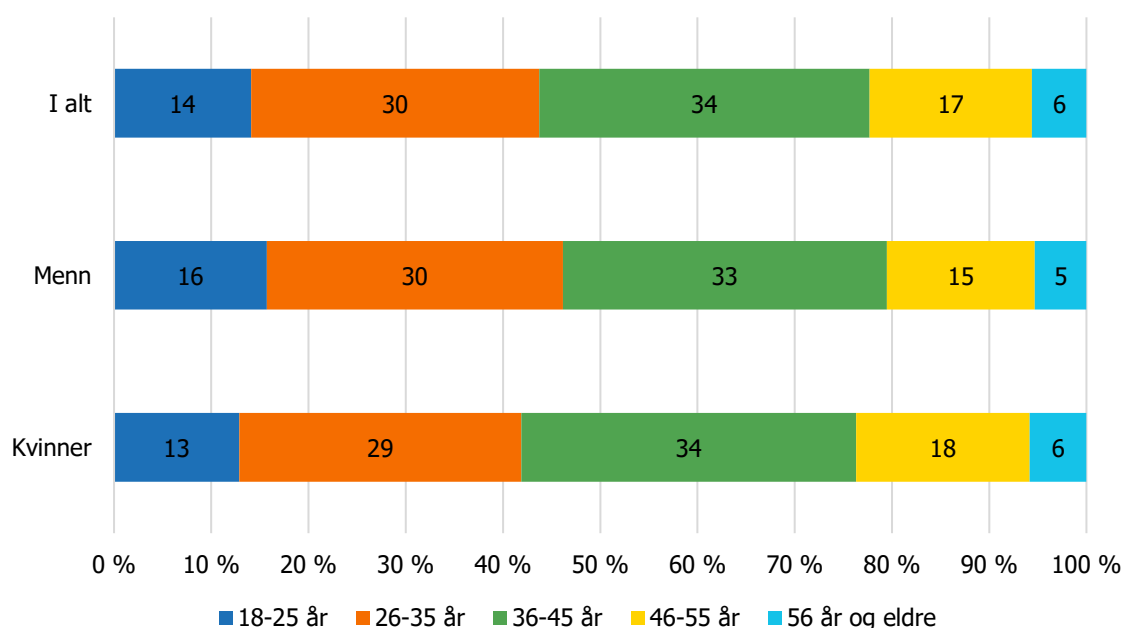
Statsborgerskap	Andel (prosent)
Afghanistan	2,0
Angola	0,0
Eritrea	2,7
Etiopia	0,4
Filipinene	0,0
India	0,0
Irak	0,3
Iran	0,3
Kongo	2,7
Myanmar	0,2
Russland	0,5
Somalia	0,3
Storbritannia	0,0
Palestina	0,2
Syria	13,9
Sudan	1,1
Sør-Sudan	0,3
Thailand	0,1
Tyrkia	1,1
Ukraina	71,4
USA	0,1
Vietnam	0,0
Annet land (ikke oppført på listen)	2,1

57 prosent av respondentene var kvinner, mens 43 prosent var menn. Dette er omtrent tilsvarende som kjønnsfordelingen på alle deltakerne i perioden. Om lag 35 respondenter

svarte «Annet» på spørsmålet om kjønn, og dette tilsvarer under 0,5 prosent av alle deltakerne som gjennomførte undersøkelsen. Fordi denne gruppen utgjør en relativt liten andel, holdes den utenfor i de resterende figurene i dette kapitlet (figur 1.1 og 1.2).

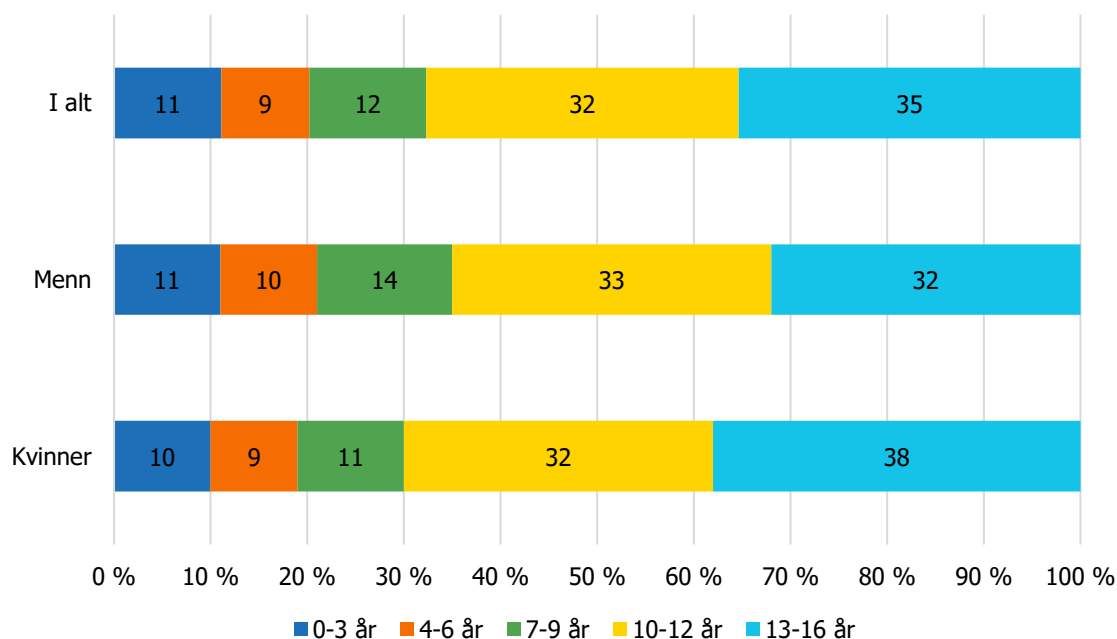
I overkant av seks av ti deltakere oppga at de var i aldersgruppen 26 til 45 år. Som vist i figur 1.1 er denne fordelingen relativ lik mellom kvinner og menn. Den yngste aldersgruppen (18 - 25 år) er noe underrepresentert sammenliknet med deltakerne på samme tidspunkt, de utgjør 19 prosent av deltakerne mot 14 prosent av respondentene. Den eldste gruppen (56 år og eldre) er noe overrepresentert, de utgjør kun 2 prosent av deltakerne i introduksjonsprogrammet mot 6 prosent av respondentene.

Figur 1.1. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024, etter kjønn og alder. Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8012).



Deltakerne ble også spurt om hvor mange år de gikk på skole før de kom til Norge. Det er ikke alltid slik at flere år på skole tilsvarer et høyere utdanningsnivå, men lengden på utdanningen fra hjemlandet gir en indikasjon på deltakernes nivå. Nærmere syv av ti – 67 prosent – oppga at de hadde minst ti års skolegang. Her ser vi en stor endring fra de første årene brukerundersøkelsen ble gjennomført. I 2021 oppga over halvparten av deltakerne – 55 prosent – at de hadde *under* 10 år med skolegang fra hjemlandet. Denne endringen henger sammen med de store flyktningankomstene fra Ukraina som har ført til at gruppens sammensetning har endret seg sammenliknet med 2021. Dette gjelder blant annet for deltakernes kjønn og utdanningsnivå. 78 prosent av deltakerne i registrert i Nasjonalt introduksjonsregister (NIR) i perioden med registrert utdanningsnivå hadde utdanning på nivå med påbegynt videregående eller høyere utdanning før ankomst Norge.

Figur 1.2. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024, etter kjønn og antall år med skolegang. Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8012).



Over halvparten av respondentene som besvarte brukerundersøkelsen i 2024 hadde ankommet Norge i 2023. 27 prosent svarte at de kom til Norge i 2024, mens et mindre antall besvarte at de hadde ankommet Norge i 2022 eller tidligere. Dette er omtrent tilsvarende med fordelingen på ankomstår for deltakerne registrert i NIR i perioden.

Tabell 2. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024. Fordeling på spørsmålet "Når kom du til Norge?" Kun deltakere i introduksjonsprogrammet.

Ankomstår	Antall	Andel (prosent)
2024	2150	27
2023	4318	54
2022	999	12
2021	353	4
2020 eller tidligere	227	3

Deltakere i norskopplæring

Nærmere 2500 deltakere som kun deltok i opplæring i norsk og samfunnskunnskap besvarte brukerundersøkelsen i 2024. Disse respondentene var ikke deltakere i introduksjonsprogrammet. Mens respondenter med ukrainsk statsborgerskap dominerte besvarelsene blant deltakere i introduksjonsprogram (71 prosent), utgjorde ukrainere kun 25 prosent av respondentene blant deltakere i kun norskopplæring.

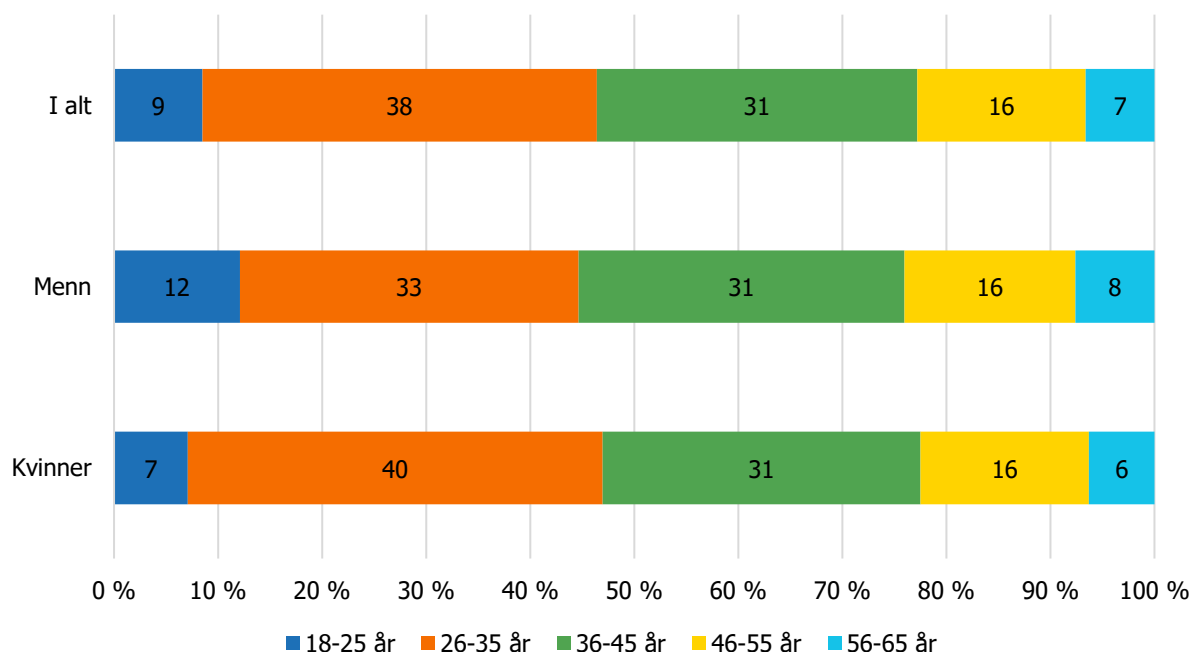
Tabell 3. Statsborgerskap, deltakere i norskopplæring.

Statsborgerskap	Andel (prosent)
Afghanistan	2,4
Angola	0,0
Eritrea	5,3
Etiopia	0,7
Filipinene	5,1
India	2,7
Irak	1,3
Iran	2,1
Kongo	1,2
Myanmar	0,4
Russland	1,8
Somalia	1,7
Storbritannia	0,9
Palestina	0,8
Syria	4,5
Sudan	0,8
Sør-Sudan	0,3
Thailand	5,8
Tyrkia	2,4
Ukraina	24,8
USA	1,2
Vietnam	1,0
Annet land (ikke oppført på listen)	32,8

Om lag 72 prosent av respondentene var kvinner, mens 27 prosent var menn. Et lite antall svarte «annet» på spørsmålet om kjønn (under 0,5 prosent). Disse holdes utenfor i de videre figurene i dette kapittelet (figur 1.3 og 1.4).

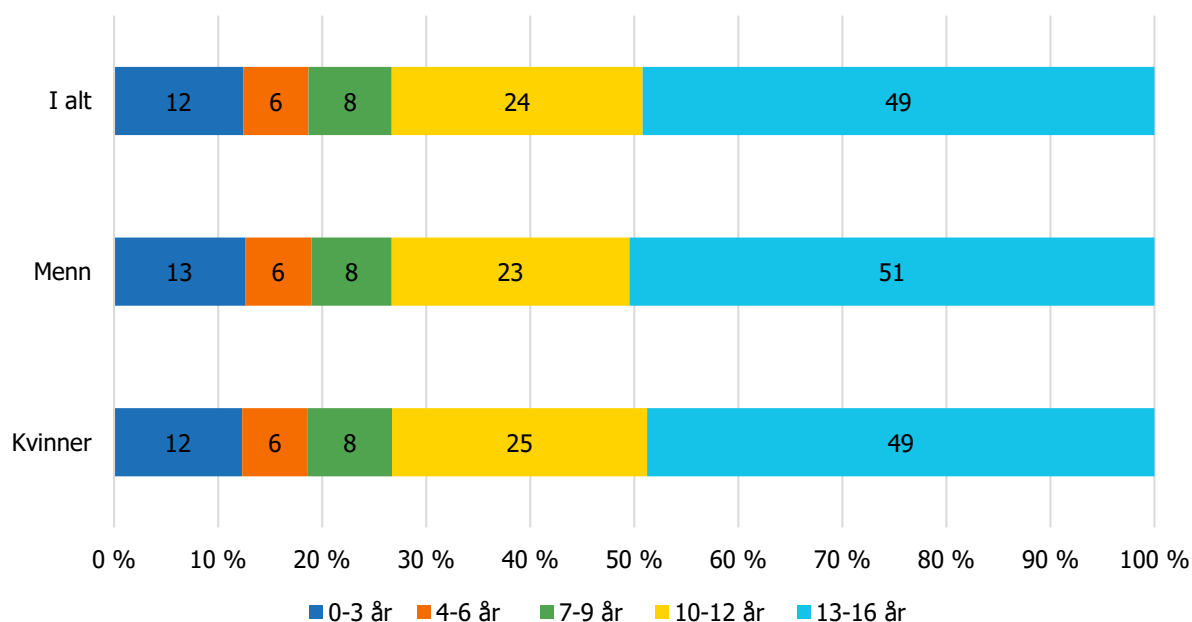
Nærmere syv av ti deltakere oppga at de var i aldersgruppen 26 til 45 år. Som vist i figur 1.3 er denne fordelingen relativ lik mellom kvinner og menn.

Figur 1.3. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024, etter kjønn og alder. Deltakere i kun norsk- og samfunnskunnskapsopplæring. Prosent. (N=2459).



Omtrent halvparten av deltakerne i norskopplæring svarte at de hadde 13 til 16 år med skolegang fra hjemlandet (figur 1.4). Denne fordelingen var omtrent lik blant kvinner og menn.

Figur 1.4. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024, etter kjønn og antall år med skolegang. Deltakere i kun norsk- og samfunnskunnskapsopplæring. Prosent. (N=2459).



Tabell 4. Respondenter i brukerundersøkelsen 2024. Fordeling på spørsmålet "Når kom du til Norge?" Deltakere i kun norsk- og samfunnskunnskapsopplæring.

Ankomstår	Antall	Andel (prosent)
2024	475	20
2023	855	35
2022	446	18
2021	189	7
2020 eller tidligere	503	20
Totalt	2468	100

Om kommunene

Til sammen deltok 209 ulike kommuner i den nasjonale brukerundersøkelsen i 2024. Tabell 5 viser hvilke kommuner som deltok i undersøkelsen.

Tabell 5. Kommuner med deltakere som besvarte undersøkelsen i 2024.

Kommune	Kommune	Kommune
Alstahaug kommune	Karasjok kommune	Sandefjord kommune
Alta kommune	Karlsøy kommune	Sarpsborg kommune
Alver kommune	Karmøy kommune	Sauda kommune
Arendal kommune	Kinn kommune	Sel kommune
Askøy kommune	Klepp kommune	Seljord kommune
Aukra kommune	Kongsberg kommune	Siljan kommune
Aure kommune	Kongsvinger kommune	Sirdal kommune
Aurskog-Høland kommune	Kragerø kommune	Skaun kommune
Austrheim kommune	Kristiansand kommune	Skien kommune
Averøy kommune	Kristiansund kommune	Skjervøy kommune
Balsfjord kommune	Kvam herad	Smøla kommune
Bardu kommune	Kvinesdal kommune	Sogndal kommune
Beiarn kommune	Kviteseid kommune	Sola kommune
Bergen kommune	Kvæfjord kommune	Sortland kommune
Birkenes kommune	Kvænen kommunen	Stad kommune
Bjerkreim kommune	Kåfjord kommune	Stange kommune
Bodø kommune	Larvik kommune	Stavanger kommune

Bokn kommune	Lebesby kommune	Steinkjer kommune
Bærum kommune	Lesja kommune	Stjørdal kommune
Bø kommune (Nordland)	Levanger kommune	Storfjord kommune / Omasvouna souhkan
Bømlo kommune	Lier kommune	Strand kommune
Dovre kommune	Lierne kommune	Suldal kommune
Drammen kommune	Lillehammer kommune	Sunndal kommune
Dønna kommune	Lillesand kommune	Sunnfjord kommune
Eidskog kommune	Lillestrøm kommune	Sykkylven kommune
Eidsvoll kommune	Lindesnes kommune	Søndre Land kommune
Eigersund kommune	Loppa kommune	Sørfold kommune
Elverum kommune	Lund kommune	Sør-Odal kommune
Etne kommune	Lunner kommune	Sør-Varanger kommune
Evenes kommune	Luster kommune	Time kommune
Farsund kommune	Lyngdal kommune	Tingvoll kommune
Fauske kommune	Lyngen kommune	Tolga kommune
Fedje kommune	Lødingen kommune	Tromsø kommune
Fjaler kommune	Lørenskog kommune	Trondheim kommune
Flakstad kommune	Løten kommune	Trysil kommune
Flatanger kommune	Malvik kommune	Tysvær kommune
Flekkefjord kommune	Marker kommune	Tønsberg kommune
Flesberg kommune	Melhus kommune	Ullensaker kommune
Fredrikstad kommune	Meløy kommune	Ullensvang kommune
Frogn kommune	Meråker kommune	Ulstein kommune
Frøya kommune	Midtre Gauldal kommune	Utsira kommune
Færder kommune	Molde kommune	Vadsø kommune
Gildeskål kommune	Moss kommune	Vaksdal kommune
Giske kommune	Namsos kommune	Valle kommune
Gjemnes kommune	Nannestad kommune	Vanylven kommune
Gjerdrum kommune	Narvik kommune	Vardø kommune
Gjesdal kommune	Nes kommune	Vefsn kommune
Gjøvik kommune	Nesbyen kommune	Vennesla kommune

Gloppen kommune	Nesodden kommune	Vestby kommune
Gran kommune	Nesseby kommune / Unjárgga gielda	Vestnes kommune
Grong kommune	Nittedal kommune	Vestre Slidre kommune
Halden kommune	Nord-Fron kommune	Vestre Toten kommune
Hammerfest kommune	Nord-Odal kommune	Vestvågøy kommune
Harstad kommune	Nordre Follo kommune	Vik kommune
Haugesund kommune	Nordreisa kommune	Vindafjord kommune
Heim kommune	Notodden kommune	Vinje kommune
Hjartdal kommune	Oppdal kommune	Volda kommune
Hjelmeland kommune	Osen kommune	Øksnes kommune
Hol kommune	Oslo kommune	Ørland kommune
Holmestrand kommune	Osterøy kommune	Ørsta kommune
Holtålen kommune	Overhalla kommune	Østre Toten kommune
Hurdal kommune	Porsgrunn kommune	Øvre Eiker kommune
Hvaler kommune	Rana kommune	Øygarden kommune
Hyllestad kommune	Rauma kommune	Øystre Slidre kommune
Høyanger kommune	Rendalen kommune	Åfjord kommune
Høylandet kommune	Ringebu kommune	Ål kommune
Hå kommune	Ringerike kommune	Ålesund kommune
Inderøy kommune	Rælingen kommune	Åmot kommune
Indre Fosen kommune	Saltdal kommune	Ås kommune
Jevnaker kommune	Samnanger kommune	

Om representativitet og usikkerhet i datagrunnlaget

Utvalget av deltakerne som har svart på spørsmålene for introduksjonsprogrammet er representativt med tanke på alder, kjønn og ankomstår. Denne vurderingen er basert på en sammenlikning av hvordan respondentene fordeler seg per bakgrunnsvariabel med hvordan fordelingen er for alle deltakerne i perioden på denne variabelen. På enkelte variabler som utdanningsnivå er det krevende å sammenlikne oppgitte antall år med skole og utdanningsnivået registrert fra kompetansekartleggingen og NIR, men trolig er også dette omtrent tilsvarende som for deltakerne i introduksjonsprogrammet i perioden.

Selv om vi vurderer at de som har svart på undersøkelsen er representative for deltakermassen, kan det likevel være skjevheter på enkeltspørsmål.

Når det gjelder deltakerne som kun deltar i norsk, er det mer krevende å sammenlikne gruppen som har besvart undersøkelsen med deltakerne i perioden. Hovedgrunnen er usikkerhet knyttet til hvordan respondentene oppfatter spørsmålet «Jeg deltar i et introduksjonsprogram (for flyktninger)». I tillegg til å inkludere de som kun deltar i opplæring i norsk og samfunnskunnskap, kan det også tenkes at personer som tidligere har deltatt i introduksjonsprogrammet, og på tidspunktet for besvarelsen av undersøkelsen kun deltok i norsk, svarer «ja» på dette spørsmålet. Det er også lavere svarprosent blant dem som kun deltar i norsk.

Undersøkelsen ble gjennomført som en frivillig utvalgsundersøkelse, og resultatene i rapporten bør derfor tolkes med forsiktighet. Det kan være flere kilder til usikkerhet i tallene. En type usikkerhet vil være knyttet til utvalget av kommuner og deltakere som besvarte undersøkelsen. For eksempel kan kommuner som opplever at de legger ned en stor innsats i introduksjonsprogrammet ha større insentiver til å få flest mulig til å besvare undersøkelsen. Det kan også være noe usikkerhet knyttet til mulighetene deltakerne har hatt til å besvare undersøkelsen. For eksempel kan det ha vært lettere for kommunene å organisere undersøkelsen for deltakere som kun har klasseromsundervisning, enn for deltakere som er ute i praksis noen dager i uken. Det er også en usikkerhet knyttet til spørsmålsformulering og tolkning av begreper i spørsmålsskjemaet.

2. Resultater

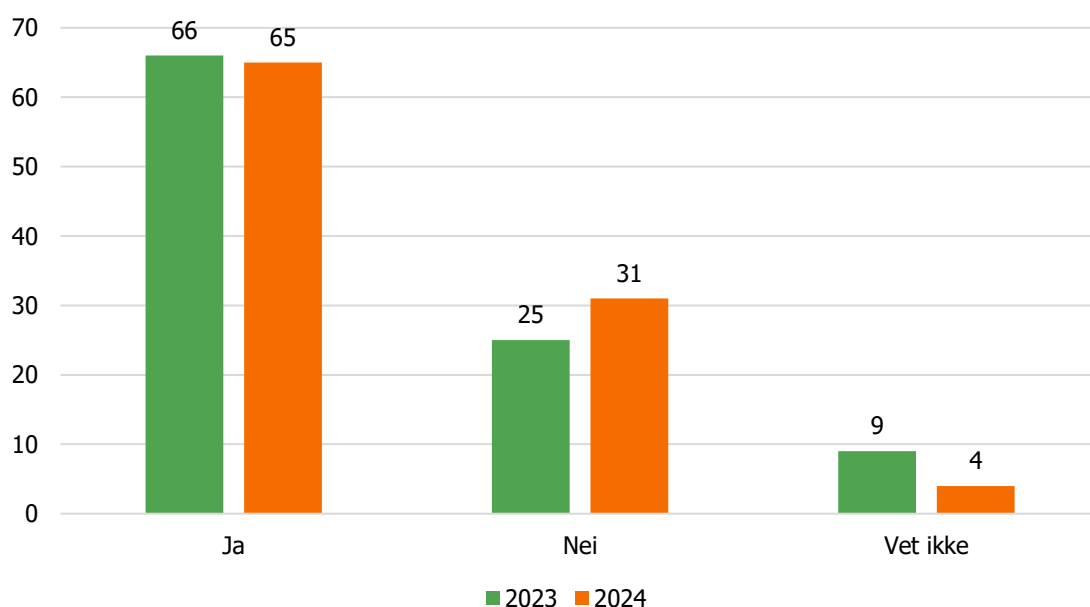
I det følgende presenteres respondentens svar på spørsmålene i undersøkelsen. Vi starter med å se på spørsmål om bosetting, deretter fortsetter vi med de resterende spørsmålene til deltakere i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger før vi avslutter med å se på svarene til respondentene som ikke deltar i introduksjonsprogram.

Bosetting

Det er et uttalt mål at bosetting av flyktninger skal være styrt, spredt, rask og treffsikker (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2024). I likhet med undersøkelsen for 2023 ble det også i årets undersøkelse inkludert spørsmål om bosetting.

Fem av ti oppga de hadde konkrete behov eller ønsker om hvilken kommune de ville bli bosatt i. Videre svarte 65 prosent at de ble bosatt i tråd med sine behov eller ønsker, mens 31 prosent ikke ble bosatt i tråd med behov eller ønsker. Som vist i figur 2.1 er denne fordelingen relativt lik som året før.

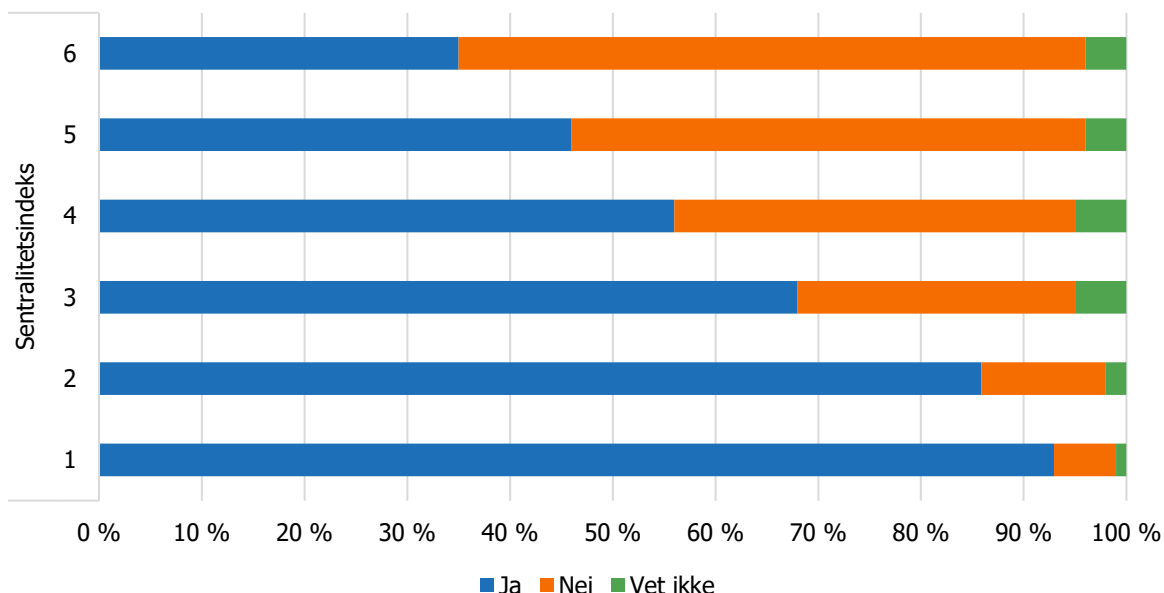
Figur 2.1. Fordeling på spørsmålet "Ønsket du å bli bosatt i en bestemt kommune?" Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=6326 (2023), N=6622 (2024)).



Respondentenes svar på om de ble bosatt i tråd med sine ønsker varierer i liten grad mellom menn og kvinner. Blant deltakere med høyere utdanning (13 – 16 år med skolegang) er det en noe lavere andel som ble bosatt i tråd med egne ønsker enn blant respondenter med 0 til tre års skolegang – henholdsvis 62 mot 68 prosent. Eldre flyktninger svarer også at de i større grad er bosatt etter ønske, sammenlignet med flyktninger i de yngre aldersgruppene.

Hvor sentralt flyktingene ble bosatt, har sammenheng med hvorvidt de opplever å ha blitt bosatt i kommunen de ønsket. Figur 2.2 viser at mens 92 prosent av de som ble bosatt i sentrale strøk svarte at de ble bosatt i kommunen de ønsket, gjaldt dette kun for 35 prosent av flyktingen som ble bosatt i de minst sentrale kommunene. For å vurdere kommunenes sentralitet er Statistisk sentralbyrås sentralitetsindeks benyttet.⁴

Figur 2.2. Fordeling på spørsmålet "Ble du bosatt i den kommunen du ønsket?" Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=3466).



Resultater for deltakere i introduksjonsprogram

I den neste delen presenteres resultater for de ulike elementene i introduksjonsprogrammet. Først presenteres deltakernes svar på spørsmål om overordnede deler av introduksjonsprogrammet, før vi ser vi på enkelte deler av introduksjonsprogrammet: opplæring i norsk, livsmestring i nytt land og foreldreveiledning. Deretter presenteres resultater for arbeidsrettede elementer av introduksjonsprogrammet, samt digitale hjelpemidler og digital opplæring, negative opplevelser og helsetjenester.

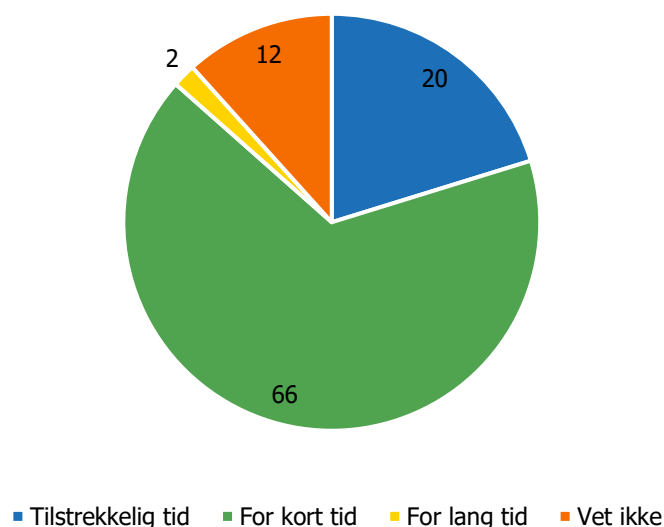
⁴ Sentralitetsindeks er et mål for kommunenes sentralitet basert på tilgang til arbeidsplasser og servicefunksjoner. De mest sentrale kommunene er plassert i sentralitetsklasse 1, mens de minst sentrale kommunene er plassert i sentralitetsklasse 6. Den settes sammen av to delindekser: 1. Hvor mange arbeidsplasser kan de som bor i hver enkelt grunnkrets nå med bil i løpet av 90 minutter. 2. Hvor mange servicefunksjoner kan de som bor i hver enkelt grunnkrets nå med bil i løpet av 90 minutter (SSB 2020).

I resultatene under er det kun svar fra deltakere i introduksjonsprogram som er inkludert.

Varighet av introduksjonsprogrammet

Varigheten av introduksjonsprogrammet kan variere mellom tre måneder inntil tre år. Det som bestemmer programtiden er hva slags utdanning og kompetanse deltakeren har med seg, og hva som er den enkeltes slutt mål for programmet.

Figur 2.3. Fordeling på spørsmålet "Synes du perioden som du deltar i introduksjonsprogrammet er...?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).



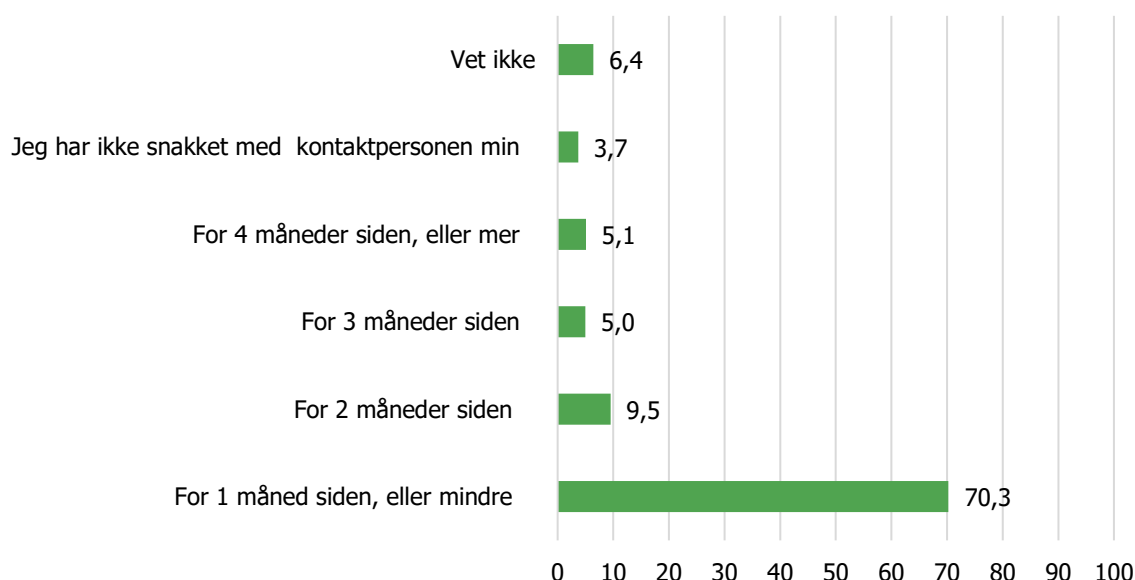
To av tre deltakere mener at varigheten på introduksjonsprogrammet er for kort (figur 2.3). Vi har dessverre ikke informasjon om hvor lang programtid de faktisk har, men deltakere med høyt utdanningsnivå har i snitt en kortere programtid. Deltakere med lang utdanning (13-16 år) synes oftere at varigheten på introduksjonsprogrammet er for kort, sammenlignet med deltakere med ingen eller kort skolegang (0-3 år). Videre skyldes den høye andelen som svarer at programtiden er for kort den høye andelen ukrainere som svarer dette. Flyktninger fra Ukraina utgjør over 70 prosent av respondentene i undersøkelsen, og blant denne gruppen svarer hele 78 prosent at programtiden er for kort.

Kontakt med programrådgiver

Relasjon til programrådgivere og lærere i introduksjonsprogrammet kan ha stor betydning for deltakernes trivsel og motivasjon. Programrådgiver har ansvar for å utforme og følge opp plan for introduksjonsprogram til hver enkel deltaker, og denne rollen innebærer ofte tett kontakt med deltakerne. Samtidig er det stor variasjon mellom de ulike kommunene i programrådgivernes arbeidsoppgaver, ansvar, samt hvordan introduksjonsprogrammet er organisert. I en del kommuner har programrådgiveren et helhetlig ansvar for alle sider ved

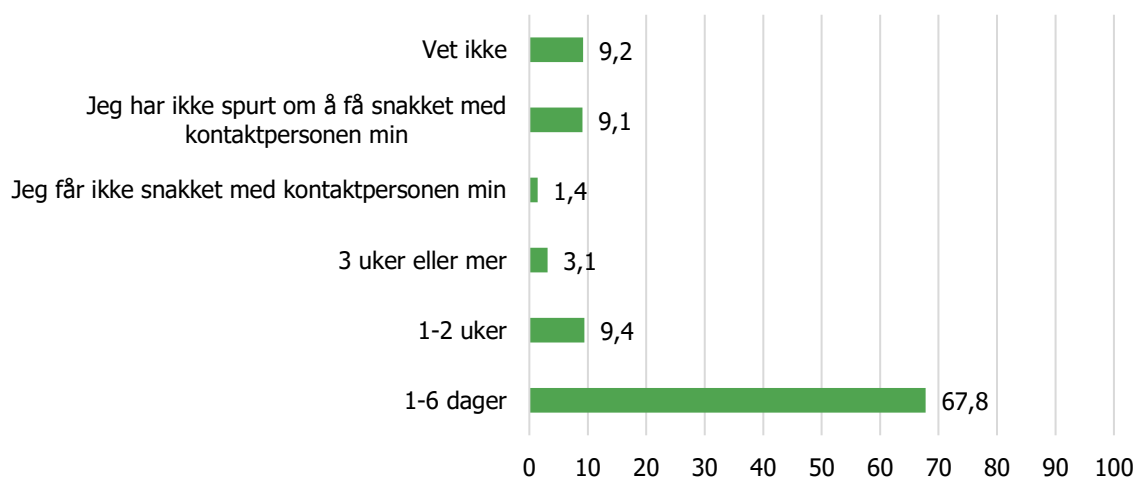
deltakernes kvalifisering. I andre kommuner – særlig i kommuner med bosetting av mange flyktninger – er ansvaret begrenset til noen spesialiserte områder (Djuve mfl. 2017). Dette kan ha betydning for hvordan deltakerne opplever sin kontakt med programrådgiver. På spørsmål om når man siste snakket med programrådgiveren sin, svarer syv av ti deltakere at de har vært i kontakt med sin programrådgiver i løpet av den siste måneden.

Figur 2.4. Fordeling på spørsmålet "Når snakket du sist med kontaktpersonen (programrådgiveren) din?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).



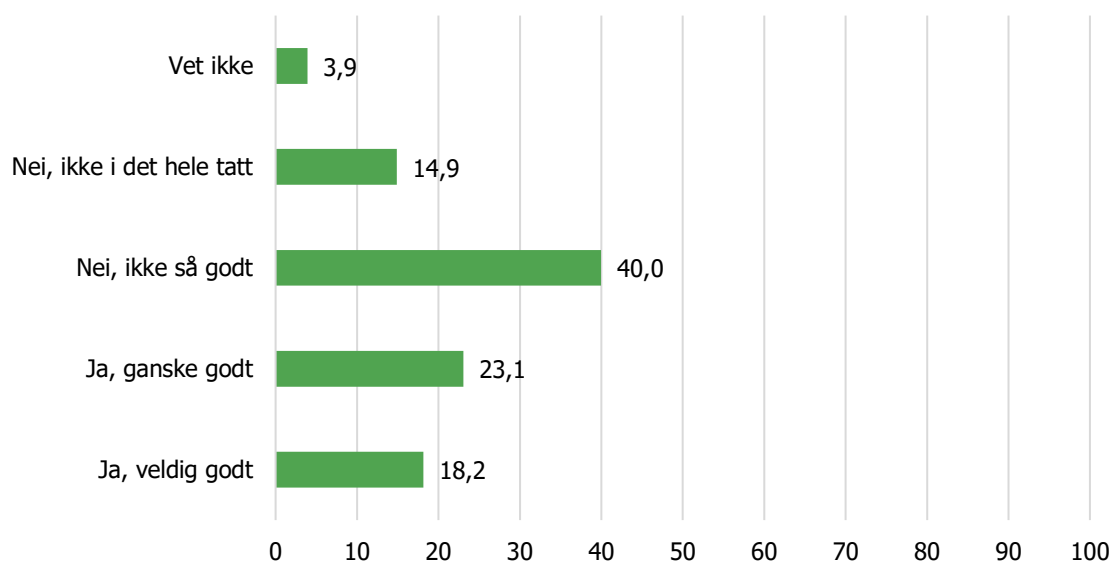
På spørsmål om hvor lenge deltakeren må vente med å få snakke med programrådgiveren når hen ber om det, svarer syv av ti at det skjer i løpet av én uke, ni prosent i løpet av én til to uker og tre prosent i løpet av tre uker eller mer.

Figur 2.5. Fordeling på spørsmålet "Hvor lenge må du vente når du ber om å få snakke med kontaktpersonen (programrådgiveren) din?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).

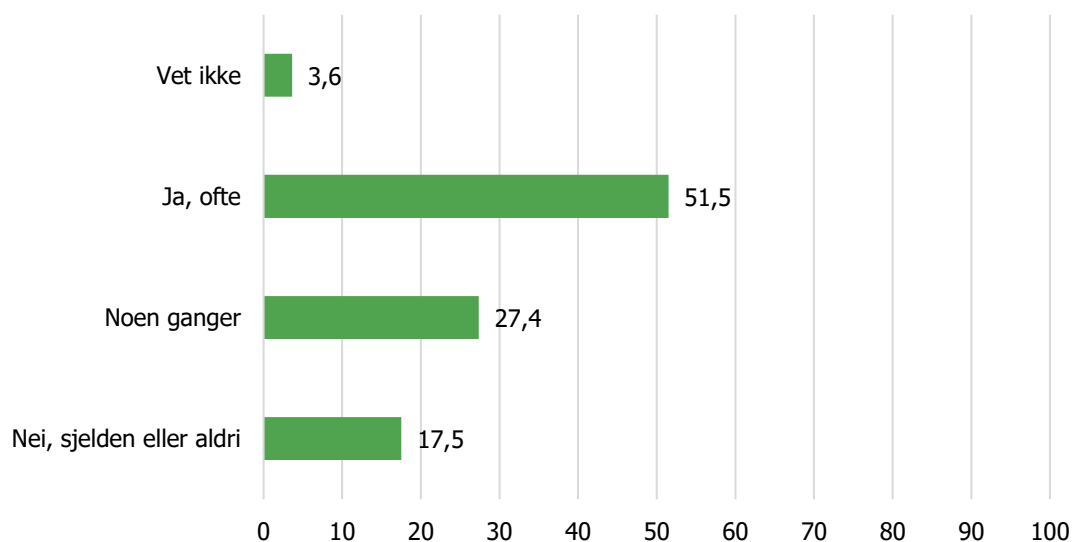


Over halvparten av respondentene svarer at de og programrådgiver ikke forstår hverandre så godt, eller ikke i det hele tatt, uten bruk av tolk (figur 2.6). Samtidig er det kun i overkant av halvparten av deltakerne som svarer at tolk ofte blir benyttet når de mener det er nødvendig (figur 2.7).

Figur 2.6. Fordeling på spørsmålet "Forstår du og kontaktpersonen (programrådgiveren) din hverandre uten å bruke tolk?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).



Figur 2.7. Fordeling på spørsmålet "Blir det brukt tolk i samtaler med kontaktpersonen (programrådgiveren) din når du mener det er nødvendig?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).

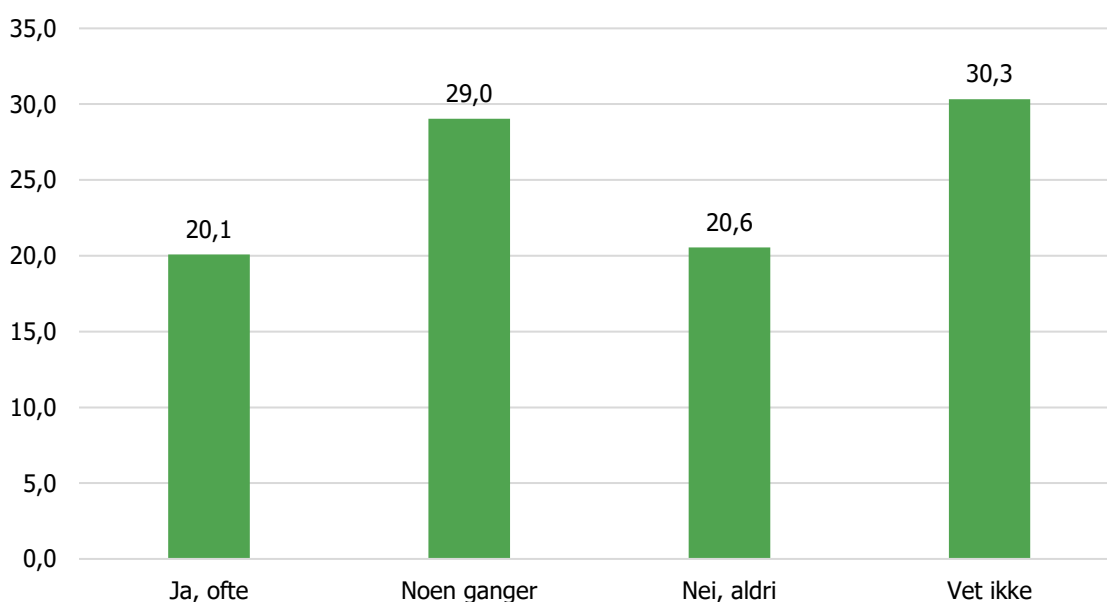


Selvbestemmelse i introduksjonsprogrammet

Innholdet i introduksjonsprogrammet skal, i tillegg til de obligatoriske elementene, være tilpasset den enkelte deltakers mål. Deltaker og programrådgiver skal sammen lage en plan for hva introduksjonsprogrammet skal inneholde og hvor lenge det skal vare. Fafo finner i sin kvalitative brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram at deltakere som får være med å bestemme innholdet i programmet opplever større eierskap og motivasjon. I motsatt fall påpeker de at mange deltakere blir frustrerte når de må delta i tiltak de ikke ser meningen med (Lysvik mfl. 2024).

20 prosent svarer at de aldri får velge selv hvilken opplæring i introduksjonsprogrammet de skal delta i, mens like mange svarer at de ofte får bestemme (figur 2.8). Andelen som svarer at de ofte får bestemme hvilken opplæring de skal delta i øker med hvor lang tid de har deltatt i introduksjonsprogrammet. Videre er det færre flyktninger fra Ukraina (16 prosent) som oppgir at de ja, ofte får velge hva slags opplæring de skal delta i sammenlignet med deltakere uten ukrainsk bakgrunn (32 prosent). Dette kan ha sammenheng med at ukrainere oftere har kort programtid, og at det derfor kan være mindre rom for individuelle tilpasninger.

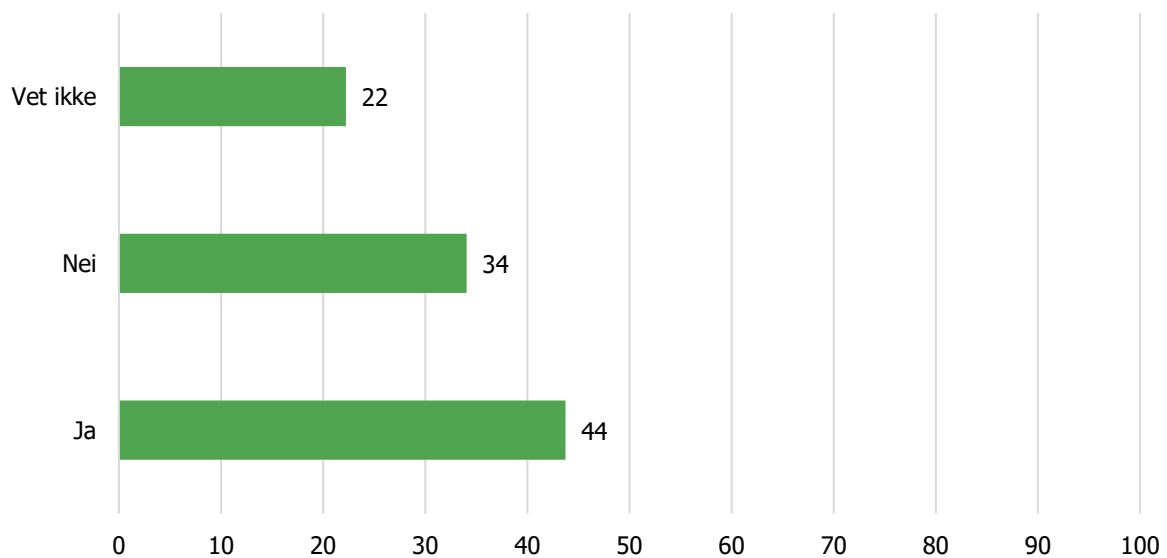
Figur 2.8. Fordeling på spørsmålet "Kan du selv velge hvilken opplæring i introduksjonsprogrammet du skal delta i?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).



Kjennskap til klagemuligheter introduksjonsprogrammet

Nytt i 2024-undersøkelsen var spørsmål om kjennskap til klagemuligheter, og resultatene viser at under halvparten av respondentene (44 prosent) hadde kjennskap til klagemuligheter i introduksjonsprogrammet.⁵

Figur 2.9. Fordeling på spørsmålet "Vet du hvem du kan klage til dersom du ikke er fornøyd med introduksjonsprogrammet ditt?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=8047).

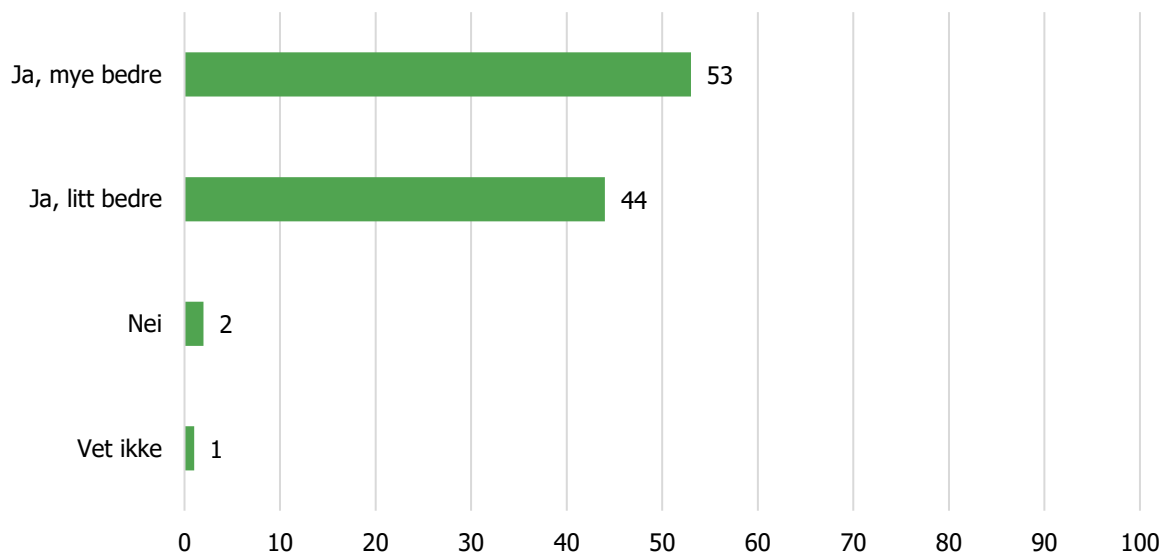


⁵ Disse resultatene bør tolkes med forsiktighet siden undersøkelsen ikke inneholdt forklaring på klageadgang i introduksjonsprogrammet, og det er derfor knyttet usikkerhet til hvordan respondentene forstod spørsmål om klagemuligheter.

Norskopplæring

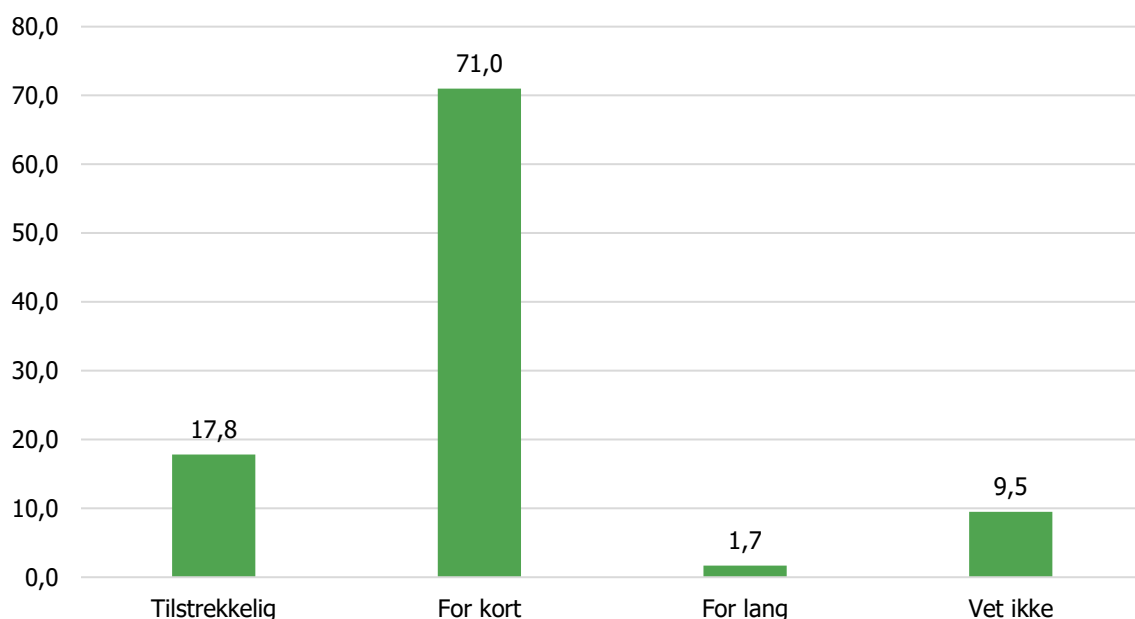
Nær alle respondentene (97 prosent) svarte at de har blitt mye bedre eller litt bedre i norsk fordi de deltar i norskopplæring (figur 2.10).

Figur 2.10 Fordeling på spørsmålet "Har du blitt bedre i norsk fordi du deltar i norskopplæring?". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=7930).



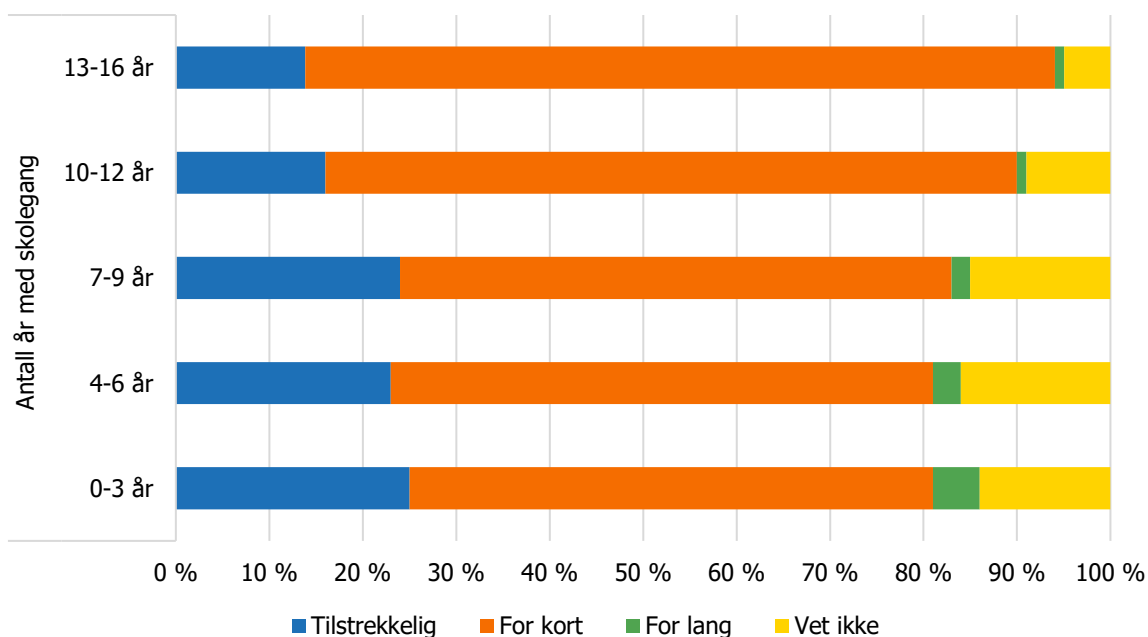
Samtidig så svarte syv av ti deltakere at de mener varigheten av norskopplæringen er for kort. Under to prosent svarte at varigheten av norskopplæringen er for lang. Dette finner også Fafo i intervjuer med deltakere i introduksjonsprogram – hvor flere peker på at det tar tid å lære et nytt språk i voksen alder (Lillevik mfl. 2025).

Figur 2.11 Deltakernes fordeling på spørsmålet "Synes du varigheten i norskopplæringen er...". Kun deltakere i introduksjonsprogrammet. Prosent. (N=7930).



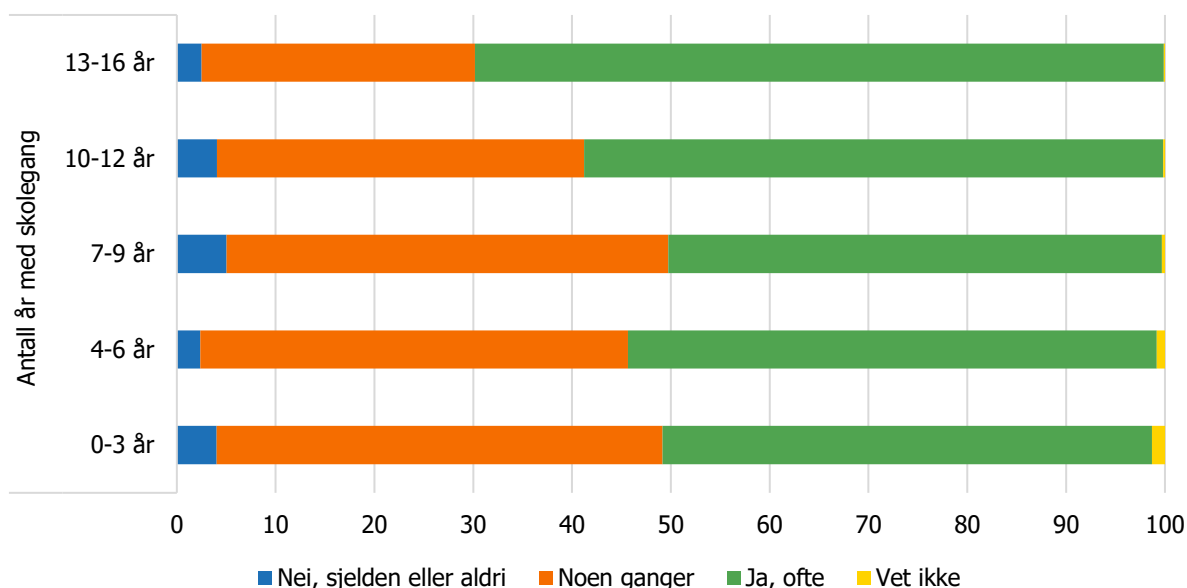
Svarfordelingen på spørsmålet om varighet på norskopplæringen varierer i stor grad med antall år med utdanning deltakerne har (figur 2.12). Eksempelvis svar henholdsvis 56 og 81 prosent at norskopplæringen er for kort blant de med 0-3 års og 13-16 års skolegang.

Figur 2.12 Deltakernes fordeling på spørsmålet «Synes du varigheten i norskopplæringen er...» fordelt etter «Hvor mange år har du gått på skole før du kom til Norge?». Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=7930).



Når det gjelder pedagogisk støtte i norskopplæringen, så svarte nesten ni av ti «ja, ofte» på spørsmål om de får hjelp av lærerne når de ber om det. 60 prosent av deltakerne svarte «ja, ofte» på spørsmål om de forstår det læreren forklarer i norskopplæringen. Dersom vi ser på fordelingen på det siste spørsmålet etter antall år på skole, så er det en høyere andel som svarte at de «ja, ofte» forstår det læreren forklarer blant deltakere med høyere enn utdanning enn blant deltakere med lavere utdanning (figur 2.13).

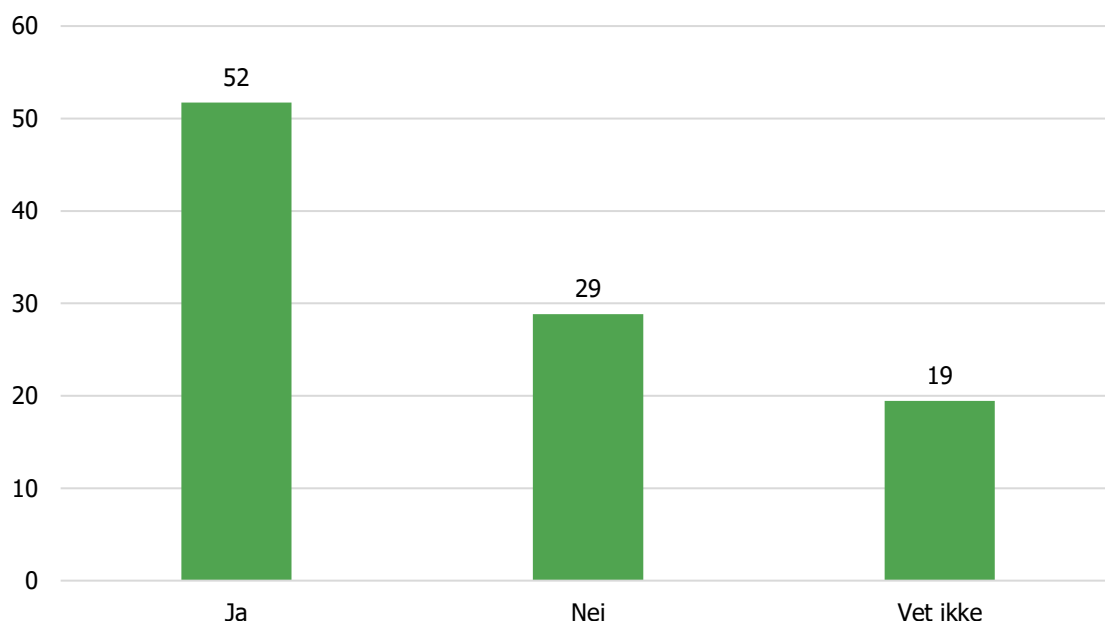
Figur 2.13 Deltakernes fordeling på spørsmålet «Forstår du det læreren forklarer når du deltar i norskopplæring?» fordelt etter «Hvor mange år har du gått på skole før du kom til Norge?». Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=7930).



Nytt i 2024-undersøkelsen er spørsmål om kjennskap til klagemuligheter. Rundt halvparten av respondentene svarte bekreftende på at de vet hvem de kan klage til dersom de ikke er fornøyd med norskopplæringen.⁶

⁶ Disse resultatene bør tolkes med forsiktighet siden undersøkelsen ikke inneholdt forklaring på klageadgang i norsk, og det er derfor knyttet usikkerhet til hvordan respondentene forstod spørsmål om klagemuligheter.

Figur 2.14 Deltakernes fordeling på spørsmålene «Vet du hvem du kan klage til om du ikke er fornøyd med norskopplæringen du får?» Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=7930).

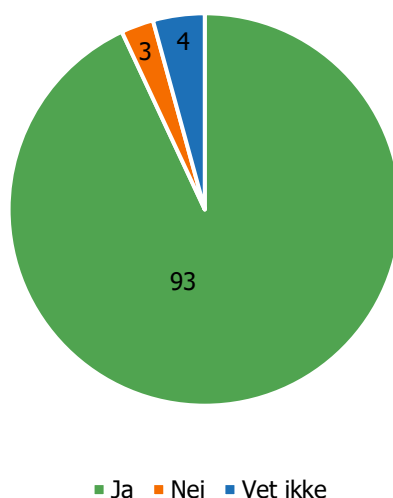


Livsmestring i et nytt land

Kurs i livsmestring har som formål å «styrke deltagerens motivasjon og mestring i møte med nye forventninger og et nytt samfunn», og videre skal kurset «bidra til at deltageren kan identifisere og bruke egen kompetanse og ressurser» (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2021a). Uansett programlengde er det obligatorisk med 25 timer livsmestring i et nytt land for deltakere med rett og plikt til introduksjonsprogram⁷, fordelt på 1) minimum 10 timer på temaområdet migrasjon, helse og mangfold, og 2) minimum 15 timer på temaområdet karrierekompetanse, inkludert kunnskaper om arbeid og utdanning.

⁷ Deltakere med kollektiv beskyttelse har rett, men ikke plikt, til å delta.

Figur 2.15. Deltakernes fordeling på spørsmålene «Er kurset nyttig for ditt liv i Norge?» Kun deltakere i introduksjonsprogram og som deltar på kurset "Livsmestring i nytt land". Prosent. (N=3 122).



I underkant av 40 prosent av respondentene i introduksjonsprogram svarer at de deltar i kurs om livsmestring. Av disse svarer 93 prosent at kurset er nyttig for livet i Norge. Dette er en veldig høy prosent, og vi kan ikke se bort i fra en lav validitet for dette spørsmålet og derfor høy grad av ja-siing. Ja-siing innebærer at respondenter sier seg enig i utsagn de egentlig ikke har noen mening om (Hellevik 2020). I en studie av de standardiserte elementene i introduksjonsprogrammet finner Lillevik og kolleger (2025) at deltakerne har vanskelig for å redegjøre for utbyttet av kurset Livsmestring. I tillegg er det mange deltakere som ikke forholder seg til at introduksjonsprogrammet består av ulike deler, og således ikke er bevisst skiltet mellom spesielt Livsmestring og samfunnskunnskap. I samme rapport påpekes det også at kurset kan ha ulike navn i forskjellige kommuner (Lillevik mfl. 2025). Dette kan muligens øke sannsynligheten for å svare ja på spørsmål om nytteverdien til kurs i livsmestring.

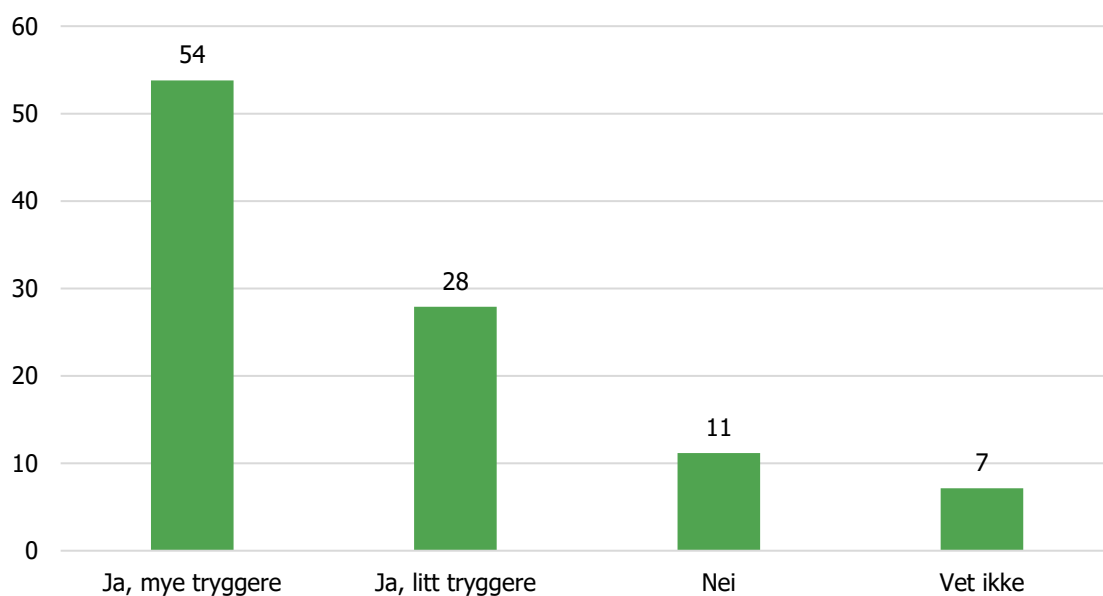
Foreldreveiledning

Foreldreveiledning er et obligatorisk element i introduksjonsprogrammet for alle som har barn under 18 år eller som blir foreldre i løpet av introduksjonsprogrammet (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2021b). Foreldreveiledningen skal støtte foreldrene, bidra til godt samarbeid mellom foreldrene og forebygge at barn blir utsatt for vold eller omsorgssvikt. Foreldreveiledningen skal videre ha som mål å forebygge psykososiale vansker blant barn og unge gjennom å støtte og styrke foreldre og andre omsorgsgivere i deres omsorgsrolle.

Om lag 40 prosent av respondentene i introduksjonsprogram svarer at de har deltatt på kurs i foreldreveiledning. Av disse svarer 54 prosent at kurset har gjort dem tryggere i foreldrerollen i Norge, 28 prosent at kurset har gjort de litt tryggere, mens 11 prosent svarer at kurset ikke har gjort dem mer trygg (figur 2.16). Det er ingen forskjeller i svarfordelingen

mellom menn og kvinner. Respondentenes positive utbytte av foreldreveiledning er i tråd med kvalitative undersøkelser (Andresen mfl. 2025; Lillevik mfl. 2025).

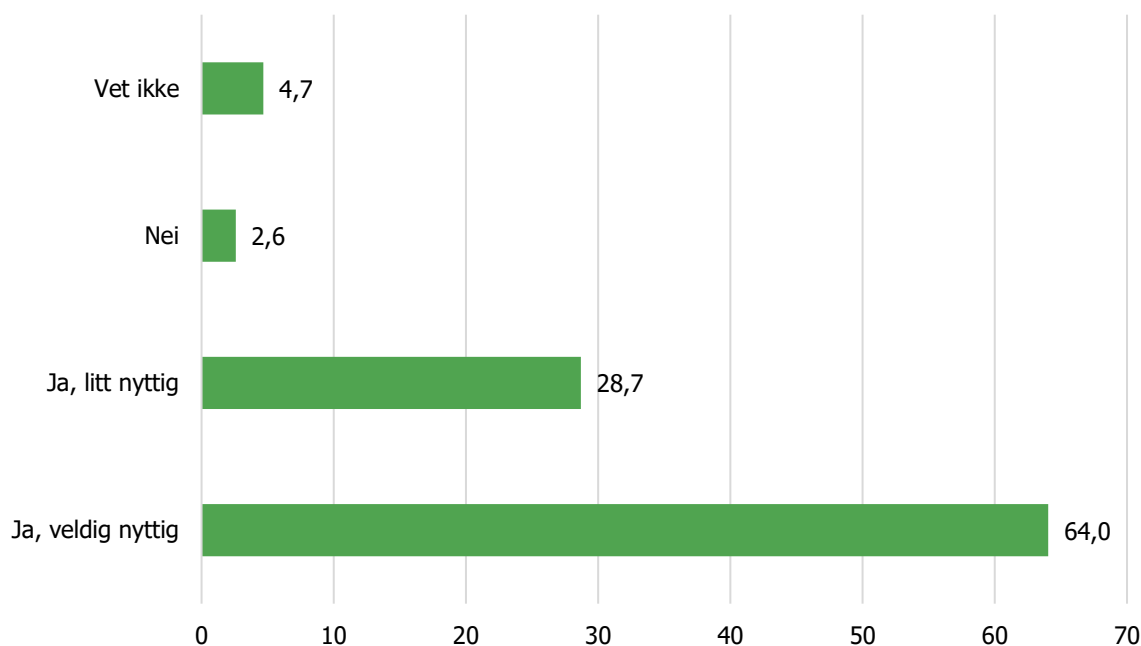
Figur 2.16. Deltakernes fordeling på spørsmålene «Har kurset gjort at du er mer trygg i foreldrerollen i Norge?» Kun deltakere i introduksjonsprogram og som deltar på kurs i foreldreveiledning. Prosent. (N=3269).



Karriereveiledning, arbeidspraksis og jobbsøkerkurs

Et av hovedmålene i integreringspolitikken er rask og varig tilknytning til arbeidslivet, og mange deltar derfor også i arbeidsrettede aktiviteter i løpet av introduksjonsprogrammet. Om lag halvparten av respondentene svarer at de har fått veiledning om valg av utdanning og yrker i Norge. Av disse svarer over 9 av 10 at veiledningen har vært litt eller veldig nyttig (figur 2.17).⁸

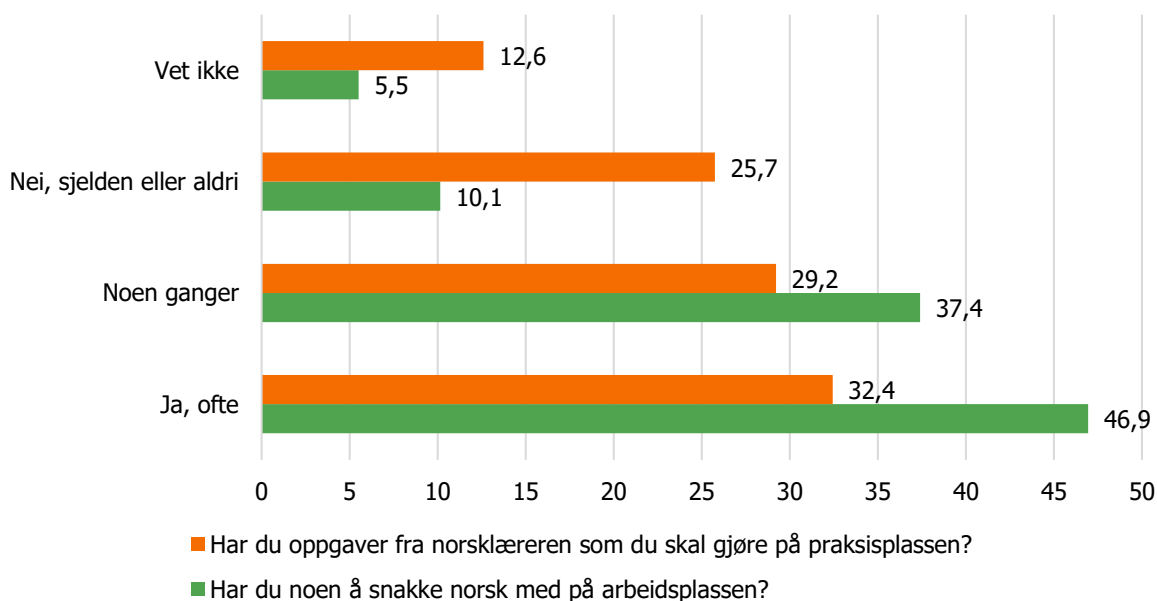
Figur 2.17. Deltakernes fordeling på spørsmålene «Har veiledningen vært nyttig?» Kun deltakere i introduksjonsprogram og som har fått veiledning om valg av utdanning og yrker. Prosent. (N=4141).



Om lag halvparten av respondentene svarer at de deltar i praksis på en arbeidsplass. Av disse sier 47 prosent at de ofte har noen å snakke norsk med på arbeidsplassen, mens 37 prosent svarer at de noen ganger har noen å prate norsk med (figur 2.18). På spørsmål hvoviddt de har oppgaver fra norsklæreren som skal gjøres på praksisplassen svarer 62 prosent at de ofte eller noen ganger har det. Samtidig svarer i overkant av halvparten (55 prosent) at de har blitt bedre i norsk av å være i praksis.

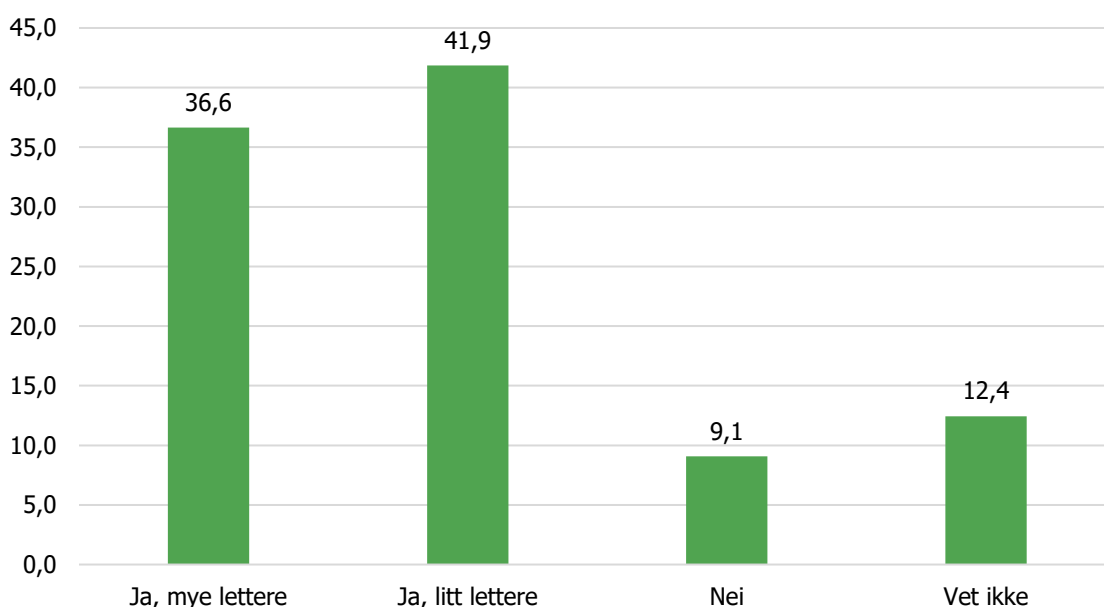
⁸ Dette er en veldig høy andel og vi kan ikke se bort i fra en lav validitet for dette spørsmålet og derfor høy grad av ja-siing. Ja-siing innebærer at respondenter sier seg enig i utsagn de egentlig ikke har noen mening om (Hellevik 2020).

Figur 2.18. Deltakernes fordeling på spørsmål om norsk språk på arbeidsplassen. Kun deltakere i introduksjonsprogram og som deltar i praksis. Prosent. (N=3679).



Fire av ti deltakere svarer at de har deltatt på jobbsøkerkurs. Blant disse svarer 78 prosent at de tror jobbsøkerkurset vil gjøre det lettere å få jobb (her er kategoriene «Ja, mye lettere» og «Ja, litt lettere» slått sammen, figur 2.19).

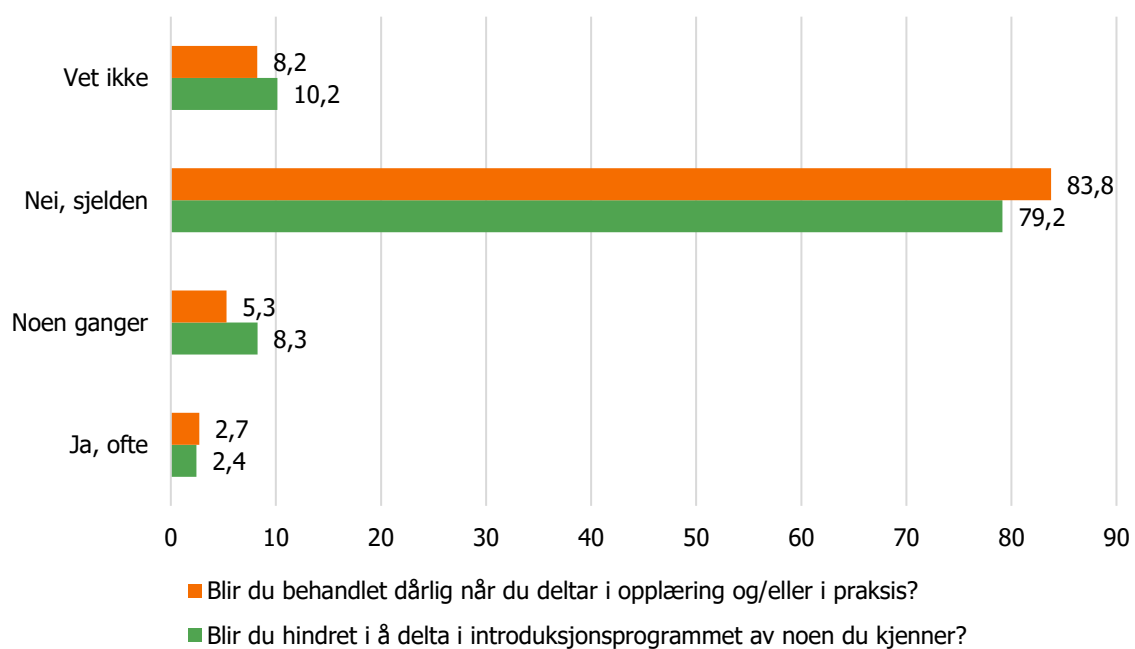
Figur 2.19. Deltakernes fordeling på spørsmålet «Tror du jobbsøkerkurset vil gjøre det lettere for deg å få jobb?» Kun deltakere i introduksjonsprogram og som har deltatt på jobbsøkerkurs. Prosent. (N=3166).



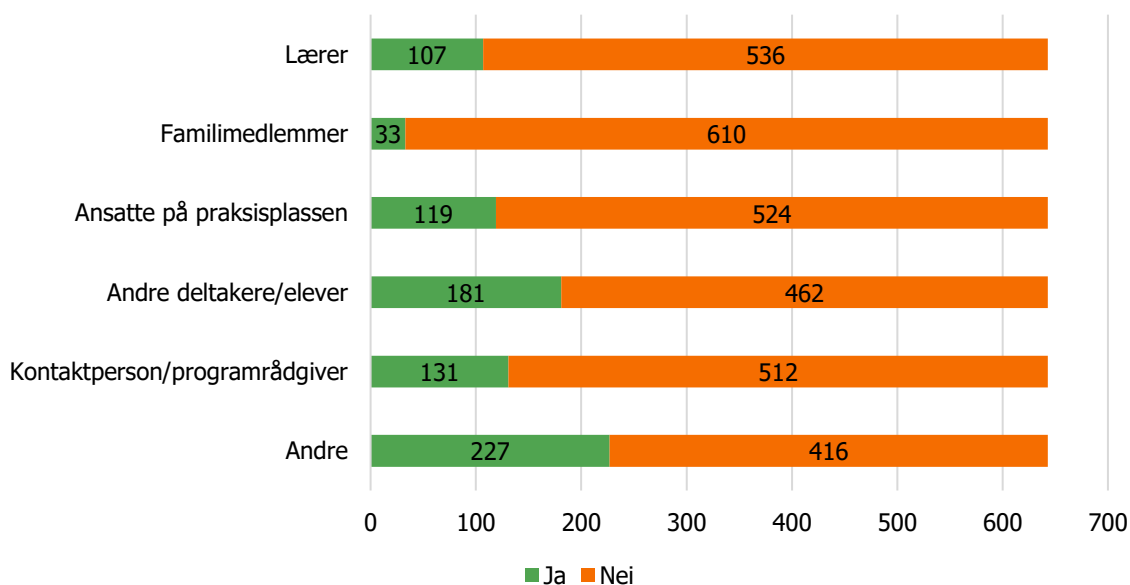
Negative opplevelser

1 av 10 respondenter svarer at de ofte eller noen ganger blir hindret i å delta i introduksjonsprogrammet av noen de kjenner (figur 2.20). Tre prosent svarer at de ofte blir behandlet dårlig når de deltar i opplæring og/eller praksis, mens 5 prosent svarer at de noen ganger blir behandlet dårlig. Disse personene ble videre spurt om hvem som behandlet dem dårlig. De fikk forelagt flervalgene: lærer, kontaktperson/programrådgiver, andre deltakere/elever, ansatte på praksisplassen, familiemedlemmer og/eller andre. Som vist i figur 2.21, svarer de fleste «andre» på dette spørsmålet.

Figur 2.20. Deltakernes fordeling på spørsmål om negative opplevelser. Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=8047).

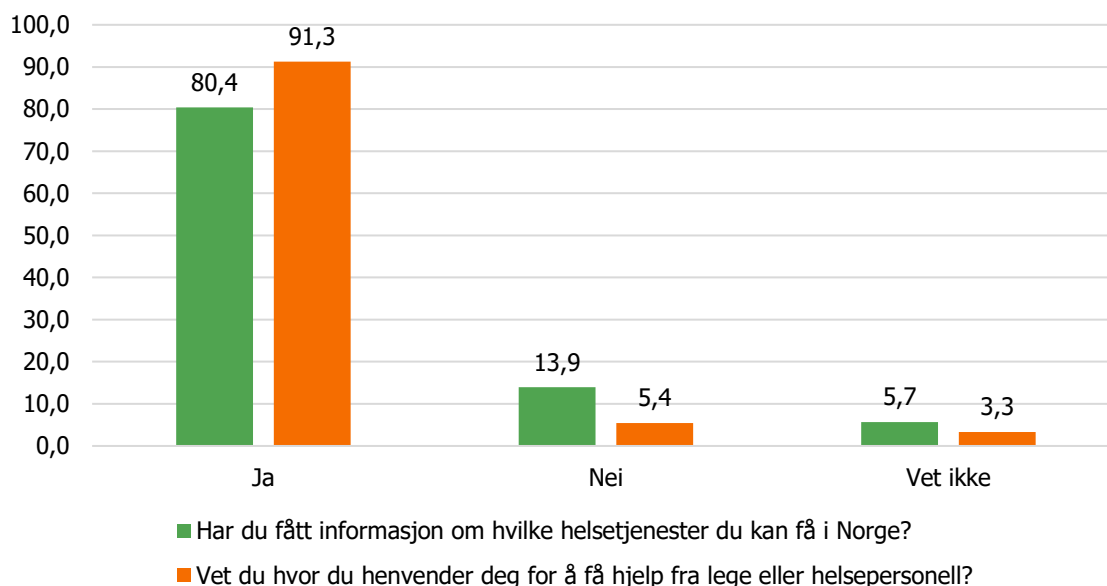


Figur 2.21. Deltakernes fordeling på spørsmålet "Hvem behandler deg dårlig?". Kun deltakere i introduksjonsprogram. Antall svar.



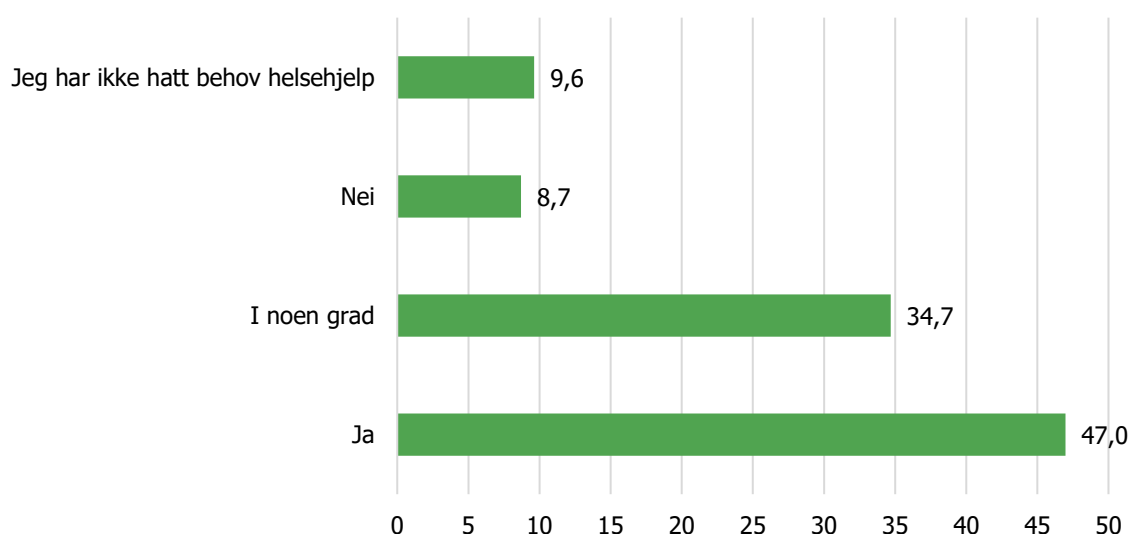
Helsetjenester

Figur 2.22. Deltakernes fordeling på spørsmål om kjennskap til helsetjenester. Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=8047).



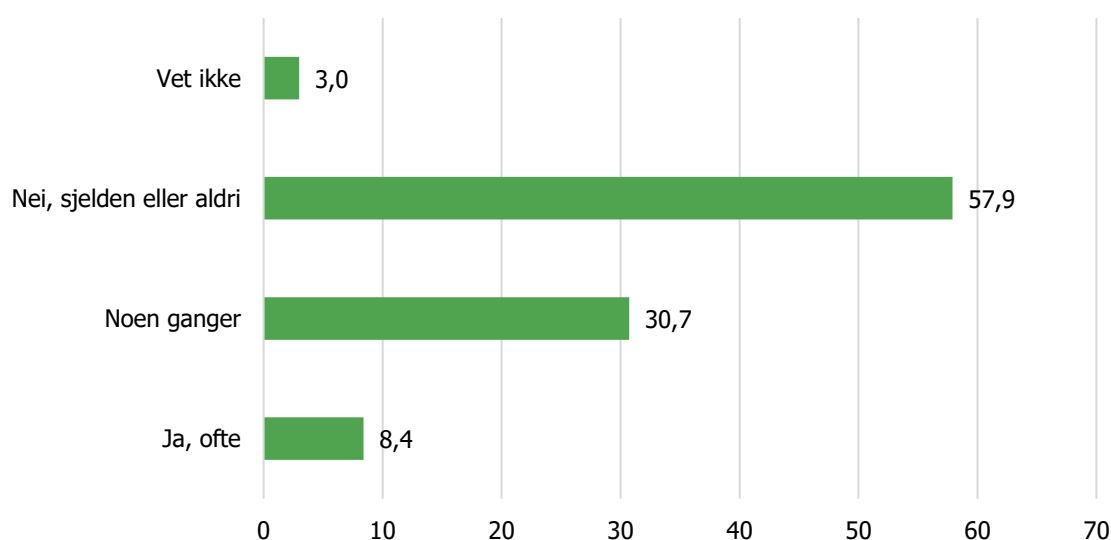
På spørsmål om man får nødvendig helsehjelp, svarer i underkant av halvparten at de får helsehjelpen de trenger, mens 35 prosent svarer at de i noen grad får den helsehjelpen de trenger i Norge.

Figur 2.23. Deltakernes fordeling på spørsmålet «Får du den helsehjelpen du trenger i Norge?» Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=8047).



I den kvalitative brukerundersøkelsen blant deltakere i introduksjonsprogram finner Lysvik, Kjeøy, og Tyldum (2024) at fysiske og psykiske helseproblemer gjør at noen deltakere ikke klarer å nyttiggjøre seg av undervisningen. På den andre siden er det deltakere med god helse som rapporterer om høyest brukertilfredshet (Lysvik mfl. 2024). På bakgrunn av disse funnene ble det i denne undersøkelsen inkludert spørsmål om hvorvidt deltakerne har problemer med å følge undervisningen på grunn av helsen. Nærmere fire av ti deltakere svarer at de ofte eller noen ganger har problemer med å følge undervisningen på grunn av helsen (figur 2.24).

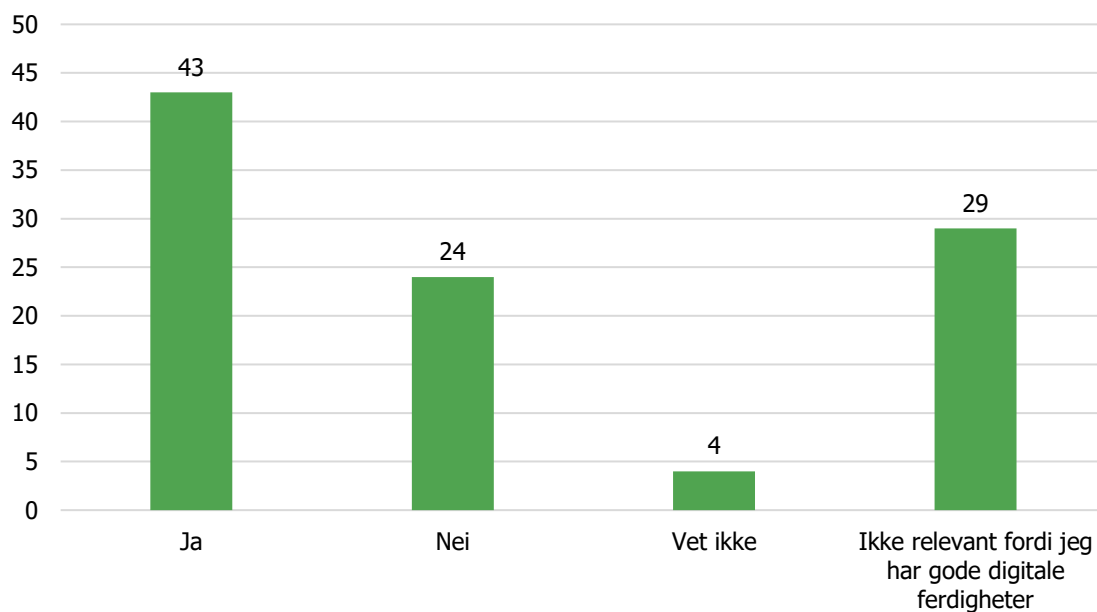
Figur 2.24. Deltakernes fordeling på spørsmålet «Har du problemer med å følge undervisningen på grunn av helsen din?» Kun deltakere i introduksjonsprogram. Prosent. (N=8047).



Digital opplæring

Deltakerne i introduksjonsprogrammet har svært ulik bakgrunn når det gjelder digitale ferdigheter (Lysvik mfl. 2024). Samtidig er det et mål at hele befolkningen er digitalt selvhjulpne for å kunne bidra som aktive samfunnsborgere. Digital kompetanse er en forutsetning for å kunne delta aktivt i arbeidsliv, samfunnsliv og opplæring. For å nå det overordnede målet, bør kommunene sørge for relevant og tilrettelagt opplæring i digital kompetanse som en del av kvalifiseringen. På spørsmål om de har fått opplæring i hvordan bruke PC/nettbrett svarer 43 prosent bekreftende, 24 prosent har ikke fått opplæring, mens 29 prosent svarer at det er irrelevant fordi de allerede har gode digitale ferdigheter.

Figur 2.25 Deltakernes fordeling på spørsmålet «Har du fått opplæring i hvordan du bruker PC og/eller iPad/nettbrett?» Prosent. (N=8806).



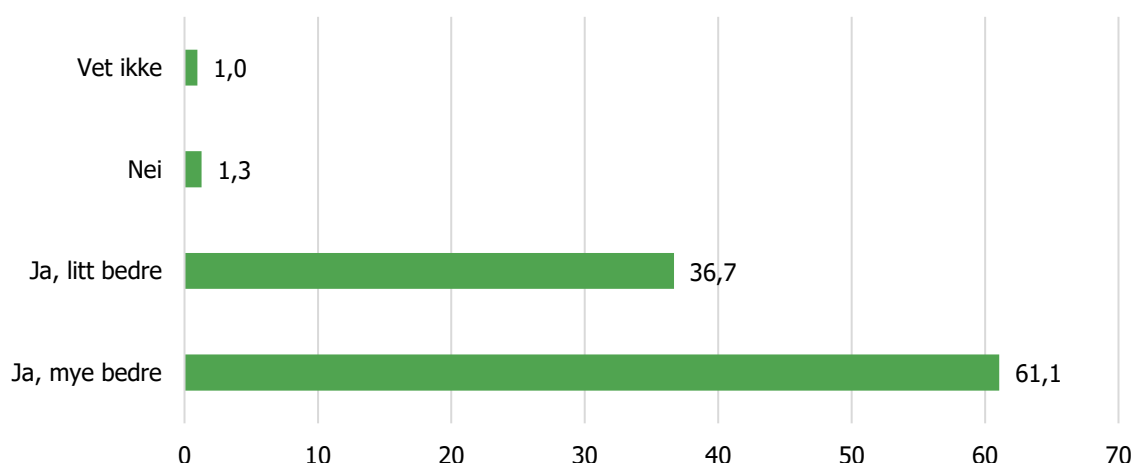
Resultater for deltakere i kun norskopplæring og samfunnskunnskap

Likt som i 2022 og 2023 omfattet 2024-undersøkelsen også deltakerne i opplæring i norsk og samfunnskunnskap som ikke deltar i introduksjonsprogrammet. Denne gruppen omfatter blant annet beboere på asylmottak, flyktninger i alderen 56-67 år, samt arbeidsinnvandrere og familiegjennforente innvandrere med oppholdstillatelse som danner grunnlag for permanent oppholdstillatelse.

Norskopplæring

Opp mot alle respondentene (97 prosent) svarer at de har blitt bedre i norsk fordi de deltar i norskopplæring. Denne fordelingen er lik som blant deltakere i introduksjonsprogram.

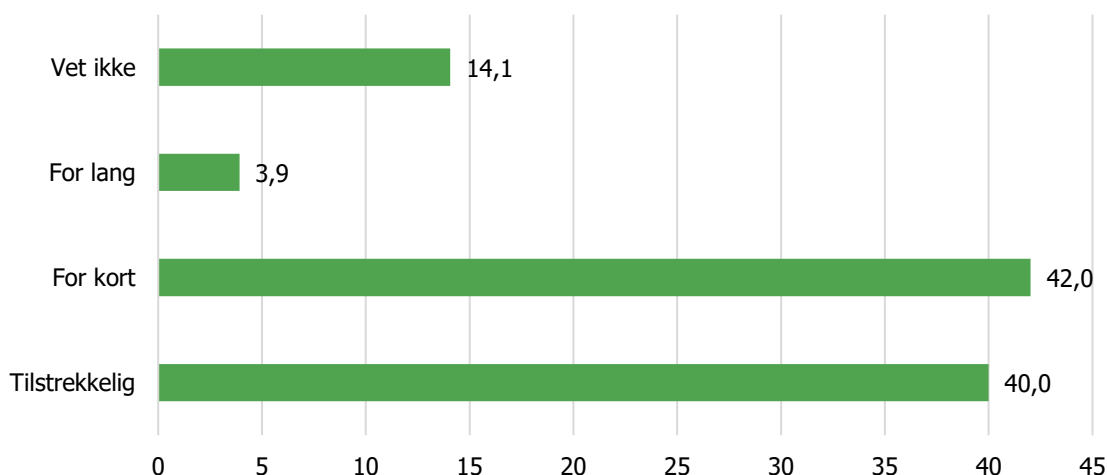
Figur 2.26. Deltakernes fordeling på spørsmålet «Har du blitt bedre i norsk fordi du deltar i norskopplæring?» Kun deltakere som ikke deltar i introduksjonsprogram. Prosent. (N=2268).



De fleste svarer at de har blitt bedre i norsk uavhengig av hvor mange år med utdanning de har. Men blant deltakere med mange år i utdanning (13-16 år) er det signifikant flere som svarer at de har blitt *mye* bedre i norsk (67 prosent), sammenlignet med deltakere med 0-3 års utdanning (52 prosent).

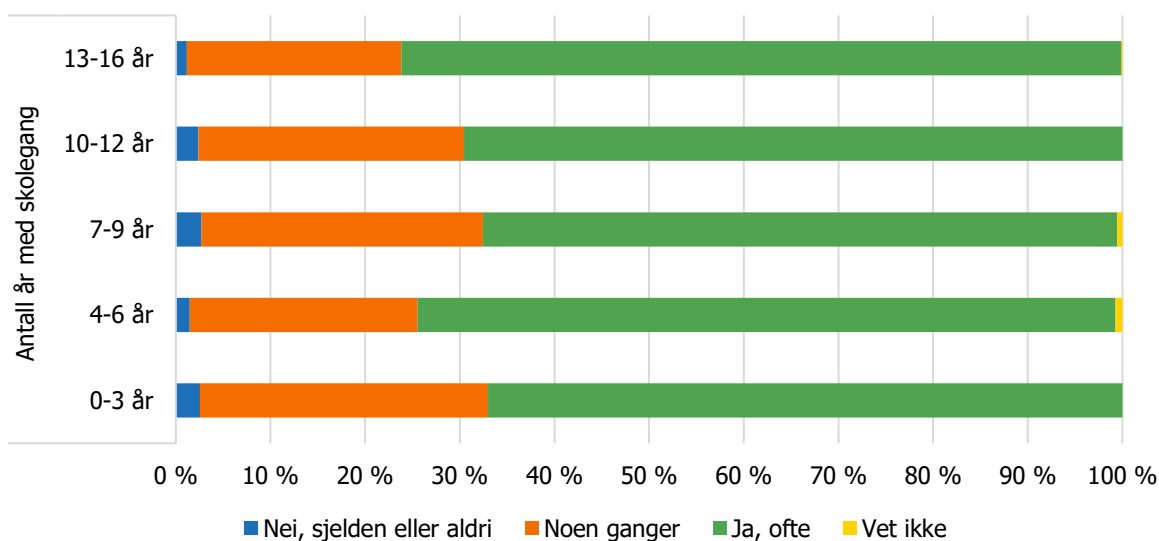
På spørsmål om varighet på norskopplæringen, svarer noen flere (42 prosent) at den er for kort, enn de som svarer at den er tilstrekkelig (40 prosent). Til sammenligning var det hele 71 prosent av deltakere i introduksjonsprogrammet som synes at norskopplæringen er for kort. Dersom vi fordeler etter antall år i utdanning er det signifikant flere blant de med 13-16 års utdanning som svarer at varigheten er for kort enn blant de med 0-3 år i utdanning – 45 mot 33 prosent.

Figur 2.27. Deltakernes svar på spørsmål om varighet av norskopplæringen. Kun deltakere som ikke deltar i introduksjonsprogram. Prosent. (N=2268).



De fleste deltakerne i norskopplæring svarer bekreftende på at de får hjelp av lærerne sine når de ber om det. Mens 88 prosent svarer at de alltid får hjelp, svarer 10 prosent at de noen ganger får hjelp. Når det kommer til å forstå det læreren forklarer, svarer 73 prosent at de ofte forstår det læreren forklarer, mens 26 prosent noen ganger forstår det læreren forklarer i norskopplæringen. Dersom vi ser på fordelingen på det siste spørsmålet etter antall år på skole, så er det en høyere andel som svarte at de «ja, ofte» forstår det læreren forklarer blant deltakere med lengst utdanning (13-16 år) enn blant deltakere med ingen eller liten utdanning (0-3 år) (figur 2.26). Hovedtrenden er allikevel at de fleste deltakere svarer bekreftende på at de forstår det læreren forklarer – uavhengig av hvor mange års skolegang de har hatt før det ankom Norge.

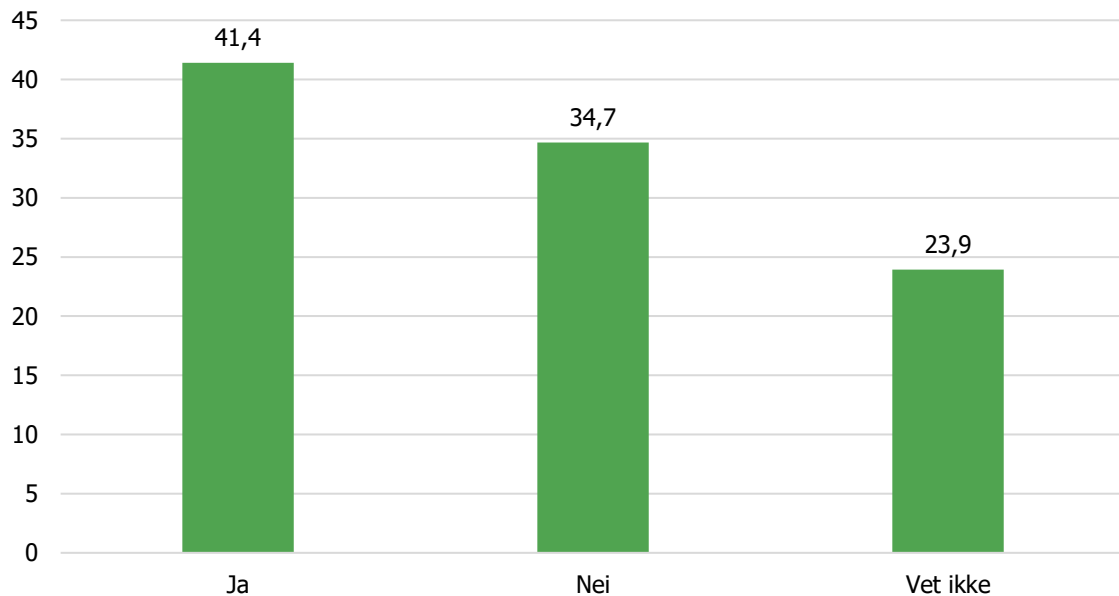
Figur 2.28. Deltakernes fordeling på spørsmålene «Forstår du det læreren forklarer når du deltar i norskopplæring?» fordelt etter «Hvor mange år har du gått på skole før du kom til Norge?». Kun deltakere som ikke deltar i introduksjonsprogram. Prosent. (N=2 268).



Kjennskap til klagemuligheter i norskopplæringen

Nytt i 2024-undersøkelsen var spørsmål om kjennskap til klagemuligheter, og resultatene i figuren under viser at under halvparten av respondentene (41 prosent) hadde kjennskap til klagemuligheter i norskopplæringen.⁹

Figur 2.29. Deltakernes fordeling på spørsmålet «Vet du hvem du kan klage til om du ikke er fornøyd med norskopplæringen du får?» Kun deltakere som ikke deltar i introduksjonsprogram. Prosent. (N=2268).



⁹ Disse resultatene bør tolkes med forsiktighet siden undersøkelsen ikke inneholdt forklaring på klageadgang i norskopplæringen, og det er derfor knyttet usikkerhet til hvordan respondentene forstod spørsmål om klagemuligheter.

3. Veien videre

Vinteren 2025-2026 piloterer IMDi, i samarbeid med HK-dir, nasjonal brukerundersøkelse for deltakere i opplæring norsk, samfunnskunnskap og introduksjonsprogram. Piloteringen vil innebære at både spørsmålsbatteriet, rekruttering og veiledning til kommuner og deltakere blir testet og evaluert i utvalgte kommuner. Nasjonal brukerundersøkelse gjennomføres derfor ikke høsten 2025. Neste ordinære brukerundersøkelse blir høsten 2026. Basert på piloteringen kan det bli endringer i både innhold og utforming av den neste ordinære brukerundersøkelsen.

Referanser

- Andresen, Silje, Beret Bråten, Rebecca Nybru Gleditsch, og Rebekka Ravn Lysvik. 2025. *Foreldrekurs og foreldreveiledning ved høye ankomster. Hva tilbys, hvorfor og hva er erfaringene? Fafo-rapport 2025:02*. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/foreldrekurs-og-foreldreveiledning-ved-hoye-ankomster>.
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. 2021a. «Forskrift til integreringsloven (integreringsforskriften)». <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-12-15-2912>.
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. 2021b. «Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid (integreringsloven)».
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. 2024. *Om integreringspolitikken: Stille krav og stille opp*. Meld. St. 17. <https://www.regjeringen.no/contentassets/0b74b84e746a452eb0b64a88c873a6fe/no/pdfs/stm202320240017000dddpdfs.pdf>.
- Djuve, Anne Britt, Hanne Cecilie Kavli, Erika Braanen Sterri, og Beret Bråten. 2017. *Introduksjonsprogram og norskopplæring. Hva virker – for hvem?* Fafo. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/introduksjonsprogram-og-norskopplaering>.
- Hellevik, Ottar. 2020. «Ja-siing som problem i intervjuundersøkelser». *Tidsskrift for samfunnsforskning* 61(3):255–70.
- Lillevik, Ragna, Beret Bråten, Bjørn Dapi, Rebecca Nybru Gleditsch, Rebekka Ravn Lysvik, og Huafeng Zhang. 2025. *Mer tilpasset opplæring og mindre lokale forskjeller? Virkninger av standardiserte elementer i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger*. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/mer-tilpasset-opplaering-og-mindre-lokale-forskjeller>.
- Lillevik, Ragna, og Guri Tyldum. 2018. *En mulighet for kvalifisering. Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet. Fafo-rapport 2018:35*. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/en-mulighet-for-kvalifisering>.
- Lysvik, Rebekka Ravn, Ida Kjeøy, og Guri Tyldum. 2024. *Kvalitet, mening og medvirkning. Forståelser og kartlegging av brukertilfredshet blant deltakere i introduksjonsprogram*. Fafo. <https://www.fafo.no/publikasjoner/fafo-rapporter/kvalitet-mening-og-medvirkning>.
- Rambøll. 2020. *Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet: Gjennomføring av pilot-brukerundersøkelse. Erfaringsrapport*. <https://www.imdi.no/arkiv/arkiverte-publikasjoner/pilot-brukerundersokelse-for-deltakere-i-introduksjonsprogram/>.

SSB. 2020. «Sentralitetsindeksen».

<https://www.ssb.no/befolkning/folketall/artikler/sentralitetsindeksen>.

Tyldum, Guri. 2018. *Tilgang på brukererfaringer. En gjennomgang av muligheter og utfordringer for brukerundersøkelser blant deltakere i introduksjonsprogrammet*. Fafo. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-notater/tilgang-pa-brukererfaringer>.



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

imdi.no