

Nasjonal brukerundersøkelse for deltakere i opplæring

## Sluttrapport, pilot Nasjonal brukerundersøkelse 2025-26

Til: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

April 2026

Rambøll Management Consulting



RAMBOLL

## Innholdsfortegnelse

1. Innledning .....	3
1.1. Bakgrunn og formål .....	3
1.2. Problemstillinger .....	3
1.3. Innledning .....	4
2. Gjennomføring .....	5
2.1. Metode .....	5
2.1.1. Oversikt over prosessen .....	5
2.1.2. Metode for pilotering .....	5
2.1.3. Om informantene .....	6
2.2. Samarbeidsform .....	7
2.3. Praktisk gjennomføring av pilotering i kommunene .....	7
3. Funn .....	9
3.1. Oppsummering av innsikt og erfaringer .....	9
3.1.1. Oppsummering av intervjuer med deltakerne .....	9
3.1.2. Oppsummering av intervjuer med kommunerepresentanter .....	12
3.1.3. Rambølls refleksjoner etter observasjon og intervjuer .....	16
4. Anbefalinger og forslag til gjennomføring av Nasjonal brukerundersøkelse .....	18
4.1. Anbefalinger .....	18
4.1.1. Spørsmålsbatteri .....	18
4.1.2. Veiledningsmateriell for kommuner .....	19
4.1.3. Veiledningsmateriell for deltakere .....	20
4.1.4. Distribusjon og metoder for gjennomføring .....	20
4.1.5. Metoder for analyser .....	21
4.2. Forslag til plan for gjennomføring av nasjonal brukerundersøkelse 2026 .....	23
4.3. Oppsummering - Svar på problemstillingene .....	24
Vedlegg .....	27

## 1. Innledning

### 1.1. Bakgrunn og formål

På oppdrag fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet har Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (heretter IMDi) ansvar for å gjennomføre nasjonal brukerundersøkelse i samarbeid med Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (heretter HK-dir). IMDi har gjennom avtale med Rambøll Management Consulting (heretter Rambøll) kjøpt lisens for bruk av digitalt verktøy for spørreundersøkelser samt konsulenttjenester til gjennomføring av Nasjonal brukerundersøkelse for deltakere i opplæring. Målgruppen for undersøkelsen er deltakere i opplæring i norsk, samfunnskunnskap og introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere. HK-dir har siden forprosjektering vært involvert i brukerundersøkelsen. Den første Nasjonale brukerundersøkelsen for deltakere i introduksjonsprogram ble gjennomført i 2020, og i 2022 ble undersøkelsen utvidet til også å omfatte deltakere i opplæring i norsk og samfunnskunnskap som ikke deltar i introduksjonsprogram.

Nasjonale brukerundersøkelser ble designet gjennom et pilotprosjekt i 2019-2020. Siden 2021 er både større og mindre endringer og forbedringstiltak implementert løpende fra år til år. Det gjelder både teknisk løsning, praktisk gjennomføring, innhold i spørreskjemaet, og rapporter. Endringene er basert på tilbakemeldinger, erfaringer og behov fra både deltakerne, brukerne/kommunene, IMDi, HK-dir og Rambøll.

I 2023-2024 gjennomførte Fafo på oppdrag fra IMDi en kvalitativ brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram. 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. Piloteringen bygger videre på evalueringen<sup>1</sup> gjort av Fafo i 2024. I 2025 ønsket IMDi en revisjon av alle elementene i brukerundersøkelsen gjennom en ny pilot, med utgangspunkt i løsningen slik den var i 2024. Formålet er å forbedre undersøkelsen slik at den blir et enda bedre verktøy for de som skal bruke den til å forbedre opplæringstilbudet. Dette kan legge til rette for at flere nyankomne innvandrere lykkes med å komme ut i utdanning og arbeid i Norge.

### 1.2. Problemstillinger

Gjennom piloten ønsket IMDi å belyse og besvare følgende problemstillinger:

- 1) Hvordan kan deltakere med begrensede norskferdigheter (og lese- og skriveferdigheter på sitt morsmål) besvare brukerundersøkelsen?
- 2) Hvordan kan deltakere med begrensede digitale ferdigheter besvare brukerundersøkelsen?
- 3) Hvordan sikre at deltakerne svarer oppriktig på brukerundersøkelsen?
- 4) Hvordan sikre at deltakerne opplever at deres anonymitet blir ivarettatt? Hvordan kan resultater fra brukerundersøkelsene leses som rapporter for nasjonale myndigheter, fylkeskommuner og kommuner?

---

<sup>1</sup> Evalueringen resulterte i rapporten «Kvalitet, mening og medvirkning. Forståelser og kartlegging av brukertilfredshet blant deltakere i introduksjonsprogram» (Lysvik, Kjeøy, og Tyldum 2024).

- 5) Hvordan analysere resultater fra undersøkelsen på nasjonalt, fylkes-/regionalt og kommunalt nivå?
- 6) Hvordan få tilgang til et representativt utvalg av brukere på tvers av kommuner for en kvantitativ undersøkelse?
- 7) Hvordan kan resultater/analysen brukes til å følge opp for å oppnå formålet med undersøkelsen?
- 8) Er det temaer eller spørsmål som burde vært med i spørreskjemaet som ikke dekkes av temaene og spørsmålene IMDi har foreslått?
- 9) Kan undersøkelsen inneholde to-tre tilleggstemaer/bolker som deltakerne selv velger om de ønsker å besvare? Eventuelt om kommuner velger hvilken temabolk som deres deltakere kan besvare dersom de ønsker?
- 10) Hvordan sikre at flest mulig kommuner og deltakere i opplæring deltar i brukerundersøkelsen?

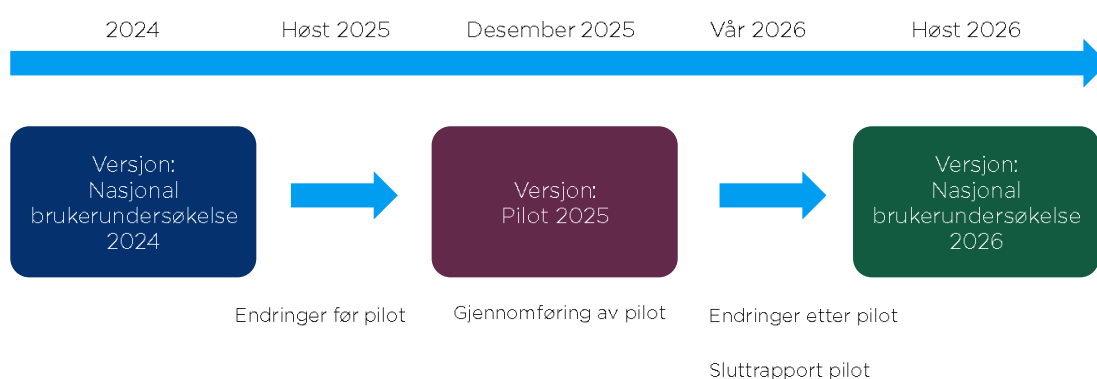
### **1.3. Innledning**

Denne rapporten dokumenterer piloten og presenterer anbefalinger. I kapittel 2 presenteres metode og gjennomføring. I kapittel 3 oppsummerer vi innsikt og erfaringer fra piloten, før vi i kapittel 4 presenterer våre anbefalinger basert på innsikten fra piloten og andre kilder til innsikt, samt svarer ut problemstillingene.

## 2. Gjennomføring

### 2.1. Metode

#### 2.1.1. Oversikt over prosessen



#### 2.1.2. Metode for pilotering

IMDi, HK-dir og Rambøll identifiserte sammen ønskede endringer før piloten, med utgangspunkt i eksisterende kunnskap om hvordan løsningen fungerte ved siste gjennomføring i 2024. Vi hadde allerede mange gode kilder til kunnskap om hva som fungerte godt og mindre godt med 2024-løsningen, samt forslag og ønsker til forbedring, herunder blant annet Fafos evaluering fra 2024<sup>2</sup> og IMDis egen evaluering gjennomført blant kommunene som ble gjennomført våren 2025. Endringene ble identifisert og implementert i løsningen for pilotering høsten 2025. Arbeidet med endringer i spørsmålsbatteriet var imidlertid påbegynt hos IMDi og HK-dir allerede før sommeren.

Følgende endringer ble gjort mellom nasjonal brukerundersøkelse 2024 og piloten:

- Spørsmålsbatteri: Nedskalering, og endring i temaer, spørsmål og svaralternativer
- Veiledninger og informasjon til deltakere<sup>3</sup>: Betydelig revisjon av veiledning og informasjonstekster til deltakerne
- Veiledninger og tekster til kommunene<sup>4</sup>: Betydelig revisjon av veiledning og informasjonstekster til kommunene
- Oppgradering av layout spørreskjema
- Oppgradering av layout forside portal

<sup>2</sup> <https://www.fafos.no/publikasjoner/fafo-rapporter/kvalitet-mening-og-medvirkning>

<sup>3</sup> Begrepet «deltakere» brukes i rapporten om deltakere i introduksjonsprogram, norsk og/eller samfunnskunnskap, altså målgruppen for brukerundersøkelsen.

<sup>4</sup> Representanter fra kommunene som er involvert i gjennomføring og oppfølging av brukerundersøkelsen, omtales i denne rapporten som «kommunerepresentanter». De kan ha forskjellige roller og tilhøre forskjellige instanser, men har til felles at de er involvert i gjennomføring og bruk av brukerundersøkelsen i sin kommune.

- Oppgradering av brukergrensesnitt for valg av språk i starten av spørreskjemaet
- Oppgradering av kommunerapport (både layout og innhold), i henhold til endringer i spørsmålsbatteriet
- QR-koder: Løsning for enkel tilgang til QR-koder per kommune, slik at deltakerne enkelt får tilgang til spørreskjemaet
- Demospørsmål i starten av skjemaet: Erstattet tidligere demoversjon av undersøkelsen

Pilot-versjonen av spørsmålsbatteri, veiledninger og tekster finnes i vedleggene.

Da endringene var implementert, testet vi dem blant kommuner og deltakere gjennom en *kvalitativ* pilot i desember 2025. Blant annet gitt rammene med to-tre kommuner og fem språk, var en kvalitativ tilnærming mest hensiktsmessig, da omfanget av potensielle deltakere til piloten ble vurdert til å ikke være stort nok til et godt, kvantitativt datagrunnlag. Til piloten ble det valgt ut tre kommuner (i tillegg til to reservekommuner i tilfelle de tre utvalgte ikke kunne delta eller trakk seg) og fire språk i tillegg til norsk; ukrainsk, russisk, dari og kinyarwanda. Språkene ble valgt i samarbeid mellom Rambøll, IMDi og HK-dir basert på flere hensyn; antall deltakere i målgruppen med disse språkene som morsmål med tanke på å klare å rekruttere nok deltakere til piloten, spredning i deltakergruppens kompetanse-/utdanningsnivå, antall deltakere i introduksjonsprogram i tilgjengelige kommuner på Østlandet/Oslo-området, samt ønske om at minst et skriftspråk skulle starte fra høyre, slik at vi fikk testet dette i løsningen. Kommunene ble valgt ut på samme måte; store nok til å ha nok deltakere med de utvalgte språkene slik at rekruttering av deltakere til piloten var mulig, samt nærhet til Oslo for å redusere reisekostnader i forbindelse med gjennomføringen av piloten fysisk hos kommunene. I tillegg ble det sjekket at vi ikke inviterte de samme kommunene som inngikk i Fafos evaluering fra 2023–24. Det var oppdragsgiver som satte rammene for antall kommuner og språk.

Rambøll kontaktet tre utvalgte kommuner via e-post og spurte om de ville delta i piloten, og fikk positiv respons fra samtlige. Se vedlegg 9 for e-posten som gikk ut til kommunene.

Piloten ble gjennomført som fysiske besøk hos hver av de tre kommunene, hvor to-tre representanter fra Rambøll var til stede. Gjennomføringen bestod av observasjon av gjennomføringen av undersøkelsen og en-til-en samtaler med samtlige deltakere og kommunerepresentanter. Se mer om hvordan piloten ble gjennomført i praksis i avsnitt 2.3.

### 2.1.3. Om informantene

Piloten ble gjennomført i tre kommuner i Akershus, med totalt 29 informanter; 9 kommunerepresentanter og 20 deltakere. Deltakerne representerte tre ulike nasjonaliteter - Ukraina, Afghanistan og Kongo. Det var stor variasjon i deltakernes bakgrunn, særlig når det gjaldt utdanningsnivå, norskferdigheter og tid i opplæringsløpet. Det ble ikke kartlagt i detalj om de deltok kun i norskopplæring/samfunnskunnskap eller både norskopplæring/samfunnskunnskap og introduksjonsprogram, men vårt inntrykk var at de fleste deltok i introduksjonsprogram. Kun 1-2 av deltakerne hadde deltatt i brukerundersøkelsen tidligere. Tre av deltakerne var fra Afghanistan og svarte på dari eller en kombinasjon av dari og norsk. To av disse brukte tolk. Fire var fra Kongo. Tre av disse

svarte på kinyarwanda og brukte tolk, mens en svarte på norsk da vedkommende sitt morsmål var fransk, og norskferdighetene var forholdsvis gode. Vår oppfatning er at det var krevende for de tre deltakerne fra Kongo, som svarte på kinyarwanda, å forstå det konseptuelle ved brukerundersøkelsen og piloten. Vi oppfattet også kvaliteten på tolken som noe svakere enn de andre tolkene. Resten var fra Ukraina og svarte på ukrainsk eller russisk, noen i kombinasjon med norsk. Deltakerne hadde vært i opplæring i Norge mellom to-tre måneder og tre-fire år. De aller fleste hadde vært i opplæring i under to år, og mange i under et år.

Det var tolker fysisk til stede i alle de tre kommunene. Det var kommunene som stod for bestilling av tolker. To av kommunene bestilte tolker gjennom Tolketjenesten, et kommunalt tolkesamarbeid på Romerike<sup>5</sup>. Tolketjenesten rekrutterer kvalifiserte tolker fra Nasjonalt tolkeregister<sup>6</sup>. Den tredje kommunen brukte egne ansatte<sup>7</sup> som tolker for ukrainerne. Disse var ikke autoriserte tolker eller registrert i Nasjonalt tolkeregister. Denne kommunen hadde ingen deltakere fra Kongo i piloten, og deltakeren fra Afghanistan trengte ikke tolk.

Kommunerepresentantene hadde følgende roller: Tiltakskoordinator, rektor for voksenopplæringen, fagleder, avdelingsleder, programkoordinator, eller flyktningkonsulent i flyktningtjenesten. Noen av dem hadde vært involvert i gjennomføring eller oppfølging av brukerundersøkelsen tidligere, mens andre ikke hadde det.

## **2.2. Samarbeidsform**

Piloten ble definert, planlagt og gjennomført i samarbeid mellom IMDi, HK-dir og Rambøll. IMDi og Rambøll har hatt delt prosjektledelse. Alle parter har vært involvert i å identifisere de endringene vi ønsket å implementere i løsningen før gjennomføringen. Rambøll har hatt ansvar for all teknisk implementering og oppsett, praktisk planlegging og gjennomføring av selve piloten i kommunene, og utforming av sluttrapporten. Se ellers vedlegg 12 for detaljert prosjektplan for piloten med aktiviteter og ansvarsfordeling.

## **2.3. Praktisk gjennomføring av pilotering i kommunene**

Rambøll kontaktet de utvalgte kommunene for å avtale gjennomføring av pilot fysisk i kommunens lokaler. Kommunen inviterte og samlet en gruppe deltakere som representerte de utvalgte språkgruppene til felles pilotering i klasserom (eller lignende rom), der Rambøll var fysisk til stede. Det ble samlet 5-10 deltakere og 2-3 kommunerepresentanter per kommune. Kommunene fikk tydelige instruksjoner om hva de skulle forberede, både rekruttering av deltakere, bestilling av tolk, bestilling av lokaler, og materiale de selv skulle sette seg inn i for å kunne diskutere under piloten. Kommunene hadde løpende dialog med Rambøll i forberedelsesfasen via e-post og telefon, slik at de

---

<sup>5</sup> <https://www.lorenskog.kommune.no/tjenester/helse-omsorg-og-sosiale-tjenester/bolig-og-sosiale-tjenester/tolketjenesten/>

<sup>6</sup> Disse to kommunene brukte samme tolk for kinyarwanda. Denne tolken er ikke autorisert og ikke har nivå i tolkeregisteret. Ifølge Tolketjenesten, finnes det for enkelte språk få autoriserte tolker. I slike tilfeller benytter de derfor tolker som ikke er autoriserte.

<sup>7</sup> Programrådgivere

fikk den hjelpen de trengte for å gjøre nødvendige forberedelser. Se vedlegg 10 for informasjon og instruksjoner pilotkommunene fikk av Rambøll på forhånd.

På selve pilot-dagen ble deltakere og kommunerepresentantene presentert for alle elementene i brukerundersøkelsen, og ga sine tilbakemeldinger til Rambøll. Tilbakemeldingene ble primært gitt gjennom en-til-en samtaler etter gjennomføringen, men Rambøll gjorde seg også erfaringer basert på observasjon i rommet underveis i gjennomføringen. Dette handlet i hovedsak om å observere hvor ofte deltakerne ba om støtte eller hadde spørsmål, hvem som hadde mest behov for støtte (basert på språkgruppe/nasjonalitet), hva de spurte om eller trengte støtte til, og hvor lang tid de brukte på å gjennomføre. Først gjennomførte deltakerne undersøkelsen på egenhånd med støtte ved behov, før Rambøll snakket med både deltakerne og kommunerepresentantene om deres erfaringer i en-til-en samtaler. Samtalene tok utgangspunkt i samtaleguider som var utarbeidet på forhånd, en for deltakere og en for kommunerepresentanter. Se vedlegg 11 for samtaleguider.

*Kommunerepresentantene* ble identifisert med navn og kontaktinformasjon i god tid før pilot-dagen, og fikk tilsendt tilgang til portal og en del materiell en ukes tid før pilot-dagen. De ble bedt om å logge inn i portalen og gå gjennom alt materiale på forhånd, slik at de var klare til å snakke om dette i en-til-en samtaler på pilot-dagen. For *deltakerne* var ingen forberedelser nødvendig. Vi valgte denne løsningen for å kunne forberede og gjennomføre piloten på en enkel og effektiv måte, uten å belaste kommunerepresentantene og deltakerne for mye. Denne løsningen gjorde det også mulig å gjennomføre piloten uten å måtte identifisere deltakerne overfor Rambøll, ref. prinsippet om dataminimering i henhold til GDPR. I en ordinær gjennomføring av brukerundersøkelsen, vil derimot deltakerne motta informasjon og veiledning via læringsplattformer og andre kanaler på forhånd.

Programmet for gjennomføringen av pilot-dagene hos den enkelte kommune så slik ut:

- Oppmøte og informasjon om piloten og dagens program
- Kommunen går gjennom informasjon og veiledning for deltakerne
- Deltakerne gjennomfører brukerundersøkelsen. Rambøll observerer og diskuterer med deltakerne underveis, og kommunerepresentantene støtter deltakerne ved behov
- En-til-en samtaler med alle deltakere og kommunerepresentanter. Deltakere først, kommunerepresentanter etterpå. Pauser etter behov

## 3. Funn

### 3.1. Oppsummering av innsikt og erfaringer

#### 3.1.1. Oppsummering av intervjuer med deltakerne

##### Informasjon om undersøkelsen

Samtlige deltakere syntes informasjonen de fikk på forhånd (veiledning til deltakere, PowerPoint-presentasjon gjennomgått av kommunerepresentant) var god og tilstrekkelig. Noen av ukrainerne med høyt utdanningsnivå fortalte at det var mye og gjentakende informasjon, og at de ville foretrekke at det var noe mer kortfattet. Ingen fortalte at de savnet noe informasjon. Alle oppga at de synes informasjonen var enkel å forstå. Alle fikk informasjonen oversatt og overlevert muntlig av tolk, da det ble presentert på norsk i plenum. Deltakerne har dermed ikke sett PowerPoint-veiledningen skriftlig på sitt eget språk. Denne avgrensningen gjorde vi for å unngå å belaste deltakerne med forberedelser før oppmøte. I en ordinær brukerundersøkelse vil derimot kommunene bli oppfordret til å gi deltakerne tilgang til denne veiledningen på forhånd.

I veiledningen til deltakere (PowerPoint) er det u hensiktsmessig at lyden på sidene spilles av automatisk når denne gjennomgås i plenum. Lyden bør heller spilles av på kommando.

To tredjedeler mente demospørsmålene i starten av undersøkelsen ikke var nødvendige, og valgte å hoppe over dem. Resten oppga at de syntes det var nyttig med demospørsmål. Basert på piloten, er vi usikre på nytteverdien av demospørsmålene for deltakerne, ettersom veiledningen allerede viser skjermbilder av hvordan skjemaet ser ut, og forklarer hvordan det skal besvares.

Spørsmål knyttet til anonymitet og personvern opplevde vi i første kommune at ble for komplisert å diskutere med deltakerne, og vi utelot det derfor i de to andre kommunene. Spørsmålet som ble stilt i første kommune, var knyttet til hvor mange svar de mente det minimum burde være i en rapport for at de skulle oppleve at deres anonymitet og personvern var ivaretatt. 10, 20 og 30 ble nevnt som referanserammer for de som trengte det. Her opplevde vi at de fleste syntes det var utfordrende å ta stilling til spørsmålet på en kvalifisert måte, og de aller fleste svarte «vet ikke». Selv om vi optimalt sett skulle hatt mer innsikt fra deltakerne om anonymitet og personvern, gjorde vi denne avgrensningen fordi vi etter litt prøving og feiling i de første intervjuene ble usikre på om de forstod hva vi siktet til. Dermed ville svarene også vært beheftet med stor usikkerhet og følgelig vært vanskelig å tolke. Vi valgte å utelate tematikken fra de to andre kommunene også fordi vi vurderte at det ville tatt uforholdsmessig mye av intervjutiden hvis vi skulle tilnærme oss tematikken på en måte som gjorde oss helt sikre på at alle forstod hva vi siktet til. Tematikken er imidlertid godt belyst gjennom kommunerepresentantene, se kapittel 3.1.2.

##### Praktisk og teknisk gjennomføring

For de aller fleste fungerer QR-kode og deltakelse via smarttelefon, og det oppleves som enkelt. Et par deltakere hadde eldre telefoner som ikke klarte å lese QR-koder. Dette har vi fått tilbakemelding om at kan løses i telefonens innstillinger, men vi opplevde at det ble for komplisert å løse det der og da. Disse deltakerne måtte dermed svare via lenke. For å få tilsendt lenke, må imidlertid deltakeren ha tilgang til en e-postkonto, og selv om alle

skal ha det, var det flere som ikke husket passordet til PC-brukerkonto og/eller e-postkonto, og at det dermed gikk mye tid til å gi disse tilgang til skjemaet. Man bør derfor vurdere om deltakerne også skal ha mulighet til å gå rett til en nettside og taste inn den 12-sifrede koden, som et tredje alternativ for å komme til skjemaet, i tillegg til QR-kode og lenke.

De aller fleste oppga at de er kjent med QR-kode som konsept og teknologi. Vi opplever alt i alt at tilgang gjennom QR-kode og besvarelse på telefon fungerer godt for de aller, aller fleste.

Deltakerne er delt i deres preferanser om hvordan undersøkelsen bør gjennomføres - noen foretrekker tydelig å gjennomføre i klasserom sammen med lærer og andre støttepersoner, mens noen foretrekker å kunne gjøre det på egenhånd. En del synes begge deler fungerer like godt. De med høyest utdanningsnivå ønsker å gjennomføre på egenhånd i større grad enn de med lavere utdanningsnivå. De med lavere lese-, språk- og/eller digitale ferdigheter er avhengige av støtte fra personer som er til stede sammen med dem for å kunne gjennomføre.

De aller fleste oppga at det var lett å velge språk i starten, men syntes det var fint at det ble informert om at man kunne bytte språk underveis, siden man lett kan overse språkknappene nederst i selve skjemaet.

Ingen opplevde utfordringer knyttet til lyd-funksjonen. Oppsummert opplevde vi at lyd-funksjonen er nyttig og fungerer godt i praksis.

## Innhold i spørreskjema

Konkrete innspill knyttet til spørreskjemaet:

- Flere ukrainere påpekte at *spørsmålet om lengde på utdanning før man kom til Norge* var uklart i oversettelsen. På ukrainsk er det et tydeligere språklig skille mellom skole og høyere utdanning, og flere syntes det var uklart om høyere utdanning skulle inkluderes, selv om det er presisert.
- På samme måte var det litt uklart for noen hva som legges i *spørsmålet om man tar utdanning som en del av introduksjonsprogrammet*. Her kan det hende forklaringen må justeres, f.eks. presisere at FOV regnes som slik utdanning.
- Flere påpekte at *spørsmålet om man ønsker å snakke mer med programrådgiveren sin* var både vanskelig å svare på og vanskelig å tolke. Hvis man svarer nei, kan det bety både at de er fornøyde og ikke har behov for mer dialog, og at de ikke er fornøyde og dermed ikke ønsker mer dialog. Det samme gjelder hvis man svarer ja - det kan bety at man har god dialog med programrådgiver og får mye ut av dialogen, eller at man trenger mer dialog.
- FOV-deltakere (Forberedende opplæring for voksne) var usikre på hva de skulle svare på spørsmålet om de deltar i norskopplæring. En informant svarte «Ja» på spørsmål om norskopplæring, men så at spørsmålene om norskopplæringen ikke passet fordi hen deltok i FOV.

Tilbakemeldingene på om 5-punktsskala fungerer er noe sprikende. En del sa at det fungerer fint, men vi mistenker at noen ikke helt forstod spørsmålet og at det er uklart hva som er alternativet til 5-punktsskala. En del sa de ønsket færre svaralternativer, mens noen ønsket flere. Et par mente at en tallskala 1-10 er enklere å forstå og forholde seg til

sammenlignet med en semantisk 5-punktsskala, fordi tall er enklere å forstå enn ord. Det var imidlertid bare et par som nevnte dette.

Generelt var deltakerne tilfreds med forklaringene underveis i spørreskjemaet. Mange svarte at de ikke hadde noen innspill til forbedringer. Samtidig påpekte noen at oversettelsene var av varierende kvalitet og kunne skape forvirring. Noen nevnte uoppfordret at de savnet mulighet for å gi åpne kommentarer.

De aller fleste mente undersøkelsen er passe lang, og ingen mente at den er for lang. Noen få mente at den er for kort og kunne inneholdt flere spørsmål og temaer, men uttrykte samtidig at det er bra at den er kort slik at så mange som mulig fullfører.

På spørsmålet om deltakerne savnet noen temaer eller spørsmål i undersøkelsen, var det en del som ikke savnet noe, og blant de som nevnte noe, er det forskjellige ting som nevnes. Det er altså ikke en spesifikk tematikk som mange nevner. Temaer som nevnes, men da bare av en eller to deltakere:

- Spørsmål som evaluerer læreren
- Spørsmål om diskriminering i elevmiljøet (elevene imellom)
- Spørsmål knyttet til småbarnsfamilieliv
- Spørsmål knyttet til kurs som går i ferier
- Spørsmål knyttet til språkbruk i klassen. En del ønsker at det skal være strengere regler for bruk av norsk vs. morsmål i klasserommet
- Spørsmål knyttet til opplevelse/følelse av integrering og inkludering

En del skulle ønske de hadde mulighet til å gi åpne kommentarer, enten for å utdype hvorfor de er misfornøyde med noe, for å utdype svaret når de har svart "Annet", eller for å kunne utdype meninger og erfaringer generelt, da fortrinnsvis til slutt i skjemaet.

### Oppfølging i etterkant

En god del ville foretrekke å diskutere resultatene i fellesskap. Samtidig påpeker de at dette bør gjøres med alle som kan påvirke forholdene i undersøkelsen, ikke bare lærerne. Deltakerne mener at Nav, programkoordinatorer og andre instanser som er ansvarlige for aktiviteter i introduksjonsprogrammet i kommunen også bør være til stede i en slik diskusjon. En del deltakere svarer at de vil foretrekke en gjennomgang, uten at de klarer å utdype nærmere hvorfor.

På den andre siden mener noen det ikke har noe for seg å diskutere resultatene i fellesskap. Dette begrunnes enten med manglende tro på at slike diskusjoner fører til endringer, bekymring for at fokus kan rettes mot enkelt svar, eller bekymring for at diskusjonen får et negativt fokus.

På spørsmålet om de hadde andre innspill knyttet til oppfølging, opplevde vi i første kommune at dette temaet ble for åpent og abstrakt til å diskutere på en konstruktiv måte. En del av informantene har derfor ikke fått dette spørsmålet.

### Andre innspill

Andre innspill var i hovedsak knyttet til språkversjoner og oversettelser, da dette er et komplekst landskap. Blant annet noterte vi oss følgende innspill:

- Det finnes forskjellige versjoner av dari, og informantene fra Afghanistan opplever at versjonen som er tilgjengelig ikke er riktig versjon for dem. Dette blir en støykilde som kan føre til forvirring med tanke på forståelse av spørsmål og begreper.
- Angående deltakere fra Kongo og språkversjonen kinyarwanda: De fleste i Kongo snakker swahili, fransk, eller lingala. Kinyarwanda snakkes mest i Rwanda, men noen fra Kongo har vært på asylmottak i Rwanda.
- Noen påpekte at oversettelsen til russisk var svak, og at det kunne føre til forvirring.

*Kommentar fra Rambøll: Problemer med oversettelser blir sannsynligvis mindre i den nasjonale undersøkelsen der man kan velge mellom vesentlig flere språk. En metode for å redusere usikkerhet knyttet til oversettelser/begreper er dessuten å veksle mellom to eller flere språk underveis i undersøkelsen. Hvis man er ukrainsk og f.eks. kan lese spørsmålet på både norsk, engelsk, ukrainsk og russisk, øker sannsynligheten for at man forstår spørsmålet.*

### 3.1.2. Oppsummering av intervjuer med kommunerepresentanter

#### Informasjon om undersøkelsen

Alle kommunerepresentantene syntes at informasjonsmaterialet satte dem i stand til å informere deltakerne om undersøkelsen og svare på eventuelle spørsmål på en god måte. Samtidig påpekte noen at en del deltakere har så lav generell kompetanse at de uansett ikke vil kunne forstå nok til å kunne delta i en slik spørreundersøkelse på en måte som gir mening for dem og som gir brukbare tilbakemeldinger. Med generell kompetanse mente de her lavt utdanningsnivå og manglende konseptuell forståelse for hva brukermedvirkning og brukerundersøkelser er, og kjennskap til hvordan det norske samfunnet fungerer med tanke på brukermedvirkning i offentlige tjenester.

Alle syntes det var enkelt å logge inn og finne frem i portalen.

Selv om det ikke var en del av piloten, fikk de som har vært involvert i brukerundersøkelsen tidligere, spørsmål om hvorvidt løsningen for registrering av kontaktpersoner i forberedelsesfasen fungerer. Inntrykket er at det fungerer godt.

#### Veiledning for gjennomføring til kommunen

Veiledningsmateriell til kommunene for gjennomføring (A6 – vedlegg 5) ble vurdert som god og hensiktsmessig av alle. Samtidig ble det understreket av et par at det bør tydeliggjøres ytterligere at nettleseren Edge ikke støtter lydfunksjonen. Et par fremhevet også behov for å i enda større grad tydeliggjøre hvem som bør være kommunens kontaktperson, herunder hvilke oppgaver og ansvar denne rollen innebærer.

En kommune påpeker at det ikke er tydelig hvordan man skal løse det hvis man har deltakere som har introduksjonsprogram i sin hjemkommune, men deltar i opplæring i en annen kommune. Løsningen på dette scenariet bør derfor inkluderes i veiledningen (A6).

De fleste foretrekker at veiledningen er tilgjengelig i en fullstendig skriftlig versjon (men fortsatt i PowerPoint-format), i tillegg til at det holdes et opplæringswebinar der veiledningen gjennomgås. Kommunerepresentantene opplever en skriftlig versjon som tilgjengelig, enkel å gjenbruke, enkel å slå opp i, og mindre sårbar for at informasjonen

faller bort. Skriftlig veiledning gir også større eierskap og kan benyttes i egne presentasjoner/gjennomganger i kommunen. De aller fleste sier «ja takk, begge deler» til skriftlig veiledning og webinar + opptak, men ville valgt skriftlig veiledning hvis de måtte velge bare et format.

### Anonymitet og personvern

Ettersom vi kun snakket med store kommuner med mange deltakere, var det utfordrende for informantene å sette seg inn i problemstillingen om personvern/anonymitet i rapporteringen. Dette gjelder særlig vurdering av hensiktsmessig krav til minimum antall svar og hvordan resultatene presenteres i kommunerapportene sett opp mot ønsket om å se resultater i kommuner med få deltakere og/eller få besvarelser.

Etter diskusjoner med kommunene angående minimum antall svar, er Rambølls forslag en kortversjon av kommunerapporten med noen resultater med krav om færre besvarelser, og en fullversjon med alle resultater med høyere krav til antall svar. Kortversjonen kan da også brukes til gjennomgang med deltakere (se avsnitt om oppfølging). For øvrig har Rambøll gjort egne vurderinger knyttet til personvern hensyn i forbindelse med publisering av kommunerapporter (basert på et faglig grunnlag). Se mer om dette i kapittel 4.

### Praktisk og teknisk gjennomføring

Bruk av QR-kode for å besvare brukerundersøkelsen fungerer godt for deltakerne. Som alternativ til QR-kode, for de få som har eldre telefoner som ikke tillater/støtter lesing av QR-koder, er det hensiktsmessig med en lenke som kan deles på kommunens læringsplattform eller sendes som SMS eller e-post til deltakerne. Som nevnt tidligere, er det imidlertid et hinder at noen deltakere ikke klarer å logge på egen bruker- eller e-postkonto fordi de ikke husker passordet (fordi de sjelden bruker kontoen), slik at kommunen ikke får delt lenken. Et tredje alternativ kan derfor være at deltakeren kan gå direkte til en nettside og taste inn en 12-sifret kode for å komme til skjemaet. Det er da det enkleste alternativet for de få som ikke har telefon som kan lese QR-kode og heller ikke enkelt klarer å få tilgang til kommunens svarlenke via læringsplattform eller e-post. Denne muligheten vil da komme i tillegg til QR-kode og lenke.

Alle kommunerepresentantene mente det er mest hensiktsmessig å gjennomføre brukerundersøkelsen i klasserommet, som en del av opplæringen. Dette legger til rette for at deltakere som har behov for hjelp kan få støtte, og sikrer at flest mulig faktisk gjennomfører undersøkelsen og forstår hva de svarer på. En slik gjennomføring gjør det også mulig å gi tydelig informasjon og avklaringer underveis. Gjennomføring i klasserom er også anbefalingen i Fafos evaluering av brukerundersøkelsen, samt undersøkelser som IMDi har utført. Enkelte påpeker at det bør være personer både fra opplæringen og fra introduksjonsprogrammet til stede for spørsmål og avklaringer, altså ikke bare enten noen fra opplæringen eller noen fra introduksjonsprogrammet, da dette ofte er forskjellige instanser.

Det er tydelig at deltakere med lav generell<sup>8</sup>, språklig og digital kompetanse har stort behov for støtte og bistand til å forstå og gjennomføre undersøkelsen, selv om informasjonen og veiledningen er god, og selv om alt er tilgjengelig på mange språk og med lyd. Deltakerne med lavest kompetanse brukte tolk aktivt i gjennomgangen av spørreskjemaet, både til språklig og generell støtte. Det ble påpekt at gjennomføring av brukerundersøkelsen i seg selv blir en læringsarena for de med lavest kompetanse, og sånn sett at det er positivt at de får muligheten.

Kommunerepresentantene oppga at det er stor variasjon i digital kompetanse blant deltakerne. Dette er også Rambølls etterlatte inntrykk basert på observasjon.

### Innhold i spørreskjemaet

Noen konkrete kommentarer knyttet til spørsmål og svaralternativer:

- Se kommentar fra deltakerne om usikkerhet knyttet til hva FOV-deltakere skal svare på spørsmål om de deltar i norsk- og samfunnskunnskapsopplæring.
- Et par kommunerepresentanter problematiserer deltakernes forståelse av *spørsmålet om retten til å klage* og hva det betyr og innebærer i praksis.
- Hvis en deltaker tar fagbrev - regnes det som praksis eller som utdanning?

En informant påpeker at en del deltakere har begrenset erfaring med å evaluere og gi kritiske tilbakemeldinger på offentlige tjenester de mottar. Hen mener at deltakerne primært ønsker å gi positive tilbakemeldinger for å vise takknemlighet, og ikke er kjent med brukermedvirkning der konstruktive tilbakemeldinger er velkomne og verdsatt.

Det er ulike oppfatninger om bruk av 5-punktsskala blant kommunerepresentantene. Noen mener at det kanskje er litt vanskelig å forstå for noen av deltakerne, men at det er viktig at de lærer å forholde seg til slike skalaer i spørreundersøkelser, i og med at det er vanlig praksis. Andre mener at mange ikke vil forstå beskrivelsen av midtpunktet "Verken", og at det ville vært enklere med tallskala. Andre igjen nevner at deltakerne primært forholder seg til "bra" og "dårlig", og at man bør vurdere smilefjes.

Alle kommunerepresentantene mente undersøkelsen er passe lang. De som hadde vært involvert i undersøkelsen tidligere, mente at den var for lang tidligere.

I og med at tid brukt på gjennomføring vil variere i stor grad fra deltaker til deltaker - alt fra 5 minutter til over en time - mener en informant at det ikke bør stå at undersøkelsen tar et gitt antall minutter å gjennomføre, men heller noe annet, eventuelt et større intervall, eller at tidsangivelse ikke angis.

*Kommentar fra Rambøll: Man kan vurdere om lengde og tidsbruk forklares i veiledningen til kommunene, men ikke inngår i veiledningen til deltakerne, eller at man forklarer at tid brukt vil variere basert på kompetanse og ruting i skjemaet.*

Noen få savner spørsmål knyttet til deltakernes trivsel, motivasjon og ambisjoner.

Som hos deltakerne, savnes mulighet for å utdype hvorfor man er misfornøyd med noe, men det alt i alt er delte meninger om det er hensiktsmessig å tilgjengeliggjøre åpne

---

<sup>8</sup> Med lav generell kompetanse menes her lavt utdanningsnivå og manglende konseptuell forståelse for hva brukermedvirkning og brukerundersøkelser er, samt kjennskap til hvordan det norske samfunnet fungerer med tanke på brukermedvirkning i offentlige tjenester.

kommentarer. Noen gjentar at det er ønskelig både for deltakeren og kommunene at man kan utdype hvorfor man er misfornøyd med noe, men samtidig gir det lite mening å ha det med hvis man ikke har mulighet eller kapasitet til å nyttiggjøre seg av denne type data. Enkelte uttrykker at åpne kommentarer kan gi dem viktig innsikt de ikke visste at de trengte.

*Kommentar fra Rambøll: Åpne kommentarer kan også gi utfordringer med tanke på både personvern og språk. Fra direktoratens side er det dessuten tenkt at undersøkelsen skal være et utgangspunkt for dialog. I brukerdialogen med deltakerne i etterkant av gjennomført undersøkelse kan utdypende informasjon bli formidlet.*

## Rapport

Siden 2024 har det vært mulig for den enkelte kommune å stenge sin datainnsamling og få tilgang til sin rapport umiddelbart, fremfor at alle kommuner må vente til undersøkelsen stenges sentralt. Noen uttrykte ønske om å kunne styre datainnsamling og stenging selv, mens det for andre ikke var viktig. Noen synes egne resultater er viktigst og at sammenligning ikke er så viktig, mens andre synes sammenligning er viktig og dermed vil vente på rapport med sammenligning nasjonalt. Oppsummert støttes derfor videreføring av at kommunene har mulighet for å stenge undersøkelsen for besvarelser når kommunen selv vil, og at det er rapporter med og uten sammenligning til nasjonale resultater. Vårt inntrykk er at det ikke er problematisk for kommunene at rapportene kommer i to forskjellige versjoner ved tidlig stenging, en med og en uten sammenligning.

Dersom det skal være en side foran i rapporten som oppsummerer resultatene, liker informantene forslaget fra testrapporten der de fem tilfredshetsspørsmålene vises (valgt fordi de oppsummerer tilfredshet og har lik svarskala). Det eneste øvrige innspillet til hva en slik oppsummering burde inneholde, var presentasjon av spørsmålene med størst forskjell til det nasjonale gjennomsnittet. Dette ble imidlertid kun nevnt av én informant.

Flertallet ønsker at sidene «Om deltakerne» med bakgrunnsinformasjon legges bakerst i rapporten, slik at dette ikke får for mye fokus når resultatene skal gjennomgås. Et par foretrekker imidlertid å ha det først i rapporten, som en ramme rundt resultatene. Basert på både piloten og egen fagkunnskap, er Rambølls anbefaling at bakgrunnsinformasjonen presenteres bakerst i rapporten, og at den kun inkluderes i fullversjonen av kommunerapporten (minimum 40 besvarelser).

## Oppfølging i etterkant

Ifølge kommunerepresentantene vi snakket med, er de to største barrierene for oppfølging etter undersøkelsen:

- 1) Tid/ressurser
- 2) At det er flere forskjellige instanser som er ansvarlige (for eksempel voksenopplæringen og Nav) for de forholdene undersøkelsene dekker, og det kreves godt samarbeid og vilje fra alle instanser for å både sikre brukermedvirkning og utvikling av virksomhetens tjenester

I tillegg nevnes det av én kommunerepresentant at IMDi og kommunene kanskje har ulike forventninger til hva undersøkelsen skal brukes til lokalt; kommunen tror at IMDi forventer

kvalitetsforbedring, mens kommunen ser på selve gjennomføringen av undersøkelsen som brukermedvirkning, og at det har egenverdi og i noen tilfeller tilstrekkelig verdi, selv om man ikke nødvendigvis bruker resultatene til så mye lokalt.

Mange kommunerepresentanter er i utgangspunktet positive til å involvere deltakerne i diskusjon om resultatene, da det sender positive signaler om åpenhet, men trekker frem at det er ressurskrevende å få til gode prosesser. Det er krevende å organisere og informere, og det kreves i mange tilfeller tolk for at alle skal få muligheten til å delta i diskusjonen. Noen nevner også at en god del av deltakerne ikke vil forstå hva de er med på, og at det sånn sett har lite for seg. Et alternativ som nevnes, er at det diskuteres i elevråd og lignende fora, altså at deltakerne er representert, men at ikke alle er med.

Kommunerepresentantene tror ikke at rapporter på flere språk vil tilføre noe særlig merverdi. De mener at deltakerne uansett ikke vil lese en slik rapport på egenhånd, og ved en felles gjennomgang må alt uansett forklares.

De aller fleste mener at det er tilstrekkelig med gode rapporter og en god oppfølgingsveiledning. Veiledningen bør være tilgjengelig skriftlig, i tillegg til at det presenteres i et webinar, på samme måte som veiledningen til gjennomføring. En av informantene ønsket seg et webinar eller arrangement der man så på nasjonale resultater og trender, kanskje hvor forskere presenterte noen analyser, som kunne inspirere og sette egne resultater i kontekst.

Det overordnede inntrykket er at en del av kommunerepresentantene ikke hadde satt seg grundig inn i oppfølgingsguiden på forhånd, og derfor ikke ga så detaljerte tilbakemeldinger på innholdet som vi ønsket. Alt i alt var tilbakemeldingene at guiden var fin, og at omfanget var passelig.

### 3.1.3. Rambølls refleksjoner etter observasjon og intervjuer

- Den store variasjonen i målgruppen for undersøkelsen, både når det gjelder utdanningsnivå, samfunns erfaring, digitale verktøy, og språk, gjør det vanskelig å lage en løsning som treffer alle like godt. Vår holdning er derfor at en balansert løsning som treffer *flest mulig best mulig* bør være målet. I dette bør man også ta høyde for at deltakergruppen endrer seg over tid. Siden 2022 har for eksempel deltakergruppen i stor grad vært preget av mange ukrainere.
- Vår oppfatning er at det viktigste tiltaket for å sikre høyest mulig deltakelse blant deltakergruppen med begrensede norskferdigheter (og lese- og skriveferdigheter på sitt morsmål) og begrensede digitale ferdigheter, er gjennomføring i klasserom med lærer, språkhjelper og/eller tolk til stede. En egen demoversjon er også et mulig tiltak som kan gi god trening for denne gruppen.
- Det at vi bare har snakket med 20 deltakere og 9 kommunerepresentanter, gjør at vi risikerer at noen enkeltinnspill får for stor betydning. Særlig gjelder dette der det kommer fra deltakere, som kun representerer seg selv.
- Piloten har en begrensning på samme måte som brukerundersøkelsen – de deltakerne med lavest utdanningsnivå og lavest konseptuell forståelse for hva brukermedvirkning og brukerundersøkelser er, forstår ikke nødvendigvis hva de er med på, og deres

tilbakemeldinger er derfor vanskelig å tolke og ta til følge. Noen av deltakerne hadde både lav forståelse og/eller lavt engasjement for undersøkelsen, som gjorde at vi opplevde å ikke få til særlig konstruktiv diskusjon og dialog. Denne utfordringen ble i noen tilfeller forsterket av språkbarrierer, selv med tolk. Den ene tolkens norsknivå var noe svakt, og denne tolket for deltakere med lavt utdanningsnivå og lavest konseptuell forståelse for brukermedvirkning og brukerundersøkelser. Dessuten gjør bruk av tolk i seg selv at noen av nyansene og detaljene i samtalen uteblir sammenlignet med om informant og intervjuer kunne snakke direkte sammen på samme språk. Derfor mener vi det er mer hensiktsmessig å legge mer vekt på innsikten fra kommunerepresentantene enn innspillene fra deltakerne i arbeidet med utvikling av undersøkelsen.

- Selv om kommunerepresentantene hadde fått tilgang til alt materiale på forhånd, og instruks om hva vi ønsket og forventet at de forberedte seg på, opplevde vi at ikke alle hadde satt seg inn i materialet. En del snakket overordnet om hva som var viktig med informasjon og veiledninger, og var ikke i stand til å ta kvalifisert stilling til detaljerte spørsmål om for eksempel oppfølgingsguiden og malene i denne.

## 4. Anbefalinger og forslag til gjennomføring av Nasjonal brukerundersøkelse

### 4.1. Anbefalinger

Rambøll anbefaler at Nasjonal brukerundersøkelse bygger på pilotversjonen fra 2025 som igjen bygger på den nasjonale brukerundersøkelsen fra 2024. Endringene fra 2024-versjonen til pilot-versjonen bygger i stor grad på tilbakemeldinger, erfaringer og behov fra både deltakerne, kommunene, IMDi, HK-dir og Rambøll, i tillegg til Fafos evaluering fra 2024<sup>9</sup>. Mange elementer i løsningen vil være de samme som tidligere, samtidig som løsningen er forbedret. I beskrivelsen av våre anbefalinger knyttet til spørsmålsbatteriet og veilednings- og informasjonsmaterieil til deltakere og kommuner, vil vi referere til vedlegg med pilotversjonen av dette, og hvilke justeringer vi anbefaler.

#### 4.1.1. Spørsmålsbatteri

##### Omfang

Vi anbefaler at omfanget på spørsmålsbatteriet, altså lengden på spørreskjemaet, i stor grad er lik som i pilotversjonen, og dermed vesentlig kortere enn 2024-versjonen. I piloten kom det frem at 2024-versjonen hadde for mange spørsmål, og at pilotversjonen hadde passe antall spørsmål.

##### Innhold

Der det i enkelte typer spørreundersøkelser ligger en teoretisk eller forskningsbasert modell til grunn for innholdet, er brukerundersøkelsen for deltakere i opplæring ikke knyttet til noen slik modell. IMDi og HK-dir har sammen med Rambøll kommet frem til at målgruppen, formålet og innsiktsbehovene er såpass spesifikke at det ikke gir mening å binde seg til en modell som legger føringer for form og innhold. Innholdet i undersøkelsen er utviklet med hensyn til helt konkrete behov og hensyn for akkurat denne undersøkelsen. Dette gjør at undersøkelsen blir målrettet, relevant og tilpasset målgruppen – både respondentene og de som skal bruke resultatene. Vi anbefaler at dette videreføres, selv om det begrenser noen analysemuligheter som en modellbasert tilnærming ville gitt, blant annet etablering av indekser, sammenligning til andre undersøkelser, osv. Se mer i kapittel 4.1.5.

##### Layout

Vi anbefaler at spørreskjemaets layout fra piloten i stor grad videreføres. I pilotversjonen ble brukergrensesnittet for valg av språk i starten av skjemaet forbedret med utgangspunkt i 2024-versjonen, samt at vi endret ikonet for lyd fra et tegneserieutformet øre til et universelt lydikon (🔊). Dette ikonet vises flere ganger på hver side i spørreskjemaet, og bytte av ikon gjør den visuelle opplevelsen bedre ved at sidene fremstår ryddigere. Videre ble det gjort noen flere designmessige grep for å bedre den

<sup>9</sup> <https://www.faf.no/publikasjoner/faf-rapporter/kvalitet-mening-og-medvirkning>

visuelle opplevelsen, blant annet fjerne bakgrunnsbildet i skjemaet, som vi anbefaler at videreføres.

## Språk

Som i 2024, anbefaler vi at den nasjonale brukerundersøkelsen er tilgjengelig på en rekke språk, både i tekst og lyd. Akkurat hvor mange og hvilke språk som bør inkluderes i 2026, bør vurderes i oppstarten av prosjektperioden for 2026 basert på kunnskap om deltakerne. Oversettelser og lydinnspillinger bør gjøres og kvalitetssikres av profesjonelle.

## Lyd

Vi anbefaler at lydfunksjonen – altså at all tekst i spørreskjemaet kan leses opp på valgt språk – videreføres.

## Spørsmålsformuleringer, forklaringer, og svaralternativer generelt

Vi anbefaler at oppsettet fra piloten videreføres, med forklaringer til begreper underveis i skjemaet, og uten åpne spørsmål/mulighet for åpne kommentarer. Vi anbefaler at 5-punkts svarskalear videreføres, men at det inkluderes smilefjes med farger i tillegg til ordene, slik at svarskalearen blir mer intuitiv for de med svakest leseferdigheter.

## Enkeltspørsmål og -forklaringer

Se vedlegg 1 «Spørsmålsbatteri – Pilot 2025». Vi anbefaler at temaer, spørsmål og svaralternativer videreføres, med følgende justeringer:

- Vi anbefaler at forklaringen knyttet til *spørsmålet om lengde på utdanning før man kom til Norge* gjøres enda mer presis og entydig
- Vi anbefaler at forklaringen knyttet til *spørsmålet om man tar utdanning som en del av introduksjonsprogrammet* gjøres enda mer presis og entydig
- Vi anbefaler at forklaringen knyttet til *spørsmålene om å klage* gjøres enda mer presis og entydig
- Vi anbefaler at *spørsmålet om man ønsker å snakke mer med programrådgiveren sin* kuttes eller erstattes av et nytt spørsmål.

### 4.1.2. Veiledningsmaterieell for kommuner

Rambøll anbefaler at veiledningsmaterieell for kommuner som ble brukt i piloten i stor grad videreføres, men med noen mindre justeringer. Se vedlegg 2-5 og 7.

- Vi anbefaler at veiledningen til kommunene som redegjør for hvordan undersøkelsen skal gjennomføres (A6) foreligger som en skriftlig versjon som kan brukes selvstendig, i tillegg til at innholdet presenteres i et webinar for alle kommuner, som også blir tatt opp og gjort tilgjengelig i portalen i etterkant. Det samme gjelder analyse- og oppfølgingsguiden (D2).

- Vi anbefaler at analyse- og oppfølgingsguiden og tilhørende webinar (D2) i tillegg inneholder en case, der en kommune presenterer sine erfaringer med brukermedvirkning. En slik case vil kunne inspirere andre kommuner i deres oppfølgingsarbeid, og sånn sett skape kompetanseoverføring. Valg av kommune og forberedelse av case vil gjøres etter gjennomføring av undersøkelsen.
- Veiledningen (A6) bør inkludere instruksjon om hvordan man løser det hvis man har deltakere som har introduksjonsprogram i sin hjemkommune, men deltar i opplæring i en annen kommune.
- Veiledningen gjør det allerede, men vi understreker anbefalingen om at veiledningen tydelig bør oppfordre til gjennomføring i klasserom hvis mulig.

#### 4.1.3. Veiledningsmaterieell for deltakere

Vi anbefaler at veiledningen til deltakere (B2 - vedlegg 6), samt informasjonen på førstesiden i det digitale spørreskjemaet videreføres, med følgende justeringer:

- Informasjon om hvor lang tid det tar å gjennomføre undersøkelsen bør justeres for å i større grad reflektere at tid brukt vil variere i stor grad. Det kan for eksempel stå at det tar ca. 15-45 minutter å svare, avhengig av kompetanse og hvilke tjenester/aktiviteter man har. Dette bør også oppdateres i førstesiden i det digitale skjemaet, der denne informasjonen gjentas.
- Veiledningen (B2) bør programmeres slik at lyden ikke spilles av automatisk, men på kommando, slik at lyden ikke forstyrrer ved muntlig gjennomgang i plenum der en person presenterer innholdet.
- Førstesiden i spørreskjemaet som inneholder mye av den samme informasjonen bør ha større fontstørrelse og større avstand mellom avsnittene slik at det blir lettere å lese, særlig på PC-skjerm.

Vi mener det er tilstrekkelig at PowerPoint-versjonen av veiledningen til deltakerne foreligger på norsk (inkl. lyd på norsk). Den samme informasjonen er tilgjengelig for deltakerne på alle språk og med lyd på alle språk på førstesiden i spørreskjemaet.

Vår konklusjon er at demospørsmål i starten av spørreskjemaet ikke er strengt nødvendig. Man kan heller vurdere en egen demoversjon av undersøkelsen (forkortet) for de kommunene som ønsker å klikke seg gjennom sammen med deltakerne før selve gjennomføringen. Vi ser imidlertid ikke på dette som strengt nødvendig, da ingen i piloten etterspurte det, men det kan likevel ha verdi for noen, og er et forholdsvis enkelt og kostnadseffektivt tiltak. Lenke til demoversjonen bør i så fall inkluderes i informasjon og veiledning til kommunene.

#### 4.1.4. Distribusjon og metoder for gjennomføring

Brukerundersøkelsen bør som tidligere gjennomføres som en digital spørreskjemaundersøkelse. Deltakerne får tilgang til spørreskjemaet enten via å lese en QR-kode (unik per kommune) med sin smarttelefon, eller ved å klikke på en tilgjengeliggjort lenke (unik per kommune) og svare på enten PC, nettbrett eller smarttelefon. Vi anbefaler at det i tillegg er mulig å selv taste inn en nettside og så en 12-sifret kode (unik per kommune) deltakeren leser av på en skjerm, utskrevet ark eller plakat. Sistnevnte alternativ gjelder for de få som har telefoner som ikke tillater lesing av

QR-koder og som heller ikke har mulighet til å få tilsendt eller tilgang til en lenke. QR-koder deles på skjerm, utskrevet ark, eller plakat som kan henges opp i undervisningslokalene. Lenke deles på kommunens læringsplattform eller sendes til deltakerne på e-post eller SMS.

Vi anbefaler at det i informasjons- og veiledningsmateriell oppfordres til så langt det er mulig å legge til rette for gjennomføring i klasserom, med lærer og gjerne også språkhjelper, assistent og/eller tolk til stede. Dette legger til rette for at deltakere som har behov for hjelp kan få støtte, og sikrer at flest mulig faktisk gjennomfører undersøkelsen og forstår hva de svarer på. En slik gjennomføring gjør det også mulig å gi tydelig informasjon og avklare eventuelle uklarheter underveis. Veiledningen til deltakerne (B2) bør gjøres tilgjengelig for deltakerne før gjennomføring.

Der felles gjennomføring ikke er mulig, bør QR-kode og lenke distribueres til deltakerne via læringsplattform, e-post, SMS, og/eller plakater som henges opp på relevante lokasjoner der deltakerne ferdes. Ved digital distribusjon bør veiledningen til deltakerne (B2) også gjøres tilgjengelig, slik at de har nødvendig støttemateriell.

#### 4.1.5. Metoder for analyser

##### Analysemuligheter på kommunenivå

Kommunenes tilgang til brukerundersøkelsens resultater gjøres i hovedsak gjennom rapportene som lages i den digitale plattformen som brukes gjennomgående i brukerundersøkelsen (Xact by Rambøll). Disse rapportene lages etter en mal som er lik for alle kommuner, og genereres automatisk uten manuell behandling. Rapportene inneholder kommunens resultater, samt en innledning og leseveiledning. Rapporter som hentes etter felles avslutning av datainnsamlingen, inneholder i tillegg sammenligning til nasjonale gjennomsnittresultater. I 2026 vil ikke rapportene inneholde sammenligning til tidligere undersøkelser fordi vi ikke har data fra 2025 og fordi innholdet er vesentlig endret siden 2024, men i 2027 og fremover er det naturlig å inkludere dette dersom spørreskjemaet er noenlunde uendret.

Å øke den nedre grensen for at en kommune får rapport (fra 10 besvarelser i 2024), og å lage to rapportversjoner med forskjellige krav til antall svar, anbefales både av hensyn til deltakerens personvern og anonymitet, og fordi man reduserer risikoen for at kommuner med få deltakere og/eller lav svarprosent legger for mye i resultater som baserer seg på få deltakeres erfaringer. Disse hensynene skal imidlertid balanseres med hensynet om at ved å øke grensen for rapport, vil små kommuner få mindre insentiv til å delta. Dersom flere små kommuner velger å ikke delta fordi de ikke får eller risikerer å ikke få egen rapport, kan det true representativiteten og datakvaliteten til de nasjonale resultatene. Vi anbefaler derfor at det vurderes å tilby spesialrapporter der man slår sammen resultatene fra to eller flere små nabokommuner som har for få svar til å få egne kommunerapporter, men hvor det gir mening å se resultatene for en klynge mindre kommuner i samme område samlet, for eksempel hvis de har et etablert samarbeid for opplæring og veiledning.

Se vedlegg 8 for kommunerapport brukt i piloten. Vi anbefaler at dette oppsettet i stor grad videreføres, men at det lages to versjoner av kommunerapporten; en kortversjon med utvalgte resultater vist som gjennomsnitt, og en fullversjon med alle resultater vist som frekvensfordelinger. Hensikten med to rapportversjoner er at kortversjonen er for kommuner med få deltakere og/eller få besvarelser, som i en kortversjon får noe innsikt i

sine resultater uten at det går på akkord med konfidensialiteten overfor deltakerne som har svart. Vi anbefaler at krav til antall fullførte besvarelser for kortversjonen er 20. Fullversjonen vil være for større kommuner som har så mange besvarelser at det er hensiktsmessig og forsvarlig å vise svarfordeling på samtlige spørsmål. Vi anbefaler at krav til antall fullførte besvarelser for fullversjonen er 40. Vi anbefaler at kun fullversjonen inneholder presentasjon av bakgrunnsinformasjon om deltakerne.

Kortversjonen av kommunerapporten kan også brukes av større kommuner i dialog med deltakerne etter gjennomføring, da den vil være enklere å lese og i større grad presenterer hovedresultater fremfor detaljer. To rapportversjoner tilfører på den måten også verdi for større kommuner.

### Analysemuligheter på nasjonalt-, regionalt-, og fylkesnivå

IMDi får tilgang til rådata fra undersøkelsen, og har dermed full fleksibilitet til å gjøre ønskede analyser på nasjonalt nivå. Slike analyser inkluderer typisk deskriptiv statistikk, forskjeller mellom grupper basert på bakgrunnsinformasjon, sammenhenger mellom resultater på forskjellige spørsmål og temaer, utvikling over tid der spørsmålene er like som tidligere, osv. IMDi kan også koble resultatene fra brukerundersøkelsen til andre datakilder for ytterligere innsikt.

Jamfør kapittel 4.1.1, avsnitt «Innhold», har vi valgt å lage en undersøkelse som ikke bygger på en teoretisk eller forskningsbasert modell. Dette valget gir nødvendig og ønsket fleksibilitet i relevans, innhold, spørsmålsformer og andre hensyn, men begrenser noen analysemuligheter som en modellbasert tilnærming ville gitt. Blant annet gjelder dette etablering av indekser (gjennomsnittsskårer for en samling spørsmål som måler det samme), sammenligning til andre undersøkelser, osv.

Analyser på fylkes- eller regionalt nivå bør kun gjøres dersom et representativt utvalg av fylkets eller regionens kommuner har deltatt.

Etter nasjonal brukerundersøkelse 2026 kan man også gjøre metaanalyser av datakvaliteten, for å undersøke spørreskjemaets og dataens kvalitet. For eksempel kan man studere andel som har svart «Vet ikke» på de enkelte spørsmålene, forekomst av såkalt *speeding* - altså at noen svarer unormalt raskt og det kan være tro til å mistenke at man ikke har tatt stilling til spørsmålene, forekomst av såkalt *straightlining* - altså at noen har svart det samme på alle spørsmål, inkonsistente besvarelser, osv.

## 4.2. Forslag til plan for gjennomføring av nasjonal brukerundersøkelse 2026

Aktivitet	Ansvarlig	Tidspunkt / Frist
<b>Før oppstart</b>		
Avklaringer av rammer, kjøp av tjenester, og pris	Begge	30.06.26
<b>Informasjon og opplæring</b>		
Informasjon til kommunene	IMDi	17.08.26
Klargjøre skjema for registrering av kontaktpersoner	Rambøll	12.08.26
Registrering av kontaktpersoner	Kommunene	Fra 17.08.26
Kommunene mottar tilgang til portalen og svarkode på e-post	Rambøll	05.10.26
Sende tilgang og svarkode til kommuner som registrerer seg	Rambøll	05.10-31.12.26
Opplæringswebinar	Begge	08.10.26
<b>Rapportering</b>		
Utarbeide utkast rapporter - kortversjon og fullversjon av kommunerapport	Rambøll	15.09.26
Tilbakemelding på rapportutkast	IMDi	23.09.26
Godkjent rapportoppsett	IMDi	05.10.26
<b>Spørreskjema</b>		
Innhold spørreskjema og tekster ferdigstilt	IMDi	30.06.26
Spørreskjema og tekster sendes til oversettelser og innspilling av lydfiler	IMDi/ Eksternt	15.08.26
Oversettelser og lydfiler klare	IMDi/ Eksternt	01.09.26
Teknisk oppsett og kvalitetssikring	Rambøll	30.09.26
Klargjøring av veiledningsmateriell og informasjonstekster	Rambøll	30.09.26
Kvalitetssikring av alt innhold	IMDi/ Rambøll/ Eksternt	05.10.26
<b>Datainnsamling</b>		
Undersøkelsen åpner	Rambøll	12.10.26
Support for brukere	Rambøll	Løpende
Undersøkelsen stenger	Rambøll	31.12.26
Planlegging av analyse- og oppfølgingswebinar	Begge	04.-27.01.27
Analyse- og oppfølgingswebinar	Begge	28.01.27
Evalueringsmøte	Begge	15.02.27

### 4.3. Oppsummering - Svar på problemstillingene

#### 1. Hvordan kan deltakere med begrensede norskerferdigheter (og lese- og skriveferdigheter på sitt morsmål) besvare brukerundersøkelsen?

- Spørreskjemaet er tilgjengelig på mange språk med både tekst og lyd. Språkutvalget er tilpasset deltakermassen, slik at de aller fleste kan svare på sitt eget språk.
- Undersøkelsen gjennomføres i klasserom med lærer og/eller andre til stede, for eksempel tolk eller språkhjelper, som kan gi hjelp og støtte ved behov.

#### 2. Hvordan kan deltakere med begrensede digitale ferdigheter besvare brukerundersøkelsen?

- Undersøkelsen gjennomføres i klasserom med lærer og/eller andre til stede som kan gi hjelp og støtte ved behov.
- God veiledning om hvordan man svarer; veiledning til deltakerne (B2) og informasjonen på første side i spørreskjemaet.
- Demoversjon av spørreskjemaet som man kan gå gjennom på forhånd for å bli kjent med hvordan det digitale spørreskjemaet fungerer.

#### 3. Hvordan sikre at deltakerne svarer oppriktig på brukerundersøkelsen?

- Kommunen informerer om hvorfor man skal delta, hva resultatene skal brukes til, og at undersøkelsen er anonym. Ivaretas gjennom veiledning til deltakerne (B2) og informasjonen på første side i spørreskjemaet.

#### 4. Hvordan sikre at deltakerne opplever at deres anonymitet blir ivaretatt? Hvordan kan resultater fra brukerundersøkelsene leses som rapporter for nasjonale myndigheter, fylkeskommuner og kommuner?

- Kommunen informerer om at undersøkelsen er anonym. Ivaretas gjennom veiledning til deltakerne (B2), informasjonen på første side i spørreskjemaet, det faktum at de svarer gjennom en felles kode for alle i kommunen og ikke oppgir direkte identifiserbare personopplysninger noe sted, og at det er frivillig å oppgi alder, kjønn og statsborgerskap i spørreskjemaet.
- Kommunerapportene utgis i to versjoner, der kortversjonen har en nedre grense for antall svar på 20 og kun inneholder utvalgte resultater presentert som gjennomsnitt, mens fullversjonen har grense på 40 besvarelser.

#### 5. Hvordan analysere resultater fra undersøkelsen på nasjonalt, fylkes-/regionalt og kommunalt nivå?

- Kommunenes tilgang til brukerundersøkelsens resultater gjøres i hovedsak gjennom rapportene som lages i den digitale plattformen som brukes gjennomgående i

brugerundersøkelsen (Xact by Rambøll). Rapportene inneholder kommunens resultater, samt en innledning og leseveiledning.

- Se vedlegg 8 for kommunerapport brukt i piloten. Vi anbefaler at dette oppsettet i stor grad videreføres, men at det lages to versjoner av kommunerapporten; en kortversjon med utvalgte resultater vist som gjennomsnitt, og en fullversjon med alle resultater vist som frekvensfordelinger. Hensikten med to rapportversjoner er at kortversjonen er for kommuner med få deltakere og/eller få besvarelser, som i en kortversjon får noe innsikt i sine resultater uten at det går på akkord med konfidensialiteten overfor deltakerne som har svart.
- IMDi har tilgang til rådata fra undersøkelsen, og har full fleksibilitet til å gjøre ønskede analyser på nasjonalt nivå. Slike analyser inkluderer typisk deskriptiv statistikk, forskjeller mellom grupper basert på bakgrunnsinformasjon, sammenhenger mellom resultater på forskjellige spørsmål og temaer, utvikling over tid der spørsmålene er like som tidligere, osv. IMDi kan også koble resultatene fra brugerundersøkelsen til andre datakilder for ytterligere innsikt.
- Analyser på fylkes- eller regionalt nivå bør kun gjøres dersom et representativt utvalg av fylkets eller regionens kommuner har deltatt. Dersom fylket eller regionen har et representativt utvalg, kan man gjøre samme type analyser som på nasjonalt nivå.

#### 6. Hvordan få tilgang til et representativt utvalg av brukere på tvers av kommuner for en kvantitativ undersøkelse?

- Enkel og effektiv administrasjon og gjennomføring for kommunene, samt god og tydelig kommunikasjon, senker terskelen for å delta for *kommunene*.
- Gode kommunerapporter og god støtte til oppfølging og utviklingsarbeid øker *kommunenes* motivasjon for å legge til rette for bred deltakelse i sin kommune.
- Enkel tilgang til undersøkelsen senker terskelen for å delta for *deltakerne*. QR-koder og lenker ivaretar dette.
- Ved å oppfordre til gjennomføring i klasserom, men samtidig ha en løsning for gjennomføring på egenhånd, sikrer man at alle *deltakere* har mulighet til å delta, uavhengig av om man har opplæring i kommunens lokaler.

#### 7. Hvordan kan resultater/analysen brukes til å følge opp for å oppnå formålet med undersøkelsen?

- Ved å bruke kommunerapporten og analyse- og oppfølgingsguiden aktivt, får kommunene god hjelp til å bruke resultatene på en slik måte at de oppnår formålet med undersøkelsen. Kommunerapporten gir anledning til brukerdiallog og brukermedvirkning for utvikling av kommunenes tjenestetilbud, og utvikling av disse over tid. Videre gir rapporten og oppfølgingsguiden anledning til å utarbeide tiltaksplaner, som følges opp og evaluere gjennomføring og effekt av tiltakene.

#### 8. Er det temaer eller spørsmål som burde vært med i spørreskjemaet som ikke dekkes av temaene og spørsmålene IMDi har foreslått?

- Basert på tilbakemeldingene fra piloten, er det ingen temaer eller spørsmål vi mener bør inkluderes. Hensynet til lengden på skjemaet er viktig, så vi anbefaler at omfanget begrenses. IMDi og HK-dir kan vurdere om det er temaer som kan inkluderes etter behov, og eventuelt rulleres med jevne mellomrom.

#### 9. Kan undersøkelsen inneholde to-tre tilleggstemaer/bolker som deltakerne selv velger om de ønsker å besvare? Eventuelt om kommuner velger hvilken temabolk som deres deltakere kan besvare dersom de ønsker?

- Vi anbefaler ikke en slik løsning. Det kompliserer oppsettet i vesentlig grad, og det vil bli vanskelig å vurdere representativitet hvis undersøkelsen har for mange forgreninger. Et oppsett hvor deltakerne selv velger om de ønsker å besvare, kan også forvirre deltakerne, og være en barriere for å fullføre for de med lavest språklig og/eller digital kompetanse.

#### 10. Hvordan sikre at flest mulig kommuner og deltakere i opplæring deltar i brukerundersøkelsen?

- Alle *kommuner* får informasjon om undersøkelsen med invitasjon til å delta (A1).
- Enkel og effektiv administrasjon og gjennomføring for kommunene, samt god og tydelig kommunikasjon, senker terskelen for å delta for *kommunene*. Det avholdes blant annet et webinar for *kommunene* i forkant av gjennomføringsperioden som bidrar til dette.
- Gode kommunerapporter og god støtte til oppfølging og utviklingsarbeid øker *kommunenes* motivasjon for å legge til rette for bred deltakelse i sin kommune.
- Enkel tilgang til undersøkelsen senker terskelen for å delta for *deltakerne*. QR-koder og lenker ivaretar dette.
- Ved å oppfordre til gjennomføring i klasserom, men samtidig ha en løsning for gjennomføring på egenhånd, sikrer man at alle *deltakere* har mulighet til å delta, uavhengig av om man har opplæring i kommunens lokaler.
- To kommunerapportversjoner som gjør at også mindre kommuner får rapport, samt mulighet for å bestille spesialrapporter der man slår sammen resultatene for to eller flere små kommuner i samme område som ellers ikke får egne rapporter.
- For øvrig mener vi at hele løsningen legger godt til rette for at flest mulig kommuner og deltakere i opplæring deltar i brukerundersøkelsen. Denne problemstillingen blir gjennomgående tatt hensyn til i undersøkelsesdesignet, i alt fra praktisk og teknisk gjennomføring og informasjons- og veiledningsmateriell, til innhold i undersøkelsen og rapportutforming.

## Vedlegg

Vedlegg 1: Spørsmålsbatteri – Pilot 2025

Vedlegg 2: A1. Brev til kommunene med informasjon om brukerundersøkelsen

Vedlegg 3: A3. Velkomstbrev til kommunene fra systemet

Vedlegg 4: A4. Forside portal gjennomføringsfase

Vedlegg 5: A6. Veiledning til kommunene (opplæringswebinar)

Vedlegg 6: B2. Veiledning til deltakere

Vedlegg 7: D2. Guide til analyse og utviklingsarbeid (analyse- og oppfølgingswebinar)

Vedlegg 8: Demorapport – Kommunerapport

Vedlegg 9: E-post for å rekruttere kommuner til piloten

Vedlegg 10: Plan for pilot-dag hos kommuner desember 2025

Vedlegg 11: Samtaleguider

Vedlegg 12: Prosjektplan pilot 2025-26