



# Faglig veileder

Inkluderende  
opplæringstilbud

## Om undersøkelsen

*Hensikten med brukerundersøkelsen er å kartlegge hvordan foreldre med barn som mottar en inkluderende opplæring oppfatter opplæringstilbudet ved skolen og tilbudet før og etter skoletid. Det er også en hensikt at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.*

*I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.*

*Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.*

*Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.*

*Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.*

### Brukeropplevd kvalitet

#### Brukernes forventninger Tjenestens omdømme

##### Resultat

Innholdet i tjenesten  
-resultat for bruker

##### Prosesen

Samhandling med  
bruker

##### Strukturen

Rammebetingelser for  
tjenesten

### Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet. Disse igjen består av flere underdimensjoner.

#### Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Underdimensjoner: Resultat for brukerne, trivsel

#### Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Underdimensjoner: Brukermedvirkning, respektfull behandling, pålitelighet

#### Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Underdimensjoner: Tilgjengelighet, informasjon, fysisk miljø, personalets kompetanse

## Forberedelser

*Brukerundersøkelsen skal gi et inntrykk av hvordan målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.*

*Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli tilsendt flere undersøkelser. Vi gir derfor en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.*

### Spørreskjema

Undersøkelsen har ett spørreskjema til foreldre/foresatte, der de blir bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar.

De blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er hvor fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 5-delt skala hvor 1 er *helt uenig* og 5 er *helt enig*. Det er også mulig å svare *Vet ikke*.

Det er åpnet opp for mer utfyllende kommentarer for hvert tema i undersøkelsen, hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke til at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

### Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er foreldre og pårørende til barn som mottar et inkluderende opplæringstilbud (spesialundervisning).

Vi anbefaler at spørreskjemaet sendes/gis ut til alle foreldre/pårørende sammen med et informasjonskriv/følgebrev.

Foreldre/foresatte som har flere barn, bør få svare for hvert enkelt barn. Dette gjelder selv om barna går på samme avdeling.

Dersom foreldre/foresatte er skilt/separert eller ikke deler samme husholdning, anbefales det at brevet sendes til den personen som til daglig henter barnet. Ved delt foreldreomsorg bør begge foreldre få mulighet til å svare dersom de ønsker det.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet en veiledning som ligger tilgjengelig på våre nettsider.

# Gjennomføring av undersøkelsen

## Metoder

### Utsendelse på epost/sms

Vi anbefaler at foreldre/foresatte får utdelt spørreskjema på epost eller SMS. Eposten inneholder en lenke til undersøkelsen. Hver respondent får en unik lenke, så lenken kan ikke deles med andre. Når foreldre/foresatte trykker på lenken, kommer de rett til undersøkelsen og kan svare på den.

Du kan velge å sende ut undersøkelsen på epost, sms eller begge steder. Det gjøres ved å importere e-postadresser, telefonnummer eller begge deler. Importerer du begge to, vil også invitasjonen bli sendt ut på begge.

### Postal spørreundersøkelse

Utsendelse av spørreskjema per post er også mulig. Kommunen sender ut spørreskjema til den aktuelle brukergruppen og ber om at svaret sendes tilbake til kommunen.

Ved utsendelse legges skjemaene i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutten er ferdig frankert og adressert til kommune-administrasjonen. Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

Det kan også vurderes om det er mulig å tilby gjennomføring av brukerundersøkelser i skolens lokaler. Det bør da tilbys et egnet sted brukerne kan sette seg ned og fylle ut skjemaet. Det er fortsatt viktig at spørreskjemaet blir lagt i en svarkonvolutt og levert til adressaten.

## Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse.

Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/ passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/ utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent sammenkobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KF anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

## Hjelp til minoritetsspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag oversatt til engelsk og somalisk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk eller engelsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema.

En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

## Råd fra Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KFs undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- > Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- > Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

## Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan du for eksempel velge en av disse fremgangsmåtene i analysen:

### Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner

Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.

### **Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper**

Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er foreldre/foresatte til barn på en skole like fornøyde som foreldre/foresatte til barn på en annen skole?

Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.

### **Svarfordeling**

Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-5).

### **Utviklingen over tid i egen kommune**

Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

*Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til KF.*

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet *God prosess* omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

## Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

*Dette forslaget er skrevet ut fra at dere følger forslaget til standard organisering av brukerundersøkelsen. Dersom dere velger en annen fremgangsmåte, må informasjonsbrevet justeres.*

*Dato:*

**Til foreldre/foresatte ved <navn på skole>**

Vi ønsker å bedre kvaliteten på skoletilbudet og SFO/ESA/AKS-tilbudet vårt. For å kunne gjøre dette, er det viktig for oss å få tilbakemelding på dine erfaringer med disse tilbudene.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud for deg og barna. Alle svarene blir behandlet anonymt. Det vil ikke bli utarbeidet rapporter som kan identifisere enkeltbesvarelser.

Undersøkelsen er bygget opp med flere påstander og en skala fra 1-5. I tillegg er det flere fritekstområder hvor du kan svare med egne ord. Undersøkelsen er ment å måle opplevd kvalitet og svarene skal kombineres med øvrige indikatorer for å måle resultat kvalitet.

Undersøkelsens områder

1. Elevenes læringsutbytte
2. Trygghet og trivsel
3. Brukermedvirkning
4. Samarbeid skole – hjem
5. Fysisk læringsmiljø
6. Oppsummert helhetsinntrykk
7. SFO/ESA/AKS-tilbudet

Vi håper du tar deg tid til å svare.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx  
Xxxxxx

## Vedlegg 2: Spørreskjema til foreldre/foresatte

Under kommer en del påstander som vi ber deg svare på. Du skal svare på en skale fra 1 til 5 der 1 er helt uenig og 5 er helt enig. Først kommer spørsmål om skoletilbudet. Deretter følger noen påstander om SFO/ESA/AKS – tilbudet. Vi oppfordrer deg til å legge inn dine egne kommentarer/innsspill under hvert enkelt tema.

### ELEVENS LÆRINGSUTBYTTE

1. Opplæringen bidrar til faglig fremgang for mitt barn
2. Opplæringen bidrar til sosial fremgang for mitt barn
3. Opplæringen bidrar til økt livsmestring for mitt barn

Kommentar

---

### TRYGGHET OG TRIVSEL

4. Skolen behandler mitt barn med høflighet og respekt
5. Mitt barn trives på skolen
6. Mitt barn har venner på skolen (gode relasjoner med andre barn på skolen)
7. Mitt barn har trygge og stabile voksenrelasjoner på skolen
8. Jeg er fornøyd med transporten til og fra skolen

Siden du i mindre grad opplever at ditt barn har trygge og stabile voksenrelasjoner på skolen er det fint hvis du kan utdype hva dette handler om:

Har du andre kommentarer til elevens trygghet og trivsel på skolen?

---

### BRUKERMEDVIRKNING

9. Jeg/vi som foreldre/foresatte har hatt medvirkning i PPTs utarbeidelse av mitt barns sakkyndige vurdering
10. Jeg opplever at det er sammenheng mellom mitt barns sakkyndige vurdering og individuelle opplæringsplan (IOP)
11. Jeg har innflytelse på utarbeidelsen av mitt barns individuelle opplæringsplan (IOP)
12. Skolen legger til rette for at mitt barn får medvirke i sin skolehverdag (i henhold til evner og behov)
13. Det er samsvar mellom mine og skolens forventninger til mitt barn

Kommentar



## SAMARBEID SKOLE - HJEM

14. Jeg er fornøyd med samarbeidet med mitt barns lærer
15. Jeg er fornøyd med samarbeidet med øvrig personale på skolen
16. Skolen tar raskt tak i utfordringer som oppstår
17. Jeg får tilstrekkelig informasjon om hva som skjer i mitt barns skolehverdag
18. Skolen gir tydelig informasjon om forventninger til meg som foresatt
19. Jeg opplever samarbeidsmøtene med skolen som nyttige

Siden du ikke opplever at skolen tar raskt tak i utfordringene som oppstår er det fint hvis du kan utdype hva dette handler om:

Siden du ikke opplever at du får tilstrekkelig informasjon om hva som skjer i ditt barns skolehverdag er det fint hvis du kan utdype hva dette handler om:

Har du andre kommentarer til samarbeidet skole – hjem?

---

## FYSISK LÆRINGSMILJØ

20. Jeg er fornøyd med skolens undervisningsmaterieell
21. Jeg er fornøyd med skolens innearealer
22. Jeg er fornøyd med skolens utearealer

Kommentar

---

## GENERELT

23. Alt i alt er jeg fornøyd med skoletilbudet

Kommentar

---

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på SFO?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

**Takk for hjelpen!**

## SPØRSMÅL OM SFO/ESA/AKS

24. Jeg er fornøyd med innholdet i tilbudet på SFO/ESA/AKS
25. Jeg har innflytelse på mitt barns tilbud i SFO/ESA/AKS
26. Mitt barn trives på SFO/ESA/AKS
27. Mitt barn har venner på SFO/ESA/AKS
28. Jeg er fornøyd med samarbeidet med SFO/ESA/AKS
29. Jeg er fornøyd med de fysiske rammene på SFO/ESA/AKS (bygning, rom, uteområde etc.)
30. Alt i alt er jeg fornøyd med SFO/ESA/AKS-tilbudet

Har du andre kommentarer til kvaliteten på SFO/ESA/AKS-tilbudet?

---

***Takk for din deltakelse.***

**KF**

*Revidert 06.2021*

Kontaktinformasjon  
Epost: [bedrekommune@kf.no](mailto:bedrekommune@kf.no)  
Tlf: 24 13 28 50