



Faglig veileder

Introduksjonsprogrammet
for flyktninger

Om undersøkelsen

Brukerundersøkelsen for introduksjonsprogram for flyktninger er utarbeidet for at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan brukes i dialog med brukerne - og samtidig gi mulighet for sammenligning med andre kommuner.

Formålet er 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.

Spørreskjema

I spørreskjemaet blir deltakeren i introduksjonsprogrammet bedt om å ta stilling til ulike påstander knyttet til tjenesten hun/han mottar. I skjemaet svares det ved å krysse av på en 4-delt skala hvor 1 er *Helt uenig* og 4 er *Helt enig*. Man kan også svare *vet ikke/ikke aktuelt*.

Vi anbefaler å bruke tid før undersøkelsen gjennomføres på å forklare skalaen og hvordan man skal forstå den. Noen kan synes det er vanskelig å forholde seg til en svarskala. Én fremgangsmåte er å sette ord på hva de ulike punktene betyr og sammen diskutere gradsforskjellene. En annen er å forklare de ulike punktene ved bruk av smilefjes, pluss og minus eller andre hjelpemidler.

Undersøkelsen inneholder bakgrunnsspørsmål om deltakeren (mer om dette nedenfor). Programdeltakeren blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer. KS anbefaler at kommentarfeltet benyttes, da det erfaringsmessig gir god informasjon om tjenesten. Dersom kommentarfeltet benyttes, skal den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra www.bedrekommune.no. Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker som administrator av undersøkelsen. All registrering og rapportering foretas på portalen.

Bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.

Skjemaet har tre bakgrunnsspørsmål (alder, kjønn og «Etter fullført introduksjonsprogram – hva skal du?»). Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid, om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent eller lignende. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes. Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det kan oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

Rapporter fra brukerundersøkelsen kan bare tas ut dersom det foreligger fem svar eller mer. Rapport på bakgrunnsspørsmålene kan bare tas ut på kommunenivå for å ivareta brukernes anonymitet.

Før undersøkelsen gjennomføres

Brukerundersøkelsen for personer som deltar i introduksjonsprogram skal gi en pekepinn på hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen.

Å gjennomføre en brukerundersøkelse skaper forventninger hos både brukere og ansatte. Det er derfor viktig å sette kvalitetskartleggingen inn i en større helhet. For eksempel vil det være avgjørende å forankre beslutningen om å gjennomføre undersøkelsen hos ledelsen så vel som i resten av organisasjonen. Det vil også gi god mening på forhånd å ha diskutert formålet med å gjennomføre undersøkelsen, samt sette noen ord på hva resultatene fra undersøkelsen skal brukes til. Tjenesten bør også ha tenkt igjennom hvordan dialogen om resultater og

oppfølging av disse skal foregå. Hftet *God prosess* som er tilgjengelig på bedrekommune.no gir gode råd til forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av brukerundersøkelser.

Brukerundersøkelse - som fenomen - kan være ukjent for mange av deltakerne i introduksjonsprogrammet. Brukerne bør derfor i god tid før selve gjennomføringen få informasjon om at det skal foretas en brukerundersøkelse. Det kan skje gjennom undervisningen i programmet og gjennom å sende brev. Det må også presiseres i informasjonen som gis, at ingen av de som arbeider i og med introduksjonsprogrammet skal foreta selve intervjuet og at all informasjon er konfidensiell.

Gjennomføring av undersøkelsen

Språklige utfordringer

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet, blant annet på grunn av fremmedordene. I tillegg kan svarskalaen by på utfordringer. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk, men dette vil komme.

Hvem skal delta?

Generelt anbefaler vi at kommunene spør alle brukere innen målgruppen, med unntak for de største kommunene med stort antall brukere hvor det kan være aktuelt å spørre et utvalg. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp. Dette ligger tilgjengelig på våre nettsider. Dersom brukergrunnlaget utgjør mindre enn 60 programdeltakere, anbefaler vi at alle blir spurt.

Spørreskjemaet er beregnet på deltakere som har deltatt i program i ett år eller mer. Pilotundersøkelsen har vist at deltakerens forutsetninger for å besvare spørsmålene øker etter at han/hun har deltatt en stund. Undersøkelsen er ikke tilpasset dem som har avsluttet programmet.

Gjennomføring i gruppe

Ettersom dataene på portalen til bedrekommune.no sammenstilles for flere kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en mest mulig standardisert måte. Samtidig er det store forskjeller mellom kommuner når det gjelder organisering, ressurser og antall deltakere i introduksjonsprogrammet. For denne undersøkelsen anbefaler vi gjennomføring i grupper hvor hver deltaker fyller ut skjemaet (elektronisk eller på papir) med høyttlesning av spørsmål fra hjelper eller tolk. Kommunen må selv vurdere hvilke brukere som har behov for tolk og tilrettelegge gjennomføringen slik at

undersøkelsen kan besvares av alle brukere uansett behov. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte, og/eller gruppen, før spørsmålene besvares.

En mulighet er å invitere til elektronisk utfylling av spørreskjema i klasserom, møterom eller kommunestyresalen, hvor tolken leser og forklarer hvert spørsmål høyt og hjelpere (ikke lærere/programrådgiver) går rundt og bistår brukerne i utfylling av skjema digitalt. Lærere og programrådgivere bør holde tilstrekkelig avstand til selve svarprosessen, og det forutsettes at de ikke ser hva den enkelte deltaker svarer.

En løsning er å benytte studenter eller ansatte i flyktningetjenesten fra andre kommuner. Hvis flere nabokommuner planlegger å gjennomføre undersøkelsen samtidig kan de ansatte bistå med gjennomføringen i nabokommunen. En annen løsning kan være å kjøpe tjenester fra et frittstående byrå som påtar seg slike jobber. Det er imidlertid viktig at kommunen tar ansvar for at byrået er godt informert om hvordan undersøkelsen skal gjennomføres slik at han eller hun i minst mulig grad kommer til å påvirke respondentens svar. Flere kommuner har hatt god erfaring med å gjennomgå spørsmålene i undervisningen i forkant av besvarelsen, for å forklare og drøfte innhold og mening med spørsmålene. Det er viktig at anonymiteten sikres og oppleves av bruker som reell, det vil si at ansatte som arbeider i introduksjonsprogrammets ulike deler ikke er involvert i selve besvarelsesprosessen.

En del av undervisningen

Flere av kommunene som har gjennomført undersøkelsen har hatt stor suksess med å inkludere brukerundersøkelsen i undervisningsopplegget i norsk/samfunnsfag.

Slik får programdeltakerne kunnskap om begreper som innbyggerinvolvering, bruker-medvirkning, og om det å være involvert i utviklingen av det norske samfunnet. De får kunnskap om brukerundersøkelser generelt, om frivillighet til å si nei til å delta, og om garantien for anonymitet dersom de velger å delta.

Erfaringer fra noen pilotkommuner viser at et helhetlig undervisningsopplegg med forberedelse, gjennomføring av undersøkelsen og dialog i etterkant har vært nyttig – både for kommunen og deltakerne. Et dialogmøte i etterkant av undersøkelsen gjør at man kan gå i dybden på resultatene, og man kan lære mer om hva deltakerne mener om introduksjonsprogrammet. I tillegg kan et dialogmøte være en måte å vise brukerne at deres mening blir tatt på alvor og fulgt opp.

Gjennomføring på tomannshånd

Vi anbefaler primært gjennomføring i gruppe, men der det er behov for det, kan man også spørre én og én deltaker. Også her er det viktig at man for eksempel benytter studenter eller ansatte i introduksjonsprogrammet i andre kommuner. Det er også her viktig at kommunen setter av god tid til arbeidet og tar ansvar for at intervjueren er godt informert om hvordan intervjuene skal gjennomføres. Erfaringer fra kommuner som har gjennomført brukerundersøkelser «en til en» viser at det må settes av en del mer tid enn tenkt til å få tak på den enkelte bruker. For å sikre en høy svarprosent, anbefaler vi derfor at det settes av god tid til dette arbeidet.

Etter gjennomføring av undersøkelsen

Etter gjennomføring av undersøkelsen er det viktig å presentere resultater for forskjellige aktører. Brukere (her: deltakere i program), ansatte, ledere, samarbeidspartnere, kommunepolitikere og eventuelt media er de som kan ha nytte av å få vite noe om resultatene og hva tjenesten/kommunen tenker om veien videre etter gjennomført undersøkelse. Hvem som skal informeres om resultatene og hvordan kan du lese mer om i heftet «God Prosess» tilgjengelig på bedrekommune.no sin nettside.

Erfaringene fra pilotkommunene som har gjennomført undersøkelsen blant deltakere i introduksjonsprogram viser at dialog i etterkant har vært svært nyttig – både for kommunen og deltakerne. Dialog i etterkant åpner muligheten for å gå i dybden på resultatene og å skape mer forståelse og mening. Her blir deltakerne invitert til å legge frem sin forståelse av hvordan kommunens tjenester oppleves, og kommunens ansatte inviteres til å være nysgjerrige, og å lære mer om hva deltakerne egentlig legger i sin skalerte vurdering av introduksjonsprogrammet. Et dialogmøte i etterkant av at deltakerne har besvart undersøkelsen vil også være ett skritt i rett retning for å vise at deres

mening blir lyttet til, tatt på alvor og fulgt opp av kommunen.

En måte å gjøre dette på er å presentere sine resultater med utgangspunkt i en rekke påstander fra selve undersøkelsen, og vise frem resultater hvor man skårer bra og resultater hvor man skårer mindre bra. Kommuner har gjennomført presentasjonene med hjelp tolker. Kommunene har meldt tilbake om svært engasjerte brukere, som ikke minst ønsker å stille flere nye spørsmål til kommunen underveis i møtet. Erfaringer tilsier derfor at det kan være lurt å sette av god tid til å gå litt dypere inn i spørsmålene og å følge opp med noen åpne spørsmål for å få et nyansert bilde av hva som ligger til grunn for svarfordeling og grad av fornøydhets hos deltakerne.

Deltakelse i hele brukerundersøkellesforløpet er frivillig og resultatene som presenteres i etterkant bør omtales som resultater for kommunen. De som velger å delta i et dialogmøte i etterkant er ikke nødvendigvis de samme som har besvart undersøkelsen – siden svar som er avgitt er anonymisert. Dette er viktig informasjon å minne om når man inviterer til deltakelse i dialogmøter i etterkant av undersøkelsen.

Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

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

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 for eksempel de yngre deltakerne mer fornøyde enn de eldre deltakerne?

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. Gruppering etter bakgrunns-spørsmålene skal kun gjøres på aggregert nivå.

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/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-4).

Utviklingen over tid i egen kommune

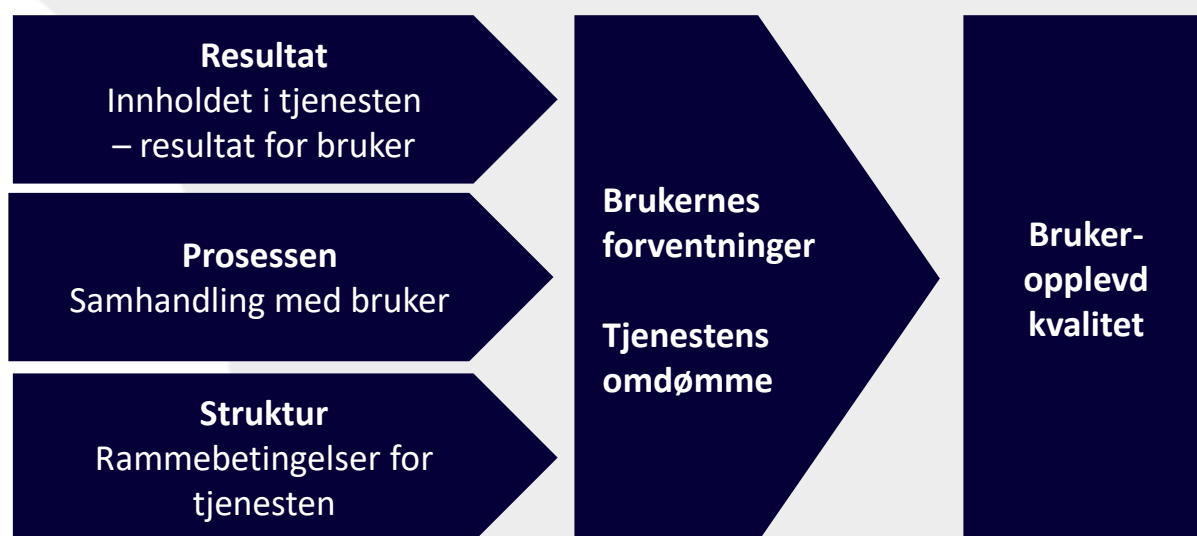
Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

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 og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Kvalitetsmodellen

Spørsmålene i KFs brukerundersøkelser er strukturert ut fra kvalitetsmodellen nedenfor. Brukerundersøkelsen for introduksjonsprogrammet inneholder tre dimensjoner for opplevd kvalitet; resultat, prosess- og strukturkvalitet



Hvert kvalitetsområde kan deles opp i ulike dimensjoner (kategorier). Brukerundersøkelsen består av seks ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

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

Underdimensjoner: Resultat for brukeren, individuell plan

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, 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

Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

Dette er bare ment som et utgangspunkt, kommunen bør utforme dette brevet slik at det sier noe om tjenesten, og hvilken hensikt kommunen har med å gjennomføre en brukerundersøkelse nå. Dere bør også si noe om når, hvor og på hvilken måte brukeren kan forvente å få vite noe om resultatene fra undersøkelsen - og invitere til deltakelse i møtet.

Dato:

Til deltakere i introduksjonsprogrammet

Brukerundersøkelse blant x kommunes deltakere i introduksjonsprogram

Vi i X kommune arbeider med å skape et godt introduksjonsprogram. Det er viktig for oss å vite hvordan du som deltaker opplever det introduksjonsprogrammet vi tilbyr deg.

Vi vil invitere deg til å svare på en brukerundersøkelse. Invitasjonen går ut til alle som har deltatt i introduksjonsprogrammet i ett år eller mer

Ingen i kommunen vil få vite hva den enkelte deltaker har sagt.

Har du spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxxx, tlf xxxxx.

Deltakelse i undersøkelsen er frivillig, men vi håper at du vil hjelpe oss med å gi dine tilbakemeldinger. Dine tilbakemeldinger vil være verdifulle for oss i vårt arbeid med å skape et best mulig introduksjonsprogram for deltakerne i X kommune.

Når brukerundersøkelsen er gjennomført vil vi invitere til et møte for å presentere resultatene fra brukerundersøkelsen. Møtet er den xx.xx.xxxx i ... lokaler. Det er frivillig å delta i dette møtet (det viktige er at dere allerede her antyder hvordan dere har tenkt å formidle resultatene).

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Rådmann/kommunalsjef

Vedlegg 2: Spørreskjema bokmål

Kommunen ønsker å vite hva du synes om å delta i introduksjonsprogrammet. Kommunen vil at introduksjonsprogrammet skal være nyttig for alle som deltar. Spørsmålene nedenfor vil hjelpe kommunen til å se hva som fungerer bra og hva som fungerer dårlig.

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Er du: Kvinne Mann	Hvor gammel er du? 18 – 35 år 36 – 54 år 55 år eller eldre	Etter fullført introduksjonsprogram – hva skal du? Ut i jobb/arbeidspraksis Ta utdanning Annet Vet ikke
---------------------------------	--	--

RESULTAT FOR BRUKEREN

Nedenfor har vi satt opp noen påstander som vi vil be deg om å ta stilling til. Svar ved å sette et kryss ved det tallet som passer best. 1 = helt uenig, 4 = helt enig. Du kan også svare vet ikke/ikke aktuelt.

1. Jeg er fornøyd med norskopplæringen
2. Jeg er fornøyd med arbeidspraksisen
3. Jeg er fornøyd med det jeg lærer om det norske samfunnet
4. Alt i alt, jeg er fornøyd med innholdet i mitt introduksjonsprogram

INDIVIDUELL PLAN

5. Har du en individuell plan? Ja/nei/vet ikke

Hvis ja på spørsmål 5:

6. Jeg får være med å bestemme hva som skal stå i planen min
7. Jeg følger opp det som står i planen min
8. De ansatte følger opp det som står i planen min

BRUKERMEDVIRKNING

9. Jeg får være med å bestemme målene for mitt introduksjonsprogram (for eksempel jobb/utdanning)
10. Jeg samarbeider godt med de ansatte
11. De ansatte hører på meg

INFORMASJON

- 12. Jeg vet hvilke rettigheter og plikter jeg har som deltaker i introduksjonsprogrammet
 - 13. Jeg forstår den informasjonen jeg får
 - 14. Jeg får tolk når jeg trenger det
-

TILGJENGELIGHET

- 15. Det er lett å komme i kontakt med de ansatte
 - 16. De ansatte har tid til meg
-

PÅLITELIGHET

- 17. De ansatte gjør det vi har avtalt
 - 18. Jeg gjør det vi har avtalt
 - 19. De ansatte gir ikke informasjon om meg videre, uten at dette er avtalt med meg
-

HELHETSVURDERING

- 20. Alt i alt, jeg er fornøyd med å delta i introduksjonsprogrammet
-

Her kan du skrive det du synes er viktig om introduksjonsprogrammet. Ikke skriv navn eller personopplysninger når du skriver kommentarer.

Jeg samtykker (sier ja) til at min kommentar kan brukes for å gjøre introduksjonsprogrammet bedre. Vi minner om at denne undersøkelsen er anonym.

- ☐ Ja
- ☐ Nei

KF

Revidert 05.2020

Kontaktinformasjon
Epost: bedrekommune@kf.no
Tlf: 24 13 28 50