

Oxford Research er et skandinavisk analyseselskap som dokumenterer og utvikler kunnskap i analyser, evalueringer og utredninger slik at politiske og strategiske aktører kan få et bedre grunnlag for sine beslutninger. Oxford Research ble etablert i 1995 i København og har selskap også i Norge og Sverige samt kontor i Brussels.

Se [www.oxford.no](http://www.oxford.no) for mer informasjon om selskapet.

## **Oxford Research:**

### NORGE

Oxford Research AS  
Kjøita 42  
4630 Kristiansand  
Norge  
Telefon: (+47) 40 00 57 93  
[post@oxford.no](mailto:post@oxford.no)

### DANMARK

Oxford Research A/S  
Falkoner Allé 20, 4. sal  
2000 Frederiksberg C  
Danmark  
Telefon: (+45) 33 69 13 69  
Fax: (+45) 33 69 13 33  
[office@oxfordresearch.dk](mailto:office@oxfordresearch.dk)

### SVERIGE

Oxford Research AB  
Box 7578  
Norrländsgatan 12  
103 93 Stockholm  
Telefon: (+46) 702965449  
[www.oxfordresearch.se](http://www.oxfordresearch.se)

### BELGIA

Oxford Research  
c/o ENSR  
5, Rue Archimède, Box 4  
1000 Brussels  
Phone +32 2 5100884  
Fax +32 2 5100885  
[secretariat@ensr.eu](mailto:secretariat@ensr.eu)

Tittel: Brukertilfredshetsundersøkelsen 2010  
Undertittel: Brukernes tilfredshet med tjenester fra Statlig pedagogisk støttesystem (Statped)  
Oppdragsgiver: Utdanningsdirektoratet  
Prosjektperiode: Desember 2010- februar 2011  
Prosjektleder: Per Garmannslund og Beate Topland  
Forfattere: Beate Topland og Stine Meltevik

## Forord

Oxford Research har på oppdrag fra Utdanningsdirektoratet gjennomført Brukertilfredshetsundersøkelsen 2010 som skal belyse brukernes tilfredshet med tjenester de mottar fra Statlig pedagogisk støttesystem (Statped).

Det er første gang Brukertilfredshetsundersøkelsen gjennomføres og resultatene fra denne undersøkelsen er tenkt å være et grunnlag for å utvikle og implementere et helhetlig system for brukerundersøkelser.

Per Garmannslund og Beate Topland har vært prosjektledere. Topland har i tillegg hatt ansvaret for alle analysene og rapporteringen av resultatene

Vi vil med dette takke Liv Frilseth og Ole Petter Olsen i Utdanningsdirektoratet for et og godt samarbeid og verdifulle innspill både innledningsvis og i gjennomføringen av undersøkelsen. Sist men ikke minst vil vi takke samtlige tolv kompetansesentre for tålmodig samarbeid i forbindelse med utsendelse av brevene til respondentene som deltok i undersøkelsen.

Endelig vil vi rette en spesiell takk til respondentene som har bidratt med informasjon og data til undersøkelsen, og samtidig rette en takk til Utdanningsdirektoratet for oppdraget.

Kristiansand, 22. februar 2011



Harald Furre

Adm. dir.

Oxford Research AS

# Innhold

<b>Kapittel 1.</b>	<b>Innledning.....</b>	<b>9</b>
1.1	Bakgrunn.....	9
1.1.1	Visjon .....	9
1.1.2	Virksomhetsidé.....	9
1.1.3	Verdigrunnlag.....	9
1.1.4	Fagprofil .....	10
1.2	Formål.....	10
1.3	Problemstilling.....	10
<b>Kapittel 2.</b>	<b>Oppsummering resultater .....</b>	<b>11</b>
2.1	Tolkning.....	14
2.2	"Vet ikke" .....	15
<b>Kapittel 3.</b>	<b>Gjennomføring og metode .....</b>	<b>16</b>
3.1	Utvalg.....	16
3.2	Analyse av data.....	16
3.3	Undersøkelsens spørsmål(påstander).....	16
3.4	Undersøkelsens bakgrunnsvariabler.....	17
3.5	Utfordringer ved gjennomføringen .....	17
3.5.1	Antall svar tilknyttet sentrene .....	18
3.6	Frekvenser .....	19
<b>Kapittel 4.</b>	<b>Tilgjengelighet/respekt.....</b>	<b>22</b>
4.1	Relative frekvenser Tilgjengelighet/ respekt .....	22
4.2	Krysstabeller Tilgjengelighet/respekt .....	23
4.2.1	Påstanden "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	23
4.2.2	Påstanden "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	27
4.2.3	Påstanden "Vi erfarte å bli lyttet til" sett i forhold til bakgrunnsvariablene.....	29
4.2.4	Påstanden "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" sett i forhold til bakgrunnsvariablene...31	
4.3	Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Tilgjengelighet og respekt .....	34
4.4	Kvalitative kommentarer i kategorien "Tilgjengelighet og respekt.....	36
<b>Kapittel 5.</b>	<b>Faglig kvalitet .....</b>	<b>37</b>
5.1	Relative frekvenser Faglig kvalitet .....	37
5.2	Krysstabeller Faglig kvalitet .....	38
5.2.1	Påstanden "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	38
5.2.2	Påstanden "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	40
5.2.3	Påstanden "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	43

5.3	Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Faglig kvalitet" .....	46
5.4	Kvalitative kommentarer i kategorien "Faglig kvalitet" .....	48
<b>Kapittel 6.</b>	<b>Effekt/nytte .....</b>	<b>49</b>
6.1	Relative frekvenser Effekt/nytte .....	49
6.2	Krystabeller Effekt/nytte .....	50
6.2.1	Påstanden "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	50
6.2.2	Påstanden "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	52
6.2.3	Påstanden "Hverdagen i barnehage/ skole/arbeid ble klart forbedret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene ..	55
6.3	Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Effekt/nytte" .....	57
6.4	Kvalitative kommentarer i kategorien "Effekt/nytte" .....	59
<b>Kapittel 7.</b>	<b>Generell tilfredshet .....</b>	<b>60</b>
7.1	Relative frekvenser Generell tilfredshet .....	60
7.2	Krystabeller Generell tilfredshet .....	60
7.2.1	Påstanden "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	61
7.2.2	Påstanden "Vi vil anbefale andre foreldre/ foresatte å benytte kompetansesenteret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene .....	63
7.3	Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Generell tilfredshet" .....	66
7.4	Kvalitative kommentarer i kategorien "Generell tilfredshet" .....	68
<b>Vedlegg</b> .....	<b>69</b>	

## Tabelliste

Tabell 1: Antall svar ved sentrene .....	18
Tabell 2: Oversikt over hvor mange som har svart på hver sak/pr senter .....	19

## Figurliste

Figur 1: Gjennomsnittsverdier, uavhengig av bakgrunnsvariabler .....	12
Figur 2: Gjennomsnittsverdier, kjønn .....	12
Figur 3: Gjennomsnittsverdier, aldersgrupper .....	13
Figur 4: Gjennomsnittsverdier, brukergrupper .....	13
Figur 5: Gjennomsnittsverdier, regioner .....	14
Figur 6: Kjønn, frekvens (N=270) .....	19
Figur 7: Aldersgruppe på barnet/eleven saken gjelder, frekvens (N=270) .....	20
Figur 8: Svarfrekvens og kommentarfrekvens pr senter (N= 270) .....	20
Figur 9: Brukergruppe respondenter, frekvens (N=270) .....	20
Figur 10: Bostedsregion til barnet/eleven saken gjelder, frekvens (N=270) .....	20
Figur 11: "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret". Relativ frekvens (N= 270) .....	22
Figur 12: "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang". Relativ frekvens (N= 270) .....	22
Figur 13: "Vi erfarte å bli lyttet til". Relativ frekvens (N= 270) .....	23
Figur 14: "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis". Relativ frekvens, N=270) .....	23
Figur 15: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268) .....	24
Figur 16: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268) .....	24
Figur 17: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268) .....	25

Figur 18: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268) .....	25
Figur 19: Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266).....	27
Figur 20: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266) .....	27
Figur 21: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266) .....	28
Figur 22: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266).....	28
Figur 23: Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266).....	29
Figur 24: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266).....	30
Figur 25: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266) .....	30
Figur 26: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266).....	31
Figur 27: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266).....	32
Figur 28: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266) .....	32
Figur 29: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266) .....	33
Figur 30: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266).....	33
Figur 31: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst N= 252/249).....	34
Figur 32: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249) .....	35
Figur 33: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249).....	35
Figur 34: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249).....	36
Figur 35: "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak". Relativ frekvens (N= 270).....	37
Figur 36: "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning". Relativ frekvens (N= 270) .....	37
Figur 37: Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud. Relativ frekvens (N= 270) .....	37
Figur 38: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263).....	38
Figur 39: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263).....	38
Figur 40: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263) .....	39
Figur 41: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263).....	39
Figur 42: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263).....	41
Figur 43: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263).....	41
Figur 44: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263) .....	42
Figur 45: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263).....	42
Figur 46: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263) .....	43
Figur 47: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263) .....	44
Figur 48: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263).....	44
Figur 49: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263) .....	45
Figur 50: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223).....	46
Figur 51: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223) .....	46
Figur 52: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223) .....	47
Figur 53: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223).....	47
Figur 54: De foreslåtte tiltakene hadde effekt. Relativ frekvens (N= 270).....	49
Figur 55: Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan. Relativ frekvens (N= 270) .....	49
Figur 56: Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret. Relativ frekvens (N= 270) .....	49
Figur 57: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262).....	50
Figur 58: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262).....	50
Figur 59: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262).....	51
Figur 60: Bakgrunnsvariabel: Region vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262).....	51
Figur 61: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262) .....	52
Figur 62: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262) .....	53
Figur 63: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262).....	53
Figur 64: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262) .....	54
Figur 65: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262).....	55
Figur 66: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262).....	55
Figur 67: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262).....	56
Figur 68: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262) .....	56
Figur 69: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225).....	57
Figur 70: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225) .....	58
Figur 71: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225) .....	58
Figur 72: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225).....	59
Figur 73: Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen. Relativ frekvens (N= 270).....	60
Figur 74: Vi vil anbefale andre foreldre/ foresatte å benytte kompetansesenteret. Relativ frekvens (N= 270).....	60
Figur 75: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261).....	61
Figur 76: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261).....	61
Figur 77: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261) .....	62
Figur 78: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261).....	62
Figur 79: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261)" .....	64
Figur 80: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261).....	64
Figur 81: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261) .....	65
Figur 82: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261).....	65

Figur 83: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246) .....	66
Figur 84: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246) .....	67
Figur 85: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246).....	67
Figur 86: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246) .....	68



# Kapittel 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Det statlige spesialpedagogiske støttesystemet (Statped) er et nasjonalt nettverk av spesialpedagogiske kompetansesentre under Utdanningsdirektoratet. De statlige spesialpedagogiske kompetansesentrene ble fra 2004 omdannet til egne virksomheter. Statped er et viktig virkemiddel for Utdanningsdirektoratet i arbeidet med å sikre at barn, unge og voksne i hele landet skal ha en god og forsvarlig grunnopplæring tilpasset den enkeltes forutsetninger og behov<sup>1</sup>. I 2009 omfattet Statped tretten statlige eide kompetansesentre, to private sentre som det kjøpes tjenester fra, og i tillegg til at to forskningsentre ved Universitetet i Stavanger er tilknyttet nettverket<sup>2</sup>. I undersøkelsen er det valgt kun å ta med de statlig eide sentrene. Men av disse er Lillegården kompetansesenter utelatt da dette senteret ikke arbeider med individsaker.

Søknader om opplærings/skoleplass og søknader fra helseinstanser er ikke medregnet i denne undersøkelsen.

Statped, ved det enkelte kompetansesentre, skal bistå kommuner/fylkeskommuner med å legge til rette for en kvalitativ god opplæring for barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov. Sentrene er videre aktører i feltet mellom praksis og forskning, og samarbeider med nasjonale og internasjonale fagmiljø. Sentrene utvikler kompetanse og dokumenterer, formidler og implementerer praksis- og forskningsbasert kunnskap.

Det overordnede målet for Statped er at kvaliteten på tilbudet for barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov blir best mulig, uavhengig av hvor man bor i Norge. Oppdraget er basert på at hovedansvaret for å gi barn, unge og voksne en tilpasset opplæring og nødvendig spesialundervisning ligger hos kommuner og fylkeskommuner<sup>3</sup>.

Statped sin visjon, virksomhetsidé, verdigrunnlag og fagprofil har blitt utviklet over tid.

## 1.1.1 Visjon

Statped sin visjon er *Likeverd og mestring for alle*<sup>4</sup>. Visjonen skal ha retning mot en tilpasset og inkluderende opplæring for alle.

## 1.1.2 Virksomhetsidé<sup>5</sup>

Kompetansesentrene gir tjenester til kommunene i deres arbeid med å realisere opplæringslovens mål om likeverdig, tilpasset og inkluderende opplæring i forhold til barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov.

Kompetansesentrene er aktører i feltet mellom praksis og forskning, og sentrene samarbeider med nasjonale og internasjonale fagmiljøer. Sentrene utvikler kompetanse og dokumenterer, formidler og implementerer praksis- og forskningsbasert kunnskap.

## 1.1.3 Verdigrunnlag<sup>6</sup>

Arbeidet i Statped er basert på:

- Tilgjengelighet

God tilgjengelighet til informasjon, tjenester og faglig arbeid.

- Respekt

Respekt for brukere, samarbeidsparter og medarbeidere gjennom likeverd, tillit, dialog, åpenhet og forutsigbarhet.

- Kvalitet

Høy kvalitet på faglig kompetanse, kommunikasjons- og beslutningsprosesser og tjenester.

<sup>1</sup> Kilde: Årsrapport Statped 2009

<sup>2</sup> Kilde: Årsrapport Statped 2009

<sup>3</sup> <http://www.lovdataba.no/all/hl-19980717-061.html>

<sup>4</sup> "for alle" er nytt for 2010

<sup>5</sup> <http://www.skolenettet.no/nyupload/Moduler/Statped/Felles/Årsrapporter/Årsrapport%202009/Årsrapport%20%20Statped%202009.pdf>

<sup>6</sup> <http://www.skolenettet.no/nyupload/Moduler/Statped/Felles/Årsrapporter/Årsrapport%202009/Årsrapport%20%20Statped%202009.pdf>

### 1.1.4 Fagprofil <sup>7</sup>

Fagprofilen for Statped er forankret i disse to hovedområdene: 1) tjenesteyting og 2) utvikling av kompetanse og formidling av kunnskap. Statped skal prioritere hjelp til brukere med de største og mest sammensatte vanskene og på områder der en ikke kan forvente at kommunene har kompetanse. Statped skal prioritere ressursbruk og innsats for å hjelpe kommuner og fylkeskommuner slik at de på et tidlig tidspunkt kan gi tilpasset opplæring og spesialundervisning med god kvalitet.

Kompetansesentrene for hørselshemmede skal ved behov og innenfor tildelte midler sikre et skole- og miljøtilbud for hørselshemmede elever i grunnopplæringen.

Utdanningsdirektoratet har ansvaret for å forvalte tilskuddsordninger innenfor læremiddelområde, noe som også omfatter tilskudd til utvikling, produksjon og distribusjon av særskilt tilrettelagte læremidler. Kompetansesentrene har bistått Utdanningsdirektoratet i dette arbeidet. Statped har et omfattende arbeid knyttet til punktskriftlæremidler og læremiddelbøker. Sentrene utvikler og formidler også spesialpedagogisk kartleggingsmaterieell og ulike typer opplæringsprogrammer.

## 1.2 Formål

På oppdrag fra Kunnskapsdepartementet ønsker Utdanningsdirektoratet å fremskaffe informasjon som belyser brukernes tilfredshet med de tjenester de mottar fra kompetansesentrene. Formålet med undersøkelsen er å fremskaffes dokumentasjon på følgende styringsparametre:

- Barnehageeiers og skoleeiers grad av tilfredshet med tjenesteytingen
- Brukernes (foreldres/foresattes) grad av tilfredshet med tjenesteytingen
- Geografisk fordeling av barnehage-/skoleeiers og brukeres tilfredshet med tjenesteytingen

## 1.3 Problemstilling

For hvert av sentrene skal det tas utgangspunkt i de 10 første individualsakene vedtatt tatt inn i 2009 og de 10 første individualsakene tatt inn i 2010. Dette inne-

bærer et samlet utvalg på 720 respondenter. For hver brukersak skal det innhentes svar fra 3 brukergrupper:

1. Skole/barnehage/voksenopplæring
2. PP- tjeneste
3. Foresatte

Problemstillingen er å undersøke i hvilken grad brukerne er tilfredse med tjenestene de mottar fra Statped. Begrepet "tilfredshet" knyttes opp mot Statped sitt verdigrunnlag som er tilgjengelighet, respekt og kvalitet. I tillegg ønskes det spørsmål som omhandler effekt/nytte og generell tilfredshet.

<sup>7</sup><http://www.skolenettet.no/nyupload/Moduler/Statped/Felles/Årsrapporter/Årsrapport%202009/Årsrapport%20%20Statped%202009.pdf>

## Kapittel 2. Oppsummering resultater

Undersøkelsen er basert på svarene fra 270 respondenter av 720- altså en svarprosent på 37,5. Utvalget fordeler seg mellom 36 prosent fra PP- tjenesten, 33 prosent som representerer barnehage/skole/voksenopplæring og 31 prosent foreldre/foresatte/voksne elever som representerer seg selv.

Påstander har enkelte "missing"<sup>8</sup> og i gjennomsnittsverdiene i figurene nedenfor er i tillegg "vet ikke" verdiene tatt ut av utvalget. Liten n- verdi (som angis i figurene) vil derfor være lavere enn stor N- verdi som er 270<sup>9</sup>. Figurene nedenfor viser samlede gjennomsnittsverdier. Med det menes at det er beregnet gjennomsnitt av alle enkeltpåstandene i hver kategori. Forklaringer i figurene der det står for eksempel "Tilgjengelighet og respekt, n= 249/252" betyr at i påstanden med lavest n i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" hadde 249 svar, påstanden med flest hadde 252 svar. For detaljerte opplysninger vedrørende enkeltpåstander henvises det til vedlegg 2.

I rapporten kommer geografiske forskjeller til å bli presentert på regionalt nivå. Dette gjøres fordi enkelte sentre oppnådde relativt lav svarprosent hvilket gjør det usikkert å foreta sammenlikninger (for eksempel Møller kompetansesenter).

Resultatene er *ikke* signifikante, det vil si at vi ikke kan, ut fra resultatene, konkludere i forhold til populasjonen av Statped- brukere. Det betyr at forskjellene mellom gruppene i undersøkelsen heller ikke er signifikante. Resultatene som presenteres i denne rapporten, gjelder for de respondentene som har svart på denne undersøkelsen (270 stk). Resultatene viser imidlertid en del variasjoner, spesielt geografisk, som kan gi indikasjoner på reelle forskjeller. For å kunne si noe generelt om Statped- brukernes tilfredshet, kreves et større og representativt utvalg.

I kapitlene 4-7 vil vi presentere detaljerte resultater fra Brukertilfredshetsundersøkelsen 2010. I dette kapitlet beskriver vi de oppsummerte resultatene ved hjelp av fem figurer. I tillegg til en figur for hele utvalget presenteres det én figur per bakgrunnsvariabel (unntatt sentrene) mot de fire hovedkategoriene. Til slutt kommenteres hver figur. For å gjøre

oppsummeringen mer lesevennlig er gjennomsnittsverdiene rundet av til en desimal. Videre er akseskalaen i figuren der regioner er presentert, gjort mer detaljert for å kunne skille og regioner fra hverandre.

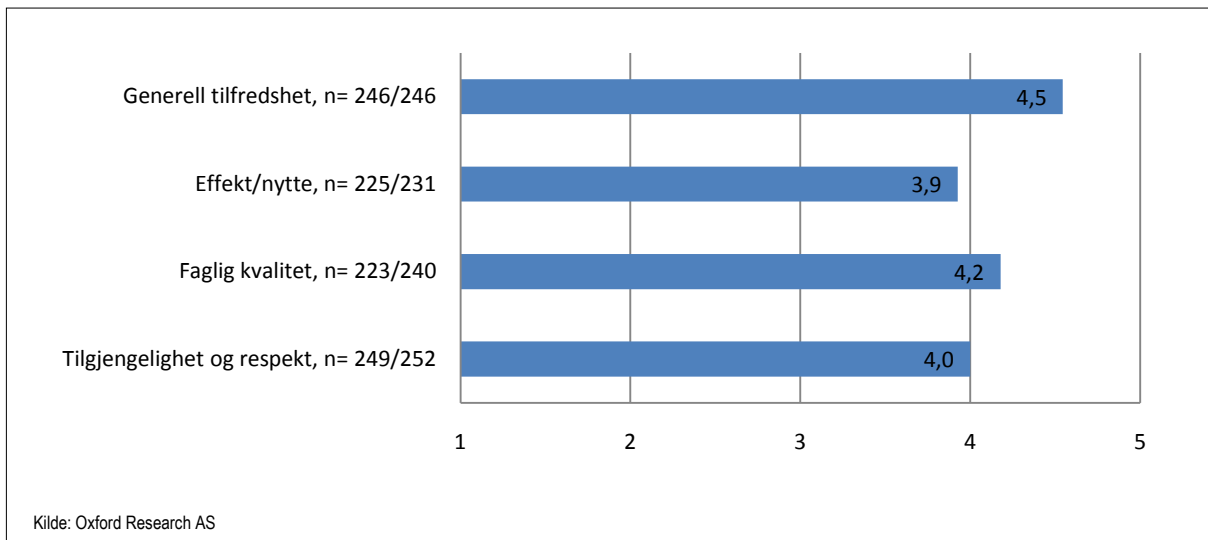
Til slutt i dette kapitlet er det et kort avsnitt som omhandler kategorien "Vet ikke".

For detaljerte resultater henvises det til kapitlene 4-7 og vedlegg 2.

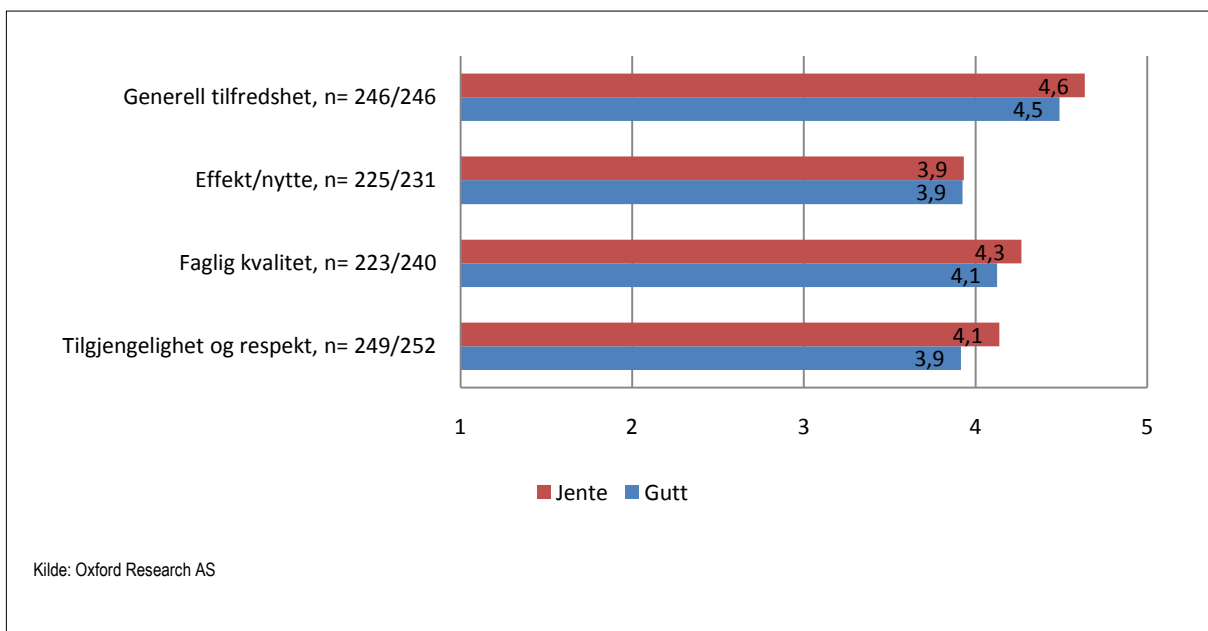
<sup>8</sup> Respondenter som ikke har fullført undersøkelsen.

<sup>9</sup> Liten n-gjennomsnittsverdiene=  $N(270) - ("missing" + "vet ikke")$

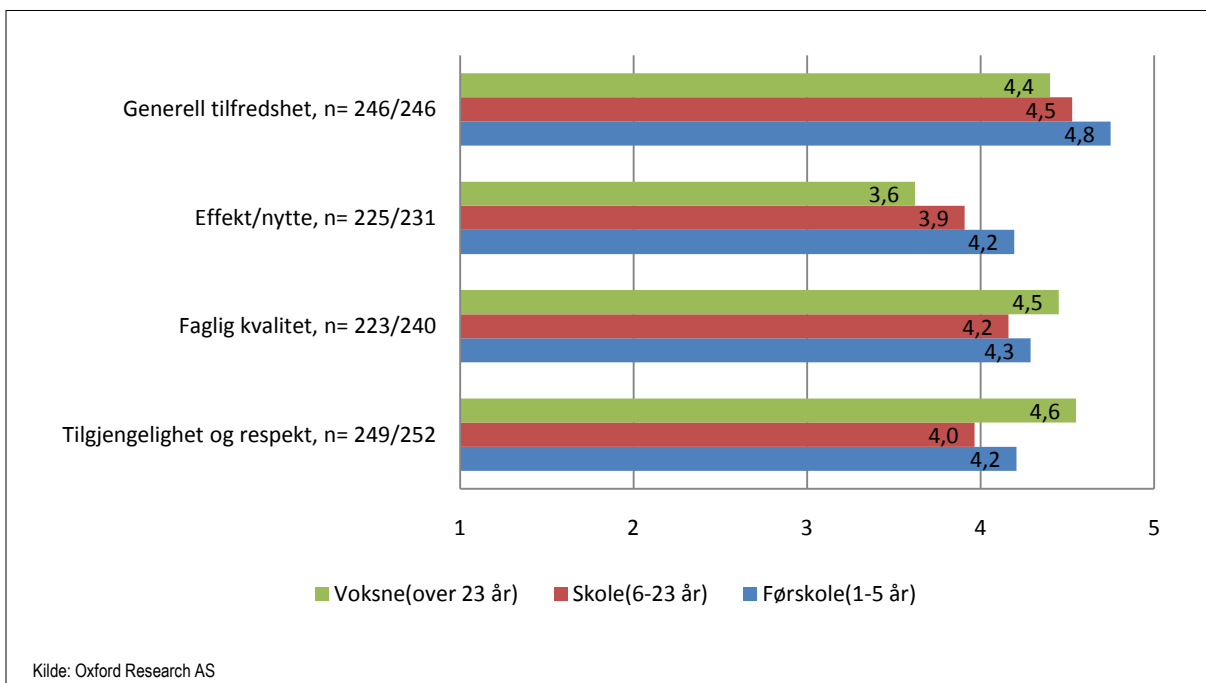
**Figur 1: Gjennomsnittsverdier, uavhengig av bakgrunnsvariabler**



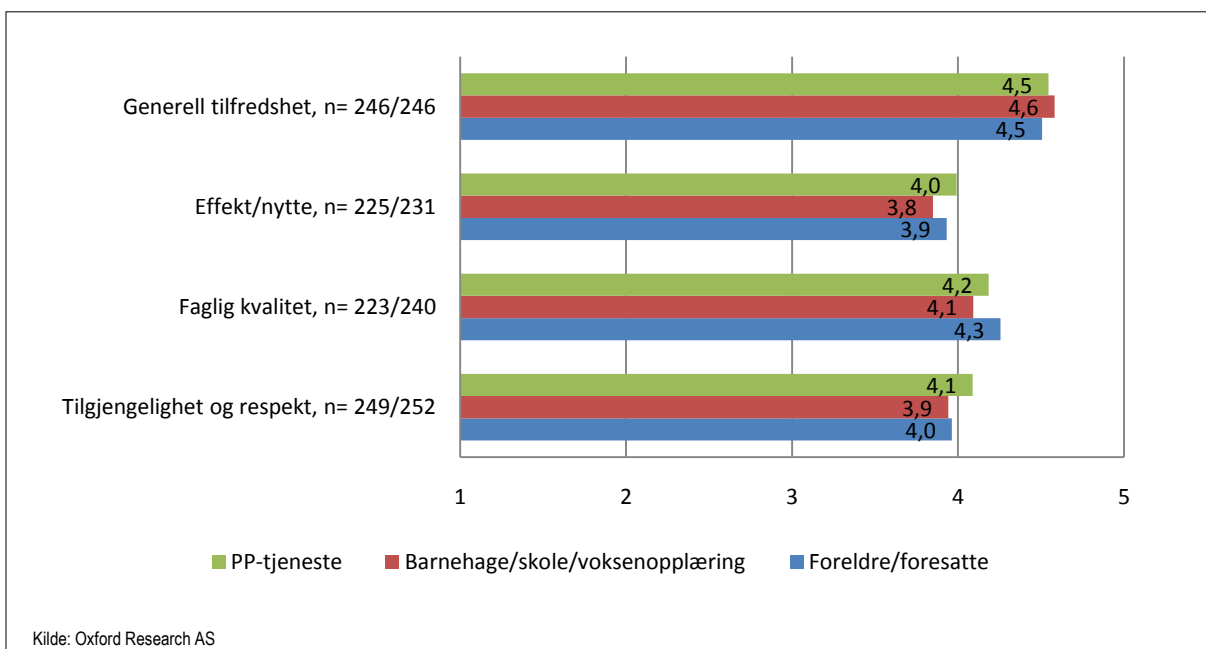
**Figur 2: Gjennomsnittsverdier, kjønn**



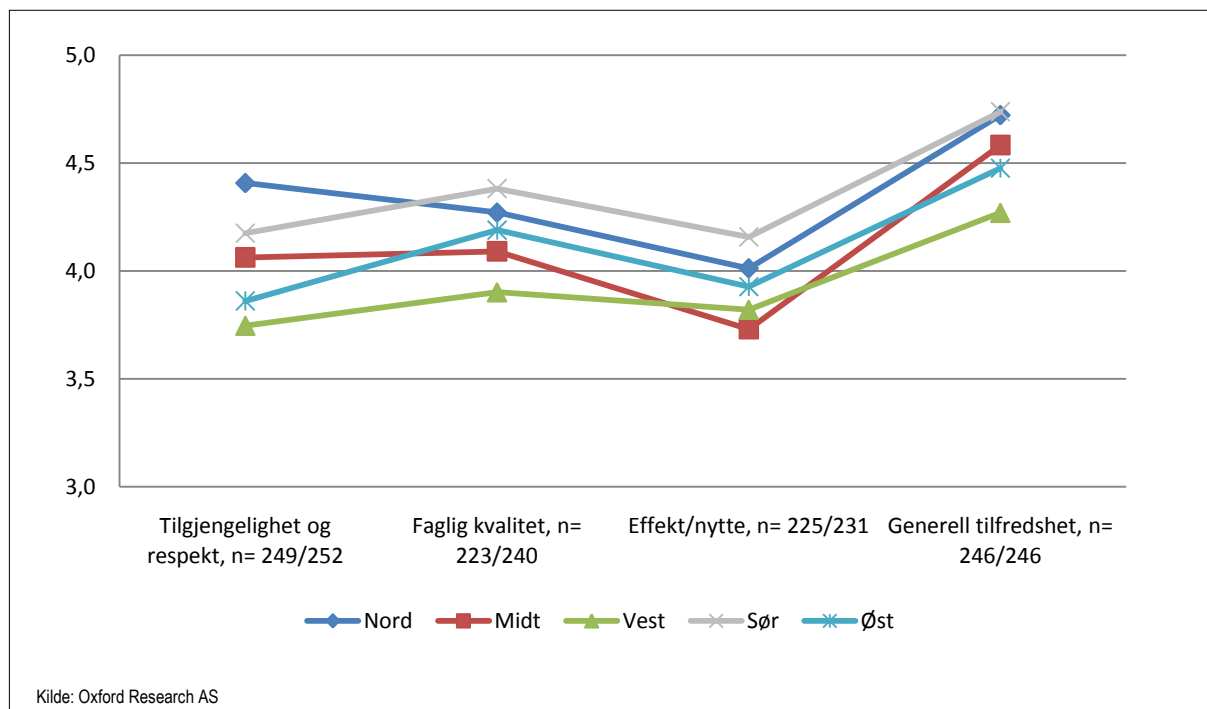
Figur 3: Gjennomsnittsverdier, aldersgrupper



Figur 4: Gjennomsnittsverdier, brukergrupper



Figur 5: Gjennomsnittsverdier, regioner



## 2.1 Tolkning

Når det gjelder tolking av resultatene er det som sagt viktig å poengtere at resultater gjelder dette konkrete utvalget. Svarprosenten er for lav til at resultatene kan gi oss generelle svar om hele populasjonen av Statped- brukere. På bakgrunn av dette kan vi heller konkludere med at forskjellen mellom de ulike gruppene er signifikante. Forskjellen mellom gruppene gjelder i *dette* utvalget, men kan være indikasjoner på reelle forskjeller. Vi har for eksempel ulik fordeling av respondenter som representerer ulike aldersgrupper (barn 1-5 år, skoleelever 6-23 år og voksne elever). Vi har kun 2 prosent voksne elever og 89 prosent respondenter som representerer barn fra 6-23 år. Ett "ekstrem svar" fra én voksen elev vil derfor gi mye større utslag enn ett "ekstrem svar" fra en respondent i den andre gruppen. I et større representativt utvalg kan man vekte de ulike gruppene slik at deres betydning blir lik. Utvalget her er ikke representativt i forhold til populasjonen og er ikke vektet.

Svarene på påstandene i undersøkelsen ble gradert fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig), der 5 betyr mest positiv.

Figur 1 viser gjennomsnittsverdiene på de fire hovedkategoriene uavhengig av bakgrunnsvariabler. Av

dette samlede utvalget ser vi at gjennomsnittsverdiene ligger ca mellom 3,9 og 4,5. Dette tyder på at respondentene i utvalget er over middels tilfredse med de fire kategoriene. Vi ser at kategorien "Effekt/nytte" gir lavest verdi og "Generell tilfredshet" gir den høyeste verdien.

Figur 2 viser hvordan kjønn til barnet/eleven saken gjelder virker inn på hvordan respondentene svarer. Vi ser at de som representerer en jente eller selv er jente (voksne elever som representerer seg selv) totalt sett er mer positive enn de brukerne som representerer en gutt eller selv er gutt. Det er imidlertid små forskjeller når det gjelder bakgrunnsvariabelen kjønn, men variasjonen kan likevel være en indikasjon på for eksempel at tiltak og tjenester er bedre tilrettelagt for jenter enn for gutter.

Figur 3 viser respondenter som representerer ulike aldersgrupper varierer i besvarelsene på hovedkategoriene. Vi ser at når det gjelder kategoriene "Generell tilfredshet" og "Faglig kvalitet" er det små variasjoner i de tre gruppene. Når det gjelder kategorien "Effekt/nytte" ser det i dette utvalget ut til å være en synkende tilfredshet ved økende alder. Dette kan være tilfeldig, men det kan også være en indikasjon på at man har mindre forventninger til tiltak som gjelder små barn. Det kan videre være en indikasjon

på at det er mer krevende å tilpasse tjenester og tiltak til større barn og voksne. Det kan også være en indikasjon på at kvaliteten ved tiltakene for små barn har høyere faglig kvalitet enn for større barn. Det kan også tenkes at enkelte voksne er mer negative fordi de har slitt med problemer over lengre tid enn representantene fra de andre gruppene. Vi ser dog at voksne elever er mest positive i kategorien "Tilgjengelighet og respekt". Dette kan være en indikasjon på at de har lært seg systemet og på den måten opplever større grad av tilgjengelighet og respekt ved kompetansesentrene.

Figur 4 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på de fire hovedindikatorerne. Det er vanskelig å trekke ut noen tendens fra resultatene, noe som kan tyde på at de tre gruppene har nokså lik oppfatning av de fire hovedindikatorerne. Vi ser som nevnt at indikatoren "Effekt/nytte" også her får lavest skår.

Figur 5 viser hvordan svarene tilknyttet de ulike regionene fordeler seg på de fire hovedindikatorerne. Vi ser lik tendens med nærmest alle de fem regionene der "Tilgjengelighet/respekt" og "Effekt/nytte" får lavest skår og "Faglig kvalitet" og "Generell tilfredshet" får høyest skår. Vi ser en forskjell fra lavest gjennomsnitt til høyest gjennomsnitt på om lag 0,5 på alle de fire indikatorerne. Forskjellen er ikke enorm men ser ut til å være systematisk.

Forskjellene er som sagt ikke signifikante, det vil si at vi ikke med sikkerhet kan si at dette er reelle forskjeller. Likevel kan forskjellene dette utvalget representerer være indikasjoner på at man har regionale forskjeller på brukernes tilfredshet i forhold til sentrene de er tilknyttet. Hva skyldes eventuelle forskjeller i opplevd tilfredshet som man ser igjen på regionalt nivå?

Av strukturelle årsaker kan nevnes:

- Bemanningssituasjonen ved senterne i regionen
- Arbeidsbelastning ved sentrene i regionen
- Variasjoner i arbeidsmiljøet ved sentrene
- Geografiske avstander/nærhet til kommunene
- Utstyr for å kommunisere med kommunene der de geografiske avstandene er lange
- Varierende samarbeidskulturer i forhold til brukerne
- Serviceinnstilling ovenfor brukerne
- Kompetansebredde ved sentrene i regionen
- Variasjoner i økonomiske rammer
- Variasjoner i kompetansetilgang

- Sentrene har ulike metoder og forventninger/krav til kommunene (PP- tjenesten, barnehage/skole/voksenopplæring)
- I tillegg vil selvsagt *individuelle forhold* som personlige egenskaper og egnethet hos den enkelte ved kompetansesenteret virke inn på brukernes tilfredshet.

Andre mulige årsaker:

- Brukerne kan ha ulik grad av kompleksitet/vanskelighetsgrad i forhold til sine behov. Det kan tenkes at tilfredsheten ved komplekse saker er større, fordi forventningene om løsninger kanskje er mindre enn for forventninger knyttet til en mindre kompleks sak
- PP- tjenestens og lærernes kompetanse kan være dårligere (eller bedre) enn hos fagfolkene fra sentrene
- PP- tjenesten som tjeneste kan i varierende grad være kjent med sakene (og skifte av saksbehandlere kan komplisere dette ytterligere).
- Kommunen/PP- tjenesten/ kan være uenige i krav senteret setter om for eksempel graden av deltakelse i saksarbeidet og metode og så videre.
- Foreldre/foresatte kan ha manglende kjennskap til senteret, fordi det er PP- tjenesten og skolen de forholder seg til
- Hva foreldre/foresatte svarer på vegne av bruker trenger ikke å være i samsvar med det bruker ville ha svart dersom han/ hun hadde vært i stand til å svare selv

## 2.2 "Vet ikke"

I de to første hovedkategoriene "Tilgjengelighet/respekt" og "Faglig kvalitet" har brukergruppen PP- tjenesten merkbart høyere "Vet ikke" andel sammenliknet med de to andre gruppene (foreldre/foresatte og barnehage/skole/voksenopplæring). Dette er muligens noe som bør undersøkes nærmere.

I de to siste kategoriene "Effekt/nytte" og "Generell tilfredshet" er det er det gruppen foreldre/foresatte som har høyest "Vet ikke"- andel. Dette har nok en sammenheng med at det er vanskelig å vite effekten av tiltak etter kort tid.

Figurene vedrørende dette gjennomgås i kapitlene 4-7.

## Kapittel 3. Gjennomføring og metode

Metoden som benyttes legger opp til både kvalitativ og kvantitativ analyse av data. I det følgende skal vi gjennomgå spørsmålene (utformet som påstander) i undersøkelsen og undersøkelsens bakgrunnsvariabler.

### 3.1 Utvalg

Utvalget av respondenter

Følgende 12 kompetansesentre inngår i undersøkelsen:

- Statped Nord
- Trøndelag kompetansesenter
- Møller kompetansesenter (ikke inntak til opplæring)
- Tambartun kompetansesenter
- Statped Vest (ikke inntak til opplæring)
- Sørlandet kompetansesenter
- Nedre Gausen kompetansesenter (ikke inntak til opplæring)
- Huseby kompetansesenter
- Skådalen kompetansesenter (ikke inntak til opplæring)
- Torshov kompetansesenter
- Bredtvet kompetansesenter
- Øverby kompetansesenter

For hvert av sentrene har vi tatt utgangspunkt i de 10 første individualsakene vedtatt tatt inn i 2009, og de 10 første individualsakene tatt inn i 2010. Dette utgjør et samlet utvalg på 720 respondenter. For hver bruker sak er det innhentet svar fra 3 respondentgrupper:

1. Barnehage/skole/ voksenopplæring
2. PP- tjeneste
3. Foresatte/foreldre/voksne elever

### 3.2 Analyse av data

I all hovedsak har vi gjennomført deskriptive analyser av det kvantitative datamaterialet. Formålet med slike analyser er å avdekke hyppigheten av ulike svar. Dermed vet man hvor mange som for eksempel er fornøyd med de ulike kompetansesentrenes foreslåtte tiltak osv. Fordelen med deskriptiv statis-

tikk/analyse er at det på en effektiv måte forenkler og sammenfatter informasjonen i datamaterialet.

Vi har gjennomført:

- Frekvensanalyser i antall/prosent
- Krysstabeller
- Gjennomsnitt

Vi har særlig sett på respondentenes besvarelser i forhold til ulike bakgrunnsvariabler som kjønn, senter, region og brukertype.

Resultatene fra spørreundersøkelsen har vi analysert i PASW Statistics 18 (tidligere SPSS). Samtlige av medarbeiderne i prosjektteamet har omfattende kompetanse på og erfaring i bruk av dette analyseverktøyet.

Til slutt har vi sett nærmere på ulike trekk i de kvalitative tilbakemeldingene i undersøkelsen. Vi har fokusert på hovedtendensene i tilbakemeldingene ved å kvantifisere dem i kategorier tilsvarende påstandskategoriene i avsnitt 3.3. Gjennom en slik kvantifisering og meningsfortetting får vi en bedre forståelse av resultatene fra de deskriptive analysene.

### 3.3 Undersøkelsens spørsmål(påstander)

Utdanningsdirektoratet ønsker å måle tilfredshet gjennom følgende fire kategorier og tolv påstander:

#### Kategori 1: Tilgjengelighet og respekt.

Påstand 1: Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret.

Påstand 2: Arbeidet ved senteret kom raskt i gang.

Påstand 3: Vi erfarte å bli lyttet til.

Påstand 4: Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis.

#### Kategori 2: Faglig kvalitet.

Påstand 5: Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.

Påstand 6: Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning.

Påstand 7: Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud.



### Kategori 3: Effekt/ nytte.

Påstand 8: De foreslåtte tiltakene hadde effekt.

Påstand 9: Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.

Påstand 10: Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.

### Kategori 4: Generell tilfredshet.

Påstand 11: Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen.

Påstand 12: Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret.

Alle tolv påstandene ovenfor har følgende svarkategorier:

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. Vet ikke

I tillegg til å angi sin enighet i forhold til overnevnte påstander får respondentene mulighet til å skrive en kommentar under hver kategori.

## 3.4 Undersøkelsens bakgrunnsvariabler

Påloggingskoden til respondentene har gitt oss mulighet for å hente ut bakgrunnsvariabler. Nedenfor gis et eksempel på hva en påloggingskode inneholdt:

FJ98122849- Brukeren er forelder/foresatt(F) til en jente(J)født i 1998(98) bosatt i Telemark(12). Tatt inn ved Huseby kompetansesenter(28) og er det niende inntaket som omfattes av undersøkelsen(49).

Vi kan hente ut følgende bakgrunnsvariabler fra koden:

1. Brukertype  
(Foreldre/Foresatte, Barnehage/skole/ voksenopplæring eller PPT)
2. Kjønn til eleven saken gjelder
3. Aldersgruppe på eleven saken gjelder  
(1-5 år= barnehage/førskole.  
6-23 år= skole  
>23 år= voksne)
4. Bostedsregion til eleven saken gjelder  
(Nord= Finnmark, Troms og Nordland. Midt= Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag, Møre og Romsdal.  
Vest= Sogn og Fjordane, Hordaland, Rogaland.  
Sør= Vest-Agder, Aust-Agder, Telemark og Vestfold.

Øst= Buskerud, Oppland, Hedmark, Akershus, Oslo og Østfold)

5. Navnet på kompetansesenteret saken er tatt inn

Det er disse bakgrunnsvariablene vi bruker i hele analysen.

## 3.5 utfordringer ved gjennomføringen

Gjennomføringen av Brukerundersøkelsen har krevet at respondentenes anonymitet skulle ivaretas. For årets analyse, som er en pilotundersøkelse, medførte dette noen logistikkutfordringer.

Logistikken vedrørende gjennomføringen foregikk slik:

Utdanningsdepartementet sendte informasjonsmail til kompetansesentrene og kommunene om at, og når, undersøkelsen skulle gjennomføres. Deretter fikk de 12 sentrene i oppdrag å sende en kodeliste til Oxford Research(koder beskrevet i avsnitt 3.4 ) over sine 60 respondenter som skulle delta i undersøkelsen (utvalg er beskrevet i avsnitt 3.1 ). For å ivareta respondentenes anonymitet var det også sentrene som sendte ut brev til respondentene med invitasjon til å delta på spørreundersøkelsen. Sentrene sto også for utsendelse av purrebrevet. På denne måten var det kun sentrene som visste hvem respondentene, og brukeren saken gjaldt, var. Sentrene fikk korte frister på seg til å gjennomføre utsendelsen av brevene.

Det man imidlertid så var at sentrene hadde en del meninger om problemer som kunne dukke opp og så videre. Innenfor tidsrammen som var lagt for undersøkelsen, var det imidlertid ikke rammer for å bruke nok tid på dette.

I det følgende beskrives noen av tilbakemeldingene Oxford Research og Utdanningsdirektoratet fikk i forbindelse med utsendelsen av undersøkelsen.

Det første sentrene påpekte var at de burde fått 1-2 uker på seg til å klargjøre og sende ut brevene og at purrebrevet ble sendt ut alt for kort tid (én uke) etter det første brevet til respondentene.

Vi så også at lenge etter at undersøkelsen var avsluttet og analysene var påbegynt, kom det svarskjema i posten. Oxford Research mottok 20 brev i posten etter at undersøkelsen ble avsluttet 31. januar. Det siste brevet kom 14 dager etter at undersøkelsen var avsluttet. Dette kan tyde på at for denne typen undersøkelse trengs det minst 4 uker fra skjemaene

sendes respondentene til undersøkelsen lukkes og analysene kan starte.

Ett av sentrene påpekte at informasjonsmailen kun gikk til kontaktpersonen ved senteret. Dersom vedkommende ikke hadde vært til stede, for eksempel ved sykdom eller annet fravær, ville ingen andre hatt mulighet til å overta arbeidet. Ifølge senteret virker dette "lite gjennomtenkt og kunne lett ha gått galt".

En annen poengtering som fremkom var at 50 prosent av sakene som skulle være med i undersøkelsen var fra 2009. Da blir det rart å kalle undersøkelsen for Brukertilfredshetsundersøkelsen 2010. Det at sakene var såpass gamle gjorde også at en del saksbehandlere som hadde hatt saken var sluttet ved det aktuelle senteret. Videre ble det også poengtert at saker fra 2010 er så nye at det ennå er vanskelig å se effekten av tiltakene.

Når barnet bor hos to foreldre, hvilken av foreldrene skal da ha brevet? Dette var en annen problemstilling som dukket opp.

Det oppstod også uklarhet ved sentrene i forhold til hva som skulle påføres brevet som ble sendt ut til respondentene. Det var uklart for noen sentre at det skulle både påføres kode og navn på brevene.

Ett av sentrene trakk frem at mellom 20-25 prosent av de 20 utvalgte individsakene ved kompetansesenter var minoritetsspråklige. I følge senteret kunne det dermed være en viss mulighet for at disse respondentene ville ha problemer med å forstå innholdet i invitasjonsbrevene. Dette kunne igjen medføre at de lot være å besvare undersøkelsen eller misforstod innholdet i den.

Det kan også tenkes at terskelen for å svare kan ha vært for høy ved bruk av passord og innlogging på

nett. Usikkerhet med anonymiteten kan muligens også ha ført til en for rosenrød tilbakemelding, eller ingen tilbakemelding.

### 3.5.1 Antall svar tilknyttet sentrene

Noen av logistikkproblemene og momentene ovenfor har nok dessverre virket inn på at svarprosenten ble så lav som 37,5 (270 svar av 720 inviterte).

**Tabell 1: Antall svar ved sentrene**

Senter	Antall svar
Bredtvet	23
Huseby	29
Møller	9
Nedre Gausen	21
Skådalen	17
Statped Nord	25
Statped Vest	31
Sørlandet	16
Tambartun	30
Torshov	26
Trøndelag	14
Øverby	29

Kilde: Oxford Research AS

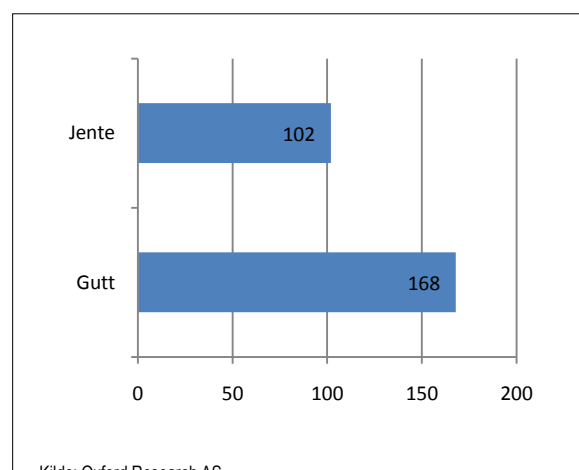
Vi ser at Møller kompetansesenter kun har 9 respondenter. Dette gir som sagt et meget tynt grunnlag i forhold til å kunne konkludere. Ved Møller vil for eksempel én utilfreds respondent ha større innvirkning på totalresultatet enn på for eksempel Statped Vest. Tabell 2 nedenfor viser imidlertid at selv om Møller har lav svarprosent er svarene relativt godt fordelt mellom de 20 individsakene som er inkludert i undersøkelsen. Gjennomsnittlig er 75 prosent av sakene ved alle sentrene besvart av minst en respondentgruppe. Selv om ikke alle tre respondentgruppene er representert for hver sak, gir dette likevel et bredere og bedre grunnlag i forhold til å kunne konkludere, enn hvis vi bare visste svarprosenten pr senter.

**Tabell 2: Oversikt over hvor mange som har svart på hver sak/pr senter**

	Stat- ped Nord	Trønde- lag	Møller	Tam- bartun	Stat- ped Vest	Sørland- det	Nedre Gau- sen	Huse- by	Skåda- len	Tors- hov	Bred- tvet	Øverby
1(2009)	0	0	1	0	1	0	2	2	1	2	1	0
2(2009)	1	1	0	1	2	1	1	2	2	1	0	0
3(2009)	1	0	1	1	3	1	2	2	0	2	2	2
4(2009)	2	1	0	1	1	1	0	1	1	2	2	2
5(2009)	1	1	0	2	2	1	0	1	2	3	0	2
6(2009)	1	1	0	3	2	1	0	3	1	1	1	0
7(2009)	2	0	1	1	1	0	2	2	0	0	1	0
8(2009)	1	0	0	3	1	2	0	3	1	2	2	2
9(2009)	3	1	0	1	1	0	1	3	1	0	1	1
10(2009)	2	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	1
11(2010)	2	1	1	2	0	2	1	1	1	1	0	2
12(2010)	0	0	0	2	2	1	0	0	3	1	0	2
13(2010)	1	1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	1
14(2010)	1	0	0	2	3	1	1	1	1	2	1	3
15(2010)	2	1	0	1	1	0	0	1	0	2	2	2
16(2010)	1	1	0	1	2	1	2	1	0	2	0	2
17(2010)	0	1	2	3	2	2	1	1	0	1	2	1
18(2010)	1	1	2	2	2	1	3	2	0	0	2	2
19(2010)	1	1	0	1	2	0	2	0	0	0	1	2
20(2010)	2	1	0	1	1	1	1	0	0	1	2	2
Ant. Svar av maks 60	25	14	9	30	31	16	21	29	17	26	23	29
Ant. saker besvart av totalt 20 saker.	17	14	8	19	19	13	13	17	12	16	15	16
Relativ prosent av sakene besvart	85	70	40	96	95	65	65	85	60	80	75	80

Kilde: Oxford Research AS

**Figur 6: Kjønn, frekvens (N=270)**

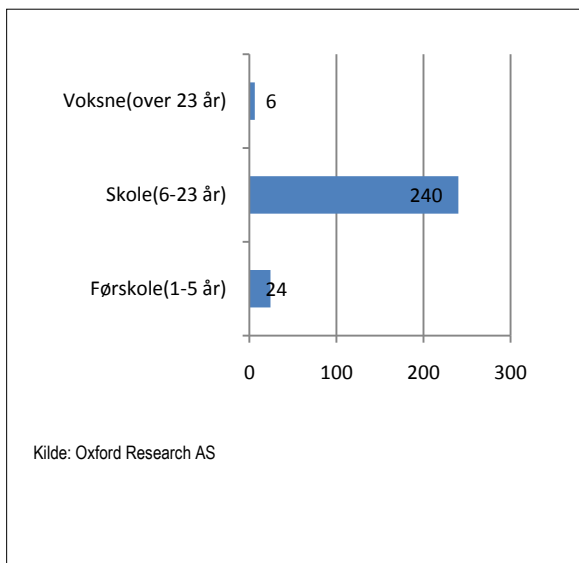


### 3.6 Frekvenser

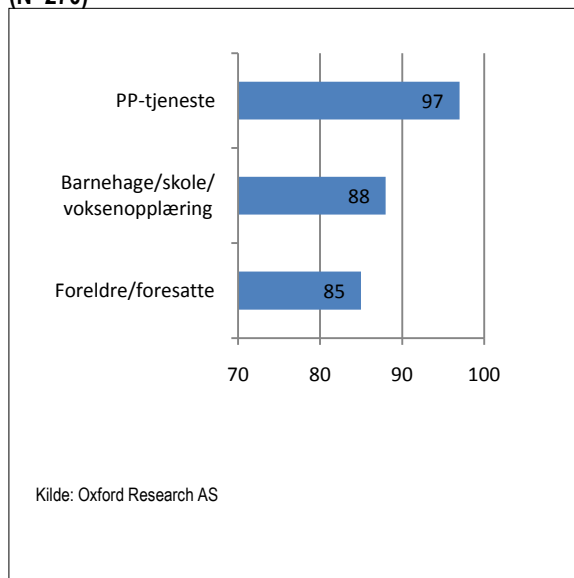
Det var totalt 270 respondenter av 720 som besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 37,5 prosent. Alle frekvenser i dette avsnittet presenteres som frekvenser av totalen (270).

Nedenfor presenteres frekvenser/antall svar på bakgrunnsvariabler for hele utvalget. Først presenteres det fem figurer, en for hver bakgrunnsvariabel, deretter kommenteres figurene.

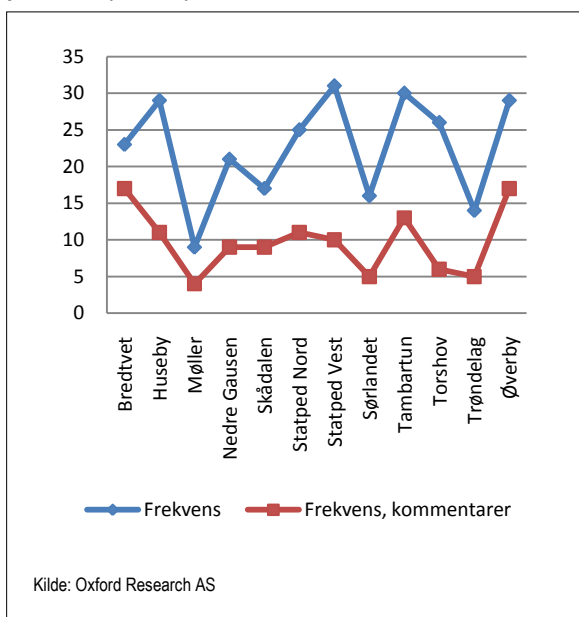
**Figur 7: Aldersgruppe på barnet/eleven saken gjelder, frekvens (N=270)**



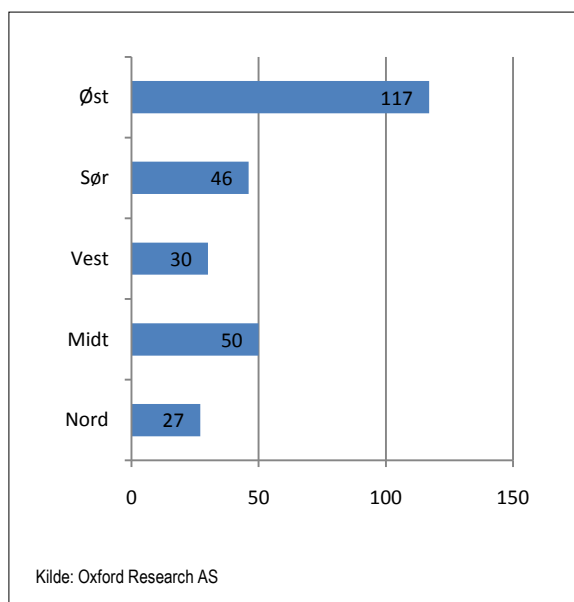
**Figur 9: Brukergruppe respondenter, frekvens (N=270)**



**Figur 8: Svarfrekvens og kommentarfrekvens pr senter (N= 270)**



**Figur 10: Bostedsregion til barnet/eleven saken gjelder, frekvens (N=270)**



Oppsummert når det gjelder utvalget, kan vi si at saker som omhandler jenter representerer 38 prosent av utvalget.

Videre ser vi at saker som omhandler elever fra 6-23 år, representerer 89 prosent av undersøkelsen.

For sentrene ser vi at svarprosenten og kommentarprosenten følger hverandre. Dette betyr at andelen som kommenterer i forhold til de som har besvart er

relativt lik på alle sentrene. Videre ser vi at svarprosenten varierer en god del. Fire av sentrene ligger rundt 50 i svarprosent og den laveste svarprosenten ligger på 15. Gjennomsnittlig svarprosent er 37,5.

Besvarelsene fordeler seg relativt jevnt mellom PP-tjenesten, barnehage/skole/voksenopplæring og foreldre/foresatte.

Vi ser at saker fra øst- regionen er sterkest representert med 43 prosent og saker fra nord er svakest representert med 10 prosent av sakene.

I de følgende fire kapitler presenteres detaljerte resultater i hovedkategoriene:

- Tilgjengelighet/respekt
- Faglig kvalitet
- Effekt/nytte
- Generell tilfredshet

## Kapittel 4. Tilgjengelighet/respekt

Spredningsmål i svarfordelingen vil i de følgende fire kapitler vurderes i avsnittene som omhandler kryss-tabeller. Spredningsmål vil angis som prosentpoeng-altså forskjellen mellom to prosentandeler. I all hovedsak vil kun ytterpunktene (lavest og høyest) kommenteres. Stor N i figuroverskriften angir antall respondenter i totalutvalget. Liten n i figuroverskriften angir utvalg som er sortert på bakgrunnsvariable og påstand. Liten n kan ha "missing", altså ett tall som er mindre enn stor N (totalutvalget). Det betyr at enkeltrespondenter med bakgrunnskriteriet kan ha glemt å fullføre på denne påstanden og således ikke er en del av utvalget på den påstanden.

Liten- n- verdien i figurene som viser gjennomsnittsverdier (vedlegg to) er lavere enn liten n i krysstabellfigurene. Dette er fordi både "missing" og de som har svart "vet ikke" er utelatt fra utvalget. For mer detaljer vedrørende gjennomsnitt, se vedlegg 2.

Frekvenser i de følgende, fire kapitler fremstilles som relative frekvenser ((antall svar pr verdi/270)\*100). Dette gjøres fordi det best illustrerer den relative forskjellen mellom ulike grupper i et totalutvalg.

Kategorien "Tilgjengelighet/respekt" hadde følgende fire påstander

- Påstand 1: Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret.
- Påstand 2: Arbeidet ved senteret kom raskt i gang.
- Påstand 3: Vi erfarte å bli lyttet til.
- Påstand 4: Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis.

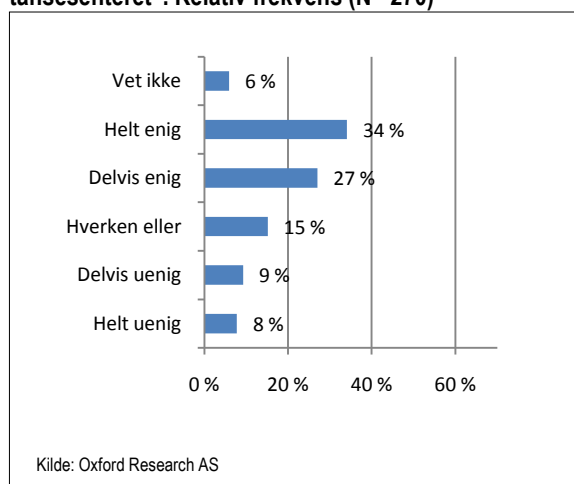
Svaralternativer er gradert slik:

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. Vet ikke

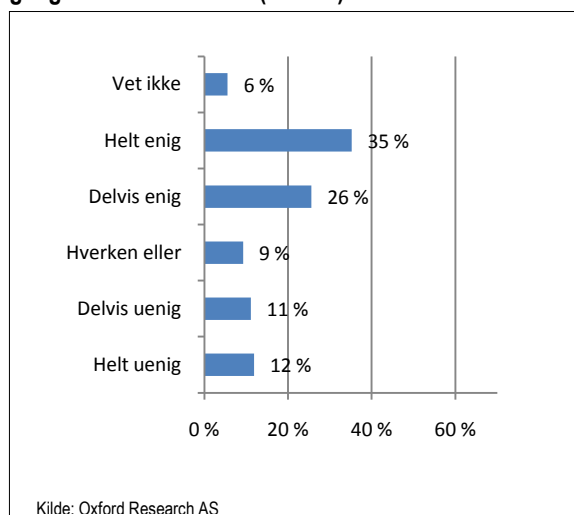
### 4.1 Relative frekvenser Tilgjengelighet/ respekt

Alle relative frekvenser er basert på svar fra totalt 270 respondenter.

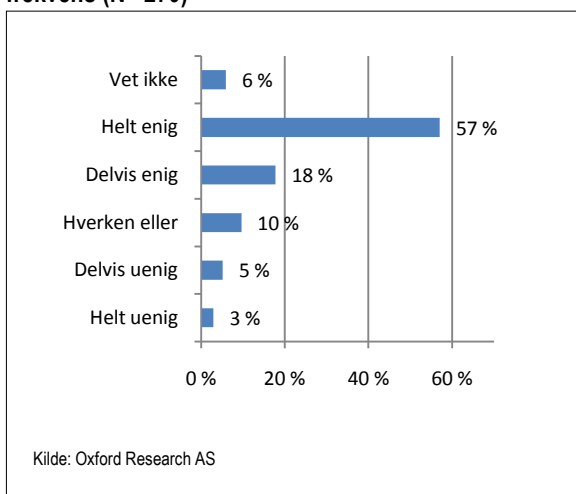
Figur 11: "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret". Relativ frekvens (N= 270)



Figur 12: "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang". Relativ frekvens (N= 270)



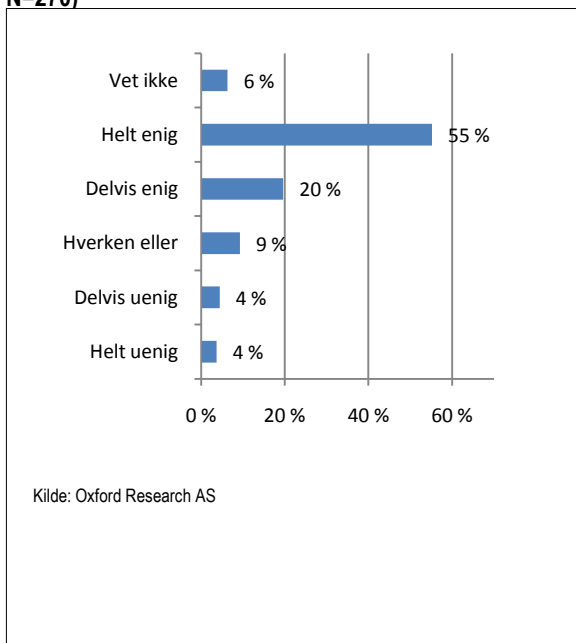
**Figur 13: "Vi erfarte å bli lyttet til". Relativ frekvens (N= 270)**



#### 4.2.1 Påstanden "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene. Først presenteres figurene, deretter vil vi kommentere dem.

**Figur 14: "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis". Relativ frekvens, N=270)**

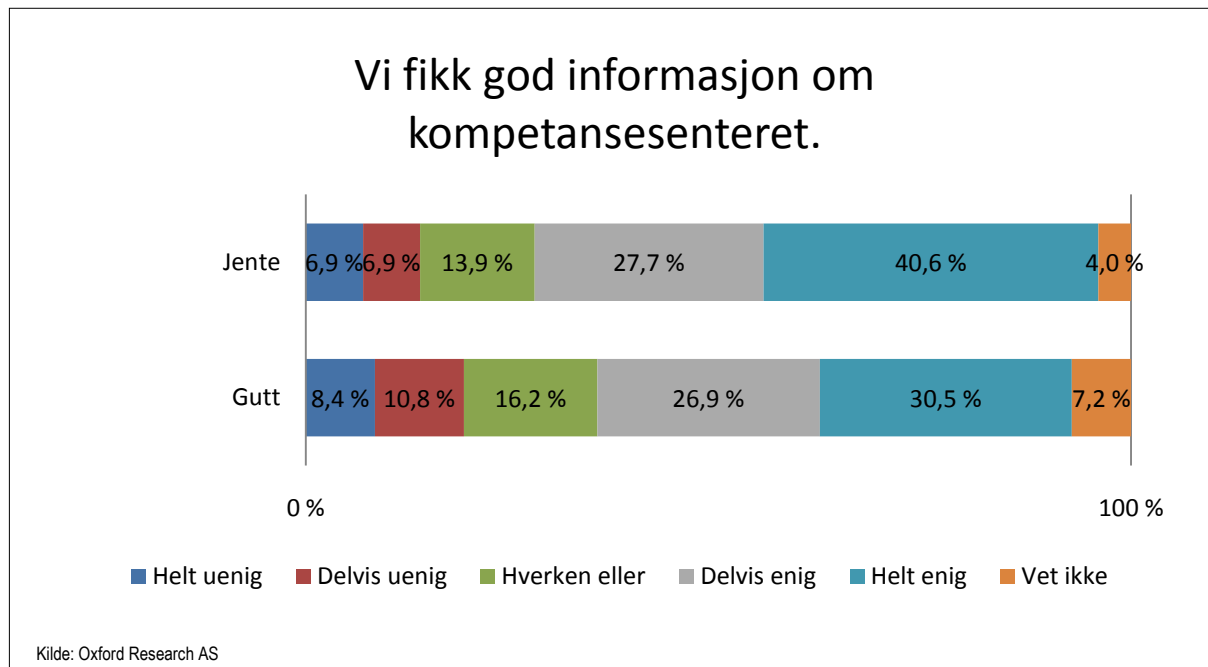


Av figurene ovenfor, som representerer de fire påstandene i hovedkategorien tilgjengelighet og respekt, ser vi at det er overvekt på at respondentene svarer "Helt enig" eller "delvis enig". Vi kommer tilbake til gjennomsnittsverdier senere.

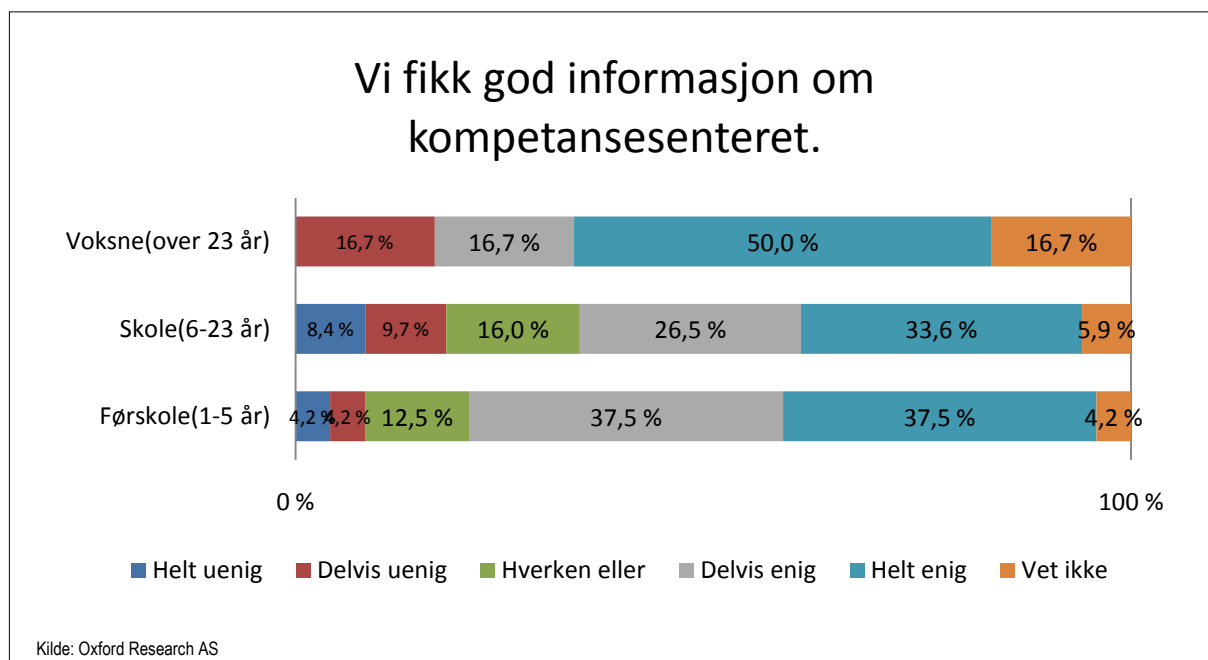
## 4.2 Krysstabeller Tilgjengelighet/respekt

I krysstabellene er "vet ikke" inkludert. Det er ett avsnitt for hver påstand, mot hver bakgrunnsvariabel presentert i avsnitt 3.4

Figur 15: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268)

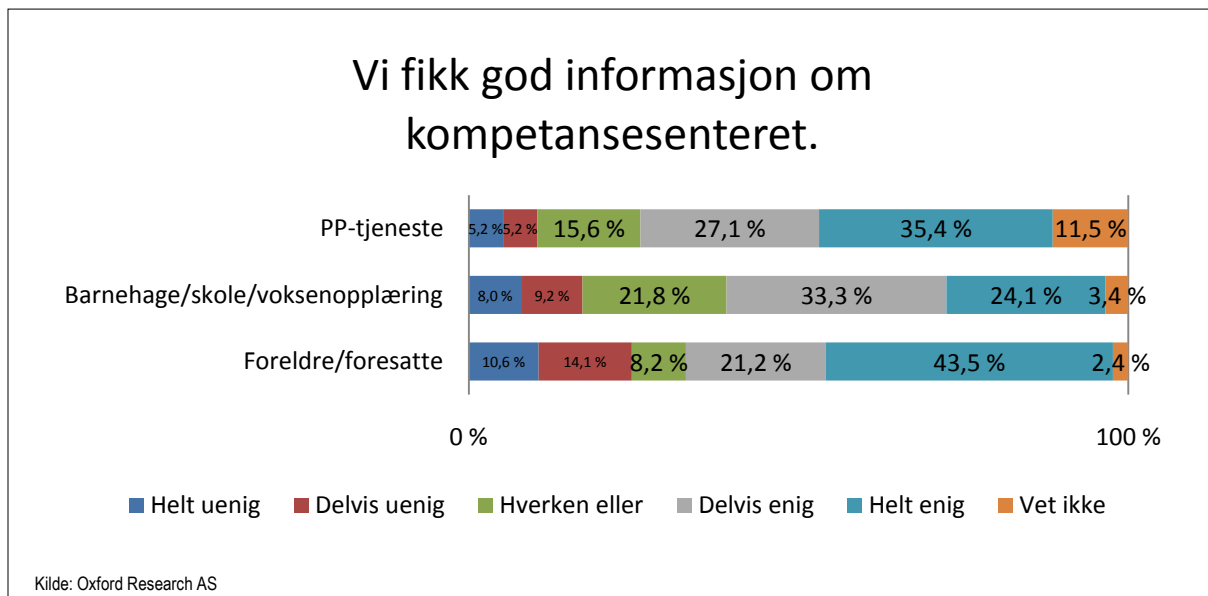


Figur 16: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268)

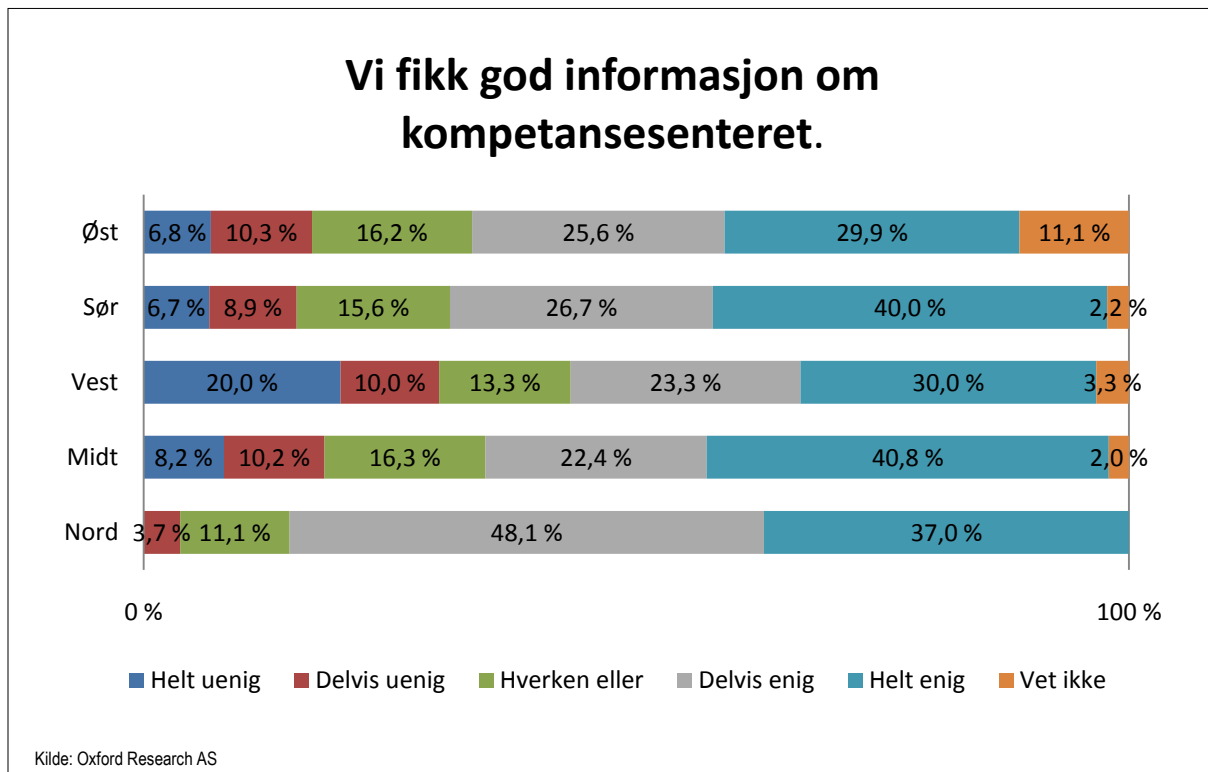




Figur 17: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268)



Figur 18: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret" (n= 268)



Figur 15 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente er mer positive. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 11 prosentpoeng<sup>10</sup> flere enn respondentene tilknyttet gutte-saker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de fikk god informasjon om kompetansesenteret.

Figur 16 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Figuren viser at de respondentene som har tilknytning til saker som omhandler voksne elever svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker som omhandler elever i skolealder (6-23 år) er mest negative. I sistnevnte gruppe svarer 7 prosentpoeng færre at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at informasjonen om kompetansesenteret var god.

Figur 17 viser hvordan respondentgruppene svarer. Figuren viser at respondenter fra PP- tjenester svarer mest positivt på denne påstanden, og respondenter fra barnehage/skole/voksenopplæring svarer mest negativt. Av sistnevnte gruppe er det 6 prosent færre som er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at informasjonen om kompetansesenteret var god.

Figur 18 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at de respondentene som har tilknytning til saker fra region Nord svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker tilknyttet region Vest er mest negative. I sistnevnte gruppe svarer 32 prosentpoeng færre at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at informasjonen om kompetansesenteret var god.

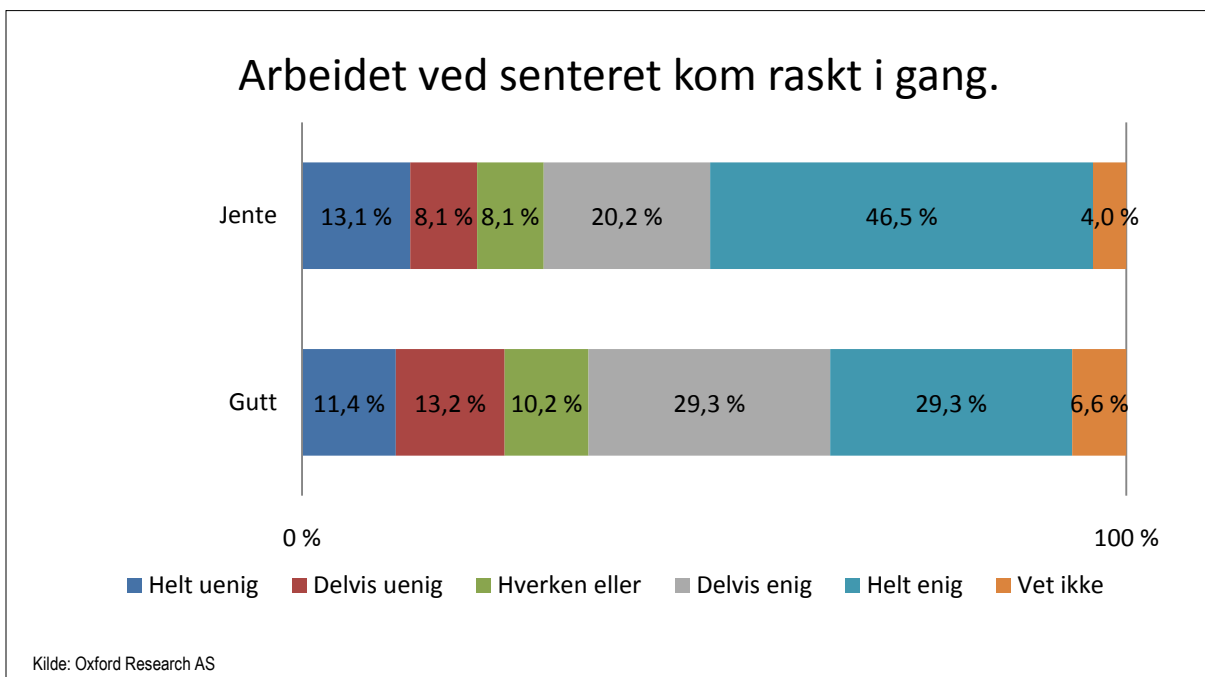
---

<sup>10</sup> Prosentpoeng er forskjellen mellom to prosentandeler.

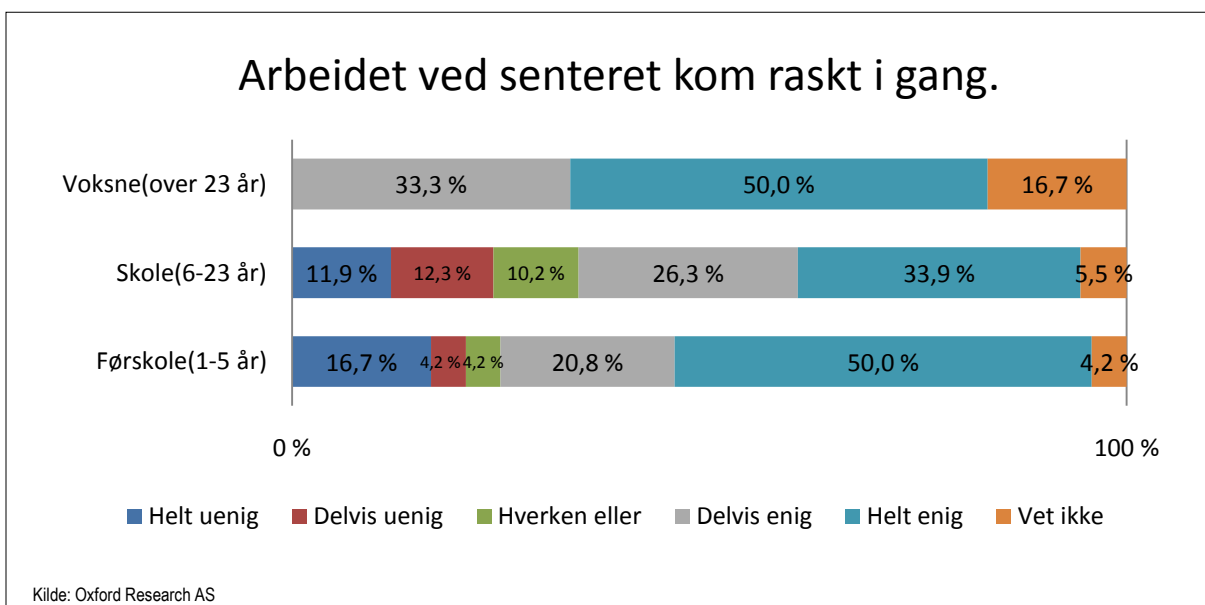
#### 4.2.2 Påstanden "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

Figurene nedenfor viser frekvensfordelingene på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

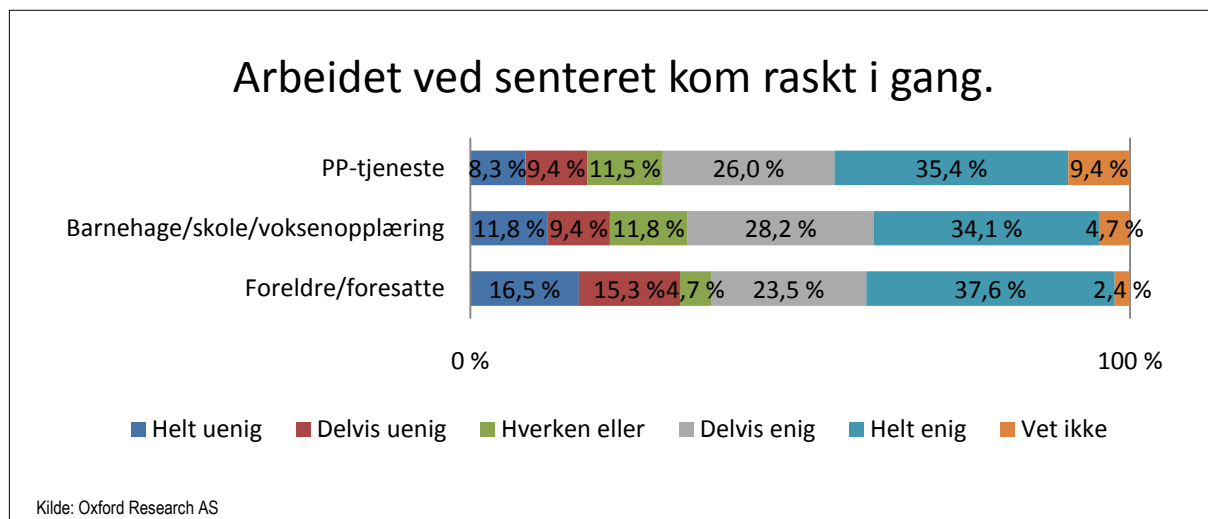
Figur 19: Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266)



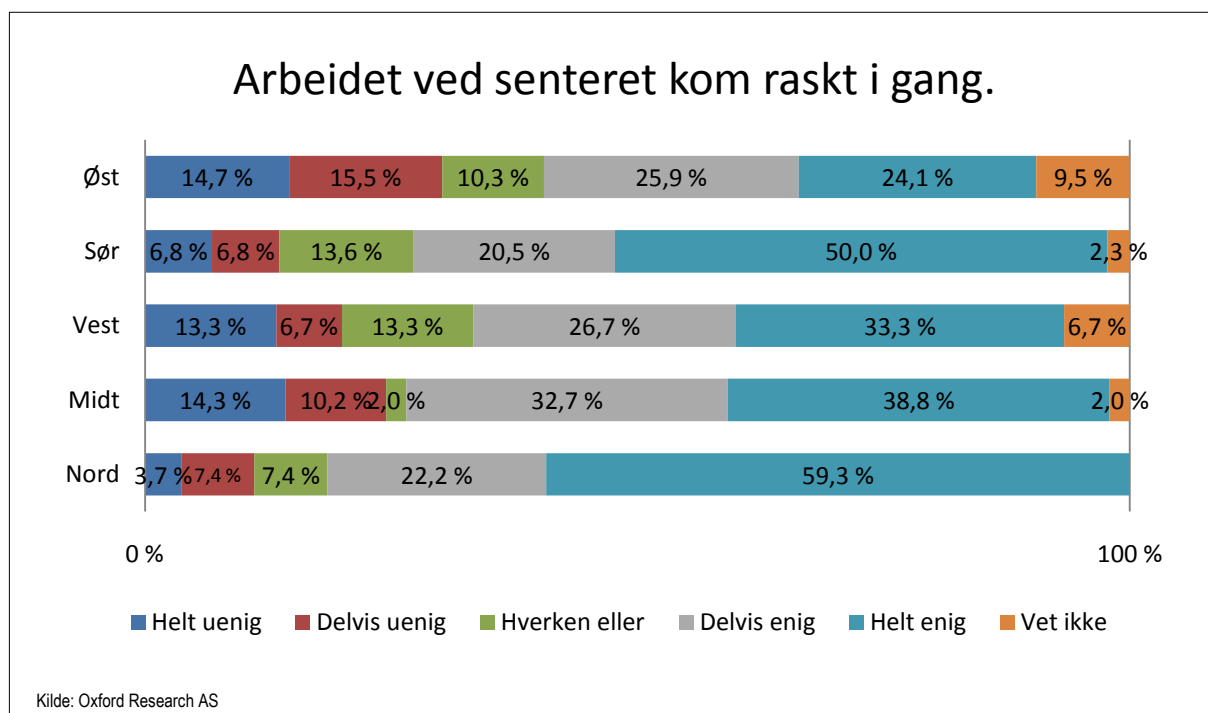
Figur 20: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266)



Figur 21: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266)



Figur 22: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Arbeidet ved senteret kom raskt i gang" (n= 266)



Figur 19 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente er mer positive. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 8 prosentpoeng flere enn respondentene tilknyttet guttesaker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at arbeidet ved senteret kom raskt i gang.

Figur 20 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Figuren viser at de respondentene som har tilknytning til saker som omhandler voksne elever svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker som omhandler elever i skolealder (6-23 år) er mest negative. I sistnevnte gruppe svarer 23 prosentpoeng færre at de

er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at arbeidet ved senteret kom raskt i gang.

Figur 21 viser hvordan respondentgruppene svarer. Vi ser at respondenter fra PP- tjenester svarer minst negativt på denne påstanden, og foreldre/foresatte svarer mest negativt. Av sistnevnte gruppe er det 14 prosent flere som er "Helt uenige" eller "Delvis uenige" i at arbeidet ved senteret kom raskt i gang.

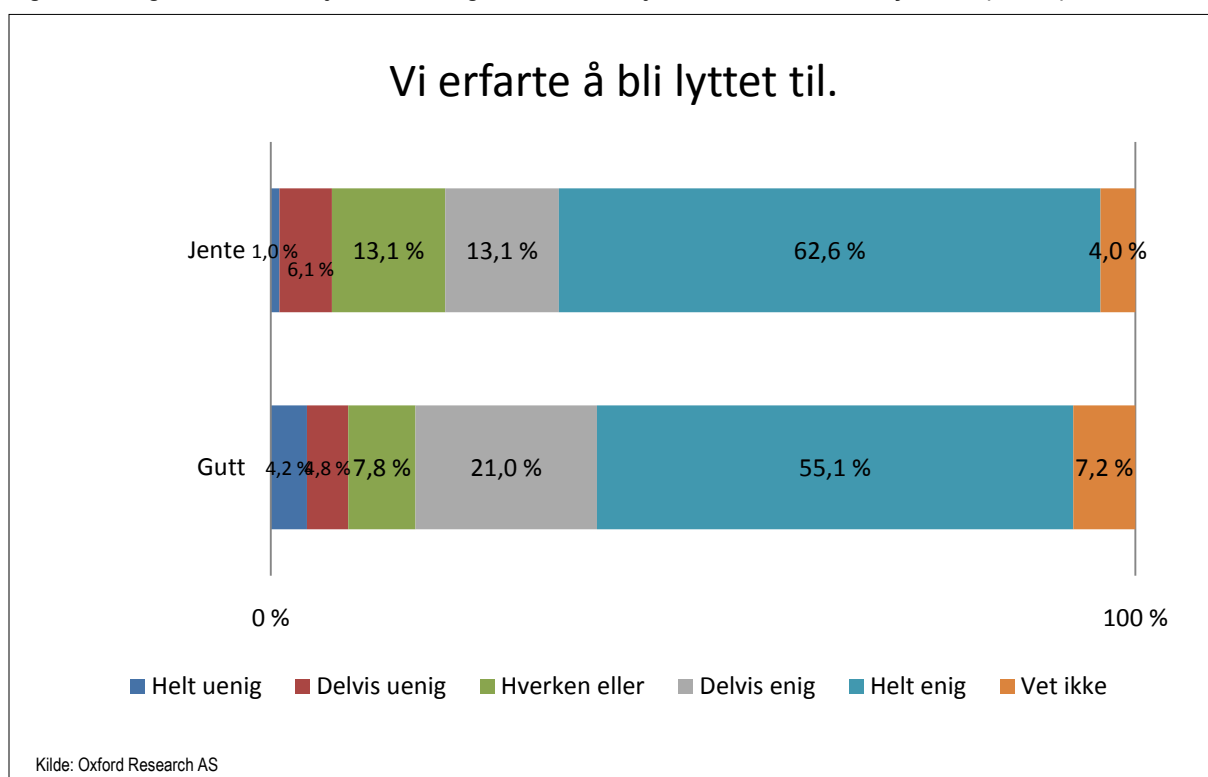
Figur 22 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at de respon-

dentene som har tilknytning til saker fra region Nord svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker tilknyttet region Øst er mest negative. I sistnevnte gruppe svarer 32 prosentpoeng færre at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at informasjonen om kompetansesenteret var god.

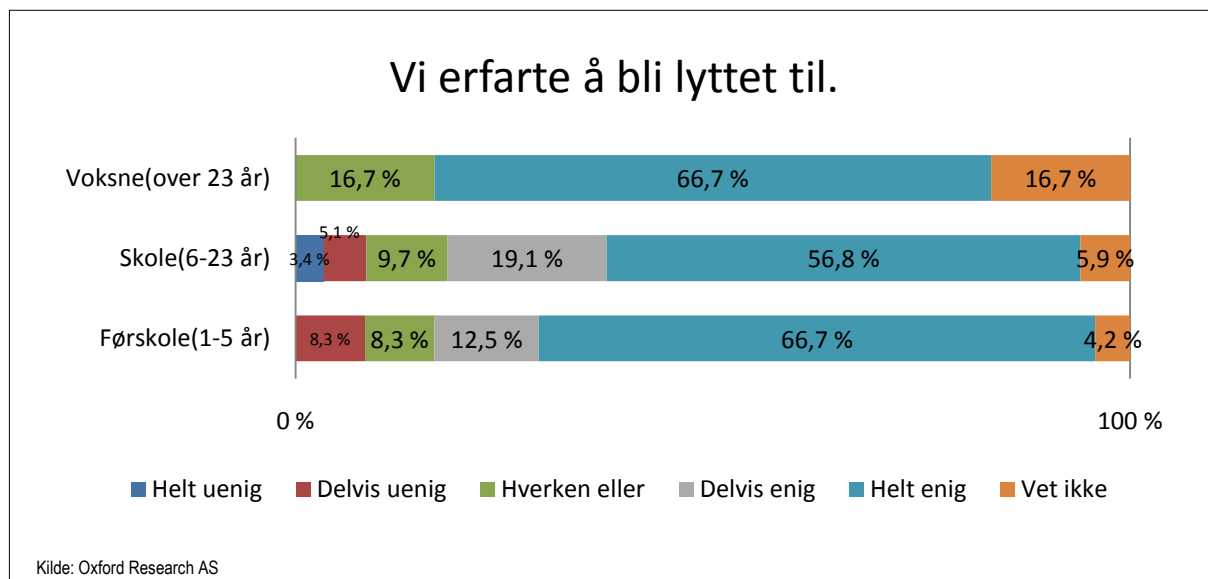
#### 4.2.3 Påstanden "Vi erfarte å bli lyttet til" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

Figurene nedenfor viser frekvensfordelingene på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

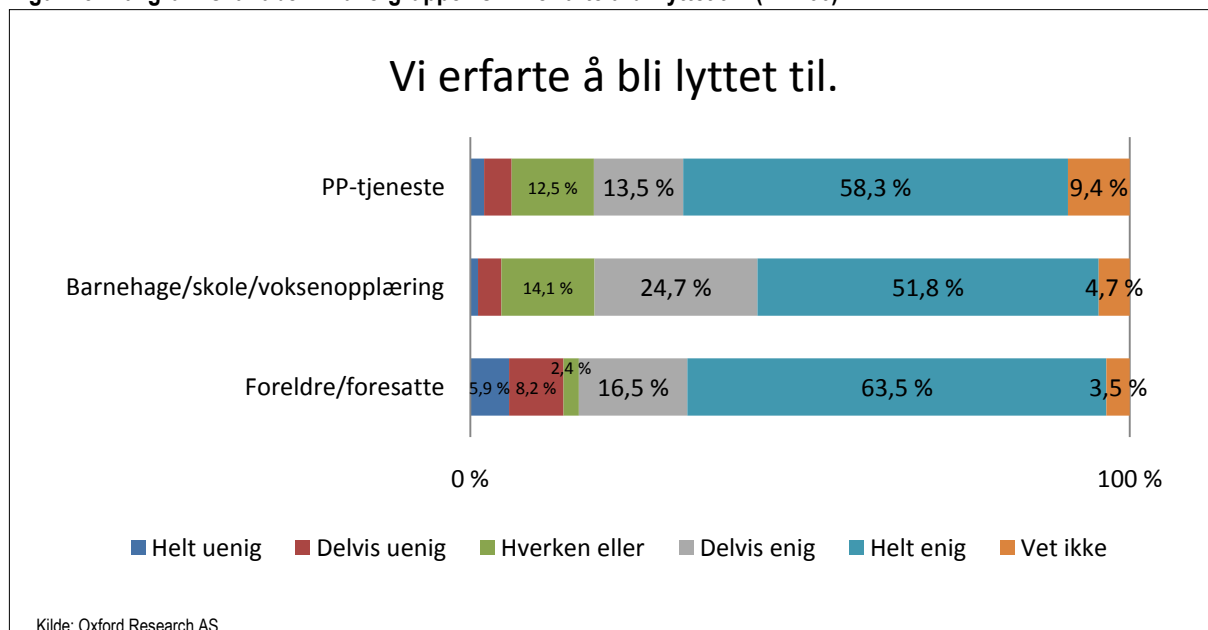
Figur 23: Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Bakgrunnsvariabel Kjønn vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266)



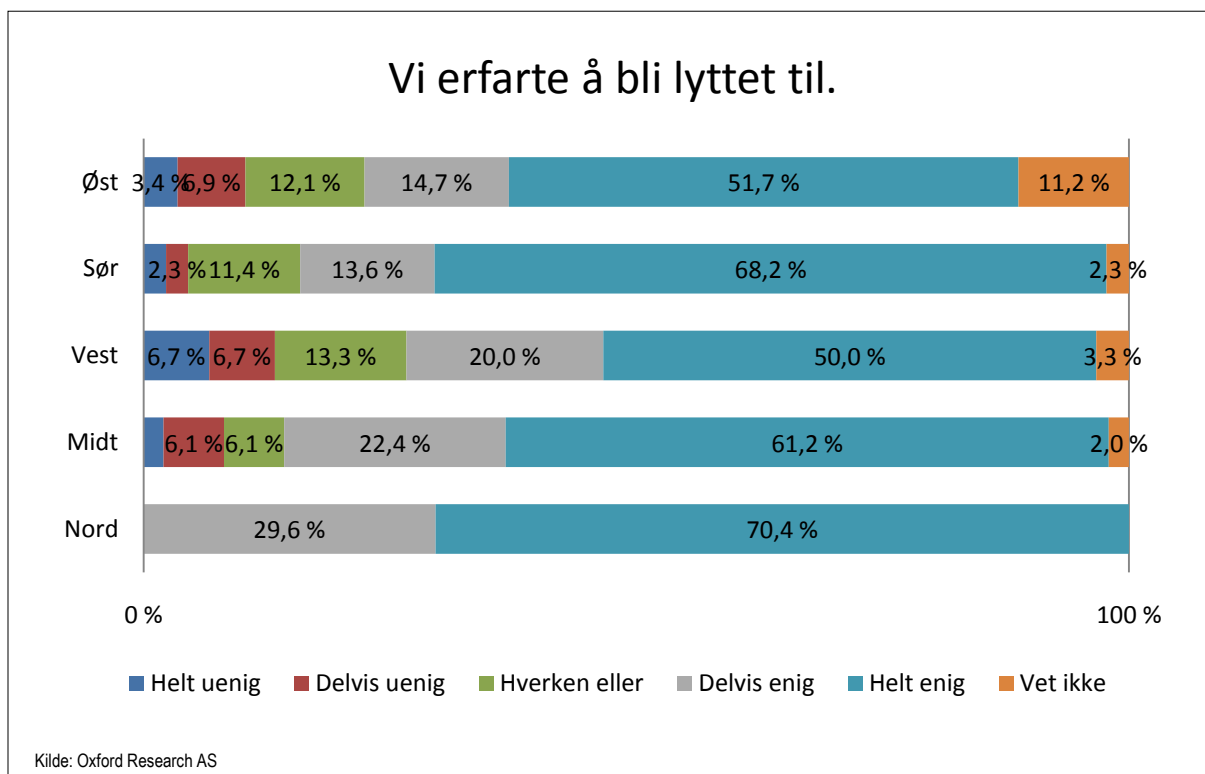
Figur 24: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266)



Figur 25: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266)



Figur 26: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi erfarte å bli lyttet til" (n= 266)



Figur 23 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente svarer litt mer positivt. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 2 prosentpoeng færre enn respondentene tilknyttet gutte- saker at de er "Helt uenige" eller "Delvis uenige" i at de erfarte å bli lyttet til.

Figur 24 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Figuren viser at de respondentene som har tilknytning til saker som omhandler voksne elever svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker som omhandler elever i skolealder (6-23 år) er mest negative. I førstnevnte gruppe svarer 10 prosentpoeng flere at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de erfarte å bli lyttet til.

Figur 25 viser hvordan respondentgruppene svarer på påstanden "Vi erfarte å bli lyttet til". Avrunder vi til én desimal, har respondentene likt gjennomsnitt (kommer tilbake til gjennomsnittsverdier lenger ned). På hvordan svarene fordeler seg ser vi dog at foreldre/foresatte svarer mest negativt og har mind-

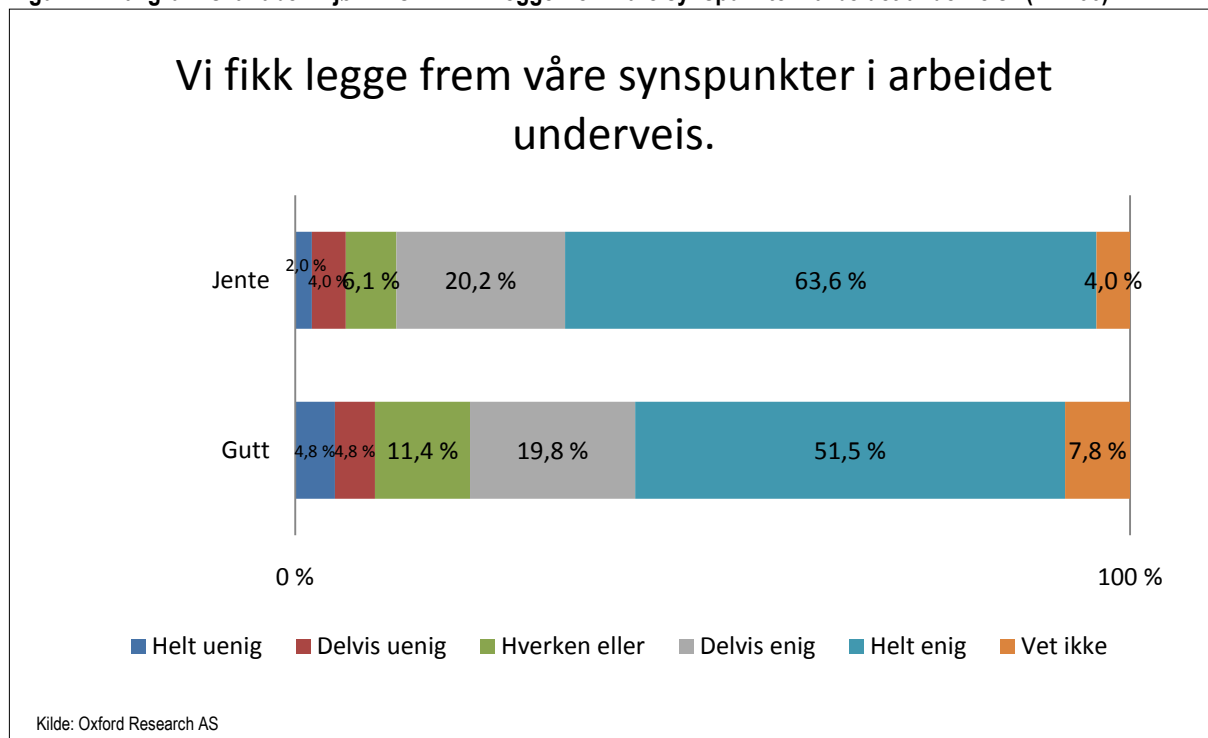
re andel "Hverken eller". Av foreldre/foresatte er det 14 prosent som er "Helt uenige" eller "Delvis uenige" i at de opplevde å bli hørt. Dette gir en prosentpoengs forskjell på henholdsvis 9 og 8 fra Barnehaage/skole/ voksenopplæring og PP- tjenesten.

Figur 26 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at av de respondentene som har tilknytning til saker fra region Nord, som er mest positive, svarer 100 prosent at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de erfarte å bli lyttet til. Respondentene tilknyttet region Vest er de som svarer mest negativt. Her er det 30 prosentpoeng færre som svarer det samme.

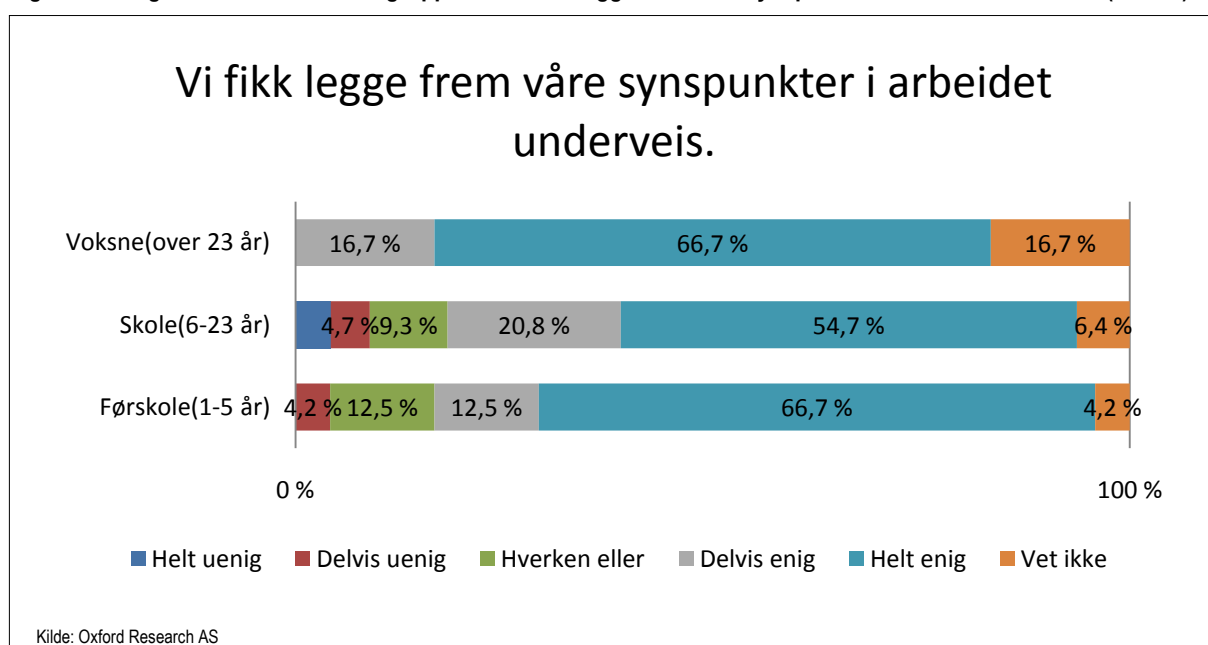
#### 4.2.4 Påstanden "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

Figurene nedenfor viser frekvensfordelingene på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

Figur 27: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266)

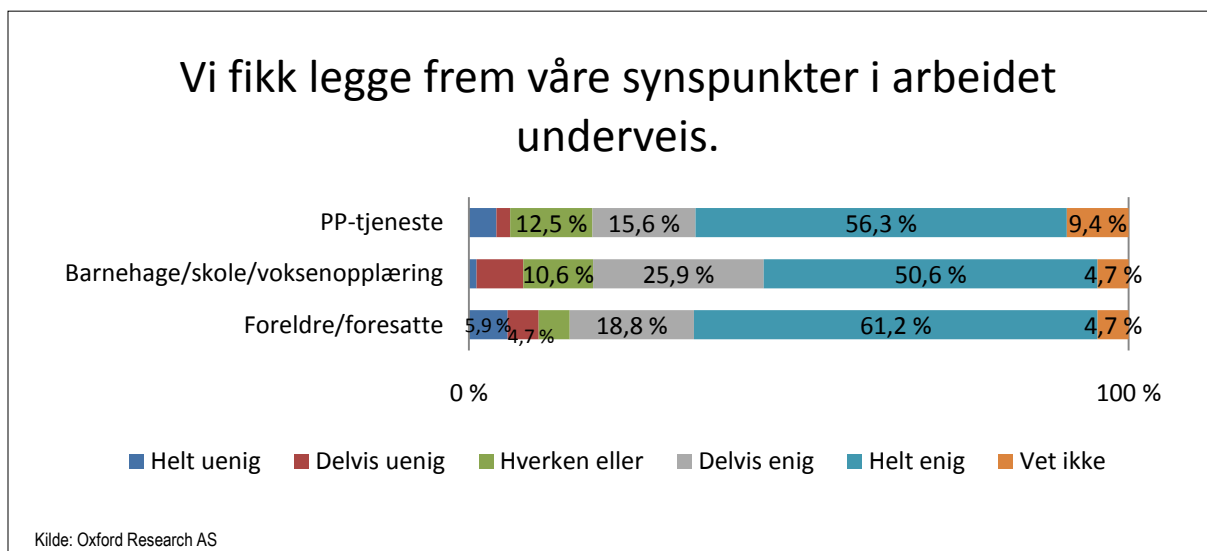


Figur 28: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266)

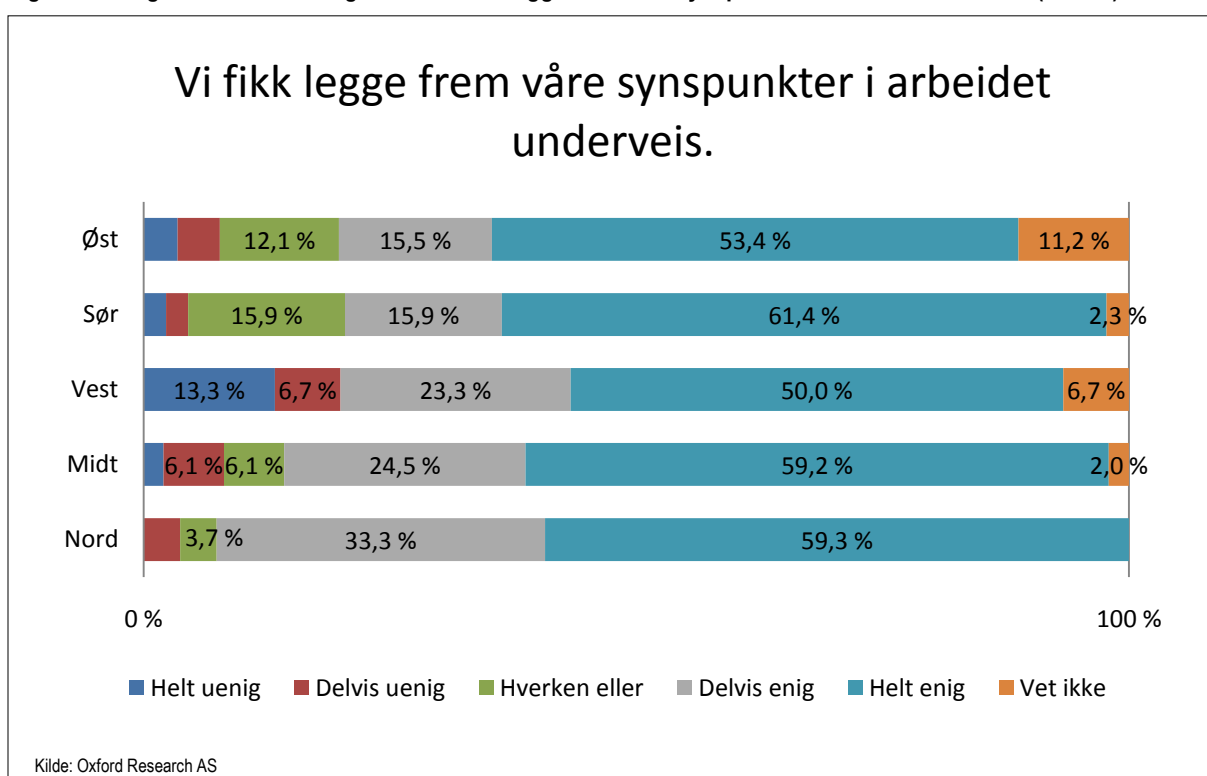




Figur 29: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266)



Figur 30: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis" (n= 266)



Figur 27 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente svarer mer positivt. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 13 prosentpoeng flere enn respondentene tilknyttet guttesaker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de fikk legge frem synspunkter i arbeidet underveis.

Figur 28 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Figuren viser at de respondentene som har tilknytning til saker som omhandler voksne elever svarer mest positivt, og de respondentene som svarer på saker som omhandler elever i skolealder (6-23 år) er mest negative. I førstnevnte gruppe svarer 8 prosentpoeng flere at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de fikk legge frem synspunkter i arbeidet underveis.

Figur 29 viser hvordan respondentgruppene svarer på påstanden "Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis". Avrundet vi til én desimal, har respondentene likt gjennomsnitt (kommer tilbake til gjennomsnittsverdier lenger ned). På hvordan svarene fordeler seg ser vi dog at foreldre/foresatte svarer mest negativt og har mindre andel "Hverken eller". Av foreldre /foresatte er det 11 prosent som er "Helt uenige" eller "Delvis uenige" i at de opplevde å få legge frem synspunktene underveis i arbeidet. Dette gir en prosentpoengs forskjell på henholdsvis 2 og 6 fra Barnehage/skole/ voksenopplæring og PP- tjenesten.

Figur 30 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at av de respondentene som har tilknytning til saker fra region Nord er mest positive. Her svarer 93 prosent at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at de erfarte å bli

lyttet til. Respondentene tilknyttet region Vest er de som svarer mest negativt. Her er det 19 prosentpoeng færre som svarer det samme.

### 4.3 Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Tilgjengelighet og respekt"

Figurene nedenfor illustrerer gjennomsnittet av alle fire påstandene i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" samlet. Figurene understøtter, supplerer og oppsummerer funn i krystabellene ovenfor. Krystabellene kan dog være litt mer detaljert enn de samlede gjennomsnittsverdiene. Svaralternativer på påstandene som inngår i kategorien er gradert slik:

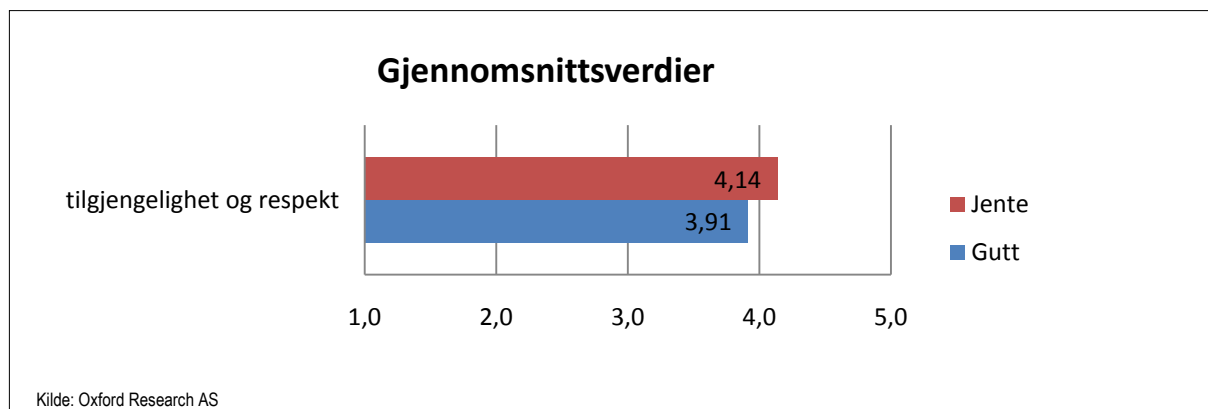
1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig

Gjennomsnittsverdien 1 betyr på det samlede gjennomsnittet at man er "Helt uenig" i at man har opplevd tilgjengelighet og respekt ved kompetansesenteret saken er tatt inn. Verdien 5 betyr således det motsatte.

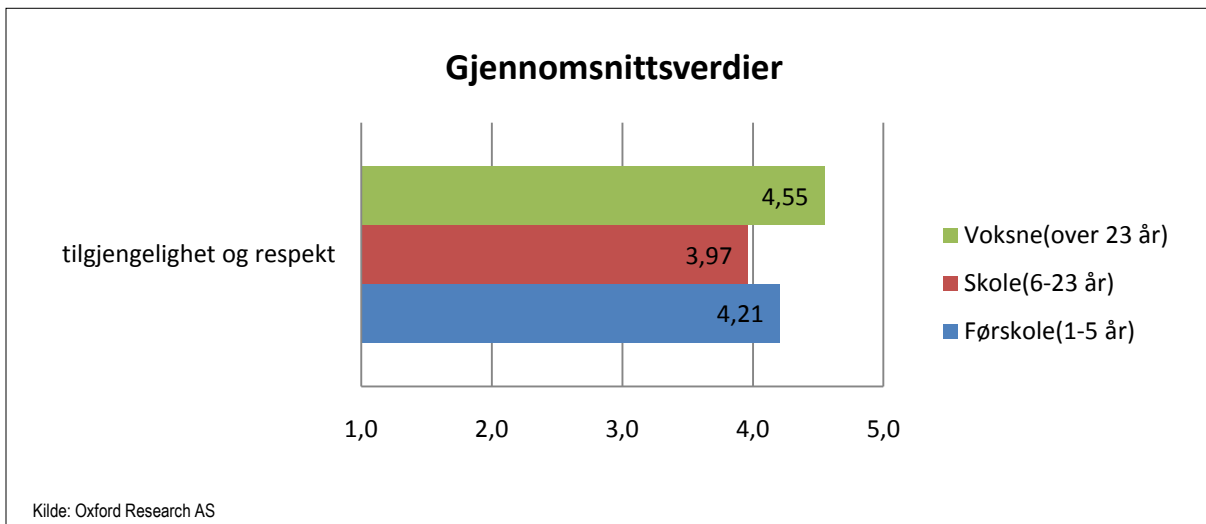
For ikke å påvirke gjennomsnittsverdien er "Vet ikke" tatt ut i beregningen av gjennomsnittet.

Oppsummert ser vi at alle gjennomsnittsverdiene ligger over middels, hvilket betyr at gjennomsnittet av brukerne som har svart på undersøkelsen er over middels fornøyde med tilgjengeligheten og respekten de opplever ved sentrene. Vi ser imidlertid en del regionale variasjoner det kunne vært interessant å undersøke videre.

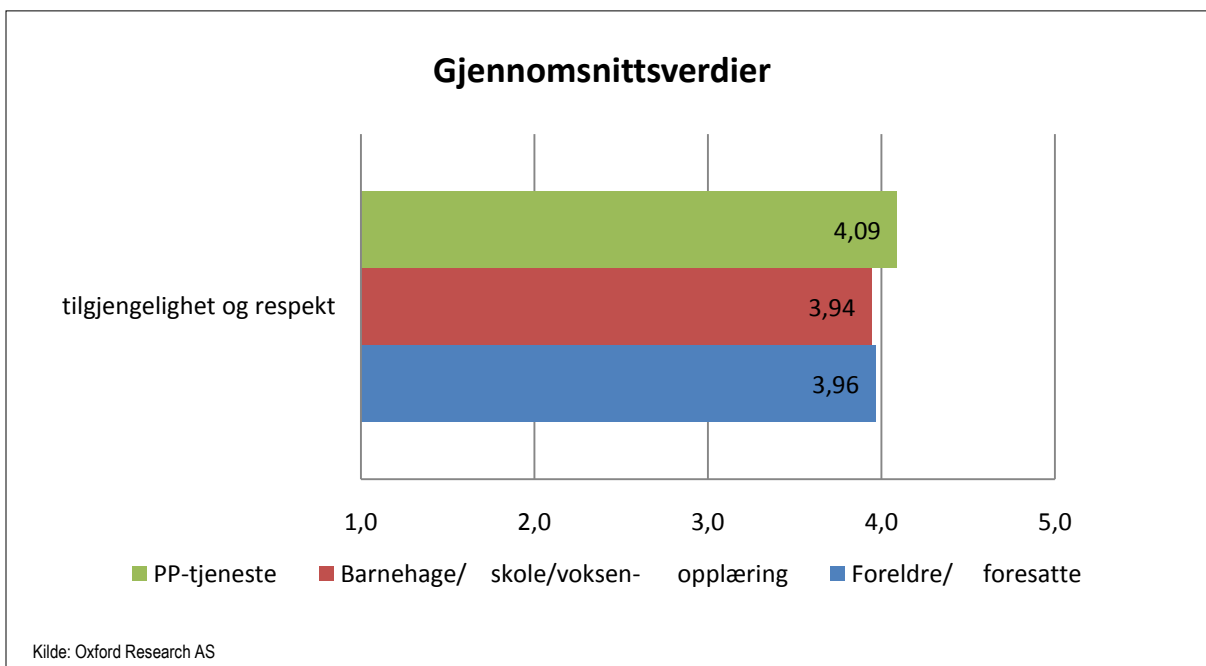
Figur 31: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst N= 252/249)



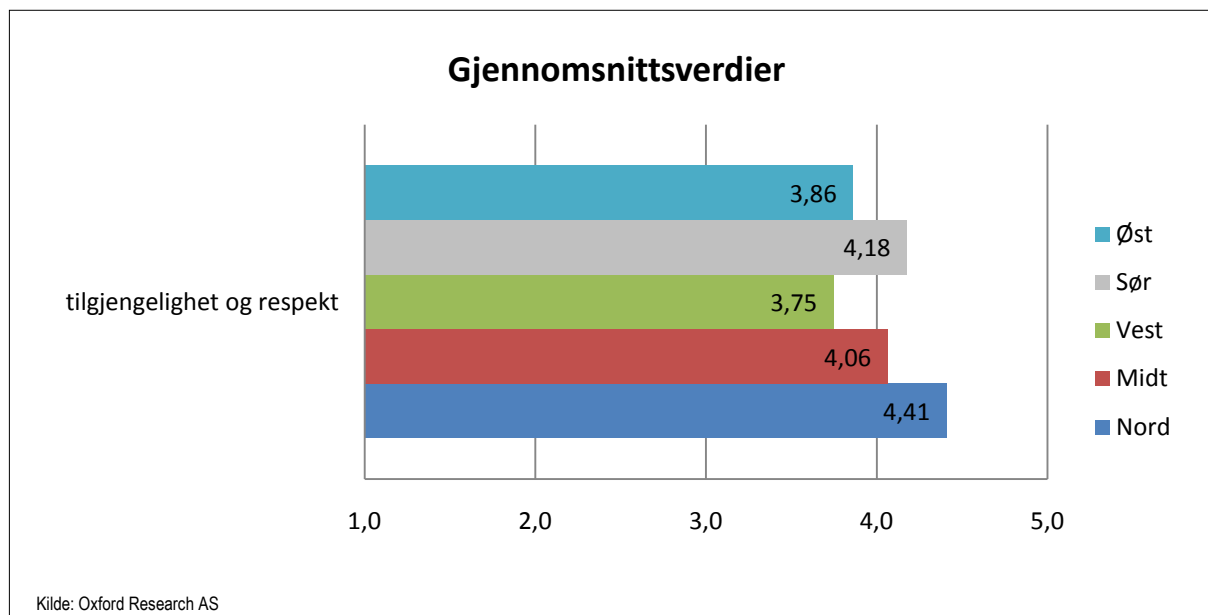
Figur 32: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249)



Figur 33: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249)



Figur 34: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Tilgjengelighet og respekt" (størst og minst n= 252/249)



#### 4.4 Kvalitative kommentarer i kategorien "Tilgjengelighet og respekt"

Respondentene har, som nevnt tidligere, fått muligheten til å skrive kommentarer tilhørende hver hovedkategori. Følgende er et uttrekk av gjentagende meninger fra brukerne:

Foreldre/ foresatte= F

Barnehage/skole/voksenopplæring= S

PP- tjenesten= P

- Lang ventetid. (Gjentatt ni ganger av F og S).
- Vet ikke på grunn av at saksbehandler har sluttet, pensjonert seg eller er ny. (Gjentatt 6 ganger av P og S).
- Har ikke nok kjennskap til dette. (Gjentatt 2 ganger av P).
- Positivt. (Gjentatt 8 ganger av S, P og F).

Den markante "Vet ikke" andelen på noen av krystabell- figurene ovenfor kan nok forklares ved hjelp av kommentarutdragene ovenfor.

## Kapittel 5. Faglig kvalitet

Kategorien hadde følgende tre påstander

- Påstand 1: Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.
- Påstand 2: Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning.
- Påstand 3: Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud.
- 

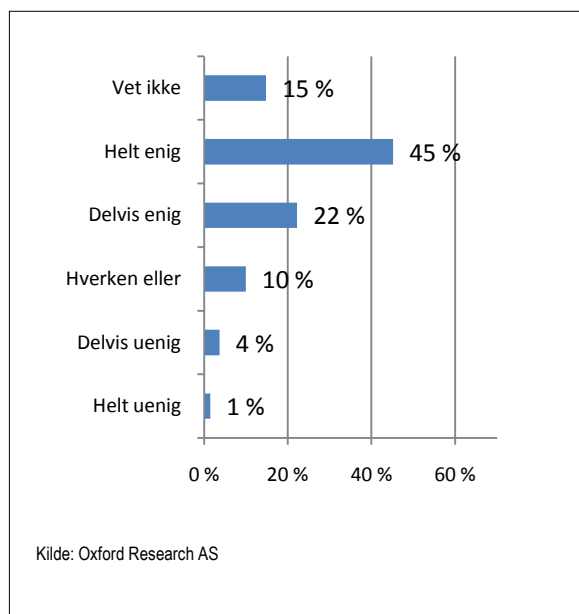
Svaralternativer er gradert slik:

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. Vet ikke

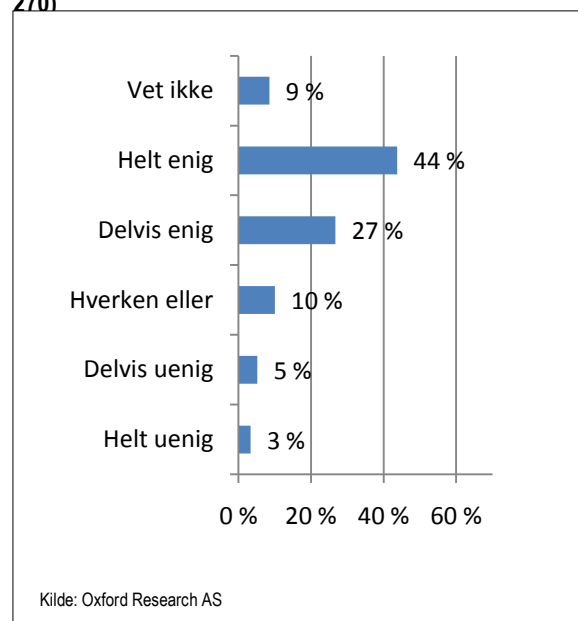
### 5.1 Relative frekvenser Faglig kvalitet

Alle relative frekvenser er basert på svar fra 270 respondenter.

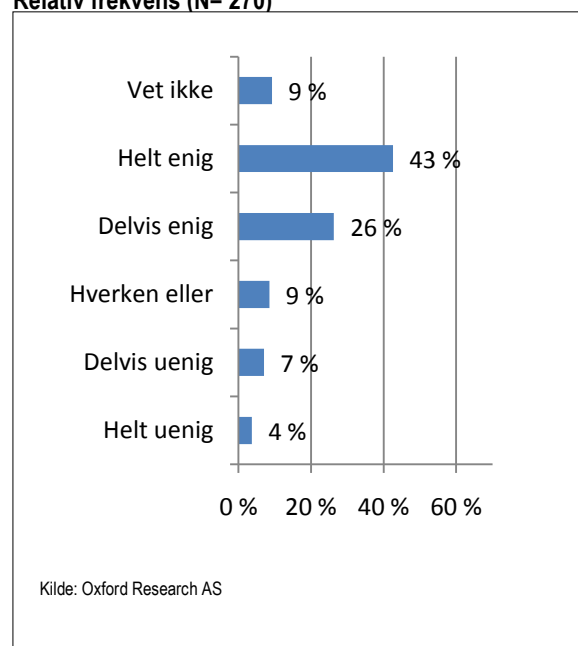
**Figur 35: "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak". Relativ frekvens (N= 270)**



**Figur 36: "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning". Relativ frekvens (N= 270)**



**Figur 37: Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud. Relativ frekvens (N= 270)**



Av figurene ovenfor, som representerer de tre påstandene i hovedkategorien "Faglig kvalitet", ser vi også her et skjevfordelt utvalg ved at de fleste respondentene svarer "Helt enig" eller "delvis enig". Vi kommer tilbake til gjennomsnittsverdier senere.

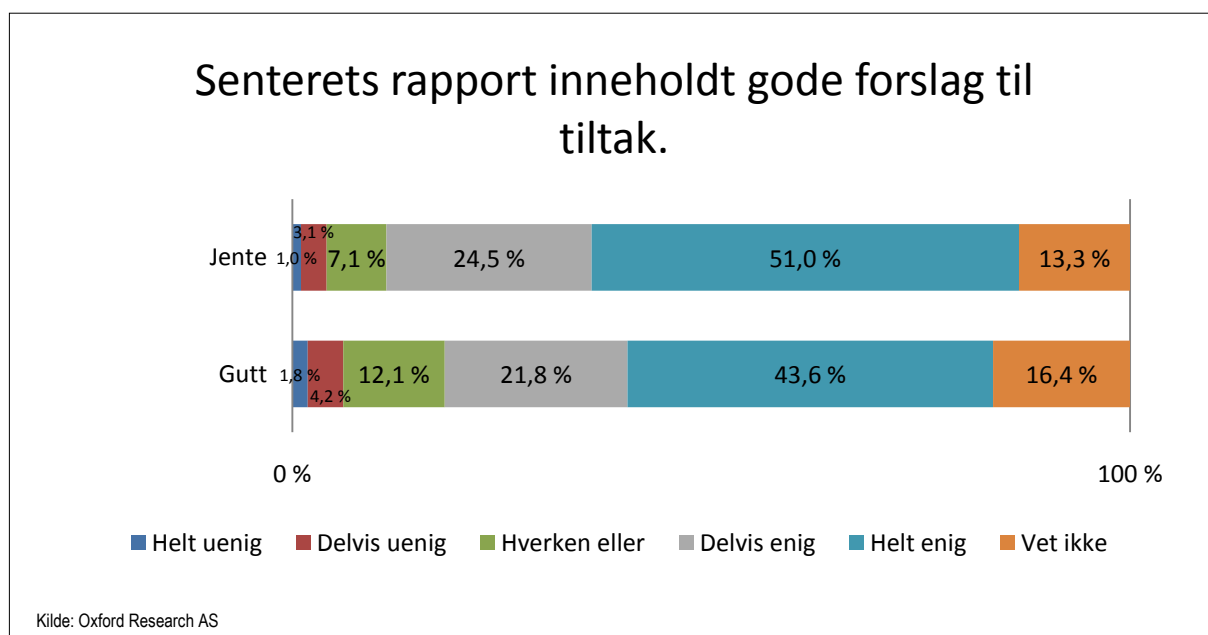
## 5.2 Krysstabeller Faglig kvalitet

I krysstabellene er "vet ikke" inkludert. Det er ett avsnitt for hver påstand, mot hver bakgrunnsvariabel presentert i avsnitt 3.4

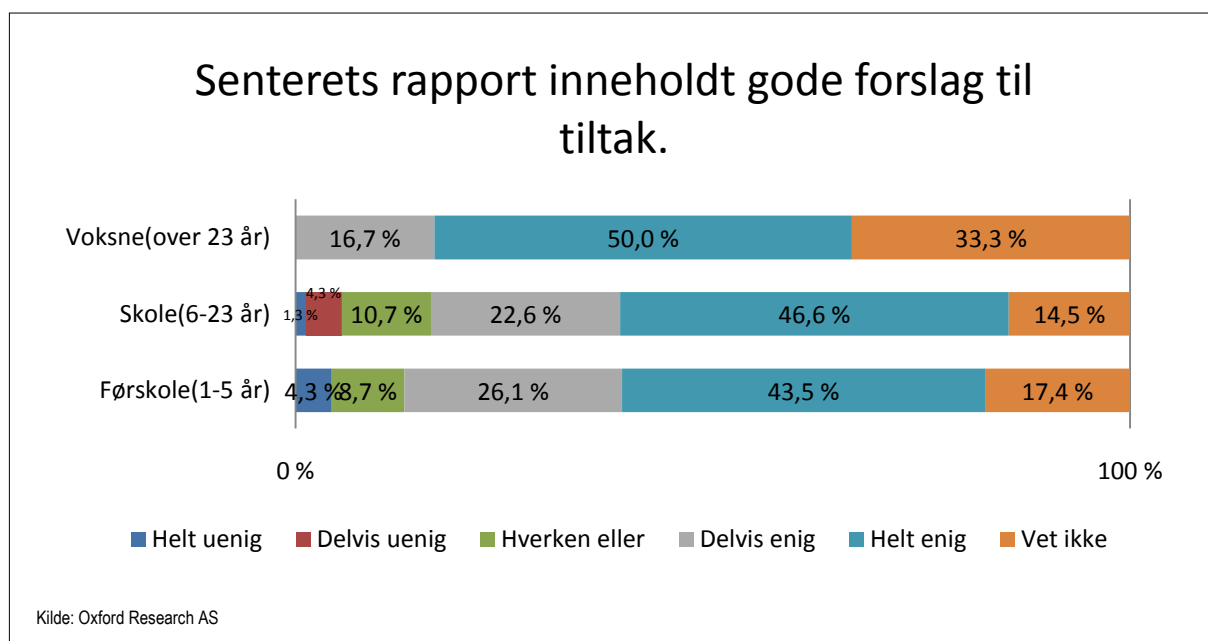
### 5.2.1 Påstanden "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene. Først presenteres figurene, deretter vil vi kommentere dem.

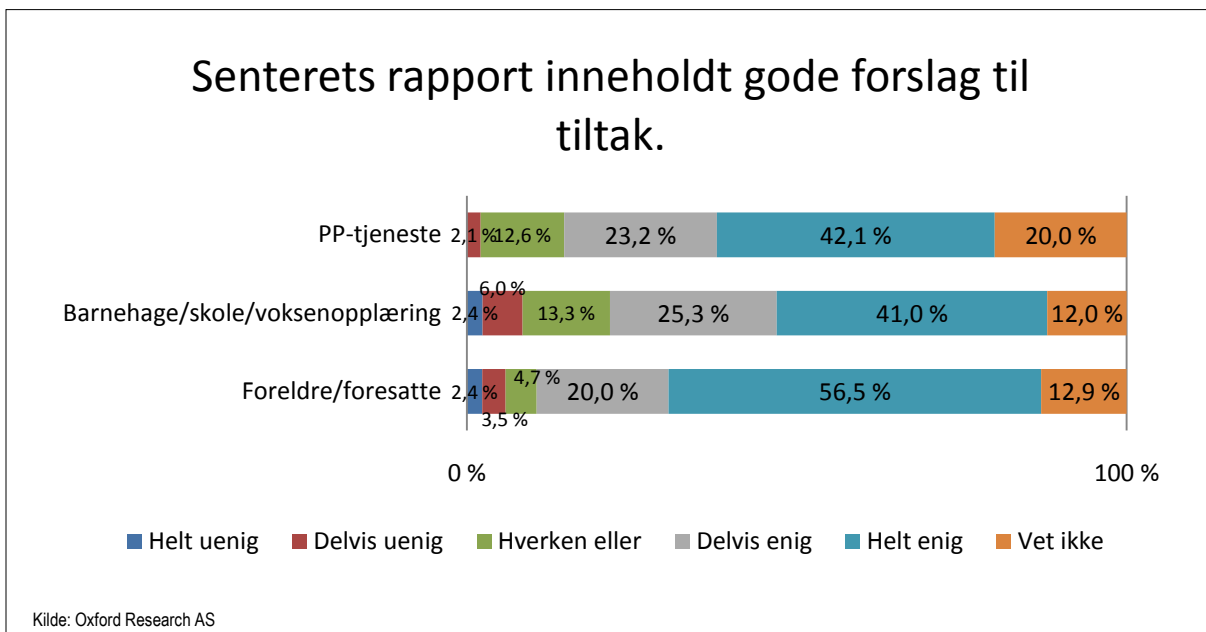
Figur 38: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263)



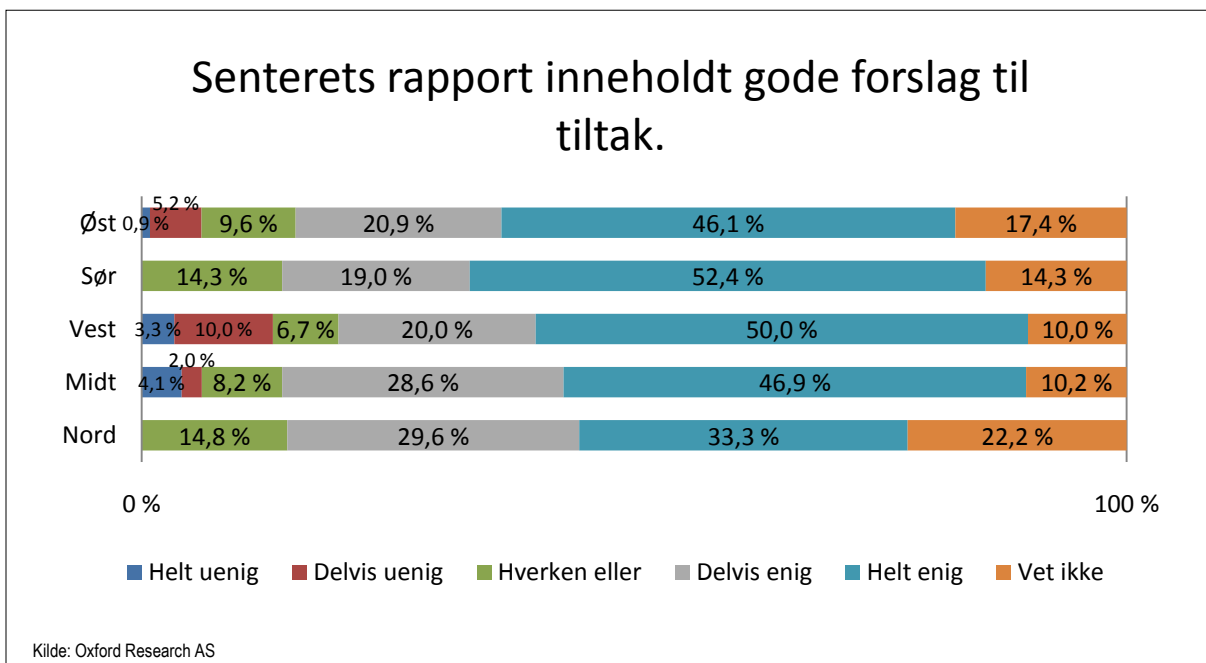
Figur 39: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263)



Figur 40: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263)



Figur 41: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak" (n= 263)



Figur 38 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente svarer mer positivt. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 10 prosentpoeng<sup>11</sup> flere enn respondentene tilknyttet gutte-saker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.

Figur 39 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Her har vi stor "Vet ikke"-andel på de voksne elevene. Hva dette skyldes er usikkert, men det kan ha noe å gjøre med at foreldre/foresatte lettere etterspør på vegne av barna sine enn voksne elever gjør på vegne av seg selv. Når "Vet ikke"-andelen er med i totalen ser vi her at respondentene som representerer førskole- og skolebarn (under 23 år) har 3 prosentpoeng større andel som besvarer "Helt enige" eller "Delvis enige" i at senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.

Figur 40 viser hvordan respondentgruppene svarer på påstanden "Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak". Ut i fra hvordan svarene fordeler seg ser vi at foreldre/foresatte svarer mest positivt og barnehage/skole/ voksenopplæring svarer mest negativt. I sistnevnte gruppe er det 11 prosentpoeng færre som svarer at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.

Figur 41 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at når vi ser påstanden i forhold til region, får vi liten variasjon. Vi ser dog at av de respondentene fra Nord har relativt stor "Vet ikke"-andel. Videre ser vi at respondenter med tilknytning til saker fra region Sør er mest positive og region Vest er mest negative. Respondentene tilknyttet disse sentrene skiller imidlertid bare 1 prosentpoeng i andelen "Helt enig" og "Delvis enig" i at senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.

### **5.2.2 Påstanden "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" sett i forhold til bakgrunnsvariablene**

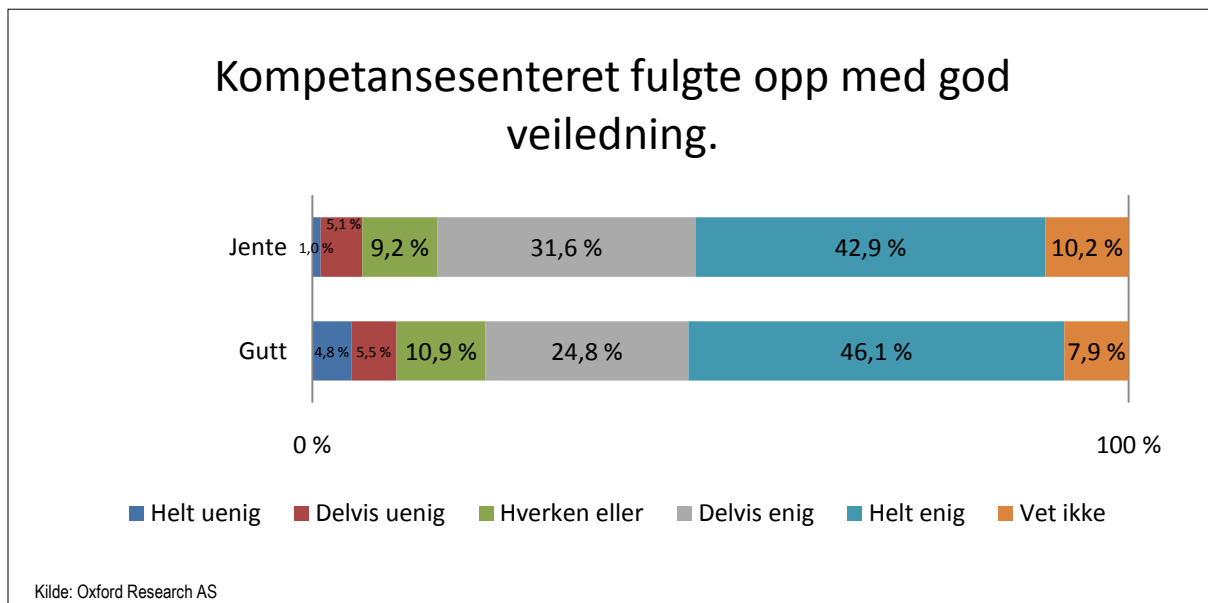
I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

---

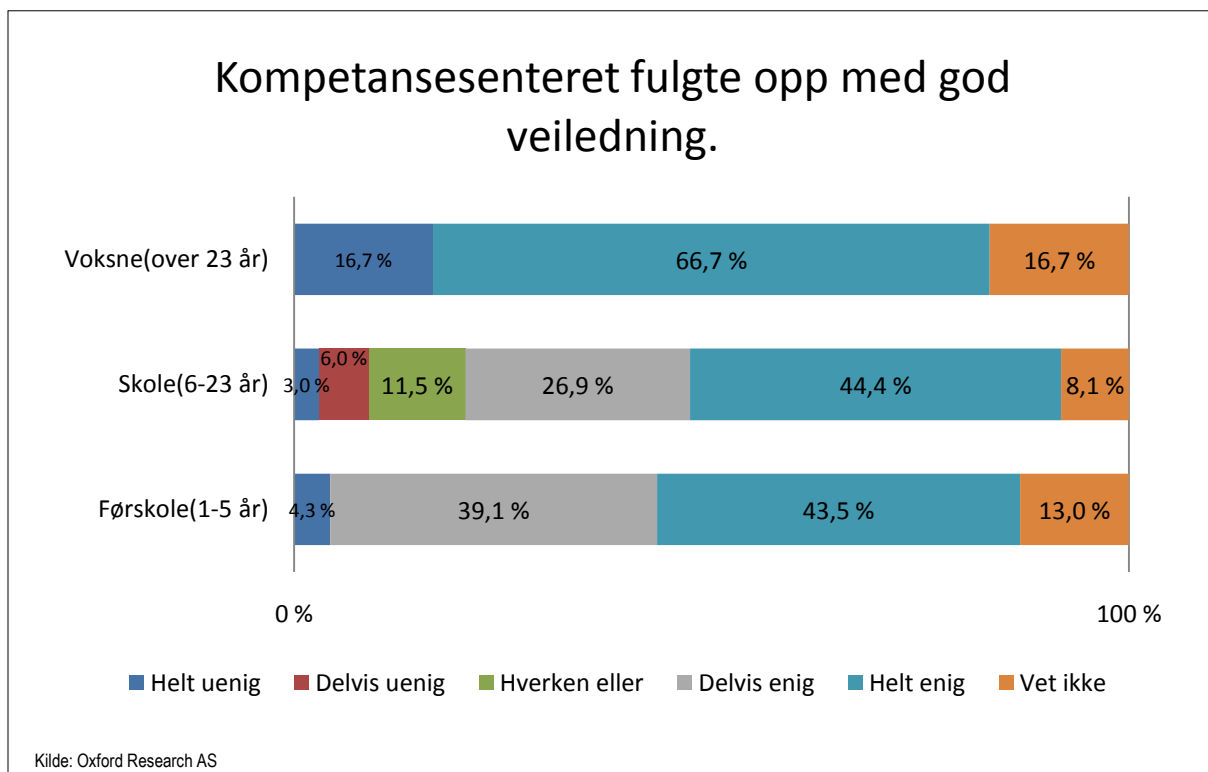
<sup>11</sup> Prosentpoeng er forskjellen mellom to prosentandeler.



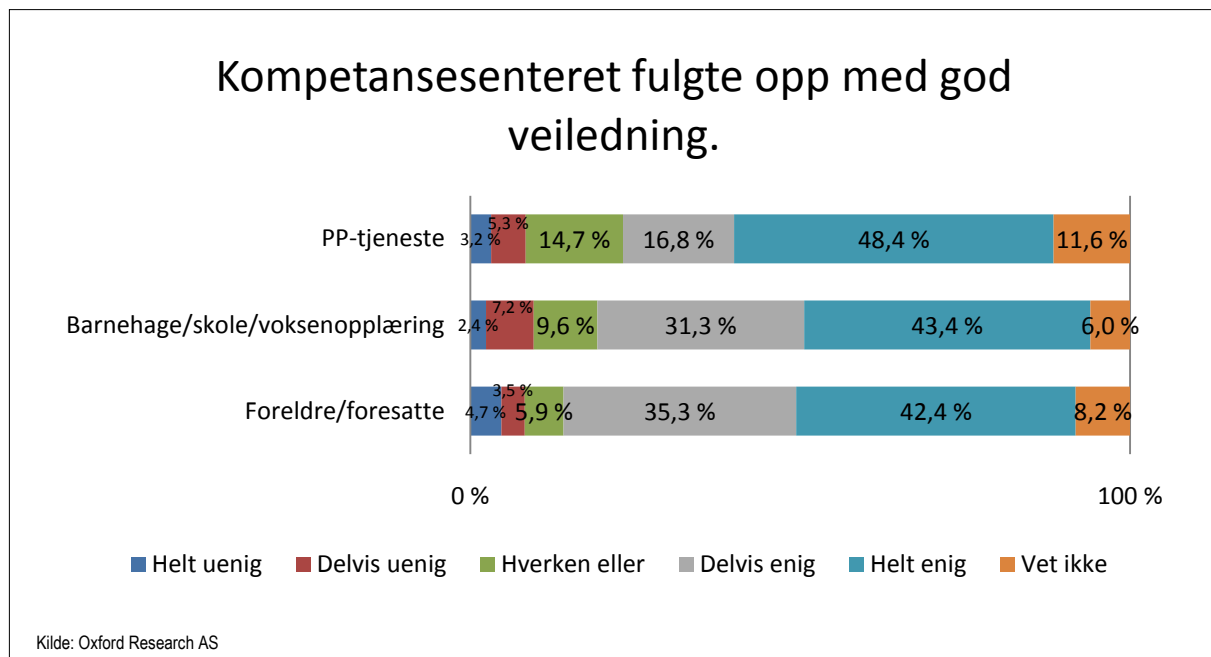
Figur 42: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263)



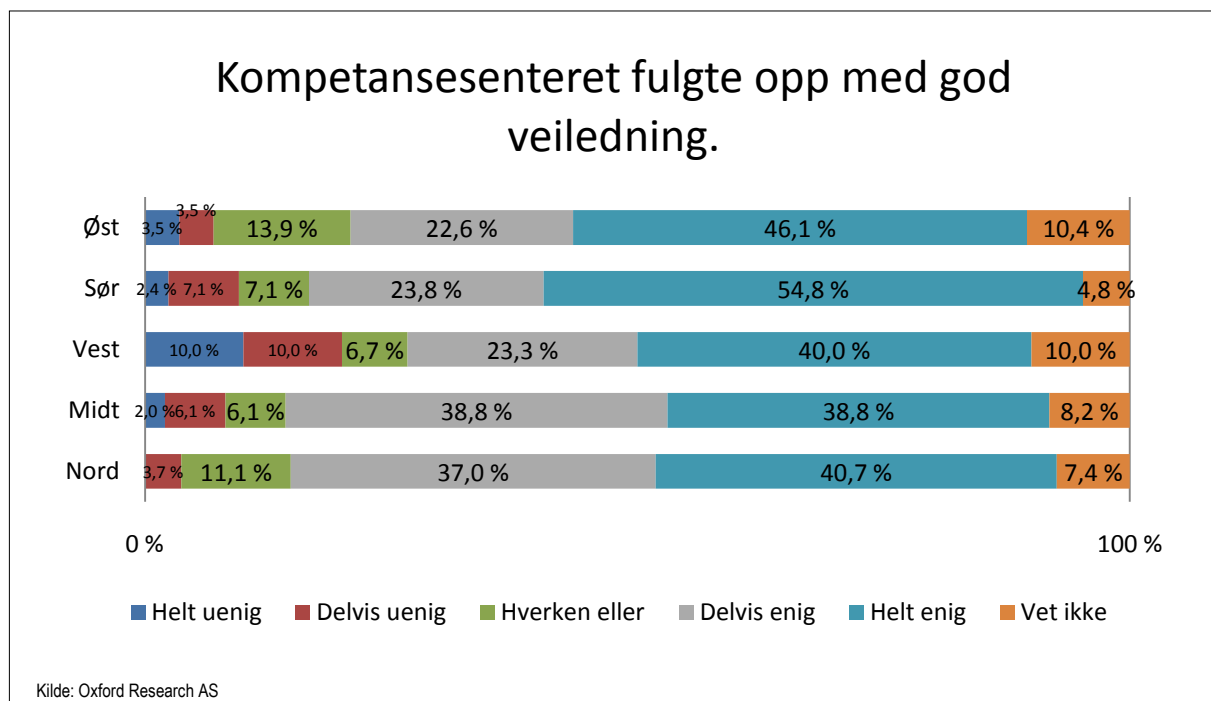
Figur 43: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263)



Figur 44: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263)



Figur 45: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning" (n= 263)



Figur 42 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente svarer mer positivt. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 4 prosentpoeng flere enn respondentene tilknyttet guttesaker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning.

Figur 43 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Ser vi på gjennomsnittsverdiene for disse tre gruppene (som presenteres lenger ned) er det liten forskjell. Det vi imidlertid ser er at gruppens svar fordeler seg ganske ulikt og særlig de voksne elevene som har svart skiller seg ut som mer "ekstreme" i sin mening om veiledningen de har fått fra kompetansesenteret. Av denne gruppen er det 17 prosent som svarer at de er "Helt uenige" i at kompetansesenteret har fulgt opp med god veiledning. For respondenter tilknyttet elever/barn i skole og barnehage, er denne andelen henholdsvis 14 og 12 prosentpoeng lavere. Vi ser også at "Vet ikke"- andelen for de voksne elevene er større enn for de to andre gruppene.

Figur 44 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om at "Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning". Også her får vi mar-

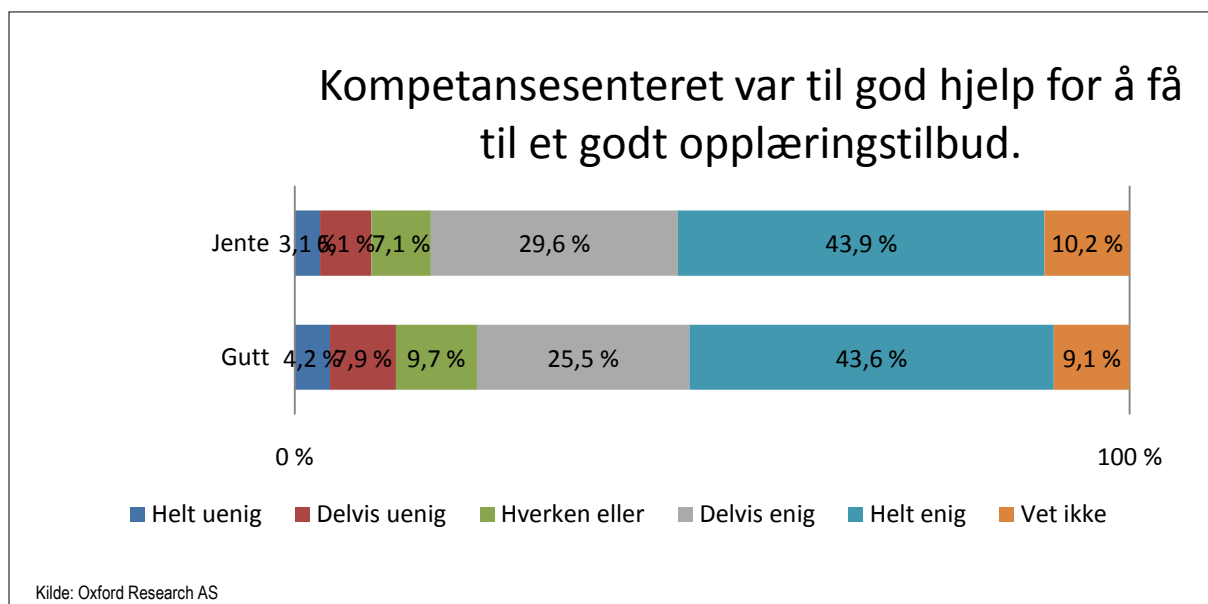
ginale forskjell når vi ser på gjennomsnittet (lenger ned i rapporten). Når vi ser på fordeling på de ulike svaralternativene ser vi dog litt forskjell. Vi ser at PP-tjenesten har størst andel som svarer at de er "Helt enige" i påstanden. Dette utgjør en for skjell på henholdsvis 6 og 5 prosentpoeng fra foreldre/foresatte og barnehage/ skole/ voksenopplæring.

Figur 45 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at når vi ser på påstanden i forhold til region, får vi en variasjon der respondentene tilknyttet sentre fra region Sør peker seg ut som mest positive. Videre peker Vest seg også her ut som regionen der brukerne svarer mest negativt. Av brukere tilknyttet Sør er det 15 prosentpoeng flere brukere enn i Vest som er "Helt enig" og "Delvis enig" i at kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning.

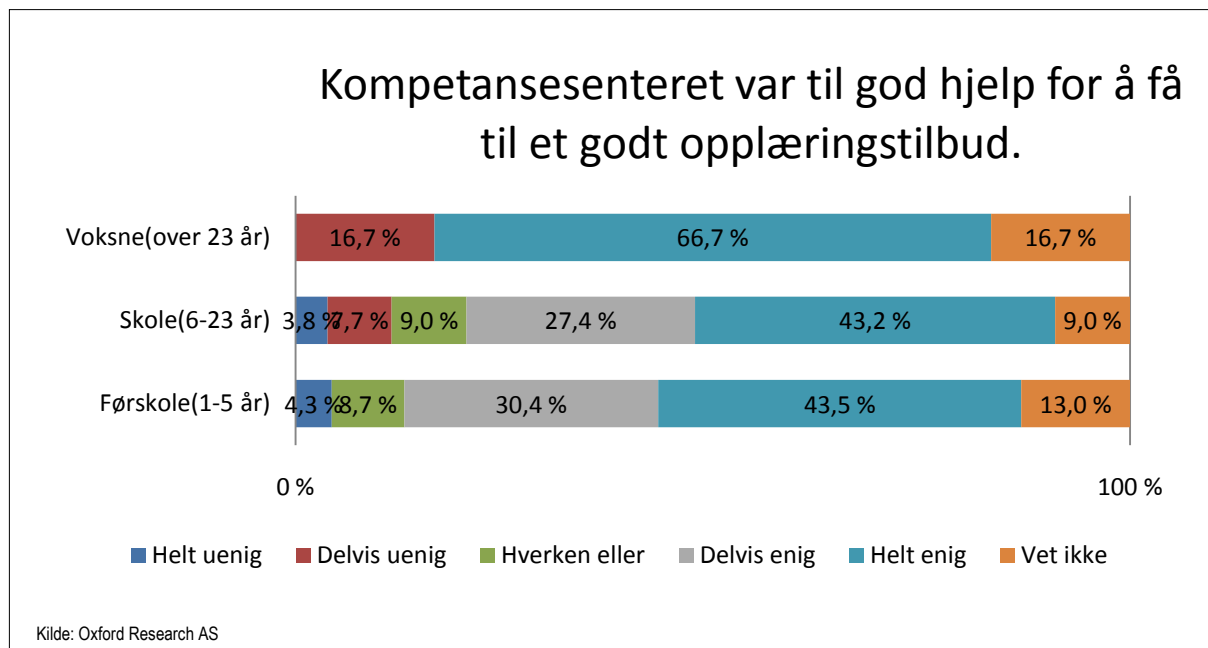
### 5.2.3 Påstanden "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

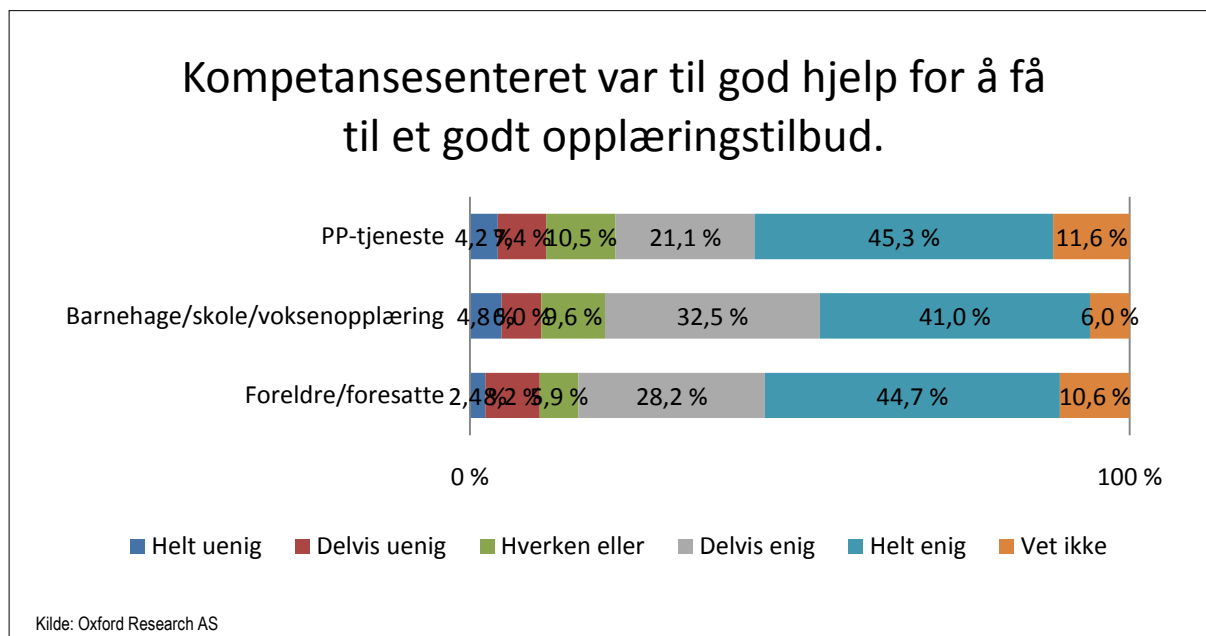
Figur 46: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263)



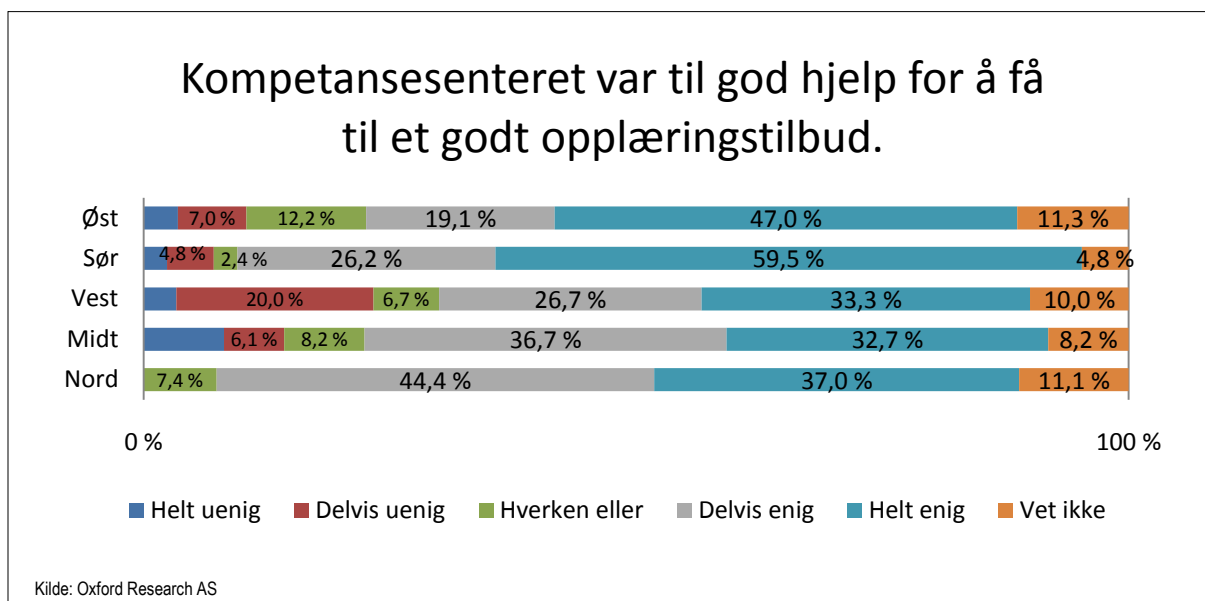
Figur 47: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263)



Figur 48: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263)



Figur 49: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud" (n= 263)



Figur 46 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondenter med saker som omhandler ei jente svarer mer positivt. Av respondentene tilknyttet jentesaker svarer 4 prosentpoeng flere enn respondentene tilknyttet guttesaker at de er "Helt enige" eller "Delvis enige" i at kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud.

eng flere brukere enn i Vest som er "Helt enig" og "Delvis enig" i at kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud.

Figur 47 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også her at de voksne elevene velger ekstremverdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. Av de voksne elevene svarer hele 67 prosent at de er "Helt enig" i at kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud. Av respondentene som svarer på vegne av skoleelever er det 24 prosentpoeng færre som svarer det samme. Vi ser også at "Vet ikke"-andelen for de voksne elevene er større enn for de to andre gruppene.

Figur 48 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om hvorvidt kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud. Vi ser her kun små nevneverdige forskjeller.

Figur 49 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at når vi ser påstanden i forhold til region, får vi en variasjon der respondentene tilknyttet sentre fra region Sør peker seg ut som mest positive. Videre peker Vest seg også her ut som regionen der brukerne svarer mest negativt. Av brukere tilknyttet Sør er det 26 prosentpo-

### 5.3 Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Faglig kvalitet"

Figurene nedenfor illustrerer gjennomsnittet av alle, tre påstandene i kategorien "Faglig kvalitet" samlet. Figurene understøtter, supplerer og oppsummerer funn i krysstabellene ovenfor. Krysstabellene kan dog være litt mer detaljert enn de samlede gjennomsnittsverdiene. Svaralternativer på påstandene som inngår i kategorien er gradert slik:

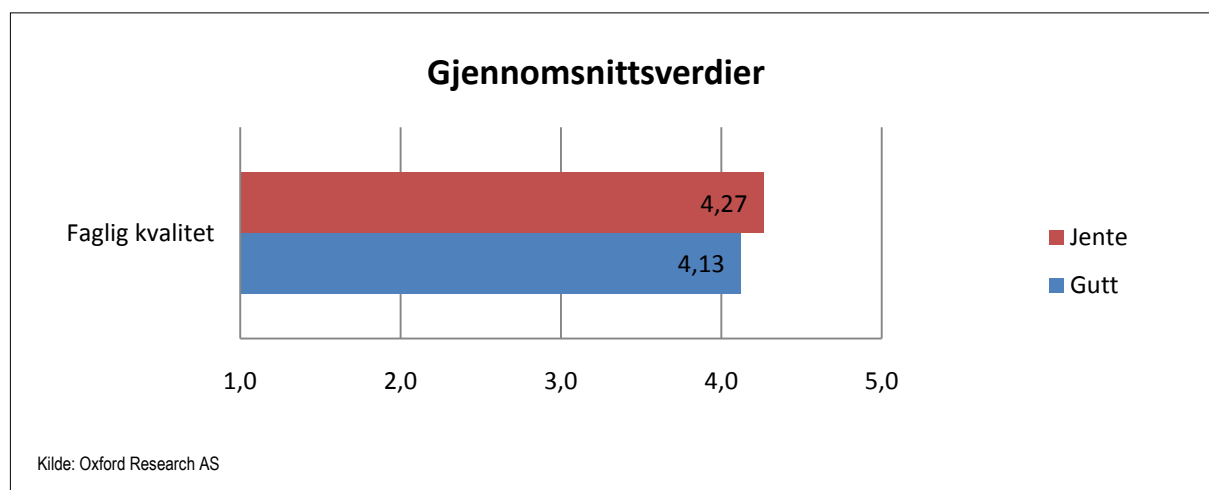
6. Helt uenig
7. Delvis uenig
8. Hverken eller
9. Delvis enig
10. Helt enig

Gjennomsnittsverdien 1 betyr på det samlede gjennomsnittet at man er "Helt uenig" i at man har opplevd tilgjengelighet og respekt ved kompetansesenteret saken er tatt inn. Verdien 5 betyr således det motsatte.

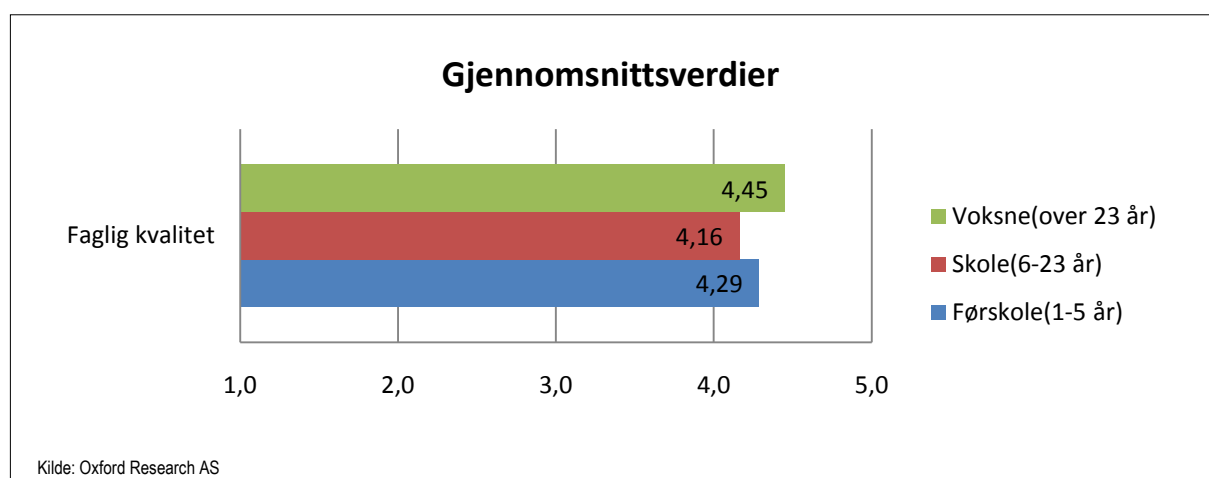
For ikke å påvirke gjennomsnittsverdien er "Vet ikke" tatt ut i beregningen av gjennomsnittet.

Oppsummert ser vi at alle gjennomsnittsverdiene ligger over middels, hvilket betyr at gjennomsnittet av brukerne som har svart på undersøkelsen er delvis enige eller helt enige i at de opplever å bli møtt med respekt og at sentrene er tilgjengelige. Vi ser imidlertid noen regionale variasjoner det kunne vært interessant å undersøke videre.

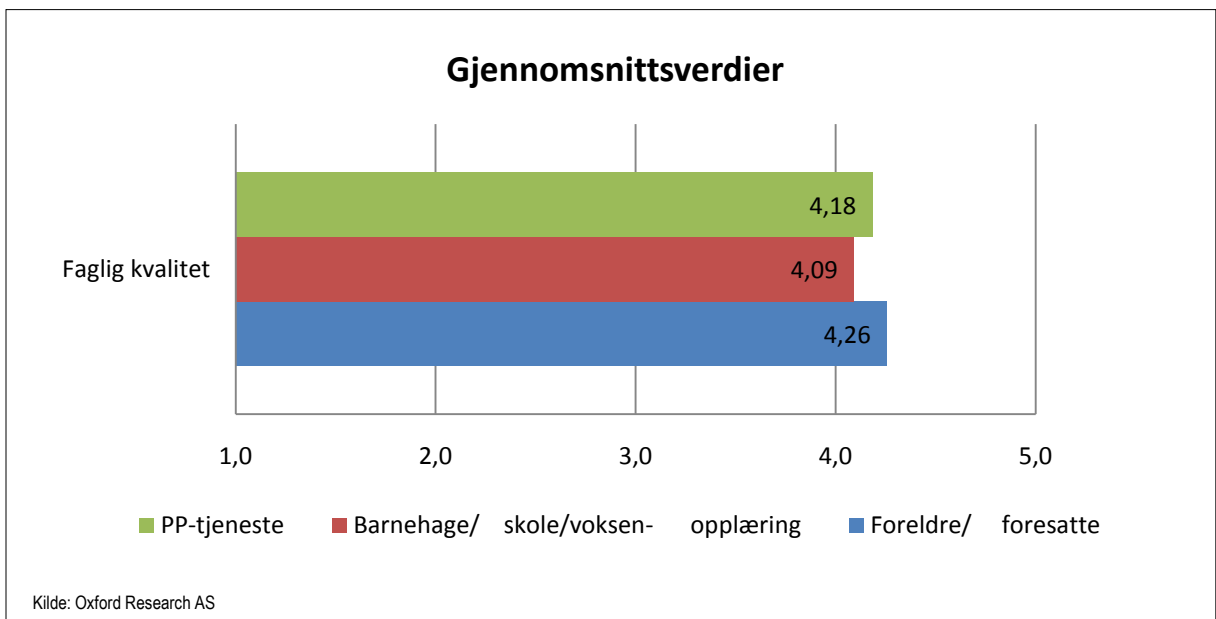
Figur 50: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223)



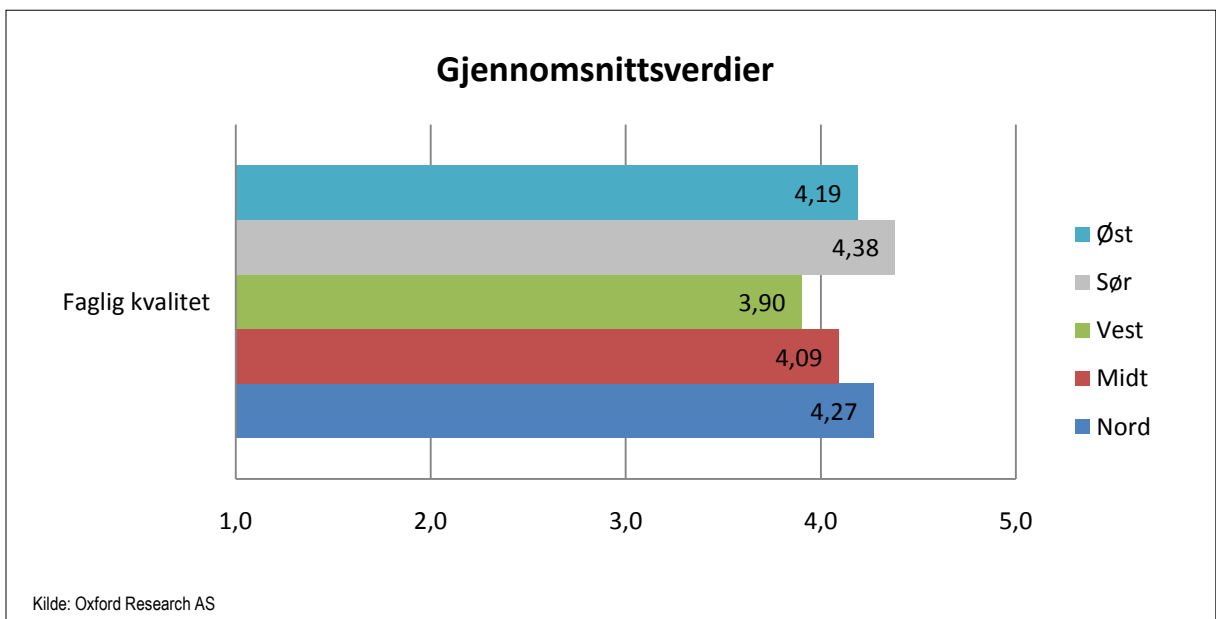
Figur 51: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223)



Figur 52: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223)



Figur 53: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Faglig kvalitet" (størst og minst n= 240/223)



## 5.4 Kvalitative kommentarer i kategorien "Faglig kvalitet"

Respondentene har, som nevnt tidligere, fått muligheten til å skrive kommentarer tilhørende hver hovedkategori. Følgende er et uttrekk av gjentagende meninger fra brukerne:

Foreldre/foresatte= F

Barnehage/skole/voksenopplæring= S

PP- tjenesten= P

- Ikke mottatt rapport. (20 stk som har kommentert både av F, P og S).
- Foreløpig ikke aktuelt med rapport. (5 ganger, F, S og P).
- Dyktige ansatte. (Kommentert 6 ganger av F, P og S)

Den markante "Vet ikke"-andelen på noen av kryss-tabellfigurene ovenfor kan nok forklares ved hjelp av kommentarutdragene ovenfor.



## Kapittel 6. Effekt/nytte

Kategorien hadde følgende tre påstander

- Påstand 1: De foreslåtte tiltakene hadde effekt.
- Påstand 2: Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.
- Påstand 3: Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.

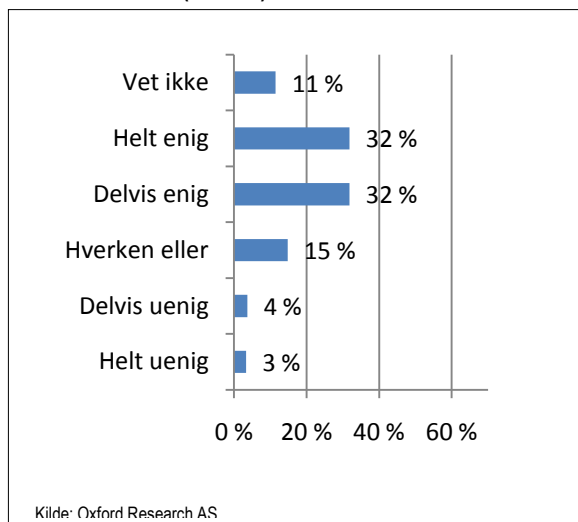
Svaralternativer er gradert slik:

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. Vet ikke

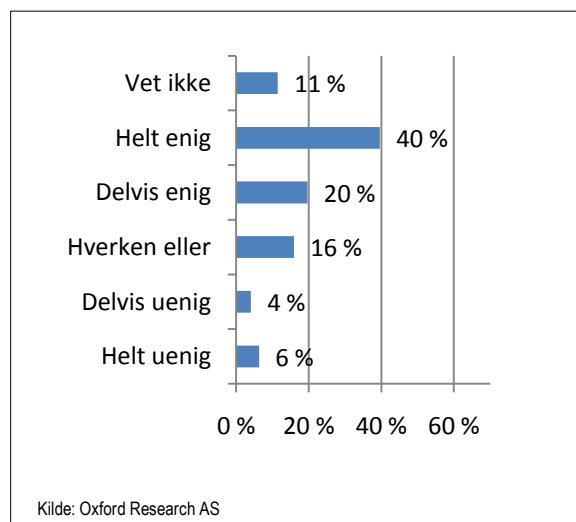
### 6.1 Relative frekvenser Effekt/nytte

Alle relative frekvenser er basert på svar fra 270 respondenter.

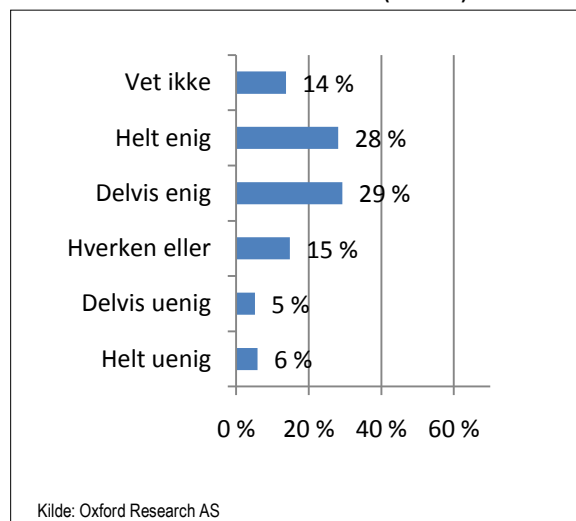
**Figur 54: De foreslåtte tiltakene hadde effekt. Relativ frekvens (N= 270)**



**Figur 55: Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan. Relativ frekvens (N= 270)**



**Figur 56: Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret. Relativ frekvens (N= 270)**



Av figurene ovenfor, som representerer de tre påstandene i hovedkategorien "Effekt/nytte", ser vi at det er overvekt på at respondentene svarer "Helt enig" eller "delvis enig". Vi kommer tilbake til gjennomsnittsverdier senere.

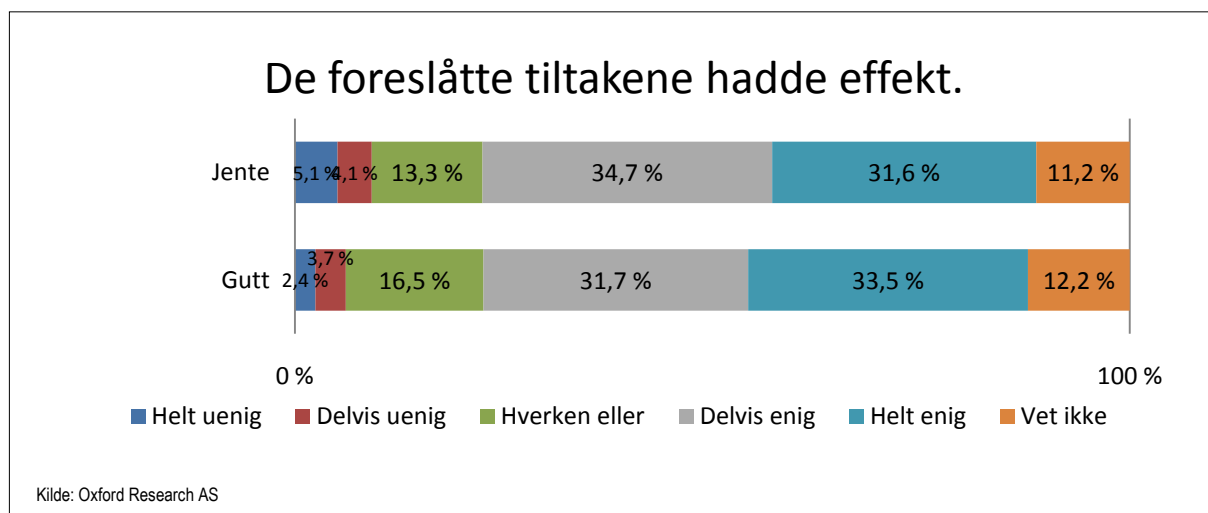
## 6.2 Krysstabeller Effekt/nytte

I krysstabellene er "vet ikke" inkludert. Det er ett avsnitt for hver påstand, mot hver bakgrunnsvariabel presentert i avsnitt 3.4

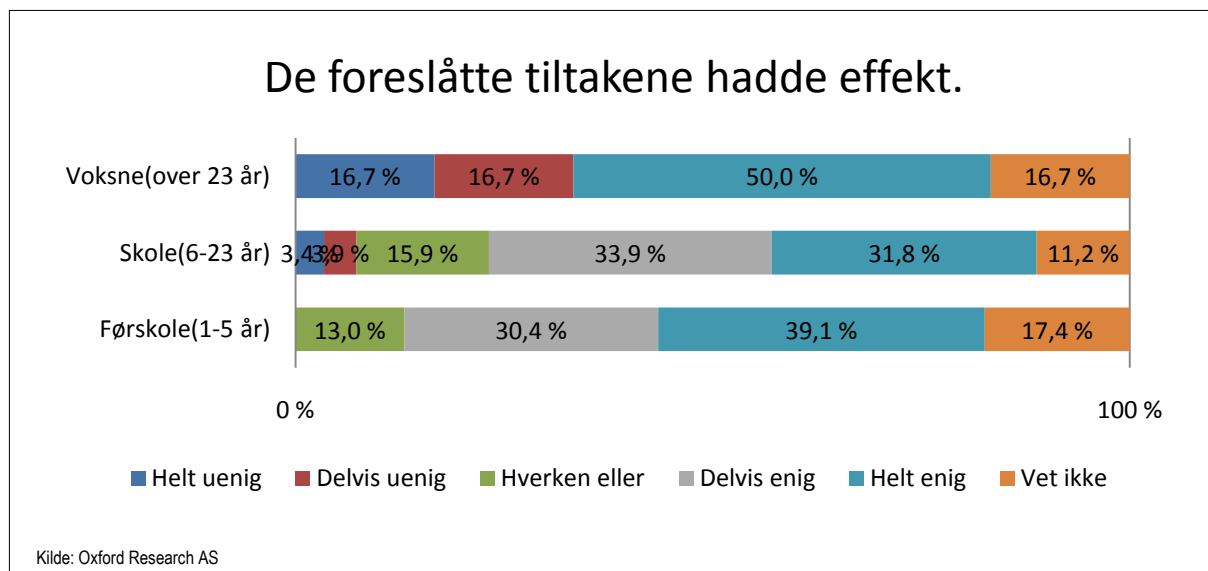
### 6.2.1 Påstanden "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene. Først presenteres figurene, deretter vil vi kommentere dem.

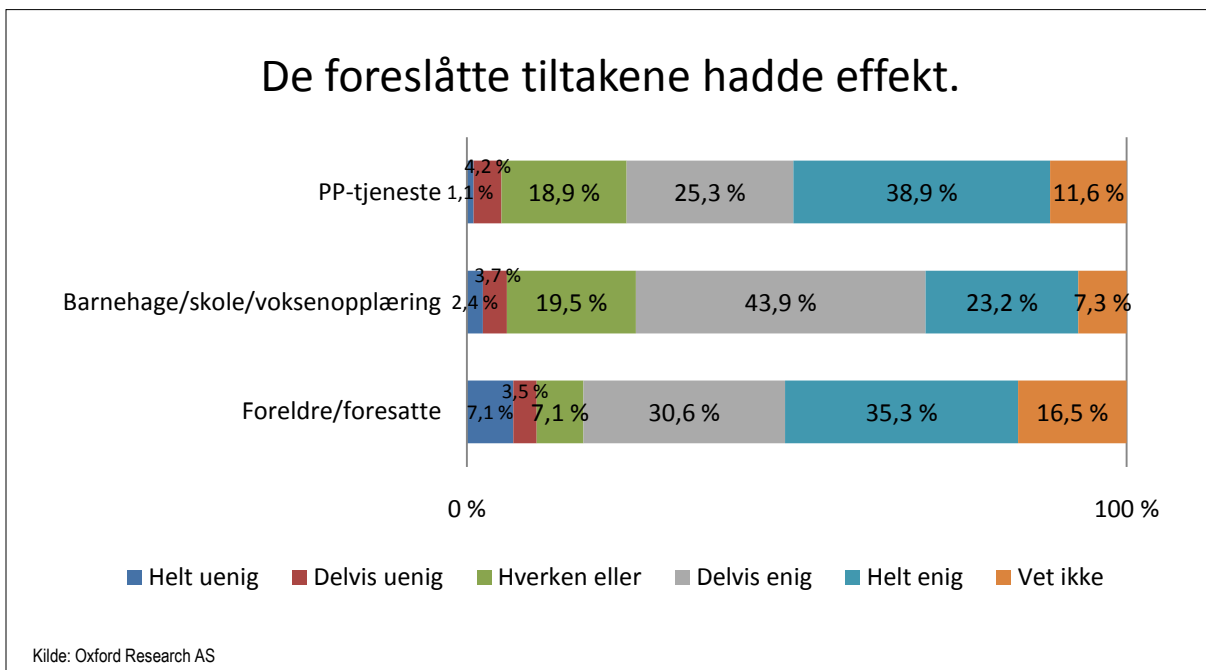
Figur 57: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262)



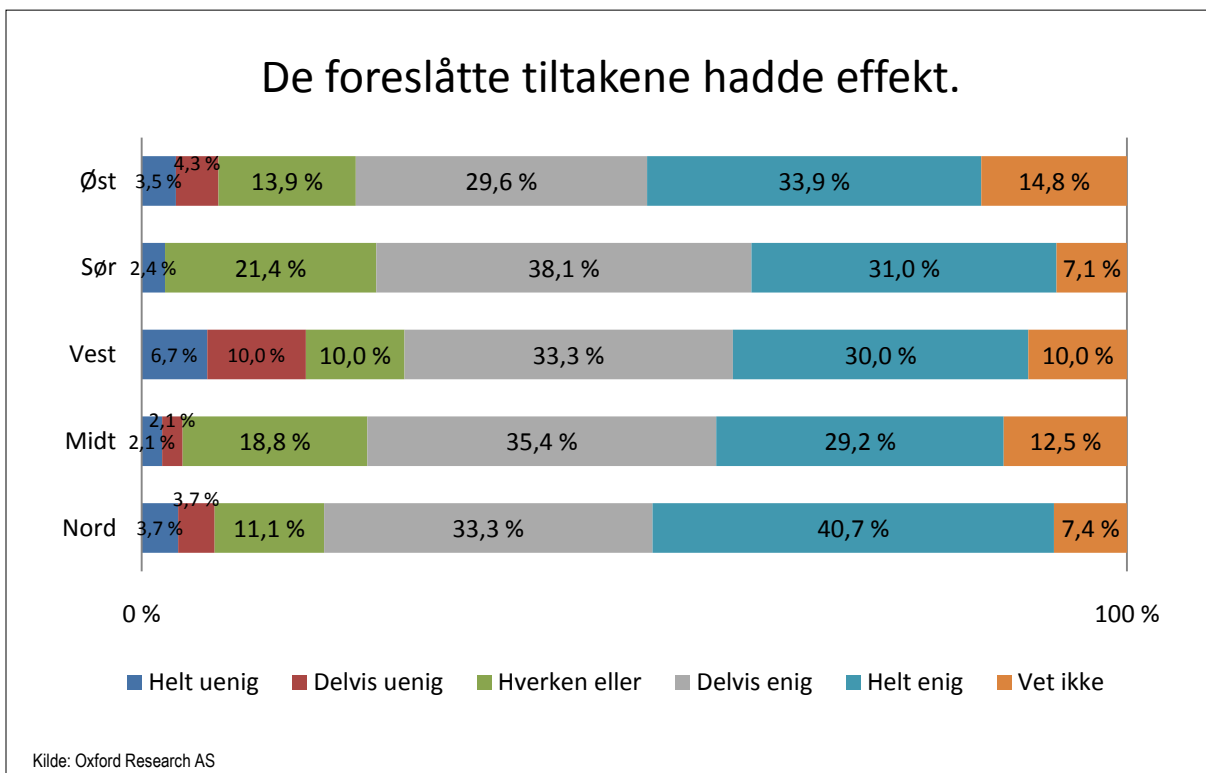
Figur 58: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262)



Figur 59: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262)



Figur 60: Bakgrunnsvariabel: Region vs "De foreslåtte tiltakene hadde effekt" (n= 262)



Figur 57 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Dette er den eneste påstanden respondenter tilknyttet guttesaker svarer mest positivt. På denne påstanden er det 3 prosentpoeng flere (totalt 9 prosent) respondenter tilknyttet jentesaker som svarer at de er "Helt uenig" eller "Delvis uenig" i at de foreslåtte tiltakene hadde effekt.

Figur 58 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også på denne påstanden at de voksne elevene velger ytreverdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. Av de voksne elevene svarer 33 prosent at de er "Helt uenig" eller "Delvis uenig" i at de foreslåtte tiltakene hadde effekt. Av respondentene som svarer på vegne av førskolebarn (1-5 år) er det ingen som svarer det samme.

Figur 59 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om hvorvidt de foreslåtte tiltakene fra kompetansesenteret hadde effekt. Vi ser at foreldre/foresatte skiller seg litt fra de andre to respondentgruppene. Dette kan tyde på at de har en

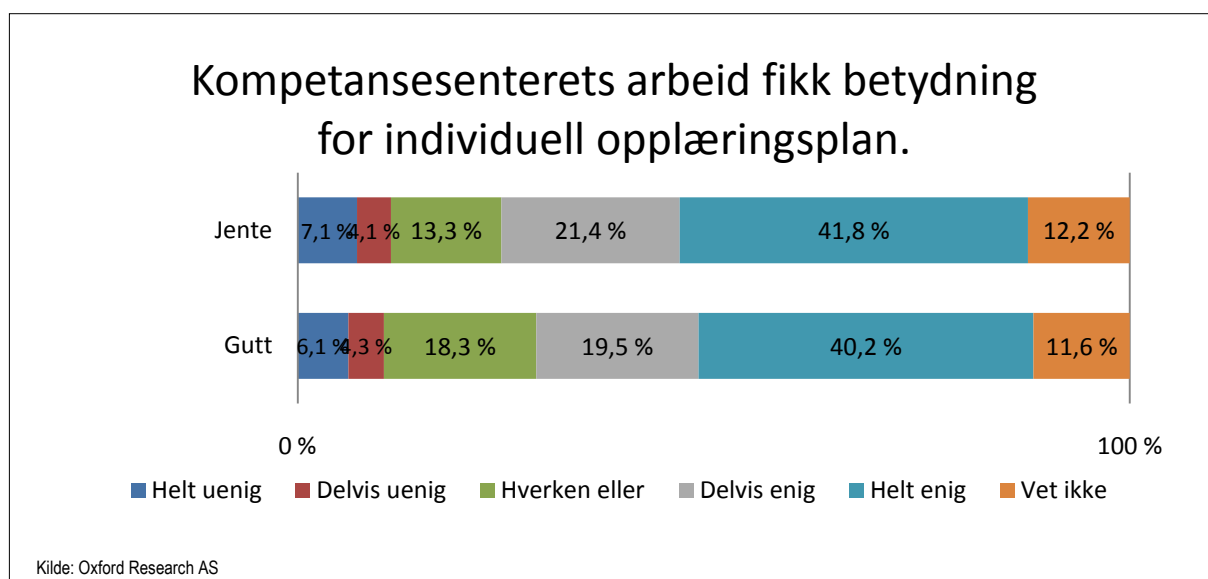
annen oppfattelse av nytte/effekt enn fagmiljøene. Videre har også gruppen foreldre/foresatte minst "Hverken eller"-andel og størst "Vet ikke"-andel. Vi ser her kun små, lite nevneverdige forskjeller. Forskjellene på gruppene vises ikke i gjennomsnittsverdien lengre ned i rapporten. Her ser vi kun små forskjeller.

Figur 60 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at respondentene tilknyttet sentre fra region Nord peker seg ut som mest positive til denne påstanden. Av brukere tilknyttet Nord er det 11 prosentpoeng flere brukere enn i Vest som er "Helt enig" og "Delvis enig" i at de foreslåtte tiltakene fra kompetansesenteret hadde effekt.

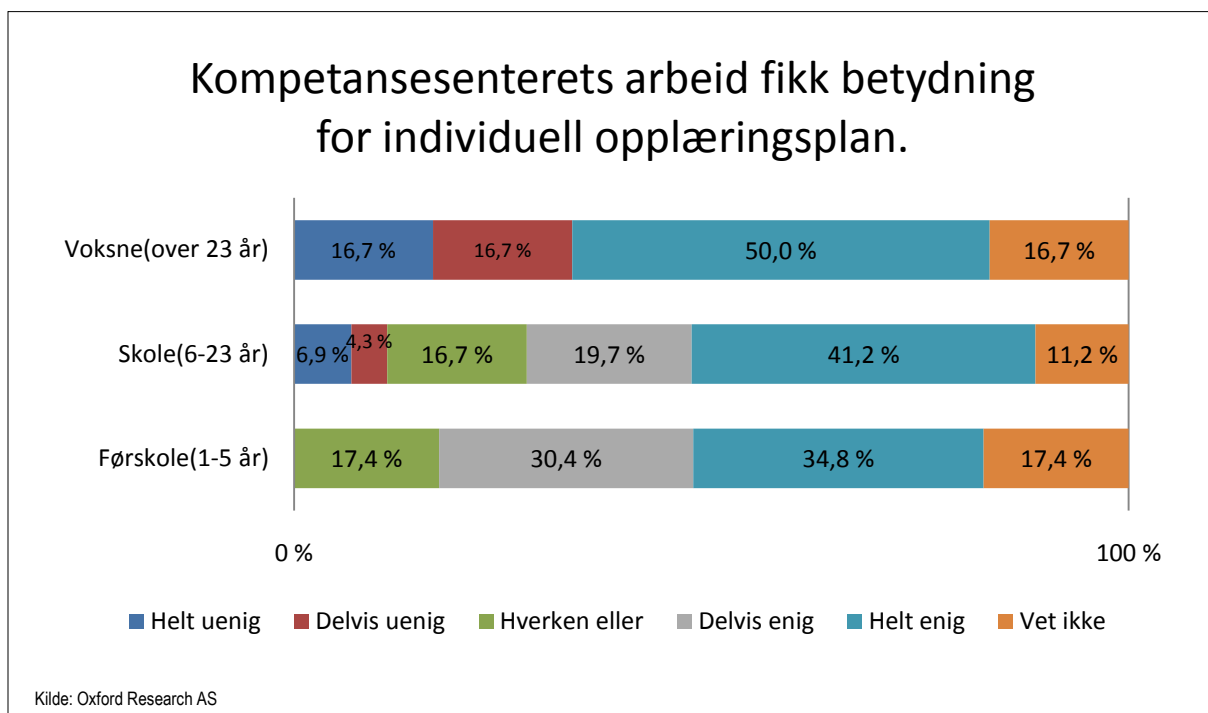
### 6.2.2 Påstanden "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene

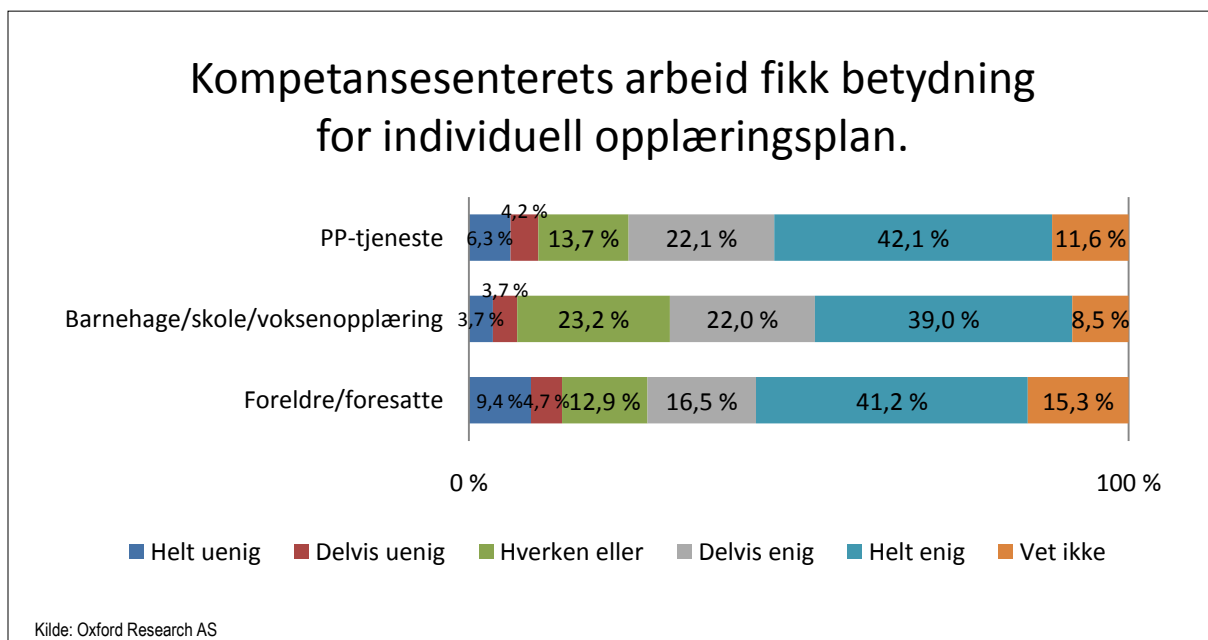
Figur 61: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262)



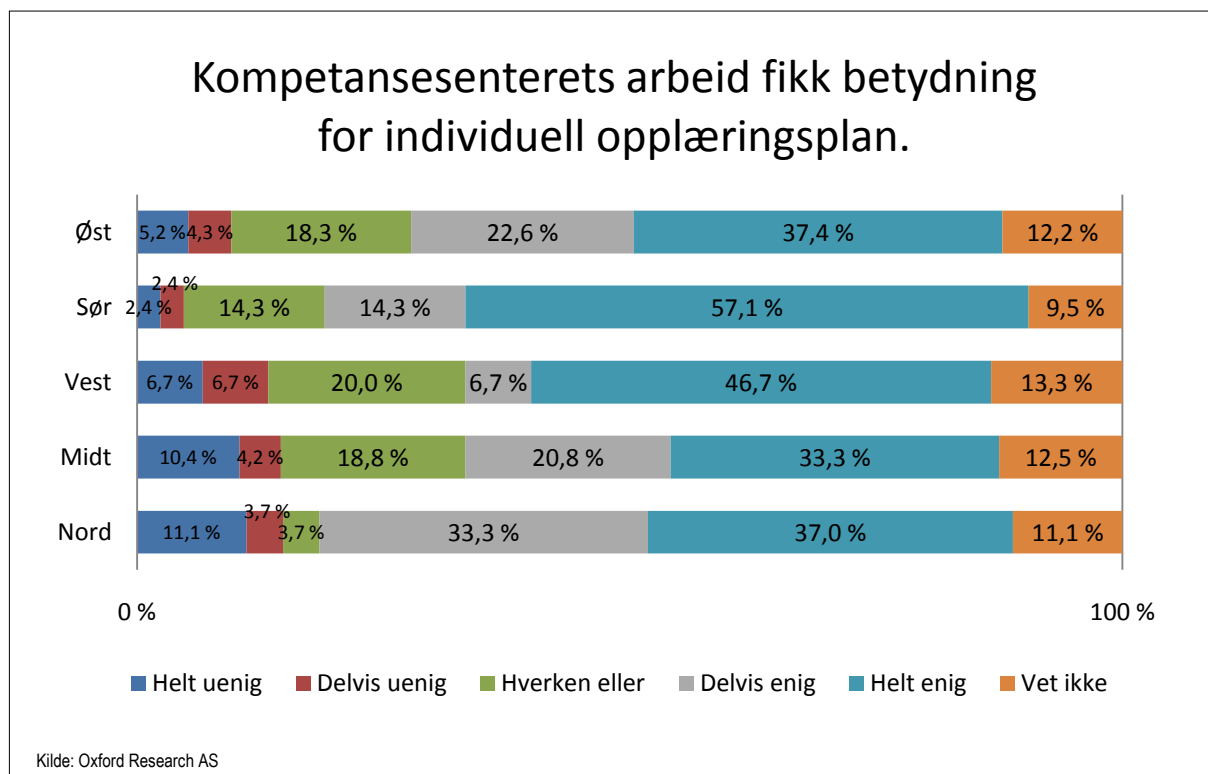
Figur 62: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262)



Figur 63: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262)



Figur 64: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan" (n= 262)



Figur 61 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondentene tilknyttet jentesaker svarer mest positivt. På denne påstanden er det 3,5 prosentpoeng flere respondenter tilknyttet jentesaker enn de tilknyttet guttesaker som svarer at de er "Helt enig" eller "Delvis enig" i at kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.

Figur 64 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at respondentene tilknyttet sentre fra region Sør peker seg ut som mest positive til denne påstanden. Av brukere tilknyttet Sør er det 26 prosentpoeng flere brukere enn i Midt- regionen som er "Helt enig" og "Delvis enig" i at kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.

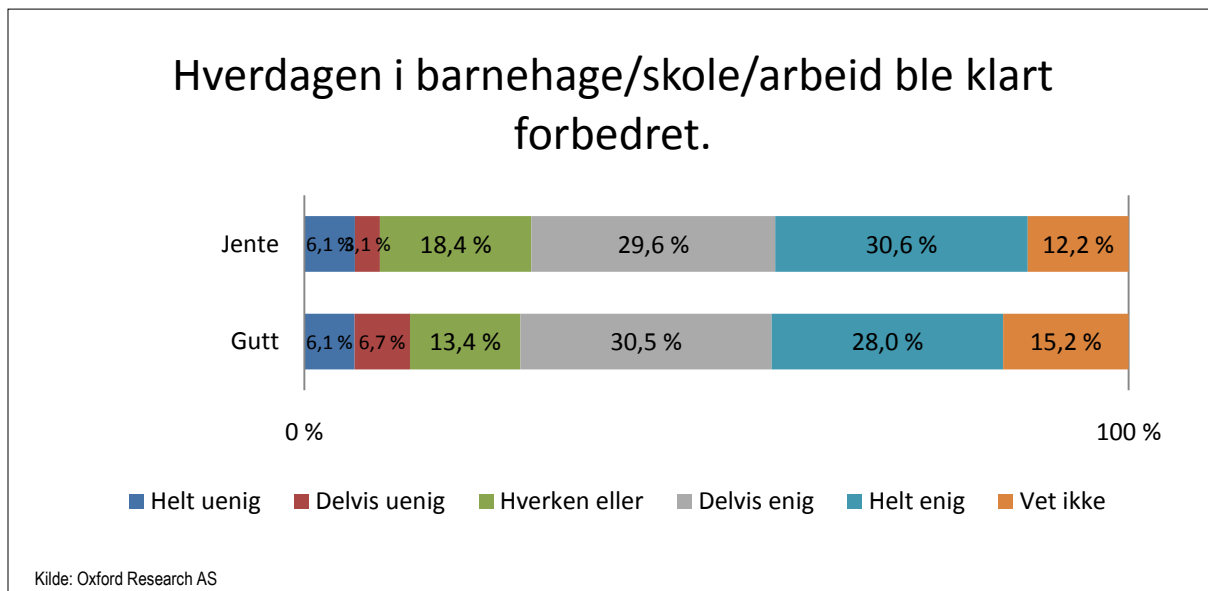
Figur 62 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også på denne påstanden at de voksne elevene velger ytreverdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. Av de voksne elevene svarer 33 prosent at de er "Helt uenig" eller "Delvis uenig" i at de foreslåtte tiltakene hadde effekt. Av respondentene som svarer på vegne av førskolebarn(1-5 år) er det ingen som svarer det samme.

Figur 63 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om hvorvidt de foreslåtte tiltakene fra kompetansesenteret hadde effekt. Respondentene fra PP- tjenesten svarer mest positivt på denne påstanden og skiller seg 7 prosentpoeng fra foreldre/foresatte i graderingen "Helt enig" og "Delvis enig" i at kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.

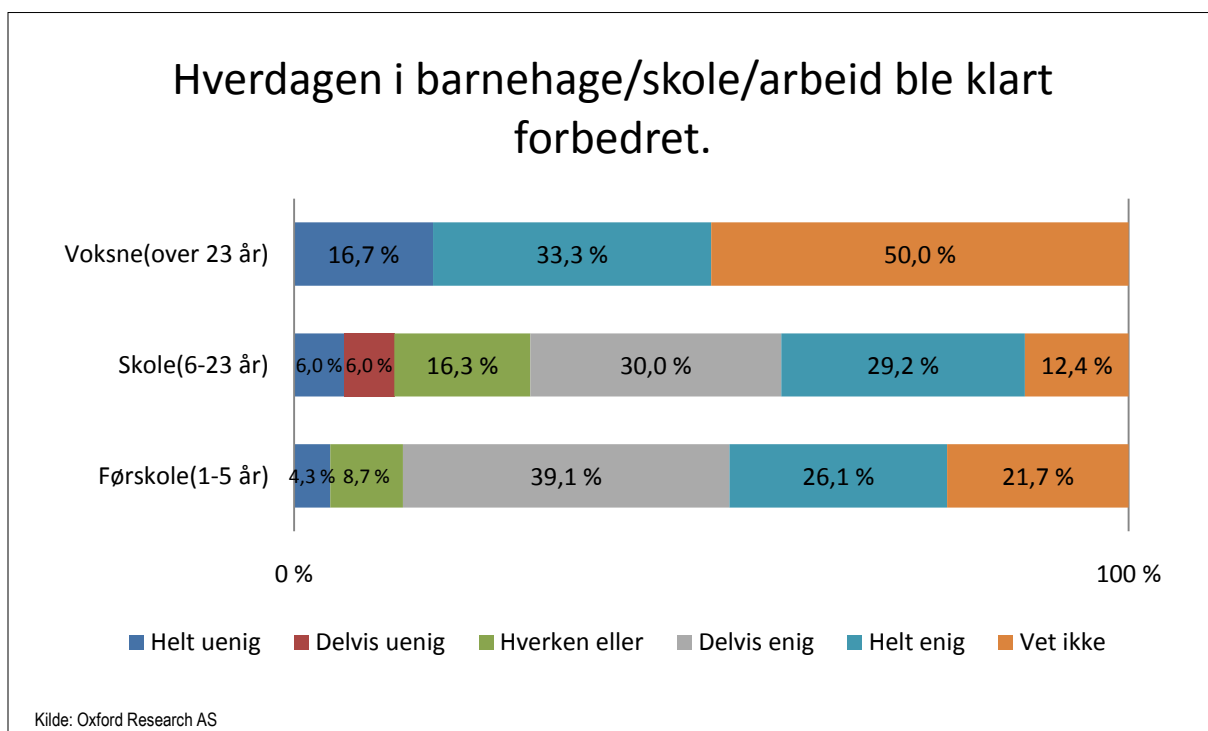
**6.2.3 Påstanden "Hverdagen i barnehage/ skole/arbeid ble klart forbedret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene**

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene

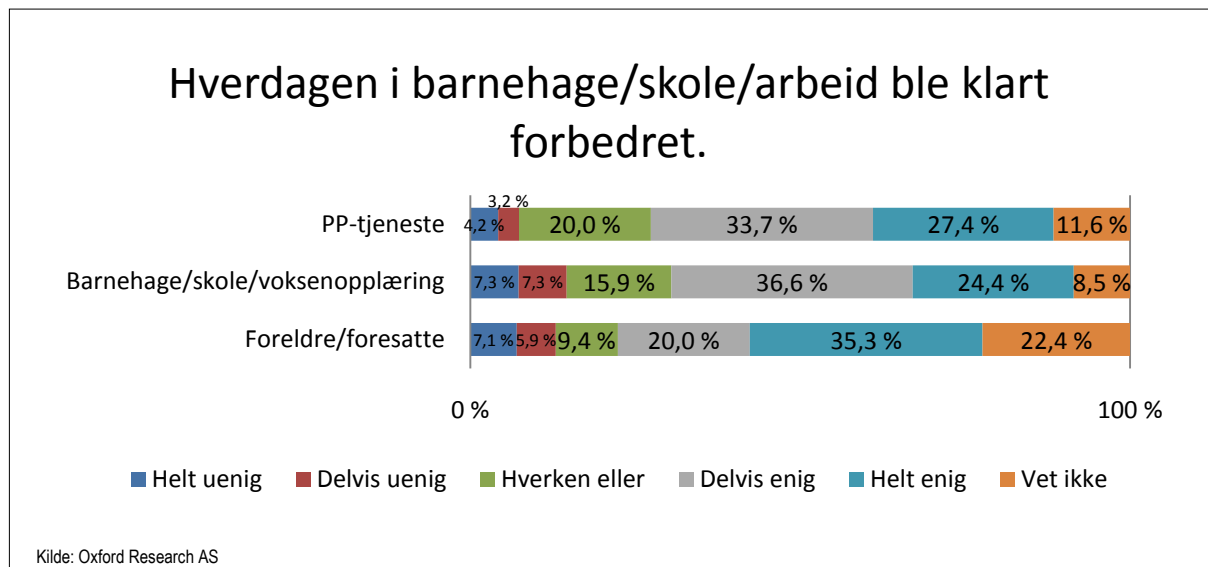
**Figur 65: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262)**



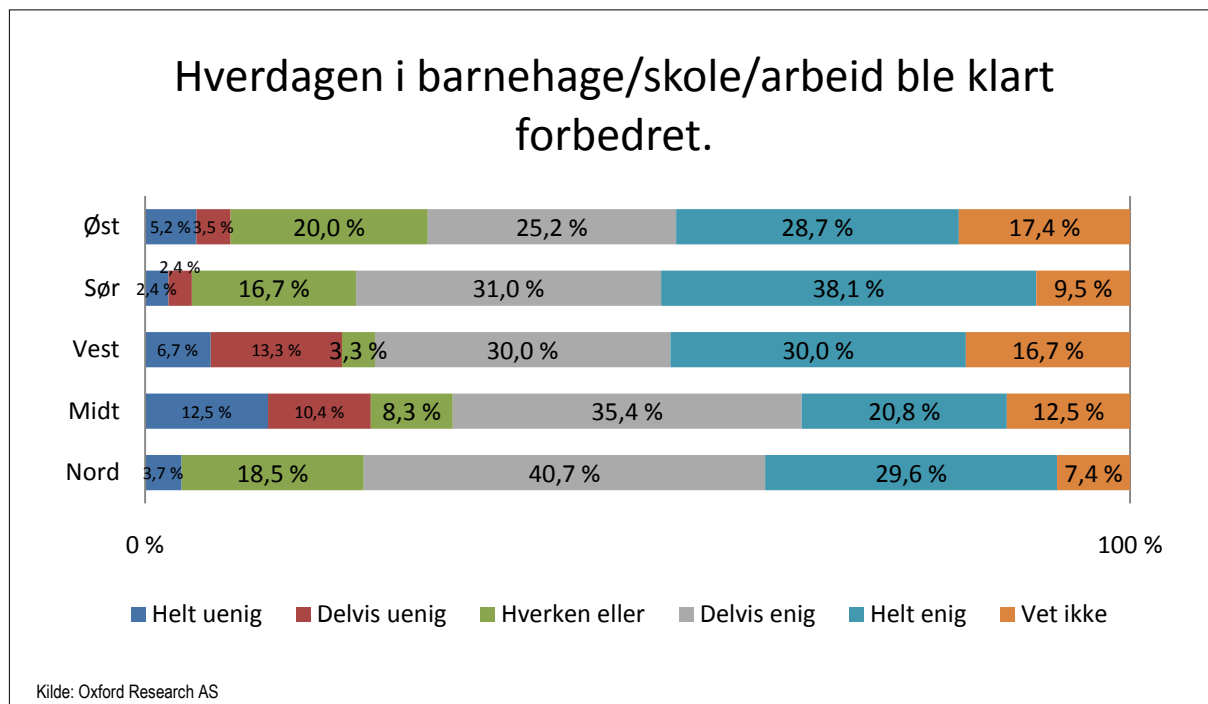
**Figur 66: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262)**



Figur 67: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262)



Figur 68: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret" (n= 262)





Figur 65 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondentene tilknyttet guttesaker svarer mest negativt. På denne påstanden er det 4 prosentpoeng flere respondenter tilknyttet guttesaker enn de tilknyttet jentesaker som svarer at de er "Helt uenig" eller "Delvis uenig" i at hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.

Figur 66 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også på denne påstanden at de voksne elevene velger ytreverdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. Av de voksne elevene svarer 12 prosentpoeng flere enn i respondentgruppen som representerer små barn (1-5 år), at de er "Helt uenig" i at hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.

Figur 67 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om at hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret. Gjennomsnittlig er der marginale forskjeller på de tre gruppene, men vi ser likevel i svarfordelingene at respondentene har ulike oppfatninger av effekten/nytten av tiltakene. Vi ser at respondentene fra PP- tjenesten ser ut til å ha litt mer tro på at hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret for barnet/eleven saken gjaldt.

Figur 68 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at respondentene tilknyttet sentre fra Midt- regionen peker seg ut som mest negative til denne påstanden. Av brukere tilknyttet Midt er det 18 prosentpoeng flere brukere enn i Sør- regionen som er "Helt uenig" og "Delvis uenig" i at hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.

### 6.3 Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Effekt/nytte"

Figurene nedenfor illustrerer gjennomsnittet av alle, tre påstandene i kategorien "Effekt/nytte" samlet. Figurene understøtter, supplerer og oppsummerer funn i krysstabellene ovenfor. Krysstabellene kan dog være litt mer detaljert enn de samlede gjennomsnittsverdiene. Svaralternativer på påstandene som inngår i kategorien er gradert slik:

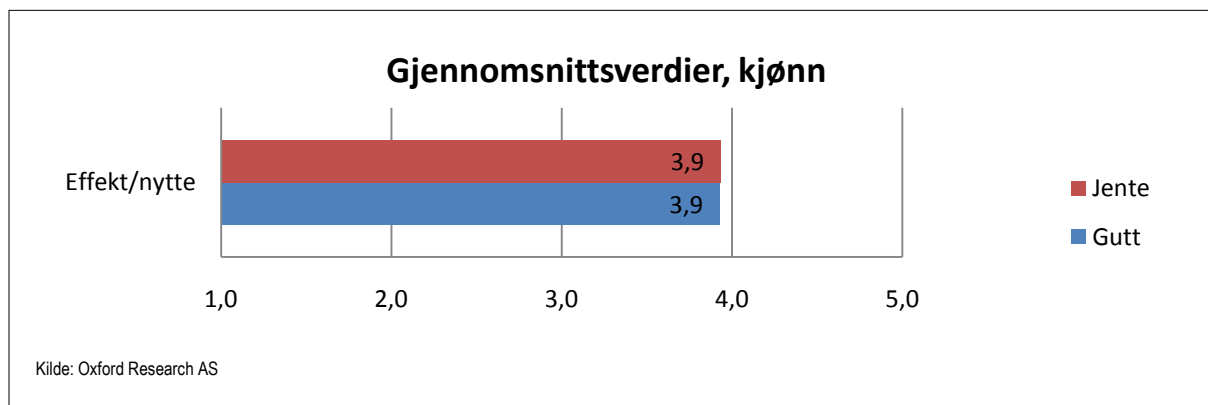
1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig

Gjennomsnittsverdien 1 betyr på det samlede gjennomsnittet at man er "Helt uenig" i at man har opplevd tilgjengelighet og respekt ved kompetansesenteret saken er tatt inn. Verdien 5 betyr således det motsatte.

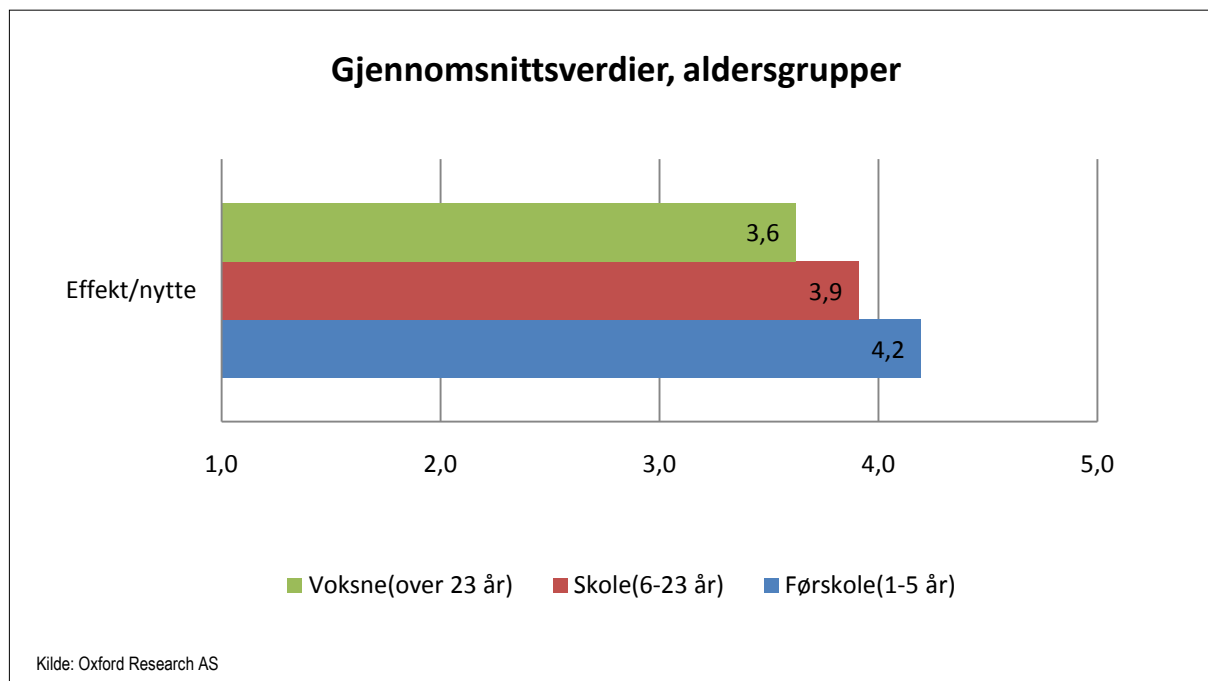
For ikke å påvirke gjennomsnittsverdien er "Vet ikke" tatt ut i beregningen av gjennomsnittet.

Oppsummert ser vi at alle gjennomsnittsverdiene ligger over middels, hvilket betyr at gjennomsnittet av brukerne som har svart på undersøkelsen er "Delvis enige" eller "Helt enige" i at tiltak og arbeid igangsatt av kompetansesentrene har hatt effekt/nytte. Vi ser imidlertid en noen variasjoner regionalt og i forhold til aldersgruppen på barnet/eleven saken gjelder. Dette kunne det vært interessant å undersøke videre.

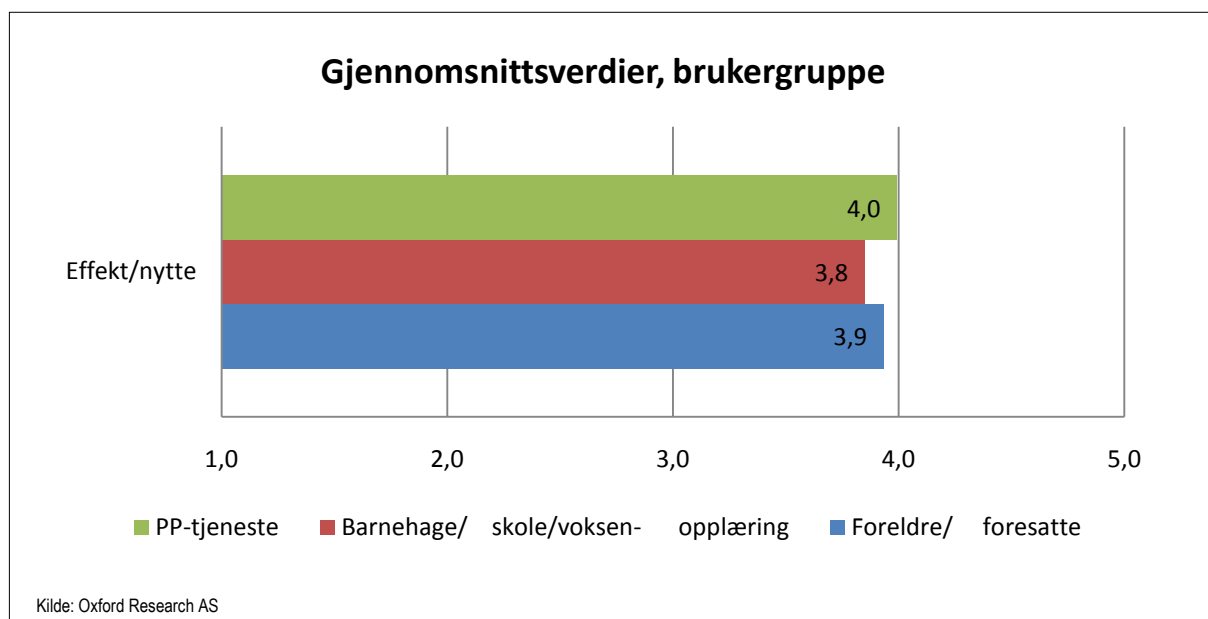
Figur 69: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225)



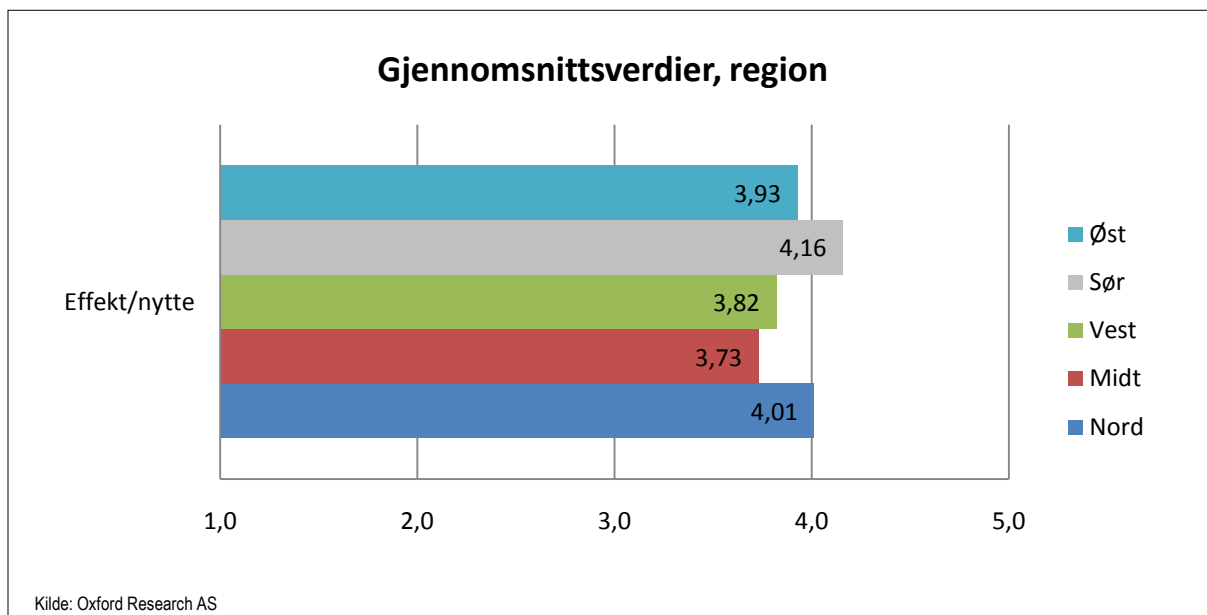
Figur 70: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225)



Figur 71: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225)



Figur 72: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Effekt/nytte" (størst og minst n= 231/225)



#### 6.4 Kvalitative kommentarer i kategorien "Effekt/nytte"

Respondentene har, som nevnt tidligere, fått muligheten til å skrive kommentarer tilhørende hver hovedkategori. Følgende er et uttrekk av gjentagende meninger fra brukerne:

Foreldre/foresatte= F

Barnehage/skole/voksenopplæring= S

PP- tjenesten= P

- Vet ikke fordi det er for tidlig å si noe om effekt/nytte (gjentatt 10 ganger både av P, S og F)
- Skolen følger ikke opp (gjentatt 2 ganger av F)
- Bra jobb (gjentatt 2 ganger av F)

Den markante "Vet ikke"-andelen på noen av krystabell- figurene ovenfor kan nok forklares ved hjelp av kommentarutdragene ovenfor, spesielt kommentarene at man enda ikke vet effekten av tiltakene.

## Kapittel 7. Generell tilfredshet

Kategorien hadde følgende to påstander

- Påstand 1: Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen.
- Påstand 2: Vi vil anbefale andre foreldre/ foresatte å benytte kompetansesenteret.

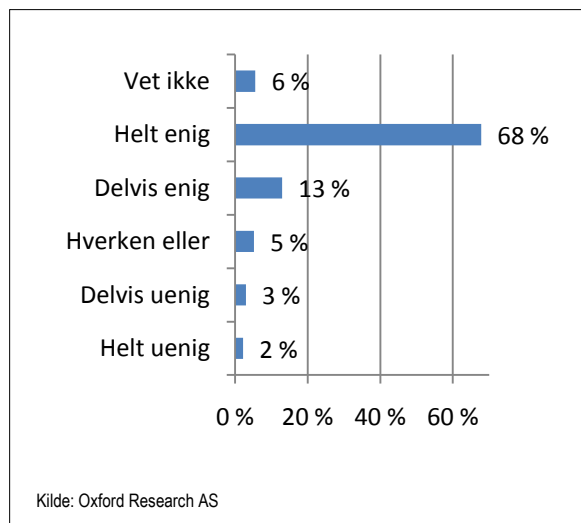
Svaralternativer er gradert slik:

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. Vet ikke

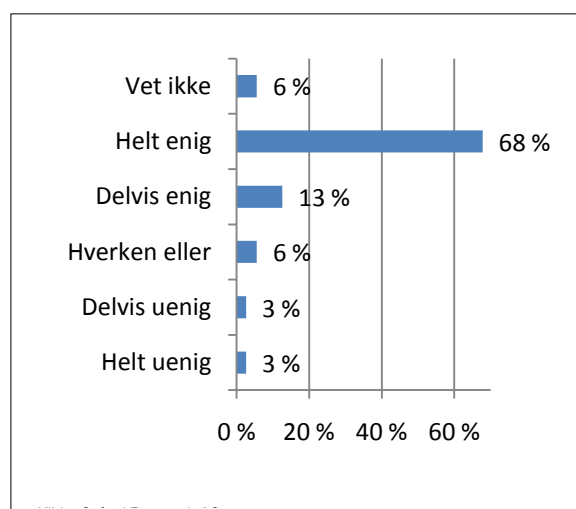
### 7.1 Relative frekvenser Generell tilfredshet

Alle relative frekvenser er basert på svar fra 270 respondenter.

Figur 73: Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen. Relativ frekvens (N= 270)



Figur 74: Vi vil anbefale andre foreldre/ foresatte å benytte kompetansesenteret. Relativ frekvens (N= 270)



Av figurene ovenfor, som representerer de to påstandene i hovedkategorien generell tilfredshet, ser vi at det er overvekt på at respondentene svarer "Helt enig". Vi kommer tilbake til gjennomsnittsverdier senere.

### 7.2 Krysstabeller Generell tilfredshet

I krysstabellene er "vet ikke" inkludert. Det er ett avsnitt for hver påstand, mot hver bakgrunnsvariabel presentert i avsnitt 3.4

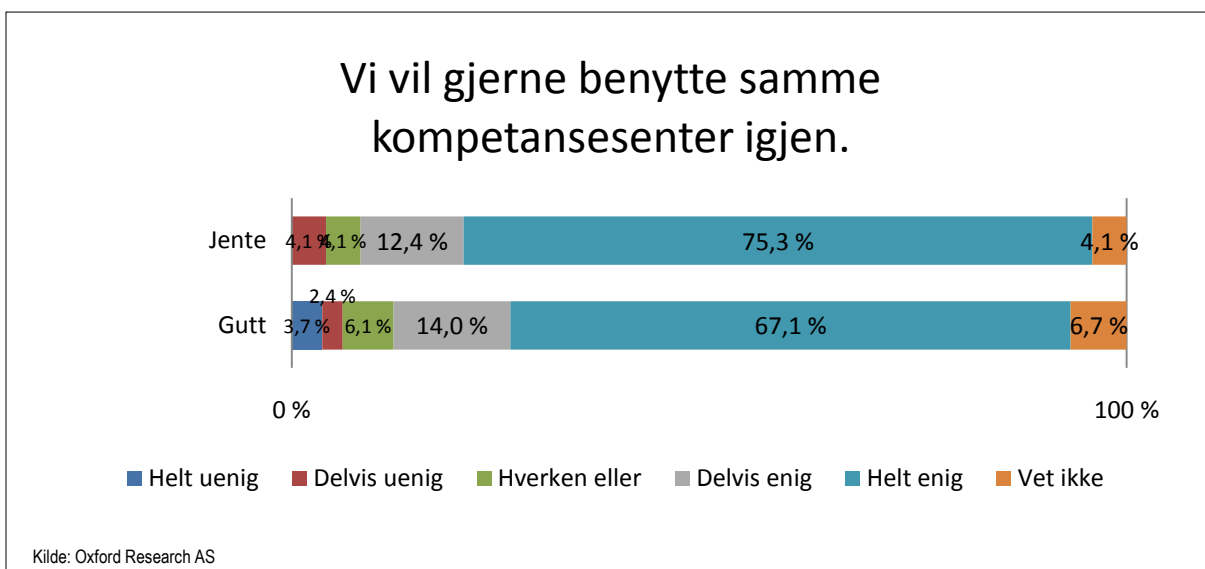
I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene.

### 7.2.1 Påstanden "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" sett i forhold til bakgrunnsvariablene

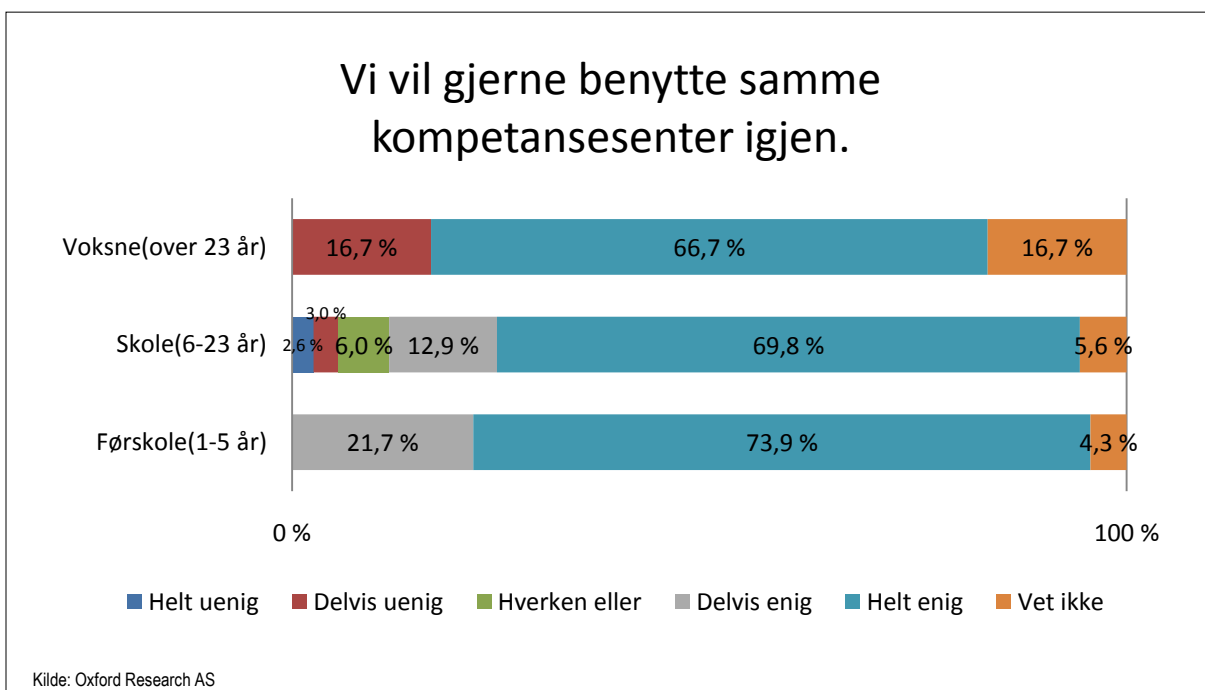
grunnsvariablene. Først presenteres figurene, deretter vil vi kommentere dem.

I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bak-

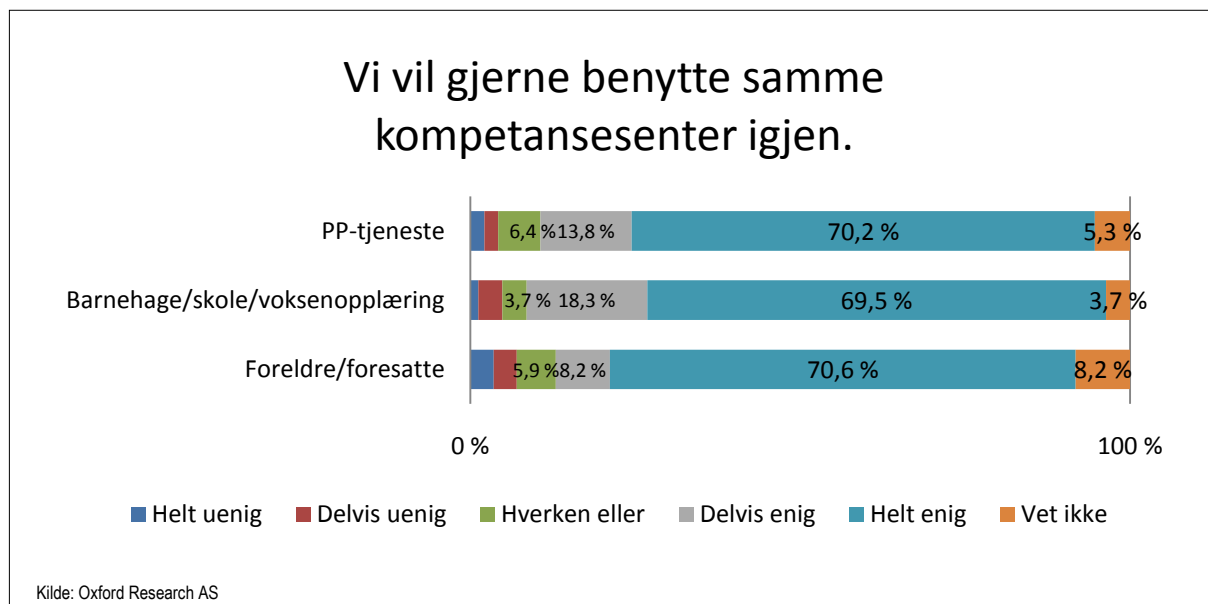
Figur 75: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261)



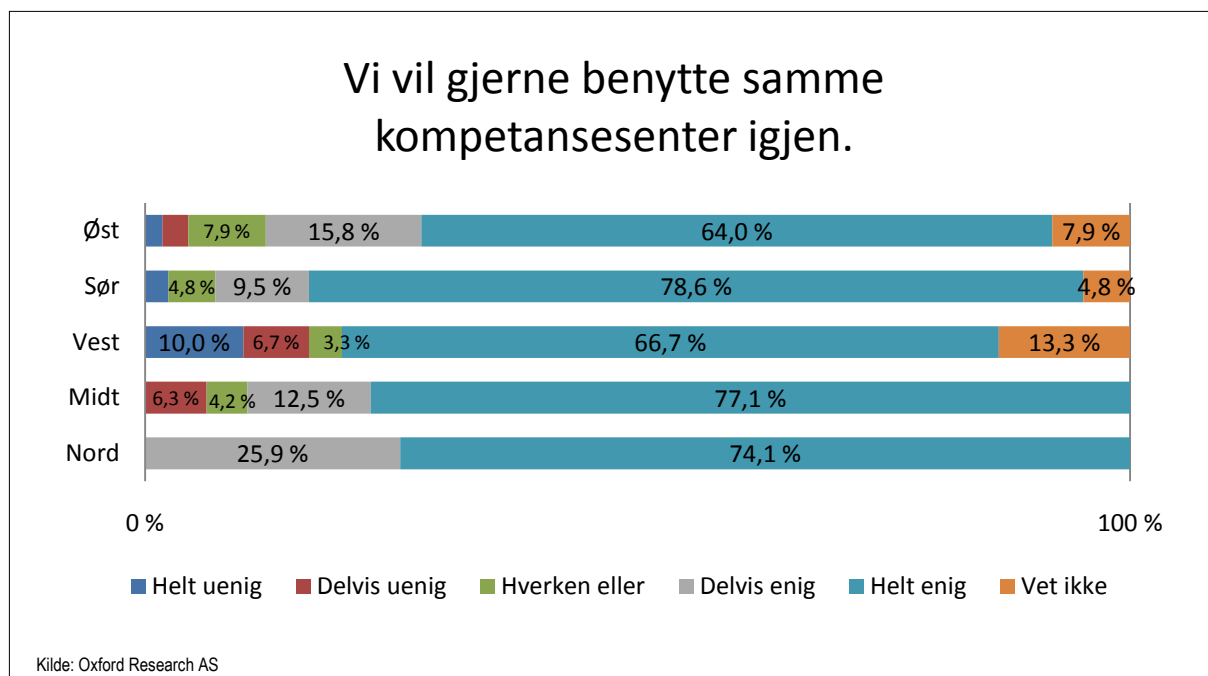
Figur 76: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261)



Figur 77: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261)



Figur 78: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen" (n= 261)



Figur 75 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondentene tilknyttet guttesaker svarer minst positivt i forhold til påstanden om å benytte samme kompetansesenter igjen. På denne påstanden er det 8 prosentpoeng<sup>12</sup> flere respondenter tilknyttet jente- saker som svarer at de er "Helt enig" i at de gjerne vil benytte samme kompetansesenter igjen.

Figur 76 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også på denne påstanden at de voksne elevene velger ytterverdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. De voksne kommer ut minst positivt her og i denne gruppen svarer 7 prosentpoeng færre, enn i gruppen med respondenter som representerer små barn (1-5 år), at de er "Helt enig" i at de gjerne vil benytte samme kompetansesenter igjen.

Figur 77 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om at de gjerne vil benytte samme kompetansesenter igjen. Når det gjelder denne påstanden ser vi ingen nevneverdige forskjeller på de tre respondentgruppene.

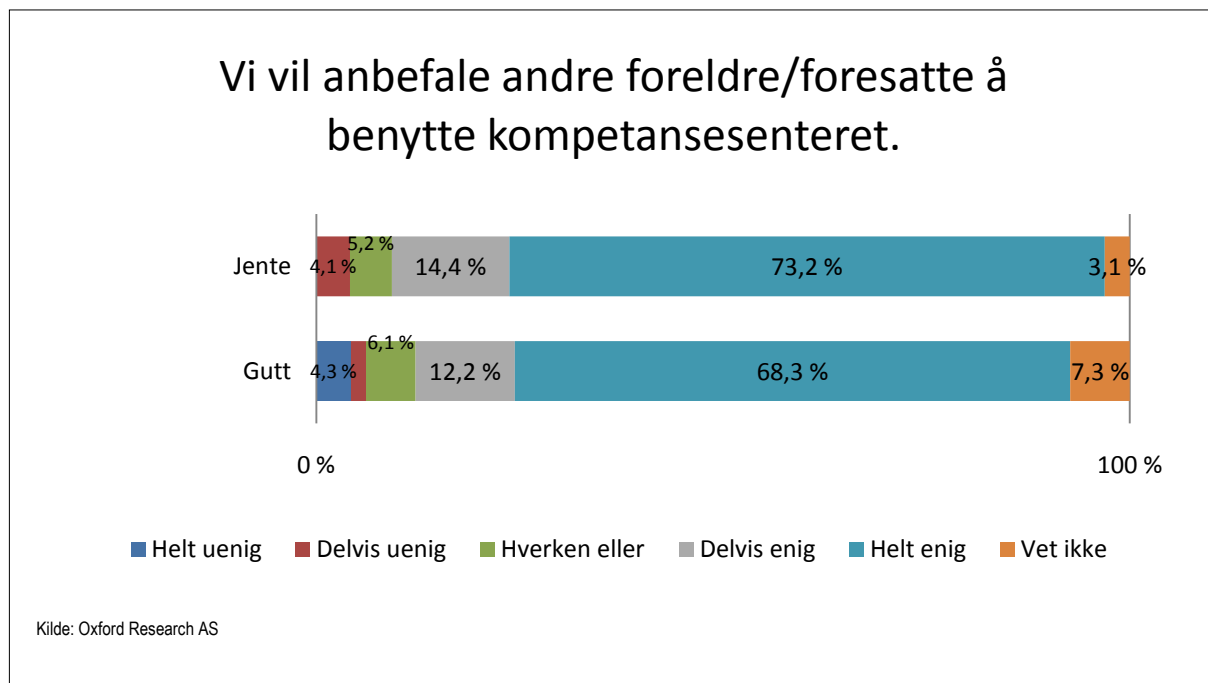
Figur 78 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at respondentene tilknyttet sentre fra region Nord peker seg ut som mest positive i forhold til denne påstanden. Av brukere tilknyttet Nord er det 7 prosentpoeng flere brukere enn i Vest- regionen som er "Helt enig" i at de gjerne vil benytte samme kompetansesenter igjen.

### **7.2.2 Påstanden "Vi vil anbefale andre foreldre/ foresatte å benytte kompetansesenteret" sett i forhold til bakgrunnsvariablene**

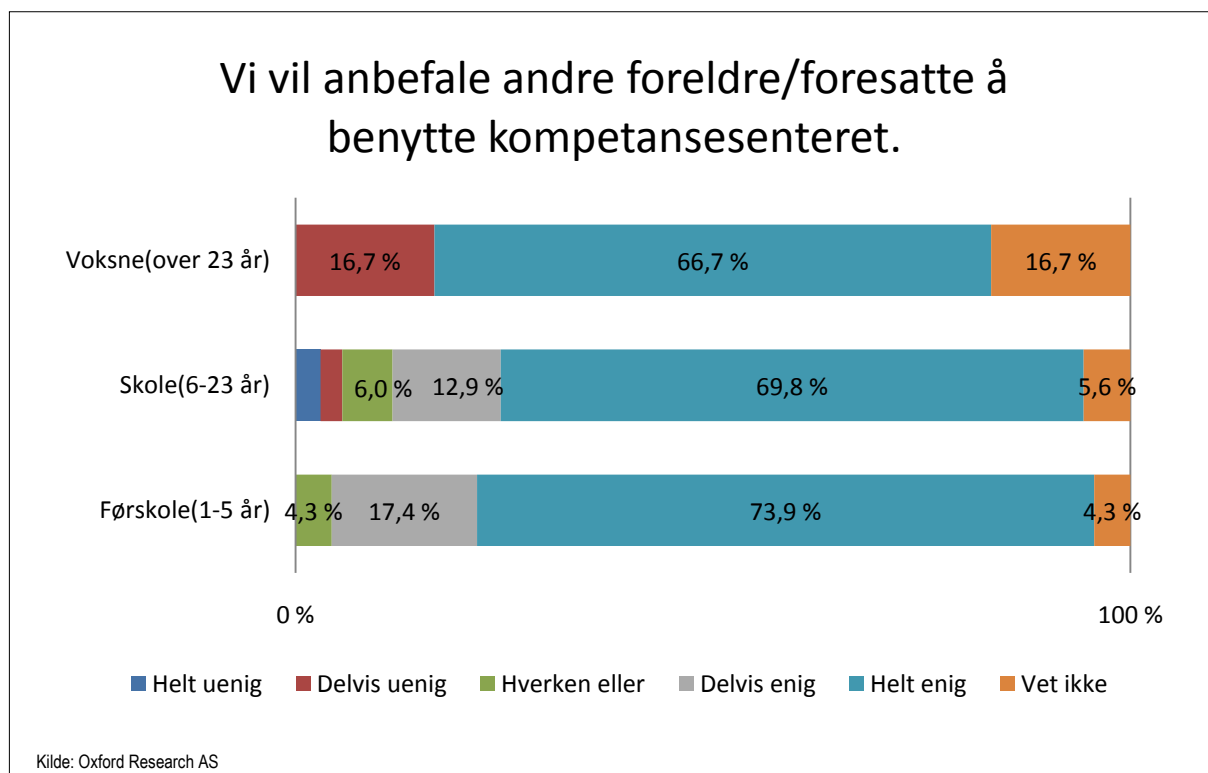
I figurene nedenfor ser vi frekvensfordelinger på overnevnte påstand sett i forhold til de fire bakgrunnsvariablene

<sup>12</sup> Prosentpoeng er forskjellen mellom to prosentandeler.

Figur 79: Bakgrunnsvariabel: Kjønn vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261)"

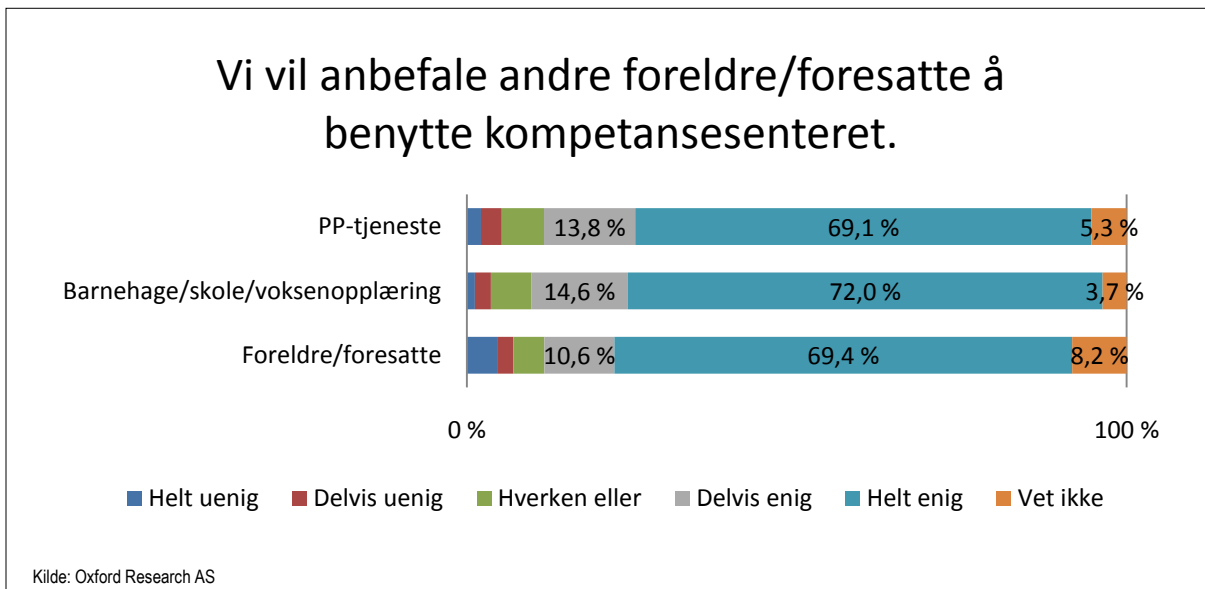


Figur 80: Bakgrunnsvariabel: Aldersgruppe vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261)"

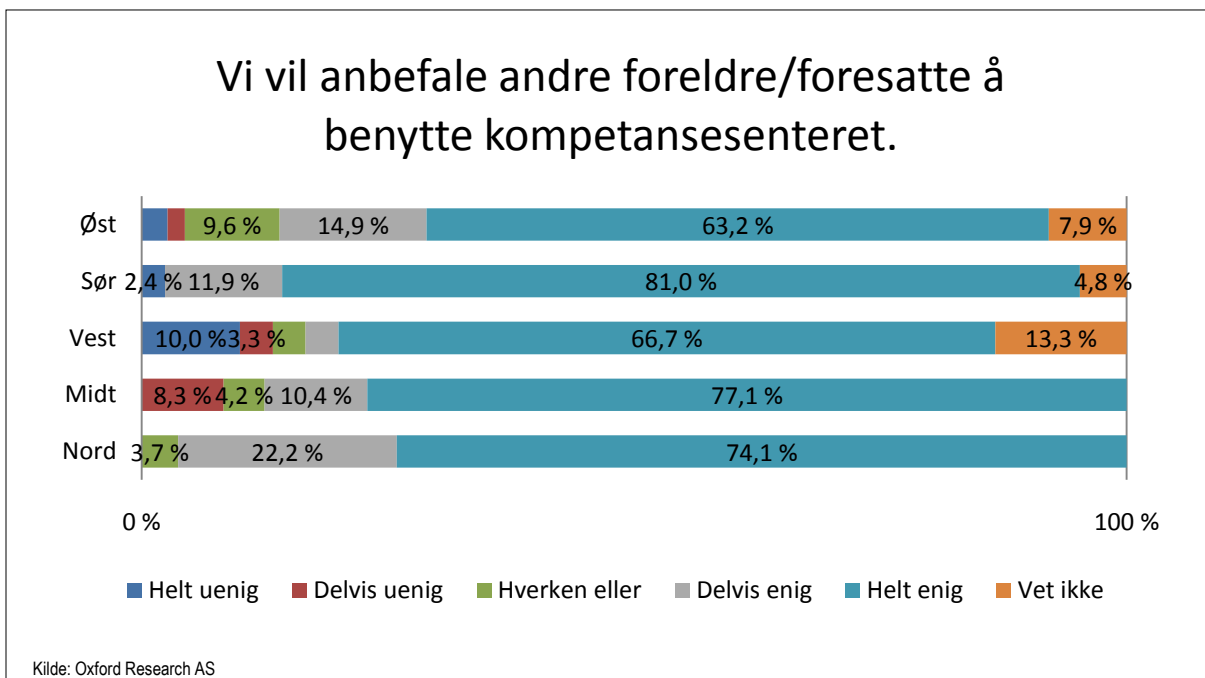




Figur 81: Bakgrunnsvariabel: Brukergruppe vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261)



Figur 82: Bakgrunnsvariabel: Region vs "Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret" (n= 261)



Figur 79 viser hvordan respondentene svarer på saker tilknyttet kjønn. Vi ser at respondentene tilknyttet guttesaker svarer minst positivt i forhold til påstanden om å benytte samme kompetansesenter igjen. På denne påstanden er det 5 prosentpoeng flere respondenter tilknyttet jentesaker som svarer at de "Helt enig" i at de vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret de har vært tilknyttet.

Figur 80 viser respondentenes svar på saker tilknyttet tre ulike aldersgrupper. Vi ser også på denne påstanden at de voksne elevene velger ytrevdiene i større grad enn de to andre respondentgruppene. Respondenter som representerer små barn (1-5 år) kommer ut som mest positive til denne påstanden. I denne gruppen svarer 7 prosentpoeng flere enn i gruppen voksne elever, at de er "Helt enig" i at de vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret de har vært tilknyttet.

Figur 81 viser hvordan de ulike respondentgruppene svarer på påstanden om at de gjerne vil benytte samme kompetansesenter igjen. Når det gjelder denne påstanden ser vi ingen nevneverdige forskjeller mellom de tre respondentgruppene.

Figur 82 viser respondentenes svar på saker tilknyttet de ulike regionene. Figuren viser at respondentene tilknyttet sentre fra region Sør peker seg ut som mest positive i forhold til denne påstanden. Av brukere tilknyttet Sør er det 14 prosentpoeng flere enn i Vest-regionen som er "Helt enig" i at de vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret.

### 7.3 Samlede gjennomsnittsverdier i kategorien "Generell tilfredshet"

Figurene nedenfor illustrerer gjennomsnittet av de to påstandene i kategorien "Generell tilfredshet" samlet. Figurene understøtter, supplerer og oppsummerer funn i krysstabellene ovenfor. Krysstabellene kan dog være litt mer detaljert enn de samlede gjennomsnittsverdiene. Svaralternativer på påstandene som inngår i kategorien er gradert slik:

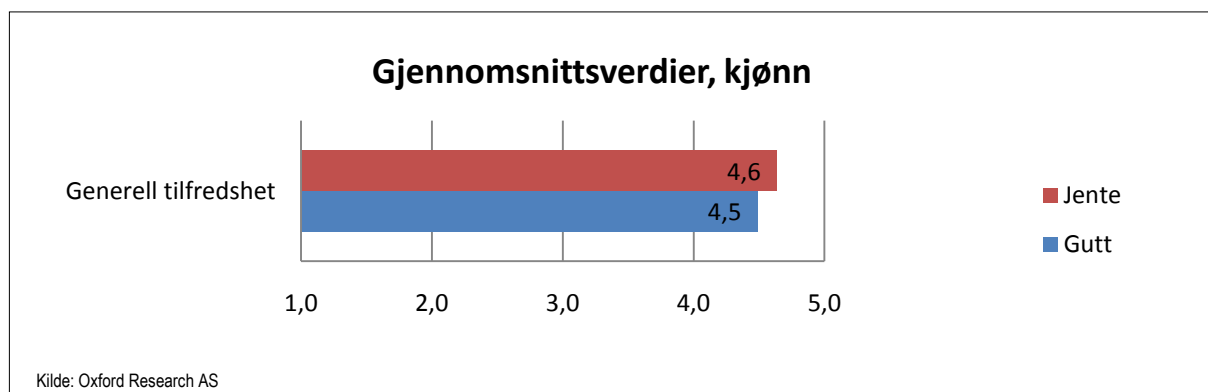
1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Hverken eller
4. Delvis enig
5. Helt enig

Gjennomsnittsverdien 1 betyr på det samlede gjennomsnittet at man er "Helt uenig" i at man har opplevd tilgjengelighet og respekt ved kompetansesenteret saken er tatt inn. Verdien 5 betyr således det motsatte.

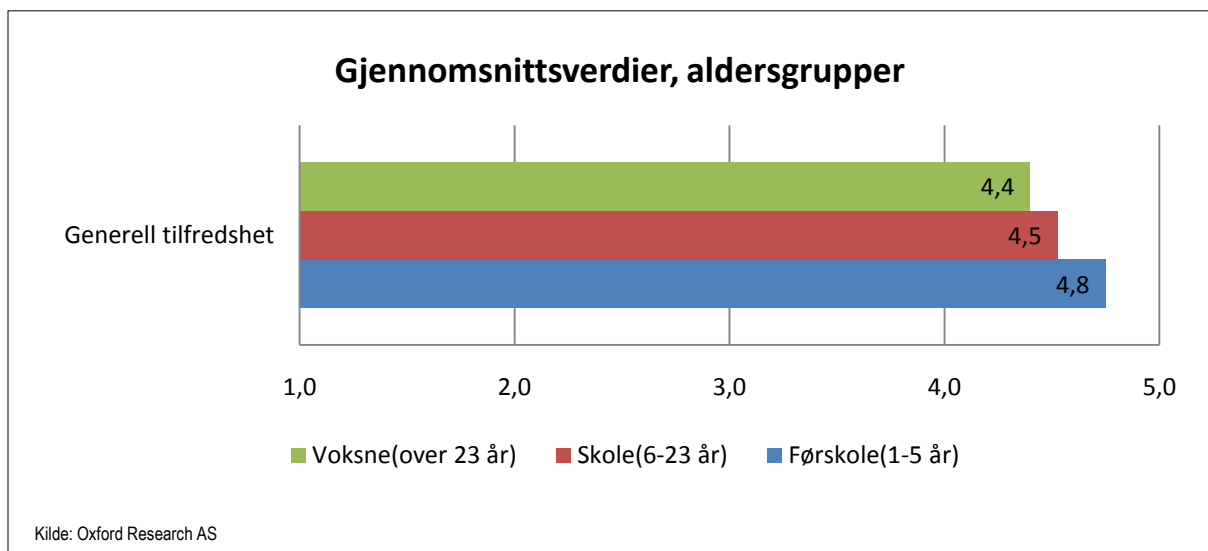
For ikke å påvirke gjennomsnittsverdien er "Vet ikke" tatt ut i beregningen av gjennomsnittet.

Oppsummert ser vi at alle gjennomsnittsverdiene ligger mellom 4 og 5, hvilket betyr at gjennomsnittet av brukerne som har svart på undersøkelsen er delvis enige eller helt enige i at de vil benytte samme kompetansesenter igjen og vil anbefale sentret til andre foreldre/foresatte. Vi ser imidlertid variasjoner regionalt og i forhold til aldersgruppen på barnet/eleven saken gjelder. Dette kunne vært interessant å undersøke videre.

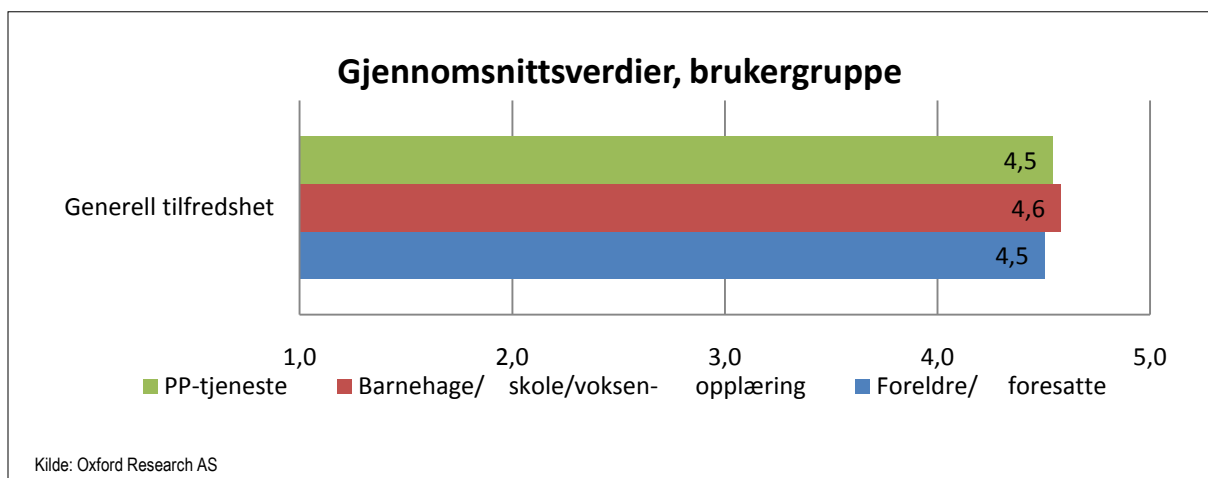
Figur 83: Kjønn vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246)



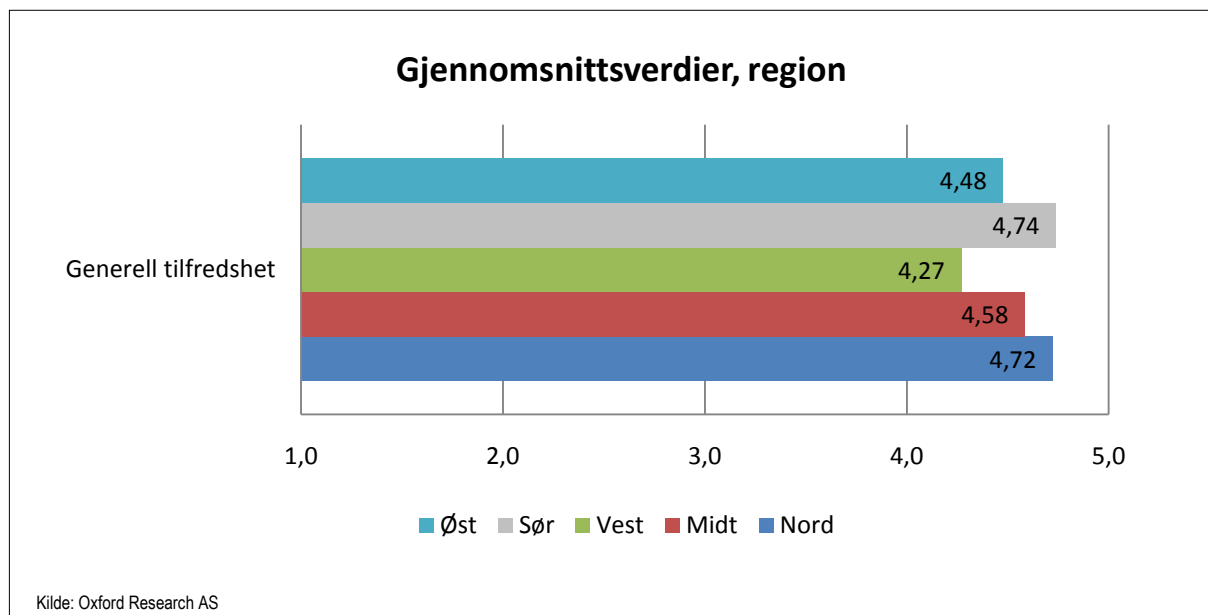
Figur 84: Aldersgrupper vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246)



Figur 85: Brukergruppe vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246)



Figur 86: Region vs samlet gjennomsnitt i kategorien "Generell tilfredshet" (n= 246)



#### 7.4 Kvalitative kommentarer i kategorien "Generell tilfredshet"

Respondentene har, som nevnt tidligere, fått muligheten til å skrive kommentarer tilhørende hver hovedkategori. Følgende er et uttrekk av gjentakende meninger fra brukerne:

Foreldre/foresatte= F

Barnehage/skole/voksenopplæring= S

PP- tjenesten= P

- For lang ventetid. (Gjentatt 3 ganger av F).
- Fornøyd/god hjelp. (Gjentatt 5 ganger av F).
- Flinke/hyggeilig personale. (Gjentatt 4 ganger av S).
- Trenger mer oppfølging. (Gjentatt 2 ganger av F og S).  
Hjelpen er ikke god nok. (Gjentatt 5 ganger av F, P og S).

# Vedlegg

## Vedlegg 1: Spørreskjema med spørsmål og svarkategorier

Skriv inn kode(10 bokstaver/tall): \_\_\_\_\_

Angi med et kryss hvor enig eller uenig du er i påstandene nedenfor. Du kan også svare "Vet ikke". Du kan også komme med kommentarer.

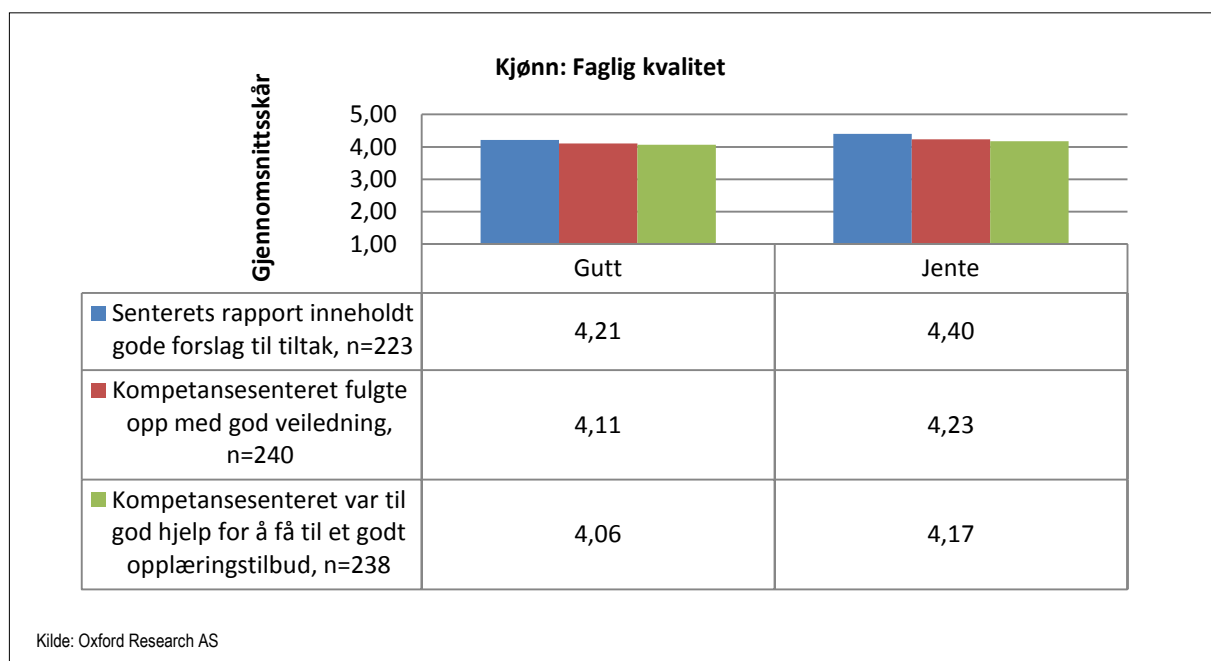
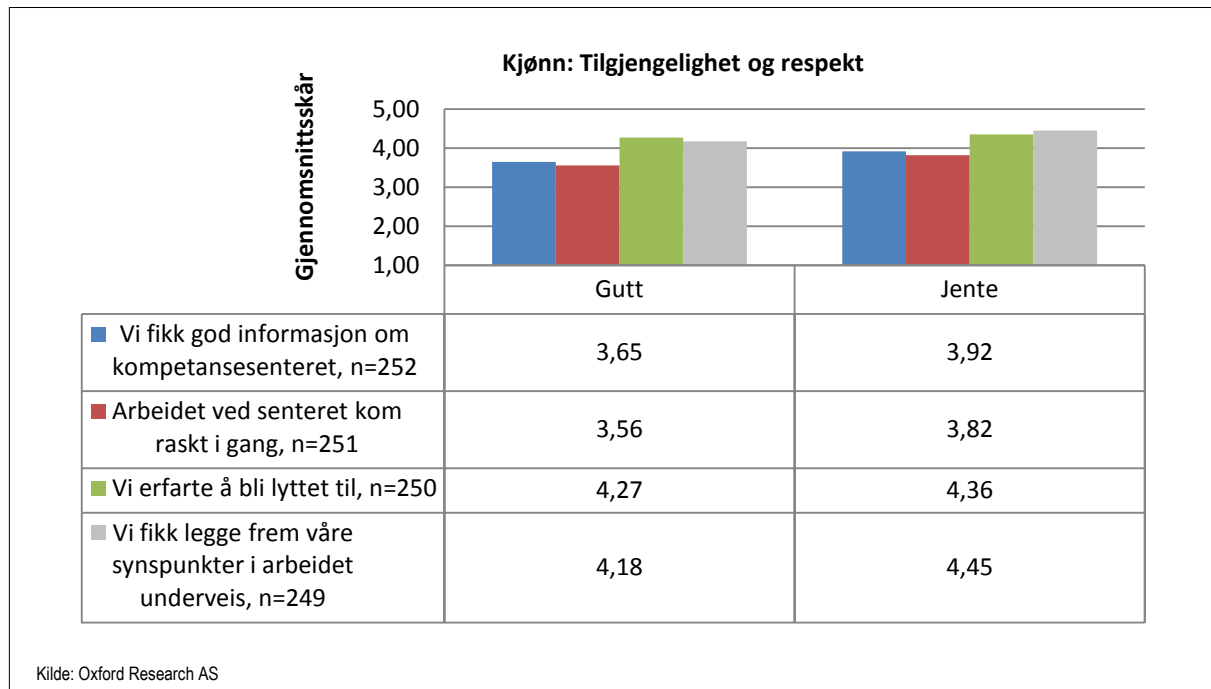
Tilgjengelighet og respekt	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken eller	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret.						
Arbeidet ved senteret kom raskt i gang.						
Vi erfarte å bli lyttet til.						
Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis.						
Har du øvrige kommentarer til spørsmålene som omhandler tilgjengelighet og respekt?						

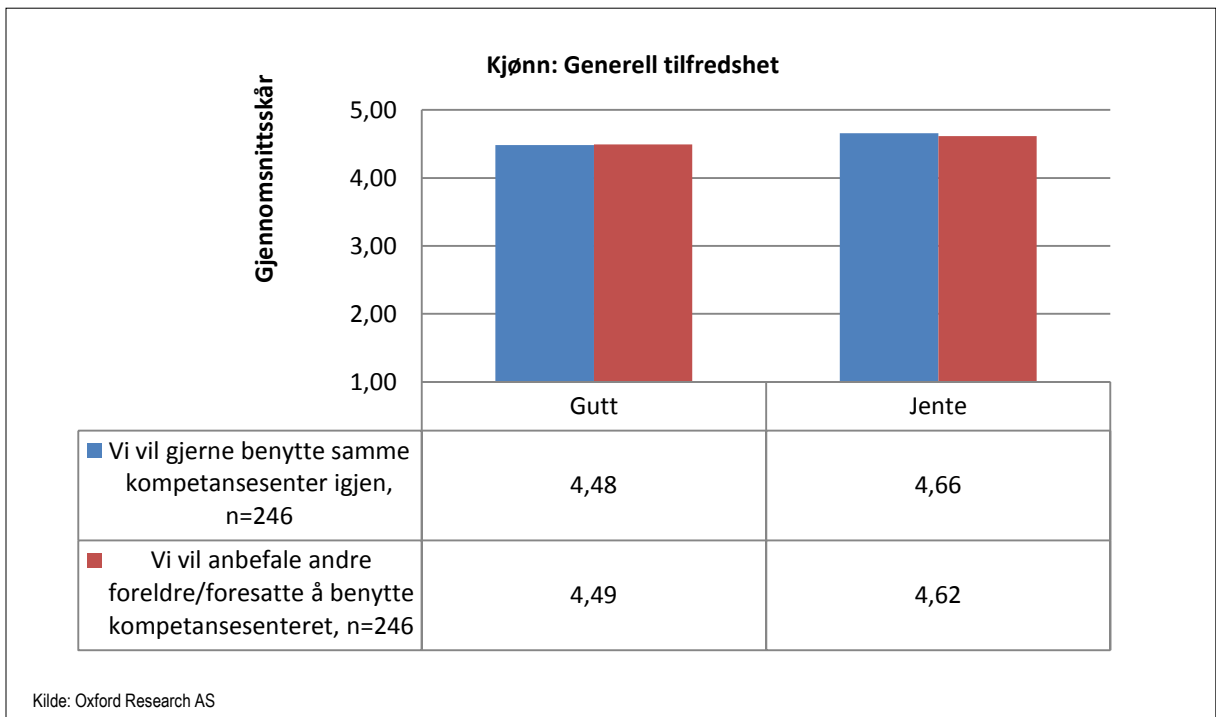
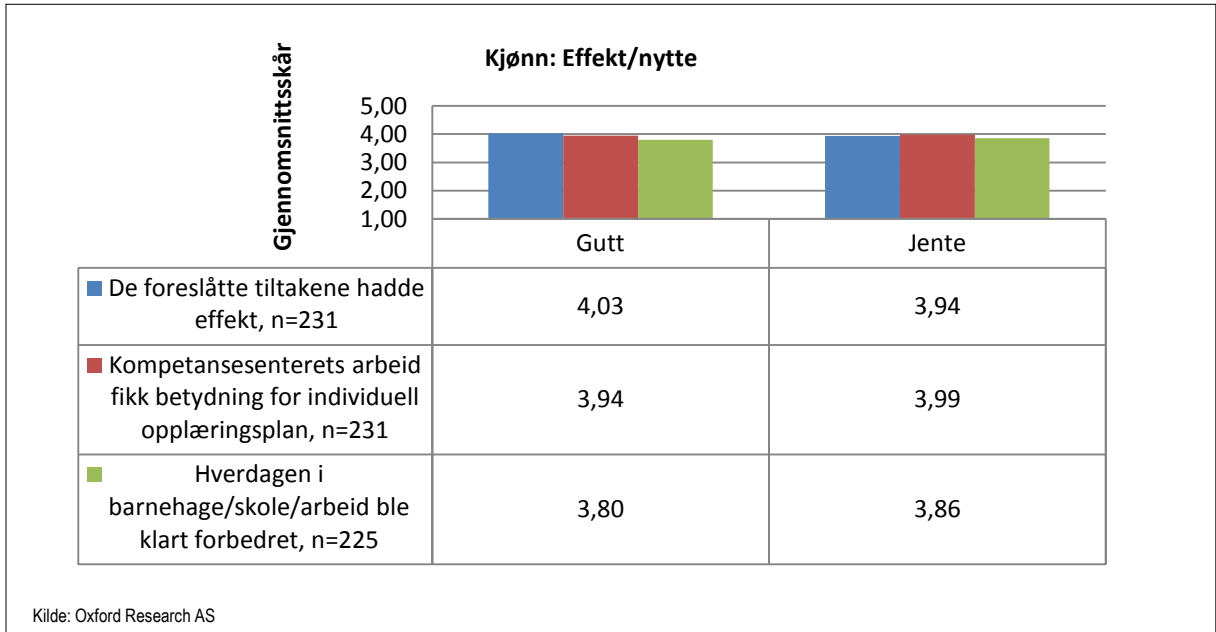
Faglig kvalitet	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken eller	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak.						
Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning.						
Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud.						
Har du øvrige kommentarer til spørsmålene som omhandler faglig kvalitet?						

Effekt/ nytte	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken eller	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
De foreslåtte tiltakene hadde effekt.						
Kompetansesenterets arbeid fikk betydning for individuell opplæringsplan.						
Hverdagen i barnehage/skole/arbeid ble klart forbedret.						
Har du øvrige kommentarer til spørsmålene som omhandler effekt/nytte?						

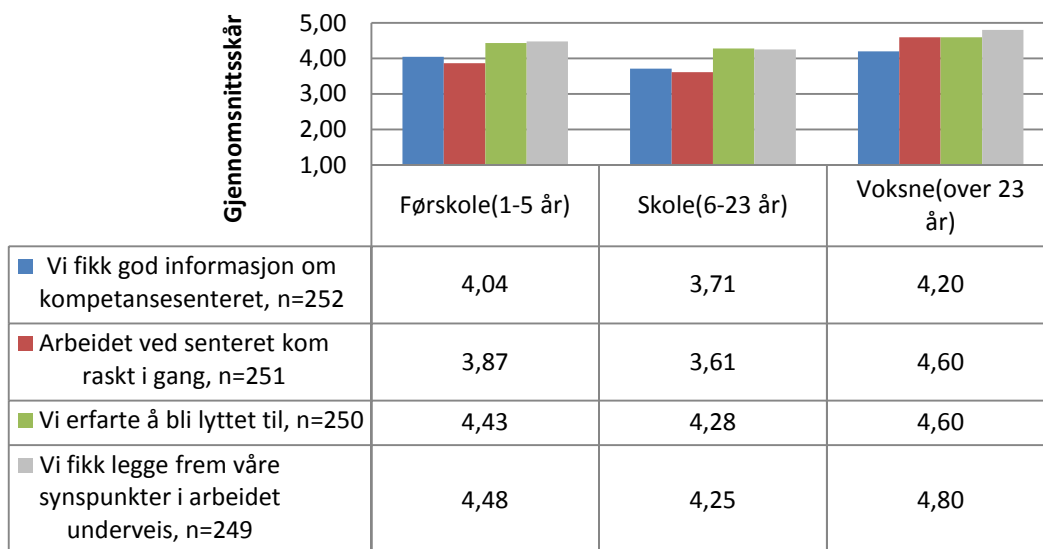
Generell tilfredshet.	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken eller	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Vi vil gjerne benytte samme kompetansesenter igjen.						
Vi vil anbefale andre foreldre/foresatte å benytte kompetansesenteret.						
Har du øvrige kommentarer til spørsmålene som omhandler generell tilfredshet?						

**Vedlegg 2: Gjennomsnittverdier på enkeltpåstander knyttet til samtlige bakgrunnsvariabler.**



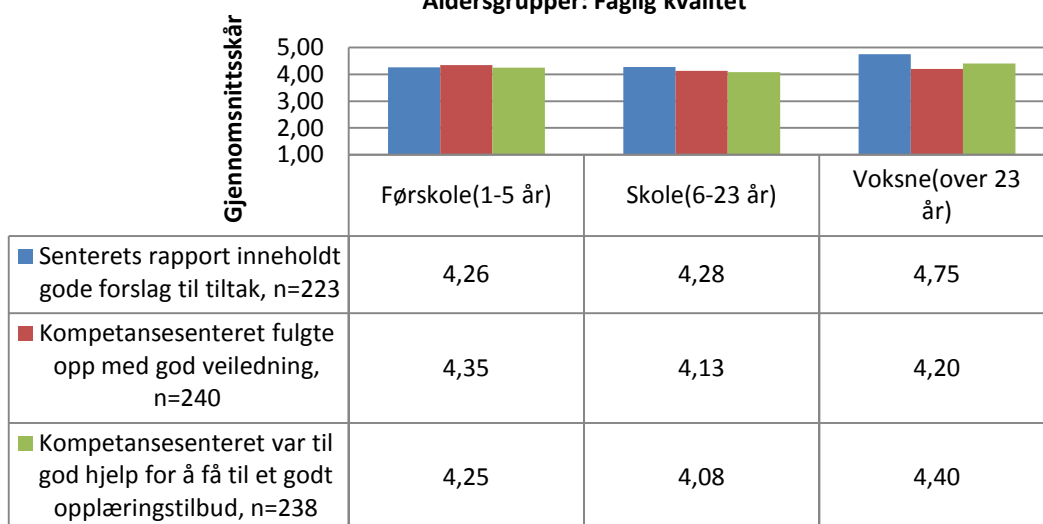


### Aldersgrupper: Tilgjengelighet og respekt



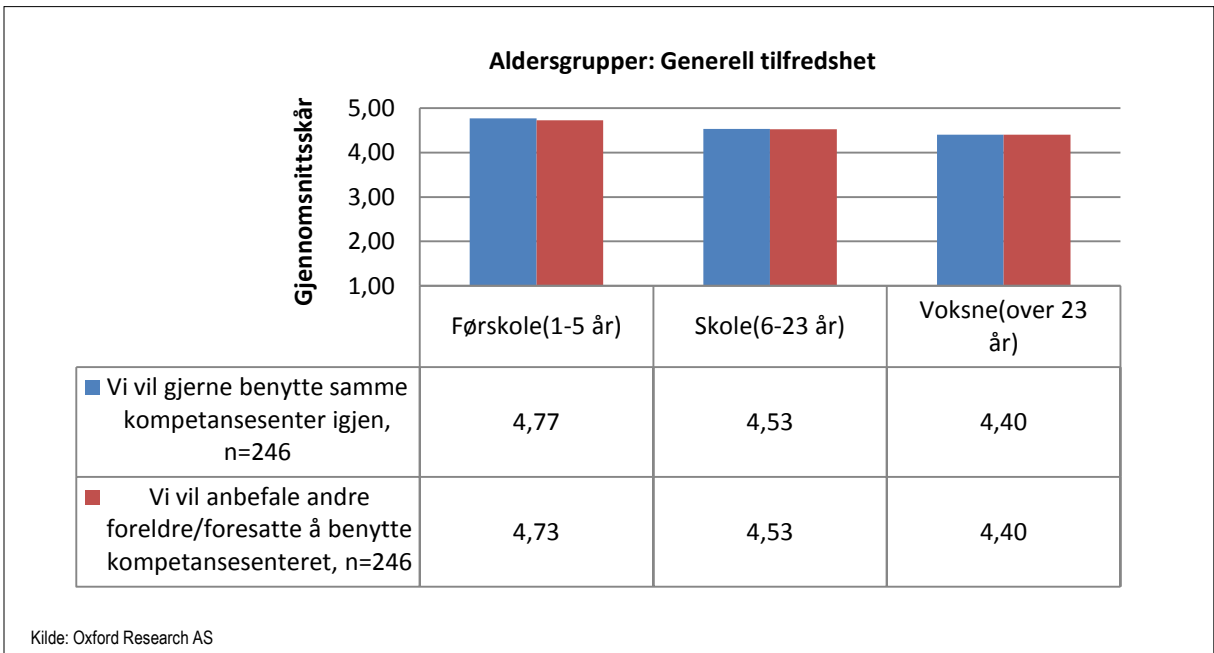
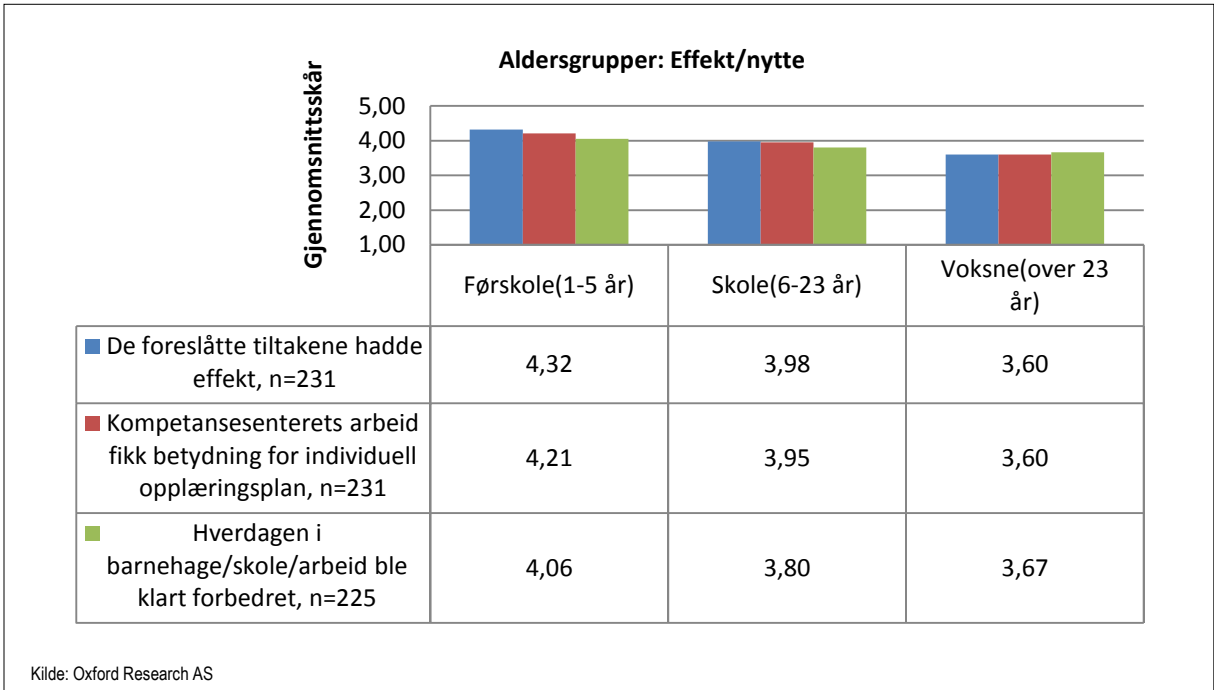
Kilde: Oxford Research AS

### Aldersgrupper: Faglig kvalitet

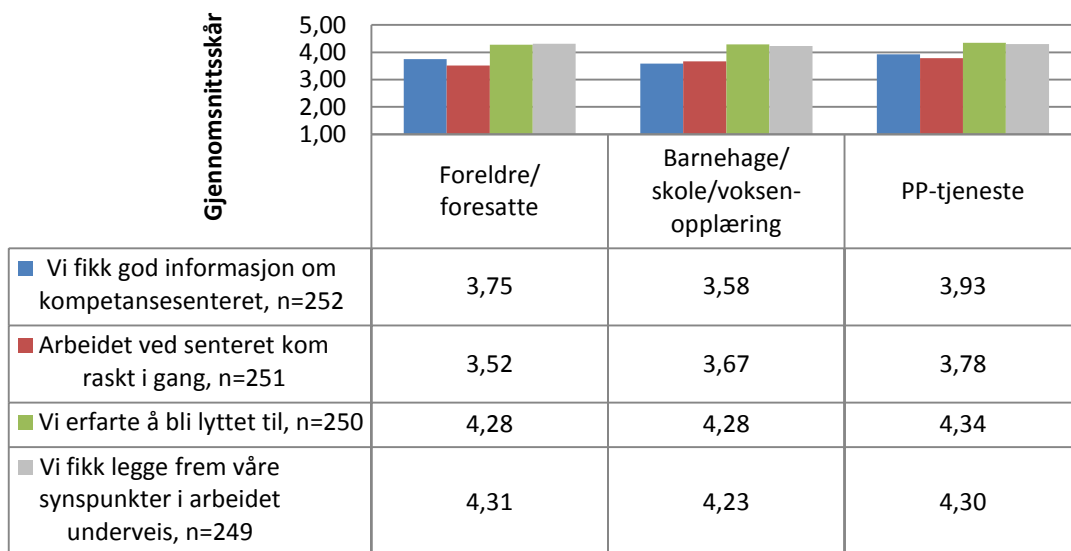


Kilde: Oxford Research AS



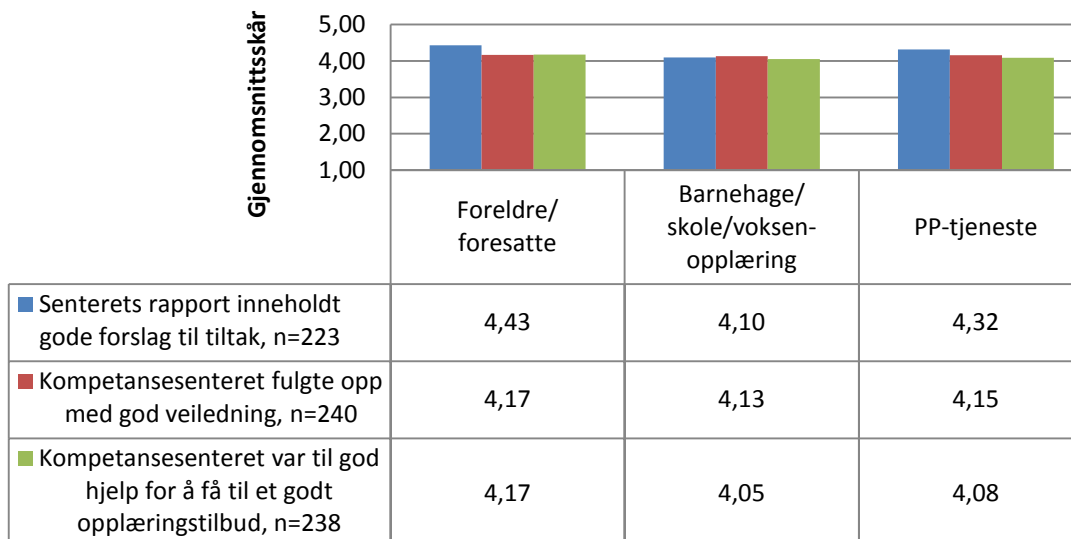


### Brukergruppe: Tilgjengelighet og respekt

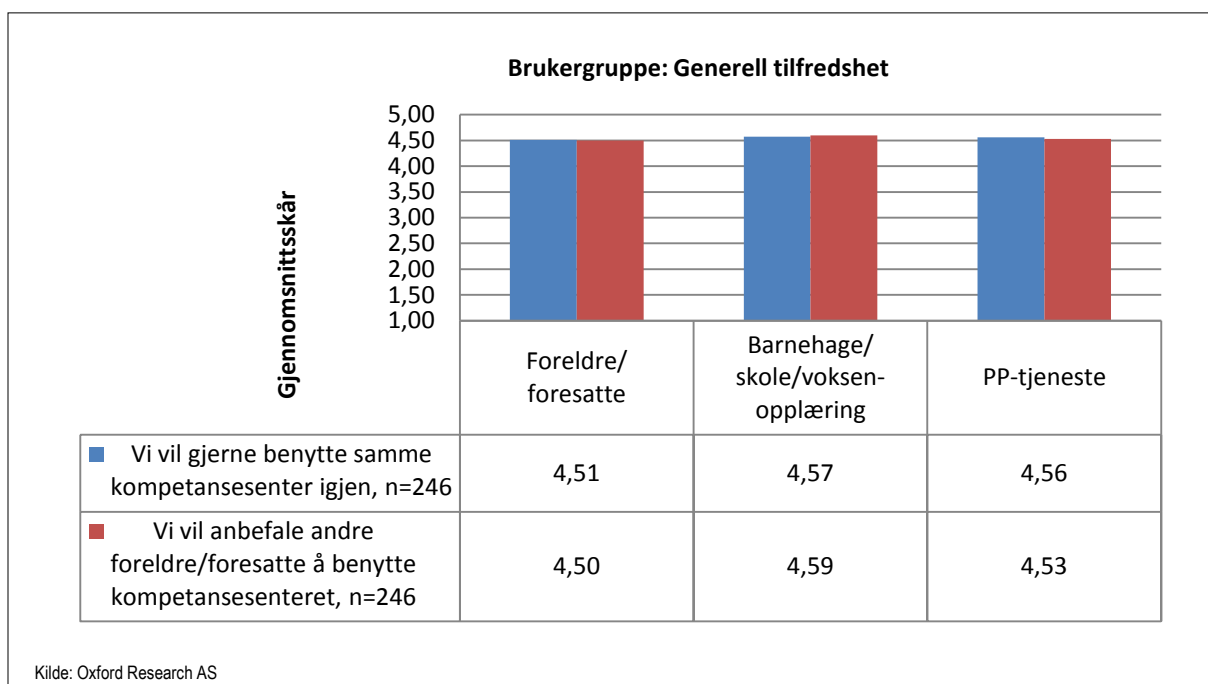
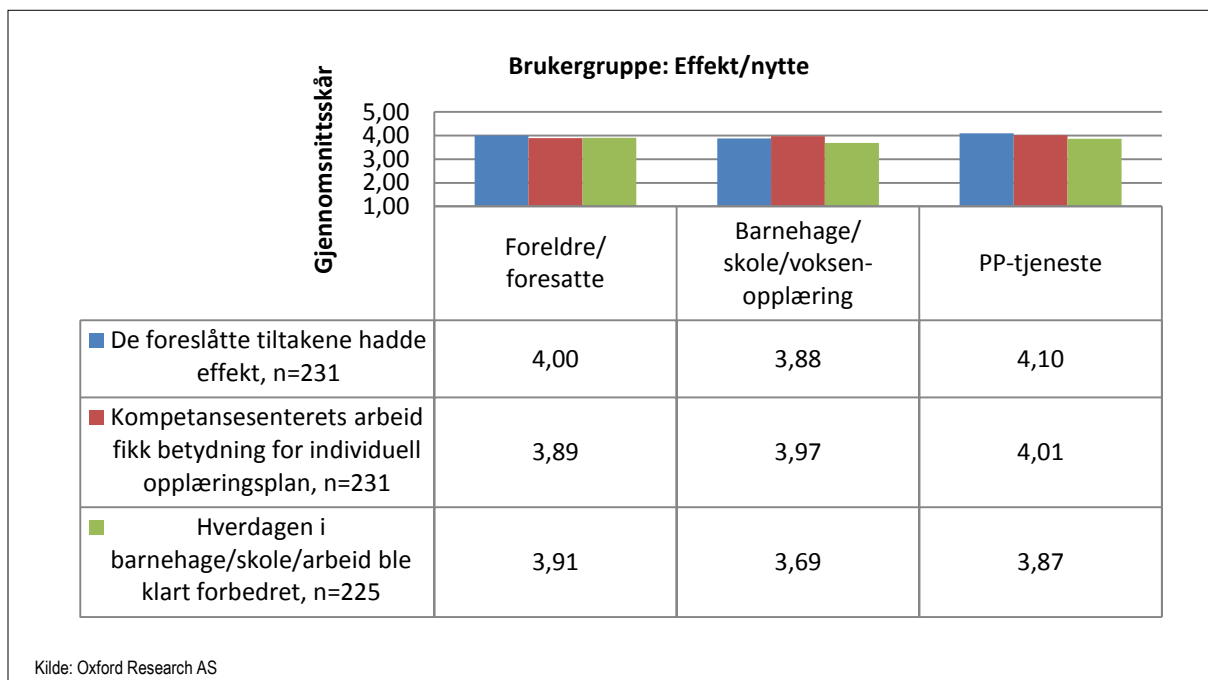


Kilde: Oxford Research AS

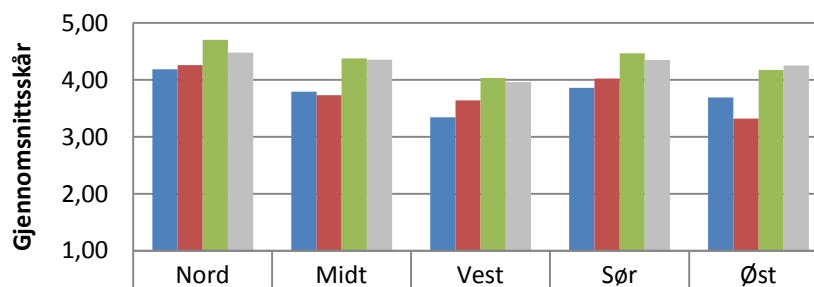
### Brukergruppe: Faglig kvalitet



Kilde: Oxford Research AS



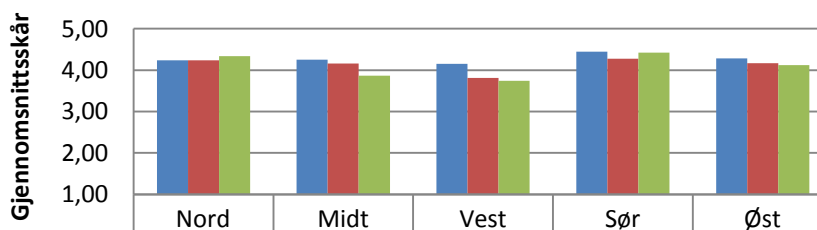
### Region: Tilgjengelighet og respekt



	Nord	Midt	Vest	Sør	Øst
■ Vi fikk god informasjon om kompetansesenteret, n=252	4,19	3,79	3,34	3,86	3,69
■ Arbeidet ved senteret kom raskt i gang, n=251	4,26	3,73	3,64	4,02	3,32
■ Vi erfarte å bli lyttet til, n=250	4,70	4,38	4,03	4,47	4,17
■ Vi fikk legge frem våre synspunkter i arbeidet underveis, n=249	4,48	4,35	3,96	4,35	4,25

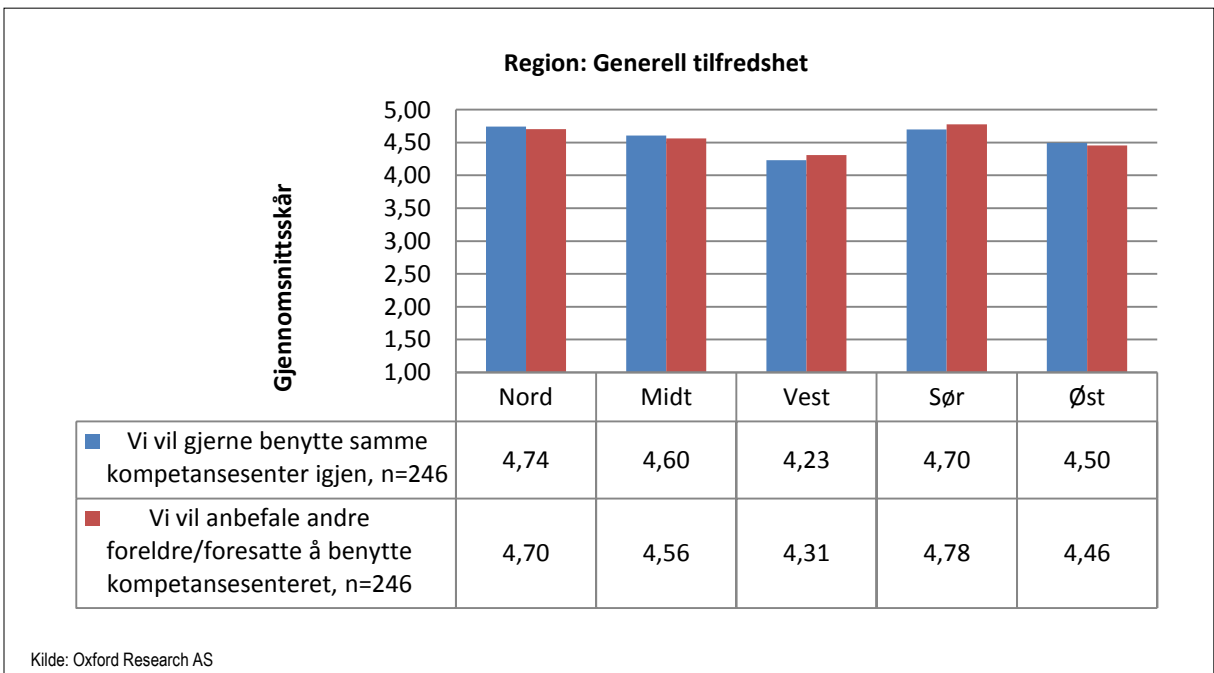
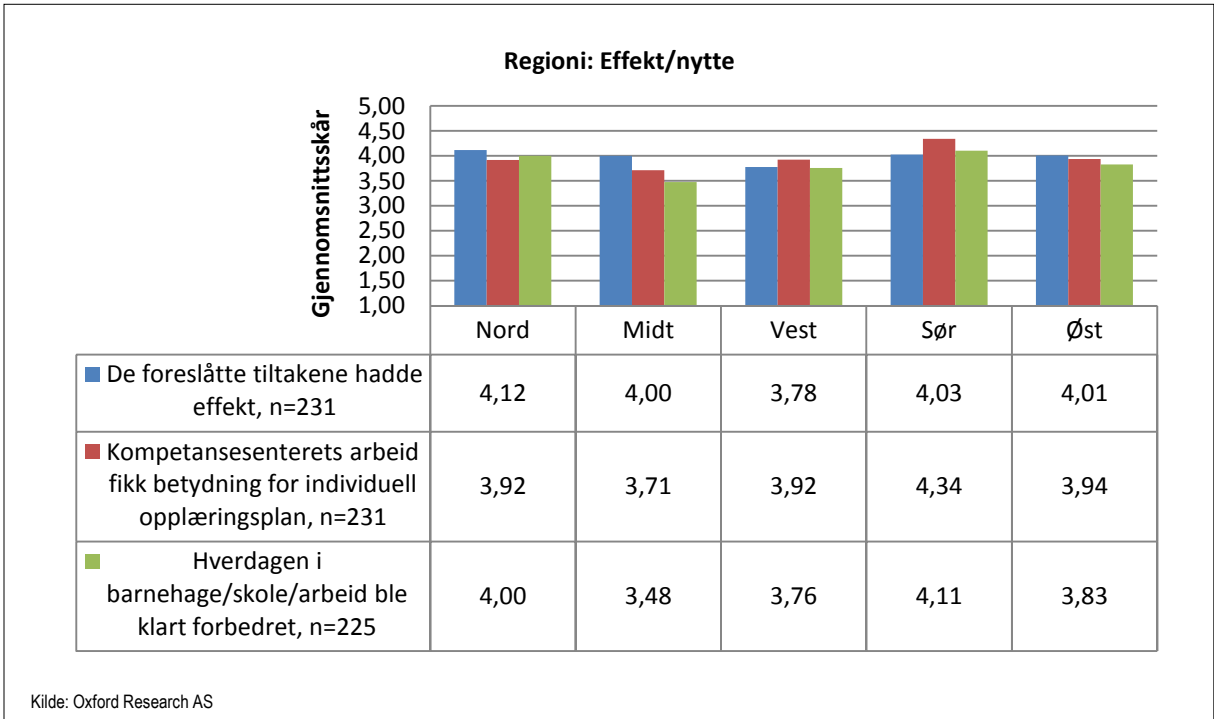
Kilde: Oxford Research AS

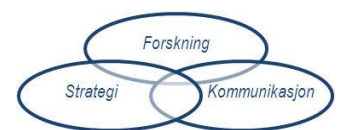
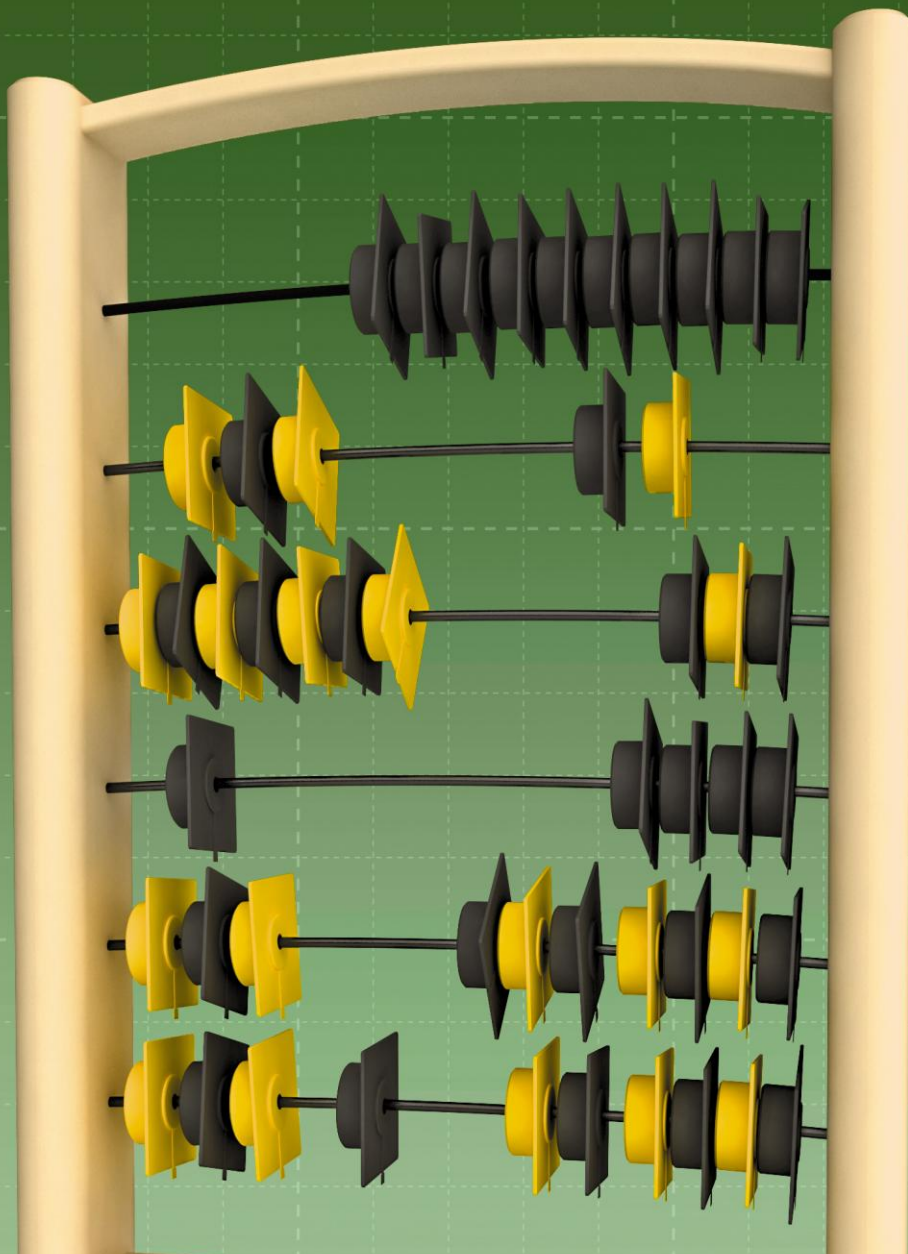
### Region: Faglig kvalitet



	Nord	Midt	Vest	Sør	Øst
■ Senterets rapport inneholdt gode forslag til tiltak, n=223	4,24	4,25	4,15	4,44	4,28
■ Kompetansesenteret fulgte opp med god veiledning, n=240	4,24	4,16	3,81	4,28	4,17
■ Kompetansesenteret var til god hjelp for å få til et godt opplæringstilbud, n=238	4,33	3,87	3,74	4,43	4,12

Kilde: Oxford Research AS





Oxford Research AS, Kjøita 42, 4630 Kristiansand, Norge, Tlf. 40 00 57 93, [www.oxford.no](http://www.oxford.no)