

Beregnet til
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Dokument type
Erfaringsrapport

Dato
September, 2020

ERFARINGSRAPPORT

BRUKERUNDERSØKELSE BLANT DELTAKERE I

INTRODUKSJONSPROGRAMMET: GJENNOMFØRING

AV PILOT-BRUKERUNDERSØKELSE



ERFARINGSRAPPORT BRUKERUNDERSØKELSE BLANT DELTAKERE I INTRODUKSJONSPROGRAMMET: GJENNOMFØRING AV PILOT-BRUKERUNDERSØKELSE

Oppdragsnavn **Brakerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet:
Gjennomføring av pilot-brakerundersøkelse**

Mottaker **Integrerings- og mangfoldsdirektoratet**

Dokument type **Erfaringsrapport**

Versjon **1**

Dato **14.9.2020**

Utført av **Rambøll Management Consulting**

Beskrivelse **Erfaringsrapporten inneholder dokumentasjon på hva som er gjort, hvilke valg som er foretatt og faglige begrunnelser for valgene og for våre anbefalinger til gjennomføringen av brukerundersøkelsen.**

Rambøll
Hoffsveien 4
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

T +47 2252 5903
<https://no.ramboll.com>

INNHALDSFORTEGNELSE

1.	Innledning	2
1.1	Bakgrunn for oppdraget	2
1.2	Oppdragets formål og Rambølls oppdragsforståelse	3
2.	Gjennomføring av piloten	5
2.1	Forfase	5
2.2	Pilotering trinn 1	6
2.3	Pilotering trinn 2	7
2.4	Pilotering trinn 3	10
2.4.1	Deltakelse i trinn 3	12
2.4.2	Spørreskjema i trinn 3	13
2.4.3	Gjennomføring i trinn 3	13
3.	Erfaringer og anbefalinger	14
3.1	Valg av datainnsamlingsmetoder/gjennomføring av brukerundersøkelsen	14
3.1.1	Datainnsamling i undervisningssammenheng skaper de beste vilkårene for gjennomføring	15
3.1.2	Oversettelse av undersøkelsen til deltakernes morsmål vil bidra til å hindre systematisk frafall	17
3.1.3	Kommunen som ansvarlig for gjennomføringen	18
3.1.4	Prosedyre for uttrekk av programdeltakere	23
3.2	Hvordan påvirker teknisk funksjonalitet respondentenes forståelse og opplevelse av spørreskjemaet?	25
3.2.1	Bruk av lydfiler og oversettelser til flere språk	25
3.2.2	Konkrete instruksjoner i spørreskjema	26
3.2.3	Kun ett spørsmål per side i spørreskjema	26
3.2.4	Grafikk i spørreskjema	27
3.3	Hvordan sikre at undersøkelsen oppleves anonym?	28
3.4	Tematikk og spørsmål i brukerundersøkelsen	30
3.4.1	Innledende vurdering av spørreskjemaet mot teori	32
3.4.2	Vurdering mellom skisse og teori og utforming av spørsmål	33
3.4.3	Tilbakemeldinger på spørsmål og temaer	34
3.4.4	Statistiske tester av spørreskjemaet	36
3.5	Bruk av resultatet i kvalitetsutvikling	41
3.6	Oppsummerende kommentar	43

1. INNLEDNING

Denne erfaringsrapporten oppsummerer piloten for brukerundersøkelsen i introduksjonsprogrammet. Erfaringsrapporten inneholder dokumentasjon på hva som er gjort, hvilke valg vi har foretatt underveis og faglige begrunnelser for valgene og for våre anbefalinger til gjennomføringen av brukerundersøkelsen. I dette kapittelet beskriver vi bakgrunn for oppdraget og oppdragets formål.

1.1 Bakgrunn for oppdraget

Introduksjonsprogrammet er i dag et av de viktigste integreringsverktøyene. Introduksjonsprogrammet har som mål å forberede nyankomne flyktninger med behov for grunnleggende kvalifisering til deltakelse i samfunn, utdanning og arbeidsliv i Norge.

Introduksjonsprogrammet for flyktninger er en av to ordninger innenfor introduksjonsloven. Det overordnede målet med introduksjonsordningen er «å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. Loven skal videre legge til rette for at asylsøkere raskt får kjennskap til norsk språk, kultur og samfunnsliv» (Introduksjonsloven, 2003, § 1). Introduksjonsprogrammet er rettet mot flyktninger i aldersgruppen 18-55 år som trenger grunnleggende kvalifisering. Programmet skal inneholde opplæring i norsk og samfunnskunnskap, i tillegg til tiltak rettet mot arbeid og utdanning. Deltakerne har også rett på en individuelt tilrettelagt plan. Det er kommunene som har ansvaret for introduksjonsprogrammet, og skal tilby deltakerne et helårsprogram som foregår på fulltid. Programmets varighet er to år, men det kan forlenges til tre år ved behov (Introduksjonsloven, 2003, § 4-6).

Fra 2010 har det vært en målsetting om at 70 prosent av deltakerne skal være over i arbeid og/eller utdanning ett år etter programmets slutt (Djuve et al., 2017, s. 23). Tall fra 2018 viser at dette var gjeldene for 63 prosent av deltakerne (SSB, 2018). Disse resultatene varierer på bakgrunn av både alder, landgruppe, kjønn og programkommune. Resultatoppnåelsen i kommunene er svært forskjellig, og det diskuteres om det er ulik kvalitet på kommunenes integreringsarbeid (Djuve et al., 2017, s. 25). På bakgrunn av manglende måloppnåelse og resultater i introduksjonsprogrammet har regjeringen i 2019 fremmet et forslag om en ny integreringslov. Denne loven skal sikre mer kvalitet og individuelt tilpasset program, og slik styrke deltakernes mulighet for overgang til arbeid og formell utdanning. Det vil blant annet stilles krav til nye obligatoriske elementer i introduksjonsprogrammet, samt utvikles behovsbaserte elementer. Regjeringen ønsker videre å tilpasse introduksjonsprogrammets lengde etter deltakernes behov, etablere en integreringskontrakt med mål for den enkelte deltaker og etablere resultatkrav for deltakernes norskkunnskaper (Kunnskapsdepartementet, 2019). Den nye integreringsloven er til behandling i Stortinget høsten 2020.

Resultater og måloppnåelse i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger har blitt målt i mange år, men det er fortsatt behov for mer kunnskap om hva som er effektive tiltak for å lykkes med integreringen. I en Fafo-rapport fra 2017 konkluderes det med at det er vanskelig å peke på helt konkrete tiltak og arbeidsmetoder som fører til at kommunene lykkes med å kvalifisere deltakerne til arbeid og utdanning, og at kommunene som lykkes ofte gjør ulike ting (Djuve et al., 2017, s. 303). Det er derfor behov for mer kunnskap om hva som fungerer og ikke fungerer i introduksjonsprogrammet, og hva som kan være med å forbedre resultatoppnåelsen. Fafo-rapporten peker også på at man trenger mer kunnskap om deltakernes opplevelser og erfaringer med introduksjonsprogrammet, norskopplæringen, arbeidsgivere og sivilsamfunn, og hvordan dette påvirker tilhørighet og integrering (Djuve et al., 2017, s. 315).

Tidligere forskning og utredninger har vært basert på veiledere, lærere og kommuneansatte sine perspektiver og har i liten grad vært rette mot deltakernes erfaringer (Lillevik & Tyldum, 2018, s.17). Det er nødvendig å få mer kunnskap om deltakernes perspektiv siden man ønsker at introduksjonstilbudet skal være tilpasset nettopp deltakernes behov. Fafo gjorde i 2018 en kvalitativ undersøkelse av deltakernes erfaringer. Funnene fra rapporten viser blant annet at deltakerne har svært ulik bakgrunn og ønsker, og at det er store variasjoner i hvordan de opplever at introduksjonsprogrammet er tilpasset dette. På den ene siden opplever noen av deltakerne at de får god hjelp og veiledning til å finne seg jobb. På den andre siden forteller andre at de opplever at de ikke får god nok orientering rundt mulighetene i det norske arbeidslivet, at det er lite tilpasset norskundervisning etter den enkeltes behov, og at det er mangel på opplæring (Lillevik & Tyldum, 2018, s. 108). NIBR har gjennomført en undersøkelse av hvordan flyktningers opplever kvalitet og innhold i introduksjonsprogrammet, basert på en brukerundersøkelse blant 1100 flyktninger fordelt på 33 kommuner. Resultatene fra undersøkelsen viser at flertallet er enige i at introduksjonsprogrammet forbereder dem til deltakelse i samfunnsliv, arbeidsmarkedet og/eller utdanning. Et stort flertall er også fornøyd med norskundervisningen de mottar i introduksjonsprogrammet. Det er imidlertid en noe mindre andel som oppgir at de har individuell plan og som opplever at de er med på å bestemme mål og innhold i eget introduksjonsprogram. (Tronstad, 2019, s. 28-32).

1.2 Oppdragets formål og Rambølls oppdragsforståelse

Konkurrensegrunnlaget beskriver oppdragets formål som følger:

Oppdragets formål er å ferdigstille en nasjonal kvantitativ brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram. En kvantitativ brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram skal gi relevant og nyttig informasjon til staten, regionene og fylkeskommunene. **Formålet med brukerundersøkelsen er å avdekke forhold i introduksjonsprogrammet som kan forbedres.** Brukerundersøkelsen vil gi grunnlag til utvikling av introduksjonsprogrammet for å oppnå **høyere brukertilfredshet og høyere overgang til arbeid og utdanning** blant deltakere i introduksjonsprogram. Resultater fra brukerundersøkelsen skal også kunne benyttes av kommunene. Undersøkelsen skal kunne gjentas årlig.

Gjennom en brukerundersøkelse vil deltakere i introduksjonsprogram få si sin mening om **innhold og rammer** for introduksjonsprogrammet, sammen med **synspunkter om opplæringssituasjonen** og **tilfredshet med opplæring og tjenester** i introduksjonsprogrammet.

I sin beskrivelse av oppdraget viser IMDi til at oppdragstaker skal levere en sluttrapport som svarer ut følgende hovedproblemstilling:

Hvordan kan vi sikre kvalitet og nytteverdi i en brukerundersøkelse, slik at dataene kan tas i bruk både på nasjonalt-, fylkes-/regional- og på kommunalt nivå?

For å svare ut hovedproblemstillingen har vi systematisert piloten rundt en rekke underproblemstillinger som vi har kategorisert under 1) forberedelser til gjennomføringen, 2) gjennomføring av undersøkelsen, og 3) innhold, analyse og oppfølging av undersøkelsen.

Forberedelser til gjennomføringen

- Hvordan kan deltakere med begrensede norskkunnskaper (og lese- og skrivekunnskaper på sitt morsmål) kunne besvare brukerundersøkelsen?

- Hvordan få tilgang til et representativt utvalg av brukere på tvers av kommuner for en kvantitativ undersøkelse?
- Hvordan sikre at flest mulig kommuner og introduksjonsdeltakere deltar i brukerundersøkelsen?
- Hva krever de ulike datainnsamlingsmetodene av kommunen?
- Hvilke forberedelser bør kommunen gjøre før de gjennomfører undersøkelsen?
- Hvor gjennomførbart er det at kommunene fremskaffer kontaktinformasjon om sine deltakere slik at vi ikke er avhengig av NIR-registeret?
- Hvilken informasjon bør invitasjonstekstene inneholde for at deltakerne skal forstå hva de deltar i?
- Bør undersøkelsen også gjennomføres av deltakere som har avsluttet introduksjonsprogram, eller utelukkende deltakere som er i program?

Gjennomføringen av undersøkelsen

- Hvordan sikre at deltakerne svarer oppriktig på brukerundersøkelsen?
- Hvordan sikre at deltakerne opplever at deres anonymitet blir ivarettatt?
- Hvordan bør spørsmålene stilles opp i web-skjema for at det skal være enklest mulig å besvare?
- Hvilken teknisk funksjonalitet bør tilbys i spørreskjemaet?
- Hvordan opplever deltakerne lengden på spørreskjemaet?

Innhold, analyse og oppfølging av undersøkelsen

- Er det temaer eller spørsmål som burde vært med i spørreskjemaet som ikke dekkes av temaene og spørsmålene IMDi har foreslått?
- Hvilke spørsmål er minst viktige eller har størst overlapp med andre spørsmål?
- Hvilke spørsmål/indikatorer er viktigst for den brukeropplevde kvaliteten i introduksjonsprogrammet?
- Hvordan kan resultater fra brukerundersøkelsene leses som rapporter for nasjonale myndigheter, fylkeskommuner/regionale og kommuner?
- Hvordan analysere resultater fra undersøkelsen på nasjonalt, fylkes-/regionalt og kommunalt nivå?
- Hvordan kan resultater/analysen brukes til å følge opp for å oppnå formålet med undersøkelsen?

I denne erfaringsrapporten presenteres hvordan vi har gjennomført piloteringen i tre trinn og hvilke elementer vi har prøvd ut i de ulike trinnene. Deretter presenterer vi hvilke erfaringer vi har gjort oss underveis i piloten og våre valg og anbefalinger i utformingen av alle sidene ved brukerundersøkelsen. Besvarelsen følger ikke problemstillingene kronologisk. For å lette lesingen har vi i stedet samlet problemstillinger som henger sammen eller overlapper, og presentert disse i fellesskap i egne kapitler.

2. GJENNOMFØRING AV PILOTEN

I dette kapittelet redegjør vi for metodisk gjennomføring av pilot for brukerundersøkelsen til deltakere i introduksjonsprogrammet. Piloten er gjennomført i flere faser, som vist i figuren under.



Vi benyttet fasen forut for første pilotering til å gjøre oss godt kjent med introduksjonsprogrammets målgruppe, oppbygning og tidligere erfaringer med brukerundersøkelser blant deltakere i introduksjonsprogrammet gjennom intervjuer og dokumentstudier. De innledende studiene ga innsikt som vi brukte aktivt i utformingen av løsninger for datainnsamlingen og spørreskjemaet. Selve piloteringen av spørreskjema og tekniske løsninger er gjort i tre omganger med evaluering og justering av spørsmål og teknisk løsning etter hvert trinn. Undersøkelsen ble gjennomført med gradvis mindre involvering fra Rambøll i hvert trinn, for å lage en situasjon som mer og mer ligner en reell gjennomføringssituasjon.

Spørsmål og teknisk løsning er pilotert blant totalt 434 deltakere i introduksjonsprogrammet, i 16 ulike kommuner.

Underkapitlene som følger, beskriver gjennomføringen av hver fase i nærmere detalj.

2.1 Forfase

Målet med forfasen var å identifisere ulike praksiser og utfordringer i kommunenes gjennomføring av introduksjonsprogrammet. Innsikten dannet grunnlaget for å tilpasse spørreskjemaet og tilrettelegge for gjennomføring av undersøkelsen i ulike kontekster. Skisse og temaer til spørreskjemaet var gitt av IMDi. Skissen inneholder spørsmål innen følgende temaer:

- Individuell plan
- Trivsel
- Motivasjon, arbeidsforhold og læring
- Støtte fra lærer
- Utdanning og yrkesveiledning/rådgivning
- Regler på opplæringsstedet
- Trygt miljø
- Negativ sosial kontroll
- Rådgiving
- Fysisk læringsmiljø
- Medbestemmelse
- Arbeidsmiljø
- Praksis

- Utstyr og hjelpemidler

Dokumentgjennomgang

Arbeidet i forfasen innebar en gjennomgang av dokumenter om introduksjonsprogrammet og tidligere erfaringsrapporter om brukerundersøkelser blant deltakere i introduksjonsprogram. Videre gjennomførte vi eksplorerende intervjuer med en rekke aktører med god kjennskap til introduksjonsprogrammets oppbygning og målgruppen for brukerundersøkelsen.

Intervjuer

Vi intervjuet til sammen ni informanter: fem ansatte i introduksjonsprogrammet på ulike nivåer i forskjellige kommuner, herunder ledere, lærere og programrådgivere; to tidligere deltakere i introduksjonsprogrammet fra ulike kommuner; én representant fra IMDi og én representant fra KS.

Gjennom intervjuene fikk vi god forståelse av målgruppen for introduksjonsprogrammet, innhold i og organisering av introduksjonsprogrammet på tvers av kommuner.

Vi hadde allerede laget et revidert utkast til spørreskjema da vi gjennomførte intervjuene, og brukte intervjuene til å validere at tematikken var relevant og viktig for respondentene. Vi stilte åpne spørsmål om hva som er de viktigste årsakene til brukernes tilfredshet og eventuelt misnøye med introduksjonsprogrammet, og hva som er de viktigste årsakene til at deltakerne i introduksjonsprogrammet oppnår eller eventuelt ikke oppnår overgang til videre arbeid og utdanning.

Videre stilte vi spørsmål om informantenes tanker og anbefalinger for gjennomføring og tilrettelegging for undersøkelsen. Vi stilte spørsmål om hvilke av deltakerne som burde inngå i målgruppen for brukerundersøkelsen og hvorfor. Videre ba vi intervjuobjektene reflektere rundt hvor og hvordan undersøkelsen burde gjennomføres, spesielt med tanke på respondentenes opplevelse av påvirkning og anonymitet.

Videre stilte vi spørsmål til ansatte i introduksjonsprogrammet om kvaliteten i registeropplysningene i NIR og om de ansattes praksis rundt registrering av opplysninger der. Bakgrunnen for disse spørsmålene var å undersøke om det finnes relevant bakgrunnsinformasjon i NIR til å kunne forhåndsdefinere for eksempel språk og bakgrunnsinformasjon på respondentene, og muligheten for å foreta analyser på bakgrunn av forhåndsdefinerte bakgrunnsvariabler.

2.2 Pilotering trinn 1

Målet med første pilotering var å teste første versjon av spørreundersøkelsen på et utvalg deltakere i introduksjonsprogrammet. Formålet var å undersøke:

- hvilke forutsetninger som må være på plass for å gjennomføre undersøkelsen
- i hvilken grad deltakerne forstår formålet med undersøkelsen
- hvorvidt deltakerne forstår temaene og spørsmålene i undersøkelsen
- hvorvidt temaene og spørsmålene oppleves som relevant for deltakerne og kommunene i introduksjonsprogrammet
- hvordan deltakerne opplever den tekniske, visuelle og lydmessige utformingen av skjemaet

Piloteringen ble gjennomført med Rambølls tilstedeværelse og aktive deltakelse, observasjon av gjennomføringen og interaksjon med deltakerne. Rambøll introduserte undersøkelsen og undersøkelsens formål, svarte på spørsmål underveis og gjennomførte samtaler med deltakere etter gjennomføring for å fange opp hva de syntes om undersøkelsen og forbedringspunkter – herunder tematikk, spørsmål, begrepsbruk, oversettelser, teknisk oppsett, opplevelse av anonymitet, osv.

Opprinnelig plan var å gjennomføre pilotering trinn 1 i tre kommuner, men kun to kommuner gjennomførte i denne fasen. En tredje kommune hadde i utgangspunktet sagt seg villige til å delta, men da de fikk nærmere informasjon om gjennomføringen mente de at de ikke hadde gode nok lokaler til å gjennomføre med deltakerne i klasserom der hver deltaker fikk utdelt sin egen hodetelefon.

Første pilotering ble gjennomført i Kommune 1_1 og Kommune 1_2. 12 deltakere deltok i Kommune 1_1 og 24 deltakere deltok i Kommune 1_2. Undersøkelsen ble gjennomført i undervisningssammenheng. Tre ulike grupper gjennomførte undersøkelsen i begge kommunene. Deltakerne var på ulike spor i introduksjonsprogrammet, og primært i alfagruppe, spor 1 og spor 2. Deltakerne hadde varierende språknivå, fra lite norskkunnskaper til nivå B1.

Spørreskjemaet var tilgjengelig på norsk, engelsk og arabisk. Spørreskjemaet var lest inn på norsk, engelsk og arabisk lydfil. Deltakerne i Kommune 1_1 snakket arabisk, tigrinja og tyrkisk. Deltakerne i Kommune 1_2 snakket arabisk, med unntak av én deltaker som snakket tigrinja og som hadde problemer med å forstå arabisk. Det var en arabisk tolk til stede i både Kommune 1_1 og Kommune 1_2.

2.3 Pilotering trinn 2

Piloteringens trinn 2 ble gjennomført med mindre involvering fra Rambøll, for å undersøke hvordan undersøkelsen bør administreres på en måte som er gjennomførbar for kommunene og ikke belaster dem for mye, samt hva de trenger av informasjon og veiledning fra Rambøll.

Trinn 2 i piloteringen innebar dermed en test av gjennomføring av undersøkelsen gjennom kommunene som administrator for undersøkelsen. Rambøll håndterte support, lagde veiledninger for kommunene og sto for opplæring av administratorene fra kommunene (såkalte «kommuneadministratorer»). Slik styrte Rambøll prosessen gjennom kommunene, og deltakerne besvarte undersøkelsen uten direkte assistanse fra verken tolk eller ansatt fra kommunen.

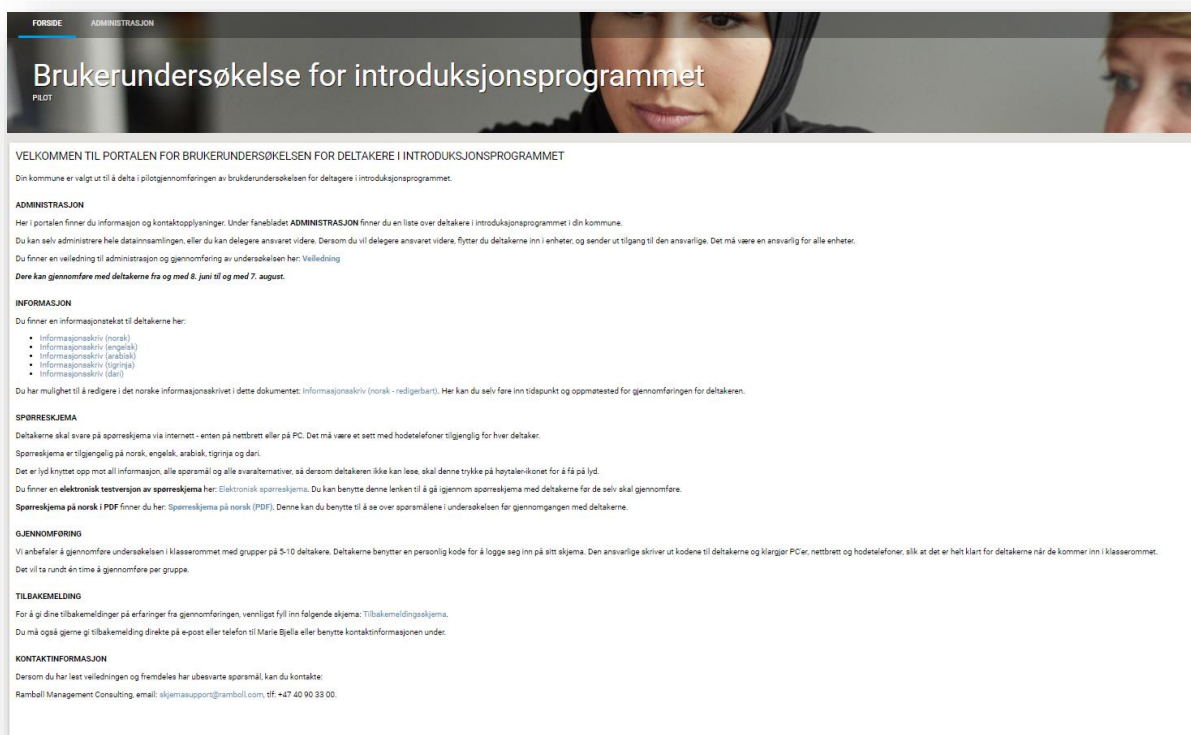
Vi undersøkte videre hvordan undersøkelsen bør gjennomføres med tanke på hva som fungerer best for deltakerne, og testet blant annet gjennomføring i undervisningssammenheng og gjennomføring på egenhånd/hjemmefra for et lite antall deltakere. Piloteringen ble også brukt til å undersøke hvilket teknisk og visuelt oppsett som fungerer best og forståelse av tematikk og spørsmål i undersøkelsen, etter justeringene som ble gjort etter piloteringens trinn 1.

Opprinnelig ville vi gjennomføre trinn 2 av piloteringen i syv kommuner, men tre kommuner trakk seg. En kommune trakk seg grunnet kort tidsfrist og en krevende bemanningssituasjon. En annen kommune trakk seg grunnet ressurs situasjonen. En tredje kommune trakk seg på grunn av organisatoriske endringer som førte til at enheten som hadde ansvaret for programmet ikke lenger ville ha ansvaret etter årsskiftet når trinn 2 skulle gjennomføres. Fire kommuner gjennomførte.

Ettersom vi gjennomførte pilotering med tilstedeværelse i to kommuner istedenfor tre kommuner i trinn 1, gjennomførte vi undersøkelsen med Rambølls tilstedeværelse i én av kommunene som deltok i trinn 2. De øvrige kommunene administrerte gjennomføringen av undersøkelsen selv, med tett dialog med og oppfølging fra Rambøll gjennom hele prosessen.

I fase 2 av piloten introduserte vi kommunene for **portalen for gjennomføring av brukerundersøkelsen**. I portalen skulle kommunene administrere gjennomføringen. Hver kommune hadde en ansvarlig som fikk tilsendt innlogging og tilgang til portalen for sin kommune. I portalen lå det informasjon, veiledninger, kontaktopplysninger og diverse dokumenter tilgjengelig for kommunene. Også spørreskjema – både i elektronisk form og i PDF - lå på forsiden. På denne måten kunne kommuneadministratorene teste ut spørreskjema, og gjøre seg kjent med tematikken, på forhånd.

Figur 2.1: Forsiden av portalen for brukerundersøkelsen



Under faneblandet «Administrasjon» kunne kommunene administrere utvalget sitt. Vi benyttet data fra NIR, så kommunenes oppgave var å kvalitetssikre at opplysningene som lå inne om deltakerne var korrekte, og at det var de korrekte deltakerne som lå under deres kommune. Under «Administrasjon» hadde kommunene mulighet til å:

- Redigere i informasjonen om deltakerne
 - Slette deltakere
 - Legge til nye deltakere
 - Korrigere bakgrunnsopplysninger om deltakeren
- Administrere undersøkelsen

- Opprette «gjennomføringsgrupper»¹ eller underenheter, og flytte deltakerne inn i disse
- Delegere ansvaret for enheter (gjennomføringsgrupper eller underenheter) til andre personer i kommunen
- Skrive ut koder til deltakerne som skulle gjennomføre undersøkelsen i undervisningssammenheng
- Sende ut undersøkelsen på e-post til deltakere som skulle svare på undersøkelsen via e-post

Figur 2.2: Administrasjonsfanen for deltakerkommune i trinn 2

Kommune
Øverste enhet: Kommune
Koder

Enheter
Navn
Team 1
Team 2
Opprett enhet

Deltaker	Navn	Email/Kode
Slettet 1076		
Slettet 1077		
Slettet 1078		
Slettet 1079		
Slettet 1080		
Slettet 1081		
Slettet 1082		
Slettet 1083		
Slettet 1084		
Slettet 1085		
Slettet 1086		
Slettet 1087		
Slettet 1088		
Slettet 1089		

Til sammen 91 respondenter gjennomførte undersøkelsen, herav 88 deltakere som gjennomførte spørreundersøkelsen i undervisningssammenheng og 3 deltakere som fikk spørreundersøkelsen tilsendt direkte på e-post for gjennomføring hjemmefra. Undersøkelsen ble sendt ut på e-post til 12 deltakere som av ulike årsaker ikke møtte opp for å gjennomføre i undervisningssammenheng.

Spørreskjemaet var i denne fasen tilgjengelig på norsk, engelsk, arabisk, og tigrinja – både skriftlig og innleste lydfiler. 27 % av deltakerne var registrert med norsk som språk, 20 % med tigrinja og 53 % med arabisk.

¹ En gjennomføringsgruppe vil si de deltakerne som skal gjennomføre i samme gruppe (på samme tidspunkt på samme sted)

Undersøkelsen var i denne omgangen redusert til omtrent 50 spørsmål. Til hvert spørsmål i brukerundersøkelsen var det et ekstra spørsmål hvor respondenten kunne svare om spørsmålet var vanskelig å svare på.

Figur 2.3: Oppsett av spørsmål i spørreskjema i trinn to og tre

5%

Finnes det en plan for din deltakelse i introduksjonsprogrammet?

Ja Delvis Nei Vet ikke

Var spørsmålet vanskelig å forstå?

☐ Ja ☐ Nei

< > Neste

Norsk English አማርኛ العربية دری

RAMBOLL IMDi integrerings- og mangfoldssentral

Etter andre pilotering snakket Rambøll med kommuneadministratorene om deres erfaringer fra gjennomføringen og hentet tilbakemeldinger som sammen med deltakernes innspill ble brukt til å vurdere justeringer til tredje pilotering. Kommuneadministratorene ga tilbakemelding på veiledning og kurs, portal og teknisk gjennomføring, spørsmålenes relevans og eventuelle mangler, deltakernes opplevelse av anonymitet og eventuelt andre innspill.

2.4 Pilotering trinn 3

Formålet med trinn 3 av piloteringen var å gjennomføre brukerundersøkelsen så likt som mulig den endelige undersøkelsen. Det innebar at standardisert informasjon, veiledning og instruksjoner til kommuner og respondenter var tilgjengelig som skriftlige dokumenter og i webinarer.

I dette trinnet ønsket vi å innhente så mange besvarelser at vi kunne utarbeide analyser og rapporter til kommunene, samt gjøre statistiske analyser av besvarelsene for å validere spørreskjemaet. I dette trinnet har vi vurdert kvalitet på innhold i veiledninger og

informasjonsmateriell, reliabilitet og validitet i spørreskjemaet, gjennomførbarhet med tanke på registrering av deltakere og oppdatert kontaktinformasjon, teknisk og visuelt oppsett og funksjonalitet og egnede rapporteringsformater og -alternativer på nasjonalt, regionalt og lokalt nivå.

Trinn 3 i piloteringen innebar en mer omfattende gjennomføring av undersøkelse med begrenset involvering fra Rambøll og større ansvar på kommunene.

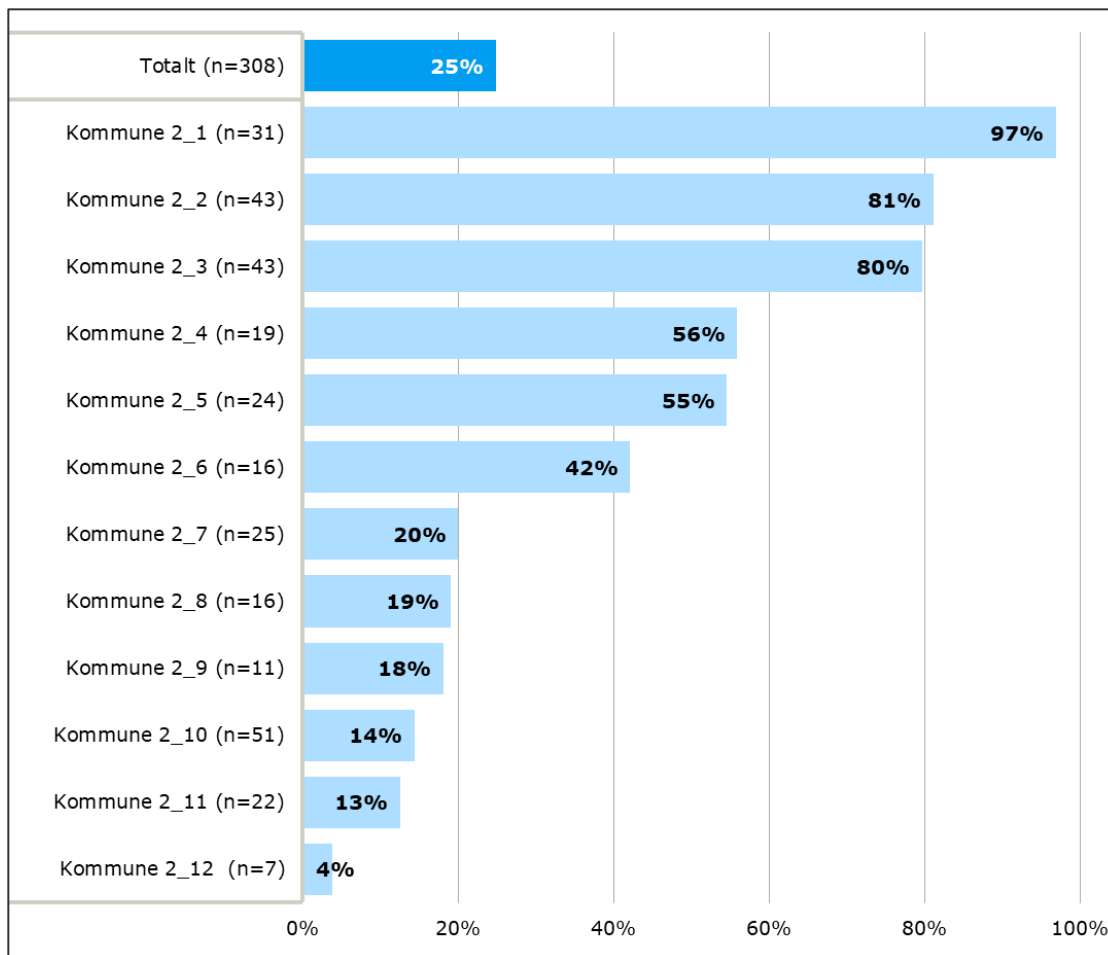
Opprinnelig ønsket vi å rekruttere 15-20 kommuner til gjennomføring av pilotering av spørreskjemaet i trinn 3. Gjennomføringen av trinn 3 ble preget av utbruddet av viruset Covid-19, og nedstengingen av voksenopplæringer og arbeids- og praksisplasser. Vi utvidet derfor fristen for gjennomføring av pilotens trinn 3 fra 27. mars til 7. august 2020. Enkelte kommuner trakk seg fra gjennomføringen i denne perioden, og til sammen deltok 12 kommuner.

Vi videreførte bruken av portalløsning for kommunenes administrasjon av undersøkelsen fra trinn 2, og utbroderte denne med flere dokumenter på forsiden, blant annet en redigerbar invitasjonstekst som kommunene kunne brukes for å invitere deltakere til et fysisk oppmøtested.

På samme måte som etter trinn 2, fikk også kommunene mulighet til å gi tilbakemelding underveis i, og etter gjennomføringen av, trinn 3. Kommuneadministratorene ga tilbakemelding på veiledning og kurs, portal og teknisk gjennomføring, spørsmålenes relevans og eventuelle mangler, deltakernes opplevelse av anonymitet og eventuelt andre innspill. Lenken til spørreskjema der kommunene kunne gi sin tilbakemelding ble lagt på forsiden av portalen, slik at de kunne gi sine tilbakemeldinger når det passet dem.

2.4.1 Deltakelse i trinn 3

Figur 2.4: Svarprosent totalt og på tvers av deltakende kommuner



Til sammen var det 308 deltakere fra 12 ulike kommuner som deltok i trinn tre av piloten for brukerundersøkelsen for deltakere i introduksjonsprogrammet.

Svarprosenten varierer mye mellom kommunene som deltok, og kan vitne om ulik tilnærming til undersøkelsen mellom kommuner. Gjennomføringstidspunktet var utfordrende for mange kommuner, i og med at undersøkelsen ble gjennomført under Covid-19-pandemien. Det handlet ikke kun om kommunenes evne til å opprettholde smittevern, men også om prioriteringer kommunene var nødt til å gjøre under denne perioden. I sine tilbakemeldinger er det flere kommuner som trekker frem Covid-19 kombinert med en hektisk avslutning på skoleåret, som årsaker til lav deltakelse. Det var også en utfordring å få nok tid til å informere skikkelig om undersøkelsen på forhånd.

Variasjonen kan også forklares av at kommunene har hatt ulik tilnærming til hvordan de jobber med uttrekket i portalen. Noen kommuner har eksempelvis slettet unna deltakere som ikke blir invitert til å delta i undersøkelsen, mens andre kommuner har latt disse ligge igjen i portalen.

Kommunene oppgir at de fleste deltakere som ble forespurt sa seg villig til å bli med og stilte også opp. Flere av kommunene mener at de vil være langt bedre deltakelse med oppdaterte lister og gjennomføring på høsten.

2.4.2 Spørreskjema i trinn 3

I trinn 3 var spørreskjemaet tilgjengelig både skriftlig og som innlest lydfil på norsk, engelsk, arabisk, tigrinja og dari. Undersøkelsen inneholdt 55 reelle spørsmål om hverdagen i og rundt introduksjonsprogrammet, samt oppfølgingsspørsmålet «Var spørsmålet vanskelig å forstå?» for samtlige spørsmål. Flere av spørsmålene ble imidlertid rutet vekk fra, eller til, respondenten basert på hva respondenten hadde svart på tidligere spørsmål eller bakgrunnsopplysninger om respondenten. Eksempelvis gikk spørsmålene om arbeidspraksis kun til respondenter registrert med arbeidspraksis som tiltak.

Bakgrunnsopplysninger om respondenten ble hentet fra NIR, og inkluderte:

- Navn
- Kjønn
- Alder
- Spor
- Hvor lenge de har deltatt i programmet (ansiennitet)
- Tiltak
- Statsborgerskap
- Språk
- e-postadresse
- Telefonnummer (mobil)

Disse opplysningene ble benyttet til å se på forskjell i deltakelse og frafall blant deltakerne i etterkant av datainnsamlingen.

I tillegg til å se på forskjellen i deltakelse blant deltakerne, benyttet vi besvarelsene deres til statistiske analyser for å vurdere spørreskjemaets kvalitet, herunder reliabilitet og validitet. Mer spesifikt gjennomførte vi en faktoranalyse på alle spørsmålene i undersøkelsen, etterfulgt av Cronbach's alfa-analyser for å verifisere faktorene fra faktoranalysen. Vi har også gjennomført regresjonsanalyser i denne fasen for å vurdere faktorene og enkeltspørsmålenes betydning for den brukeropplevde kvaliteten i opplæringen.

2.4.3 Gjennomføring i trinn 3

Vi anbefalte kommunene å invitere så mange deltakere som mulig til å gjennomføre i undervisningssammenheng. Til de deltakere som de på forhånd visste at ikke kunne møte opp til gjennomføringstidspunktet, samt til deltakere som av ulike grunner ikke møtte opp, anbefalte vi at de sendte invitasjonen til undersøkelsen via e-post.

For de deltakere som skulle gjennomføre i undervisningssammenheng, anbefalte vi at kommunene hadde et rom klart med PC/nettbrett og tilhørende hodetelefoner til alle. Lappene med navn og tilhørende kode for deltakerne, skulle være klare til å deles ut når deltakerne kom inn i rommet.

Vi anbefalte kommunene å stille med en person som kunne bistå deltakerne dersom de skulle ha tekniske utfordringer eller eventuelt andre spørsmål til undersøkelsen. Fortrinnsvis skulle dette være en person deltakerne har ingen eller en liten relasjon til, slik at deltakernes besvarelser ikke ble påvirket av at ansvarlig veileder/lærer/programrådgiver var i rommet.

3. ERFARINGER OG ANBEFALINGER

I dette kapittelet beskriver vi våre erfaringer fra piloten knyttet til teknisk løsning, tematikk og spørsmål, valg av datainnsamlingsmetode og gjennomføring, og anonymitet, samt våre anbefalinger på bakgrunn av erfaringene.

Besvarelsen tar utgangspunkt i oppdragets hovedproblemstilling:

Hvordan kan vi sikre kvalitet og nytteverdi i en brukerundersøkelse, slik at dataene kan tas i bruk både på nasjonalt-, fylkes-/regional- og på kommunalt nivå?

For å svare ut denne problemstillingen besvarer vi underproblemstillingene i fem delkapitler:

Første delkapittel tar for seg **erfaringer og anbefalinger for metode for datainnsamling og administrasjon** av undersøkelsen med utgangspunkt i hva som reduserer barrierene for deltakelse i undersøkelsen.

Andre delkapittel tar for seg **erfaringer og anbefalinger av formtilpasninger i spørreskjema** slik at det blir tilgjengelig for flest mulig å besvare undersøkelsen.

Tredje delkapittel tar for seg **anbefalte tiltak for at respondentene skal oppleve anonymitet** og tørre å svare oppriktig på undersøkelsen.

Fjerde delkapittel beskriver **prosess for utforming og kvalitetssikring av spørsmålene** med utgangspunkt i hvilke spørsmål som er mest relevant og viktigst å måle for aktørene i introduksjonsprogrammet, samt oppsummerer de viktigste funnene i denne prosessen.

Femte kapittel inneholder anbefalinger til **resultatformidling, analyser og systematikk i oppfølgingen** som skal bidra til at resultatene kan skape forbedring på alle nivåer i introduksjonsprogrammet.

3.1 Valg av datainnsamlingsmetoder/gjennomføring av brukerundersøkelsen

For å sikre undersøkelsens relevans og aktualitet i en nasjonal gjennomføring, er det viktig at så mange som mulig deltar i undersøkelsen – både kommuner og programdeltakere. For å få til det må man legge opp til en gjennomføring som er enkel å administrere kommunene, samt benytte en datainnsamlingsmetode som er tilpasset målgruppen som skal besvare undersøkelsen.

I dette kapittelet svarer vi ut problemstillingene knyttet til hvilken datainnsamlingsmetode som vil egne seg best for å oppnå en så høy deltakelse i undersøkelsen som mulig. For å undersøke dette har vi sett på frafallet blant deltakere som har besvart undersøkelsen via ulike svarkanaler. Vi har også sett på hvilke forberedelser kommunene burde gjøre før de gjennomfører, og hvilken informasjon deltakerne burde få i forkant av undersøkelsen. I tillegg har vi vurdert prosedyre for å etablere utvalget (målgruppen).

3.1.1 Datainnsamling i undervisningssammenheng skaper de beste vilkårene for gjennomføring

Erfaring/Anbefaling:

Gjennomføring av undersøkelsen i undervisningssammenheng er den mest optimale arenaen for gjennomføring.

Begrunnelse:

Stor variasjon i opplæringsretninger

I forfasen ble vi bevisst at innhold og tiltak i introduksjonsprogrammet kan variere mye mellom kommuner og enkelt deltakere, utover norsk og samfunnsfag som er felles komponenter for alle i introduksjonsprogrammet. Variasjonen i opplæringsretninger gir noen utfordringer knyttet til koordinering av gjennomføringen av spørreundersøkelsen. Vi så derfor tidlig for oss at det vil være enklere å gjennomføre spørreundersøkelsen for deltakere som er samlet i en undervisningssammenheng, enn for deltakere som er spredt på ulike tiltak på arbeidsplasser eller liknende. Dette bekreftes også av informantene i forfasen.

Manglende erfaring med å svare på undersøkelser

Informantene vi snakket med i forfasen mente det ville være en utfordring å få deltakerne til å svare på spørreundersøkelsen, på grunn av respondentenes generelt manglende erfaring med den type undersøkelser. Informantene i forfasen trakk frem at undersøkelsen vil få flest svar dersom den gjennomføres i en skoletime eller liknende, fremfor at deltakerne skal gjøre det hjemme.

Vanskeligheter med å gjennomføre undersøkelsen på egenhånd

En analyse av deltakere i trinn 3 som falt fra underveis i besvarelsen sin og ikke gjennomførte hele undersøkelsen (se vedlegg 1), viser at det generelt er lite slikt frafall i undersøkelsen. Totalt var det 334 deltakere som enten har gjennomført hele undersøkelsen eller har startet på undersøkelsen, men ikke fullført. 92 % (308 deltakere) av disse fullførte hele undersøkelsen, mens 7 % (26 deltakere) falt fra underveis.

Det er imidlertid en mye større andel som falt fra underveis i besvarelsen sin blant deltakere som svarer på undersøkelsen via e-post. Blant disse (23 deltakere som enten har svart på hele eller deler av undersøkelsen via e-post), var det 61 % som gjennomførte hele undersøkelsen, mens 39 % falt fra underveis.

Mange av de som faller fra i besvarelsen sin, faller fra i starten av spørreskjema. En nærmere analyse av hvor i spørreskjema deltakerne har falt fra, viser at blant deltakere som har samtykket til å delta i undersøkelsen, men som ikke har fullført besvarelsen sin, har 74 % svart på første spørsmål blant deltakere som svarer i undervisningssammenheng. Blant deltakere som svarer via e-post er den samme andelen 50 %. Blant deltakere som falt fra underveis som svarte via e-post, er det kun én deltaker som har svart på spørsmål etter det 4. spørsmålet i spørreskjema. Dette kan tyde på at mange av deltakere som svarer på e-post har større vanskeligheter med å komme i gang med besvarelsen uten assistanse, og derfor dropper ut av besvarelsen. Det er ingen enkeltspørsmål som skiller seg ut ved at mange faller fra ved spørsmålet.

Dette bygger opp under anbefalingen om at undervisningssammenheng er den mest optimale arenaen for gjennomføring. Det er imidlertid svært få respondenter som har gjennomført via e-post i piloten, og vi vil derfor oppfordre til at bruken av e-post analyseres ytterligere ved en nasjonal gjennomføring før man kan si noe om endelige anbefalinger med hensyn til denne innsamlingsmetoden.

3.1.1.1 E-post anbefales som distribusjonsmetode til de som ikke kan delta i undervisningssammenheng

Erfaring/Anbefaling:

Blant deltakere som ikke har mulighet til å gjennomføre i undervisningssammenheng, anbefales e-post som utsendelsesmetode.

Begrunnelse:

E-post kan åpnes på ulike digitale plattformer

Selv om gjennomføring i undervisningssammenheng er den mest optimale datafangstmetoden for undersøkelsens målgruppe, vil det alltid være noen respondenter det vil være vanskelig å få samlet. Derfor er det en fordel å kunne ha flere innsamlingsmetoder tilgjengelig.

Det var et mål å få prøvd ut gjennomføring gjennom tilsendelse av lenke til undersøkelsen på e-post eller SMS. Vi valgte tidlig vekk muligheten for SMS da dette er en tilsendelse som kun kan besvares på smart-telefon samt at det kun er 62 % av deltakerne som har registrert telefonnummer i NIR-registeret.

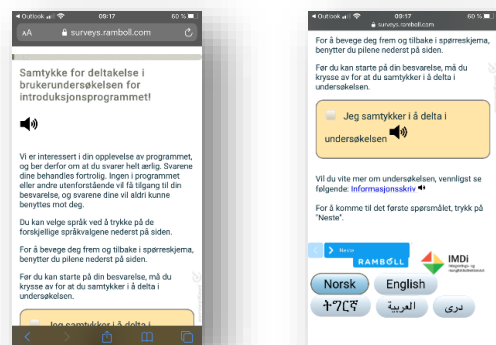
Gjennomføring på smarttelefon har noen klare ulemper:

For det første kreves det en smarttelefon for å svare på undersøkelsen via mobil. Dersom undersøkelsen sendes ut kun på SMS, har ikke deltakeren mulighet til å åpne undersøkelsen i andre kanaler enn på mobiltelefonen sin. Dersom deltakeren ikke har en smarttelefon, vil deltakeren derfor ikke kunne åpne undersøkelsen. Registrering av hvilke deltakere som har smarttelefon og ikke, vil være en tidkrevende jobb som kan oppleves invaderende for deltakerne.

For det andre, avdekket den første pilotrunden at flere av respondentene hadde så lav digital kompetanse at de ville ha utfordringer med å gjennomføre undersøkelsen om de fikk den tilsendt uten at det var noen til stede som kunne gi dem assistanse i starten. Videre er undersøkelsens layout riktignok responsiv og tilpasser seg skjermen til brukeren, men gjennomføring på smarttelefon vil likevel bli mindre oversiktlig enn på en PC-skjerm. Eksempelvis ser man ikke alle knappene samtidig på skjermen på smarttelefon. Det kan derfor ta lenger tid for deltakeren å finne ut hvordan man kommer seg til neste spørsmål, eller hvordan man skifter språk underveis i besvarelsen. Se figur 3.1 for skjermdumper av spørreskjemaets layout på smarttelefon.

I stedet valgte vi å teste ut utsending av undersøkelsen på e-post. I motsetning til SMS-lenken kan e-post-utsendingen åpnes på både smarttelefon og PC. Så lenge deltakeren har e-post på smarttelefonen sin, vil utsendelse på e-post gi økt fleksibilitet til deltakeren, ettersom hen selv kan velge hvilken plattform hen vil gjennomføre undersøkelsen på (PC, nettbrett, smarttelefon).

Figur 3.1: Skjermdumper av spørreskjema på smarttelefon



Opplæring i digitale verktøy vil være en bonus

I og med at flere av deltakerne har så lav digital kompetanse at de vil ha utfordringer med å gjennomføre undersøkelsen på egenhånd, anbefaler vi å gi deltakerne opplæring i digitale verktøy generelt – og spørreskjema spesielt – så langt det lar seg gjøre. Å sette av ekstra ressurser hos kommunene til å bistå deltakerne som svarer via e-post, være det seg støtte via telefon, elektroniske kanaler eller fysiske møter, kan være en god investering for å hindre et stort frafall i denne gruppen.

3.1.2 Oversettelse av undersøkelsen til deltakernes morsmål vil bidra til å hindre systematisk frafall

Erfaring/Anbefaling:

Deltakerne bør få undersøkelsen tilgjengeliggjort på eget morsmål for at flest mulig skal kunne gjennomføre undersøkelsen.

Begrunnelse:

Forståelsen av spørreskjema

For å få flest mulig respondenter til å gjennomføre, anbefaler vi å oversette undersøkelsen til deltakernes morsmål og ha lydfiler som leser opp spørreskjemaet på norsk, engelsk og deltakernes morsmål. Dette vil bidra til at flere forstår spørreskjemaet, og kan dermed bidra til å heve svarprosenten. Dette behovet bekreftes av informantene.

Det er fortsatt en god del deltakere som ikke har språklige forutsetninger til å forstå mange av spørsmålene da undersøkelsen ikke er oversatt til deres morsmål kombinert med at de har for lav norskkompetanse. Vi fikk innspill om at språkene kurdisk, pashto, swahili og tyrkisk burde prioriteres i fortsettelsen.

Analysen over frafall underveis i besvarelsen (vedlegg 1), viser at deltakere som svarer på undersøkelsen på norsk, i større grad faller fra underveis i besvarelsen enn deltakere som svarer på arabisk, tigrinja og dari. Dette kan tyde på at deltakere som ikke kan svare på undersøkelsen på sitt morsmål, har større vanskeligheter med å forstå undersøkelsen og derfor dropper ut av besvarelsen før den er fullført.

Analysen over gjennomføringstid (vedlegg 3) viser at deltakere som svarer på undersøkelsen på norsk og engelsk, bruker noe lenger tid enn deltakere som svarer på arabisk og dari. Dette støtter opp om anbefalingen om å ha undersøkelsen på deltakerens morsmål.

Systematisk frafall

Analysen av deltakelse i undersøkelsen (vedlegg 2), samt tilbakemelding fra kommunene, viser at kommunene ikke inviterer deltakere de opplever har utilstrekkelig språkkompetanse til å besvare undersøkelsen på noen av de tilgjengelige språkene. Det fører til et systematisk frafall i deltakelse, noe som igjen kan føre til systematiske skjevheter i resultatene. For å unngå dette, må undersøkelsen tilbys på så mange språk som mulig.

3.1.2.1 Kvaliteten på oversettelsen er viktig

Erfaring/Anbefaling:

Oversettelser og lydfiler må kvalitetssikres av ulike instanser.

Begrunnelse:

Ikke alltid god nok kvalitet på oversettelsene

I trinn 1 og 2, var tilbakemeldingene fra deltakerne at noen av oversettelsene var mangelfulle og kunne være vanskelige å forstå. Mange reagerte på dialekten på arabisk, og mente at den var for «korrekt». Etter flere runder med kvalitetssikring før trinn 3, var tilbakemeldingene fra kommunene i trinn 3 at oversettelsene virker gode og at det er godt samsvar mellom språkene. Flere deltakere har imidlertid utfordringer med å forstå den arabiske «dialekten» i lydfilen, da det er dialektforskjeller mellom arabiskspråklige land. Dette synliggjør behovet både for å tilpasse språkene etter deltakerne og for kvalitetssikring av språkene – både oversettelsene og lydfilene. Oversetteren burde kunne godt norsk for å kunne oversette spørsmålene fra norsk. Det er også viktig å få oversettelsen og lydfilene kvalitetssikret av en uavhengig ressurs.

3.1.3 Kommunen som ansvarlig for gjennomføringen

Erfaring/Anbefaling:

Kommunen bør være ansvarlig for å administrere den lokale gjennomføringen via en prosjektportal.

Begrunnelse:

Best kjennskap til kontekstuelle forhold

I og med at den anbefalte datainnsamlingsmetoden er gjennomføring i undervisningssammenheng, er det nærliggende at det er kommunene som er ansvarlig for gjennomføringen. Kommunene har best kjennskap til deltakerne og lokale forhold, og har de beste forutsetninger for å kunne tilpasse en datainnsamling til kontekstuelle forhold.

All informasjon og administrasjon samlet på ett sted

For å skape oppslutning om en brukerundersøkelse for introduksjonsprogrammet er det helt sentralt at de som er ansvarlige for gjennomføringen av undersøkelsen lokalt, opplever en nytte som er høyere enn eventuelle kostnader ved å gjennomføre undersøkelsen.

For at kostnadene ved gjennomføringen ikke skal bli for høye for kommunene er det sentralt at administrasjon og forberedelser er så lite tid- og ressurskrevende som mulig.

Vi mener bruk av en portalløsning for organisering av undersøkelsen er den datainnsamlingsmetoden som vil være enklest for kommunene å administrere. I portalen har man oversikt over respondentene lokalt, kjenner konteksten og hvem som kan gjennomføre i undervisningssammenheng og hvem som kan gjennomføre med e-post. I portalen finner man all informasjon, gjør alt arbeidet med uttrekket og kan forberede store deler av gjennomføringen.

3.1.3.1 Lokal administrator med interesse for brukermedvirkning

Erfaring/Anbefaling:

Det bør velges en dedikert ansvarlig i kommunen, gjerne en med interesse for brukermedvirkning.

Begrunnelse:

Lokal administrator har det overordnede ansvaret for gjennomføringen

Denne datainnsamlingsmetoden krever at man har en lokal administrator i hver kommune, «kommuneadministrator». Kommuneadministrator lager grupper inne i portalen, skriver ut koder, kaller inn til gjennomføring i klasserom/undervisningssammenheng, samt er til stede under gjennomføringen (i nabokommune). Erfaringene fra piloteringen viser at dette har gått veldig fint, spesielt med støtte fra veiledningsskriv og webinar med Rambøll.

Mer spesifikt, anbefaler vi at den ansvarlige i kommunen gjennomfører følgende oppgaver:

Forberedelser:

- Setter seg godt inn i all dokumentasjon og informasjon om brukerundersøkelsen, inkludert spørreskjemaets spørsmål og tematikker
- Utarbeide en gjennomføringsplan for sin kommune
 - En gjennomføringsplan burde svare på følgende spørsmål:
 - Hvem skal delta?
 - Hvor skal gjennomføringen skje?
 - Hvem skal gjennomføre når og hvor (hvordan)?
 - Hvem er ansvarlig for hva?
- Informere personalet i introduksjonsprogrammet om brukerundersøkelsen
- Informere deltakerne om brukerundersøkelsen

Gjennomføring:

- Gjennomgå uttrekket som ligger i portalen
 - Slette deltakere som ikke skal delta (personer som er ferdig med programmet)
 - Legge inn informasjon på deltakere der det mangler (eks: e-postadresse, språk)
 - Rette eventuelle feil
 - Eventuelt legge deltakerne inn i ulike gjennomføringsgrupper etter når og hvor de skal gjennomføre undersøkelsen, og opprette gjennomføringsansvarlige for disse gruppene
- Legge til rette for og administrere innsamlingen av besvarelser i kommunen
- Fungere som kontaktperson for deltakere som har spørsmål eller kommentarer til undersøkelsen

Lokal administrator må få satt av egen tid til arbeidet med gjennomføringen

Gjennomføringen stiller noen krav til ressurstilgang og planlegging, og flere kommuner har trukket seg fra piloten på grunn av lite kapasitet. I små kommuner kan det være en utfordring at alle deltakere og ansatte i introduksjonsprogrammet kjenner hverandre, samt at ansatte ikke har kapasitet til å være til stede under gjennomføring eller til å organisere den i forkant. Det krever ressurser og planlegging for å hente inn en gjennomføringsansvarlig fra en annen kommune. Det er vanskelig å gi et entydig svar på hvor mye tid og ressurser gjennomføringen vil koste. Kostnadene vil spesielt avhenge av kvaliteten på registeret og antallet deltakere i kommunen. Vi kan ta utgangspunkt i at hver gruppegjennomføring vil bruke maksimalt 1 time på gjennomføringen (gjennomsnittlig gjennomføringstid er langt lavere). Hvis det er 10 deltakere i hver gruppe og 100 deltakere i kommunen, vil det ta 10 timer å gjennomføre undersøkelsen. I

tillegg kan det nok ta opp mot 5 timer å fylle inn manglende opplysninger, invitere deltakere, skaffe utstyr til gjennomføring samt rigge rommene som skal benyttes.

3.1.3.2 Muligheter for flere gjennomføringsansvarlige

Erfaring/Anbefaling:

I store kommuner bør det benyttes delansvarlige for ulike gjennomføringsgrupper.

Begrunnelse:

Dele på byrden og lokal kjennskap

I store kommuner kan det være en god idé å delegere ut ansvaret for gjennomføringen til flere. Dette er både på grunn av ressursene det krever å følge opp, og også den lokale kjennskapen til deltakere og lokaler som egner seg for gjennomføring.

Delegere ut ansvaret for innsamlingen av besvarelser

Den ansvarlige for selve gjennomføringen med deltakerne behøver ikke å være den som er overordnet ansvarlig i kommunen. Den ansvarlige i kommunen kan delegere ut ansvaret for å samle inn deltakernes besvarelser til andre i kommunen. I portalen har den ansvarlige i kommunen mulighet til å opprette ansvarlige for ulike gjennomføringsgrupper, og sende disse tilgang til portalen. Den ansvarlige for en gjennomføringsgruppe får kun tilgang til å se og redigere i deltakere i sin egen gjennomføringsgruppe.

Den som er ansvarlig for å samle inn besvarelsene fra deltakerne i en gjennomføringsgruppe, må (for deltakere som deltar i undervisningssammenheng) skrive ut de personlige kodene deltakerne benytter for å logge seg på sin besvarelse. Dette gjøres inne i portalen. Der kan den ansvarlige laste ned et PDF-dokument med deltakerens navn, internettdressen der de skal legge inn koden sin, og deres personlige kode. Den ansvarlige må skrive ut dokumentet med kun énsidig utskrift, og klippe ut deltakerens navn, internettside og personlige kode, for så å ta kodene med til gjennomføringen. Koden er personlig og kan ikke benyttes til flere deltakere, eller til en annen deltaker enn den den er tiltenkt.

3.1.3.3 Veiledning til kommunene

Erfaring/Anbefaling:

Ansvarlige i kommunen må sette seg godt inn i all informasjon og bør delta på opplæringsseminar.

Begrunnelse:

God planlegging/forberedelse er nøkkelen til suksess

Det er viktig at kommunene forbereder seg godt til gjennomføringen av brukerundersøkelsen. Ansvarlige i kommunen må sette seg godt inn i informasjonen om undersøkelsen, inkludert temaene og enkeltspørsmålene i spørreskjema og veiledning til gjennomføringen. I tillegg er det en fordel om de deltar på opplæringsseminaret.

Rambøll har fått gode tilbakemeldinger på veiledningsmateriellet som ligger tilgjengelig i portalen og som ble kommunisert gjennom webinar. Flere kommuner melder at opplæringen var oversiktlig og lettfattelig, og at veilederen ble veldig godt mottatt og brukt som en manual for gjennomføringen.

3.1.3.4 Støtte underveis i gjennomføringen

Erfaring/Anbefaling:

IMDi (eller andre som er ansvarlige for gjennomføringen på sentralt nivå), burde stille med en dedikert ressurs som kan bistå kommunene underveis i gjennomføringen.

Begrunnelse:

Kommunene kan trenge bistand og avklaringer underveis

Underveis i gjennomføringen, kan kommunen trenge støtte fra sentral administrator. Tilbakemeldingen fra kommunene er at det ble opplevd som positivt at Rambøll hadde en tilgjengelig prosjektleder som kunne svare ut enkle spørsmål underveis.

3.1.3.5 Informasjon til/opplæring av deltakerne

Erfaring/Anbefaling:

Deltakerne må informeres om undersøkelsen på forhånd, og bør også motta grunnleggende opplæring i å navigere digitale plattformer (PC eller nettbrett).

Begrunnelse:

Deltakerne må vite hva de deltar i

Det er viktig at kommunene informerer deltakerne om undersøkelsen på forhånd, slik at deltakerne får den informasjonen de har krav på og at de forstår hva de skal delta i.

Inne i portalen ligger det informasjonsmateriell om undersøkelsen tilgjengelig på alle de fem språkene. Den redigerbare versjonen finnes kun på norsk. Denne burde oversettes til alle aktuelle språk, slik at de ansvarlige i kommunen kan sette inn gjennomføringstidspunkt og -sted for hver enkelt deltaker og sende dette direkte ut til deltakerne. Det burde også være mulig å sende ut denne informasjonen elektronisk.

Dersom deltakerne selv aktivt må gå inn på en web-adresse for å lese om undersøkelsen, og registrere hvilket språk de vil motta undersøkelsen på, vil informasjonen ikke nå ut til alle. Mange av deltakerne har så lav digital kompetanse, at de ikke vil kunne oppsøke en nettside på egenhånd. Dersom de i tillegg må registrere sin interesse for å motta undersøkelsen via en web-side, vil det være en betydelig større andel som ikke kommer til å delta i undersøkelsen.

Nøkkelen til en god gjennomføring er å gjøre det så enkelt som mulig for deltakeren å delta i undersøkelsen. Vår anbefaling er at de får tilgang til all informasjon på forhånd – enten via e-post eller brev (som også kan deles ut ved fysiske møter). Det kan gjerne opprettes en internettside med informasjon om undersøkelsen i kommunen, men den burde ikke være den eneste kanalen deltakeren mottar informasjon om undersøkelsen i.

Kommunikasjonen kommunene gir ut til deltakere burde være et fokuspunkt i det videre arbeidet med undersøkelsen.

Invitasjonstekstene til deltakerne bør inneholde kortfattet og konkret informasjon om:

- Hensikten med undersøkelsen
 - Hvilken informasjon som behandles
- Informasjon om undersøkelsen
 - Det er frivillig å delta
 - Gjennomføring på ulike språk

- Gjennomføring med lyd
- Hvordan undersøkelsen gjennomføres
 - Undervisningssammenheng / e-post
- Personvern
 - Det er frivillig å delta i undersøkelsen
 - Undersøkelsen er anonym/fortrolig
 - Det rapporteres kun på aggregerte nivåer
 - Det kreves minimum X antall besvarelser for at det skal rapporteres på grupper
 - Behandlingsgrunnlaget
 - Deltakerens rettigheter
 - Ved e-post; informasjon om at lenken er personlig og ikke må videresendes til andre
- Ved gjennomføring i undervisningssammenheng, må invitasjonen også inneholde oppmøtested og -tidspunkt, slik at deltakeren vet hvor og når den skal besvare undersøkelsen
- Kontaktinformasjon ved spørsmål

Bekymringer må adresseres for å ikke føre til frafall

I tillegg til invitasjonstekstene kan det være en fordel å snakke med deltakerne om undersøkelsen før de mottar den. Kommunene burde informere deltakerne godt om hensikten med undersøkelsen, personvernet deres og hvordan resultatene benyttes i etterkant av datainnsamlingen.

Det er også viktig å være lydhør overfor deltakernes tilbakemeldinger til undersøkelsen, enten det er spørsmål knyttet til anonymitet, språk eller annet. Har deltakerne bekymringer, særlig knyttet til behandlingen av besvarelsen deres, er det viktig at kommunene adresserer denne bekymringen på en god måte.

Opplæring i digitale verktøy vil forenkle gjennomføringen for deltakerne

Dersom det er et mulig, burde deltakere som har lav digital kompetanse få et raskt opplæringskurs i hvordan man navigerer seg rundt på en internettside – gjerne med en direkte kobling til gjennomføringen av undersøkelsen. Kommunene kan benytte testversjonen av spørreskjema (som ligger på forsiden av portalen), for å vise deltakerne hvordan de svarer på spørsmål og navigerer i spørreskjema. Opplæringen burde svare ut:

- Hvordan logger de seg inn i besvarelsen sin?
- Hvordan svarer de på spørsmål?
- Hva gjør de om de vil høre spørsmålet på nytt?
- Hvordan kommer de seg videre i skjema?
- Hvordan avslutter de?

Et alternativ kan være å lage en generisk videofilm som kan vises i klasserommet før de gjennomfører.

Noen grupper krever ekstra støtte

Analysen over gjennomføringstid (vedlegg 3), viser at deltakere i spor 1 benytter lenger tid på å svare på undersøkelsen enn deltakere i påfølgende spor. Samtidig benytter deltakere som har vært i programmet lenge (mer enn to år), lenger tid på å gjennomføre undersøkelsen enn deltakere som har vært i programmet under to år. Det kan tyde på at deltakere med et høyere kompetansenivå, bruker kortere tid på å svare på undersøkelsen.

Det kan også lønne seg å være klar for å gi litt ekstra støtte til deltakere i spor 1, samt til deltakere som har vært lenge i programmet.

3.1.4 Prosedyre for uttrekk av programdeltakere

Erfaring/Anbefaling:

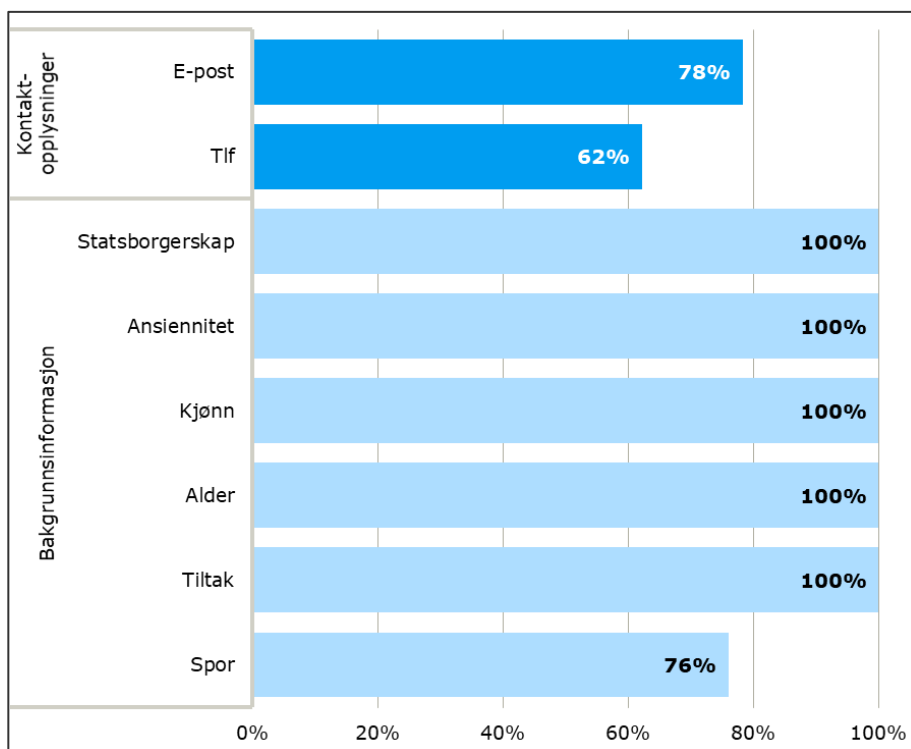
Informasjon om populasjonen (deltakergrunnlaget for undersøkelsen) bør hentes fra NIR, og kvalitetssikres av kommunene.

Begrunnelse:

Kvaliteten i registeropplysningene i NIR

I forfasen av prosjektet stilte vi spørsmål til ansatte i introduksjonsprogrammet om kvaliteten i registeropplysningene i NIR og om de ansattes praksis rundt registrering av opplysninger der. Argumentet mot å bruke NIR var at det inneholdt få kontaktopplysninger, og ikke alltid var oppdatert. Alternativet var at kommunene selv hentet inn informasjonen og opprettet deltakerne.

Figur 3.1: Andel deltakere med registrert bakgrunnsinformasjon fra NIR



En nærmere analyse av informasjonen vi fikk tilsendt fra NIR viser at bakgrunnsinformasjonen om deltakerne er godt ivaretatt i NIR. Faktisk har NIR bakgrunnsinformasjon om samtlige deltakere på nesten alle bakgrunnsopplysningene vi benyttet. Informasjon om hvilket spor deltakerne er i, er noe mangelfullt, men ellers er det informasjon om alle deltakere for alle bakgrunnsopplysninger. NIR mangler imidlertid noe kontaktinformasjon. 78 % av deltakerne var registrert med en e-postadresse i NIR, mens 62 % av deltakerne var registrert med telefonnummer.

Det er enklere for kommunene å gjøre små endringer i portalen, enn å legge inn alle deltakere selv

I portalen er det enkelt for kommuneadministratorer å legge inn kontakthinformasjon der det mangler. Med bakgrunn i analysen over (figur 3.1), tilsier dette at det vil være vesentlig mindre arbeid for kommunene å redigere data som allerede ligger i portalen, enn å legge inn alt selv. Ved bruk av NIR-data vil det største arbeidet for kommunene være å legge inn e-postadresser til de som mangler.

Alternativet er å gjennomføre undersøkelsen uten registerdata og la hver kommune bestille et antall koder for gjennomføring av undersøkelsen. Det er imidlertid flere utfordringer ved et slikt alternativ: For det første vil vi miste muligheten til å analysere besvarelsene på bakgrunn av registerdataene. Det er videre slik at i et slikt scenario må respondentene selv fylle inn dataene om tiltak, bakgrunn, språk etc. Det vil medføre at det tar lenger tid å gjennomføre undersøkelsen, noe som igjen kan medføre frafall. I tillegg vil vi kunne risikere lavere kvalitet på opplysningene som respondentene gir selv, enn det som er oppgitt i NIR. Andre utfordringer ved å gjennomføre uten registerdata, er at vi ikke vil ha kontroll på utvalget, vite hvem som har besvart undersøkelsen, hvem som har besvart på e-post og vi vil heller ikke kunne beregne eventuelle skjevheter i utvalget og gjøre eventuelle vektninger av resultatene.

Positive bieffekter

Ved å benytte data fra NIR vil kommunene også ha en interesse i at informasjonen i NIR er oppdatert. En positiv bieffekt kan derfor tenkes å være en forbedring i andelen deltakere med oppdaterte kontaktopplysninger i NIR.

3.1.4.1 Målgruppe for undersøkelsen

Erfaring/Anbefaling:

Målgruppen bør være aktive deltakere i introduksjonsprogrammet.

Begrunnelse:

Reliabilitet i deltakernes svar

Reliabiliteten i deltakernes besvarelse omhandler målesikkerheten i besvarelsen, og om man vil få det samme svaret ved gjentatte målinger. Undersøkelsen er tilbakeskuende, og dermed mulig å gjennomføre for personer som ikke lenger går i introduksjonsprogrammet. Respondenter som ikke går i introduksjonsprogrammet kan imidlertid ha vanskelig for å huske tilbake på handlingsrettede detaljspørsmål om introduksjonsprogrammet, og vil også ha nyere erfaringer (for eksempel fra arbeidsliv) som de vil svare ut fra. Dette gjør derfor at tidsdimensjonen kan påvirke besvarelsen deres og dermed påvirke reliabiliteten i undersøkelsen.

Vanskeligheter med kontakthinformasjon

Teknisk sett krever gjennomføring etter avsluttet introduksjonsprogram at kommunen har oppdatert kontakthinformasjon i NIR på avsluttede deltakere tilbake i tid. Det vil være utfordrende å ha et oppdatert register på personer som man ikke lenger har en tett oppfølging av. Dette skaper en skjevhet i hvilke deltakere man når, og potensielt lavere svarprosent i denne gruppen.

Motivasjon for deltakelse

Vi kan også anta at deltakernes insentiv til å svare på undersøkelsen vil være lavere hos tidligere deltakere enn nåværende deltakere. Deltakerne har ikke lengre et aktivt forhold til introduksjonsprogrammet, og vil ikke føle den samme forpliktelsen eller ønsket om å dele sine tilbakemeldinger. Dette vil både kunne påvirke deltakelsen i form av lavere oppslutning og skjevheter i hvem som deltar.

Tilbakemelding fra kommuner

Mange kommuner reagerte på at avsluttede deltakere var inkludert i uttrekket, noe som kan tyde på at avsluttede deltakere ikke oppleves som en relevant målgruppe blant de ansatte i kommunene. Noen av kommunene pekte i sine tilbakemeldinger på at det var mange av deltakerne som hadde avsluttet til sommeren, som peker mot at kun aktive deltakere i programmet oppleves som relevante mottakere.

3.2 Hvordan påvirker teknisk funksjonalitet respondentenes forståelse og opplevelse av spørreskjemaet?

Gjennom intervjuene i forfasen ble det tydelig at deltakerne i introduksjonsprogrammet er en svært heterogen gruppe med ulik bakgrunn og ulike opplærings- og oppfølgingsbehov. Deltakerne har også svært ulikt nivå i norsk, lese- og skriveferdigheter og digital kompetanse, noe som tilsier at spørreundersøkelsen må utformes slik at den blir enkel å gjennomføre også for de med svakere språkferdigheter – både på norsk og på morsmålet.

I dette kapittelet svarer vi ut problemstillinger knyttet til den tekniske løsningen for spørreskjema. Vi ser blant annet på hvordan deltakere med begrensede norskkunnskaper og/eller lese- og skrivekunnskaper kan besvare undersøkelsen. Vi ser på hvordan vi kan hindre systematisk frafall i målgruppen, og hvordan spørreskjema burde utformes for å gjøre det enklest mulig å besvare hele undersøkelsen.

3.2.1 Bruk av lydfiler og oversettelser til flere språk

Erfaring/Anbefaling:

Alle tekster, spørsmål, svaralternativer og instruksjoner i spørreskjema må være knyttet opp mot lydfiler på alle undersøkelsens ulike språk.

Begrunnelse:

Deltakere med begrensede leseferdigheter må også kunne delta

For å legge til rette for gjennomføring av brukerundersøkelsen blant deltakere med begrensede norskkunnskaper og begrensede lese- og skrivekunnskaper på eget morsmål, utformet vi en spørreundersøkelse med både tekst og innleste lydfiler. Deltakerne måtte i første pilotering trykke på et lydikon for å få informasjons-/samtykketekst, spørsmål og svaralternativer opplest. Både tekst og lydfiler var tilgjengelig på norsk, engelsk og arabisk. Deltakerne kunne selv velge språk og bytte språk underveis.

Flere av deltakerne i de sterkeste gruppene ville heller lese enn å lytte til spørsmålene på lydfil. I gruppene med deltakere i alfa eller spor 1, var det flere som benyttet lydfilene til å høre spørsmål og svaralternativer. Disse erfaringene tilsier at brukerundersøkelsen bør være tilgjengelig som innleste lydfiler for å sikre at deltakere med begrensede leseferdigheter på eget morsmål også kan besvare undersøkelsen.

Deltakere bytter mellom de ulike språkene

I gruppene med deltakerne med sterkest norskkunnskaper gjennomførte flere av respondentene undersøkelsen på norsk, men klikket over på morsmål (eller engelsk) hvis de var usikre på betydningen av ord. Erfaringene tilsier også at oversettelser til eget morsmål blir brukt av både deltakere med forholdsvis svake og forholdsvis sterke norskferdigheter.

Det var også en del av respondentene som brukte tid på å forstå at de kunne bytte språk underveis hvis de var usikre på oversettelsen. Knappene for å bytte språk ble derfor gjort større og tydeligere før andre runde med pilotering.

3.2.1.1 Forhåndkobling av språk

Erfaring/Anbefaling:

Når deltakeren går inn i spørreskjema eller mottar invitasjonen på e-post bør teksten være på deltakerens morsmål.

Begrunnelse:

Gitt deltakernes behov for å kunne svare på undersøkelsen på eget morsmål, bør besvarelsen til deltakeren være forhåndskoblet til å være på hens morsmål

Vi undersøkte muligheten for å koble bakgrunnsinformasjonen om respondentens morsmål fra NIR til respondentens språk i spørreskjema slik at de ikke måtte velge språk selv i spørreskjema når de startet undersøkelsen. I runde 2 fikk vi programmert en løsning for dette. I tillegg la vi inn en mulighet for administrator til å kvalitetssjekke/endre språk i portalen for undersøkelsen. Denne løsningen gjør det enklere for deltakerne å starte opp undersøkelsen, samt at det sparer administrator for tiden det tar å tildele alle deltakerne språk.

3.2.2 Konkrete instruksjer i spørreskjema

Erfaring/Anbefaling:

Instruksene i spørreskjema må være så presise og konkrete som mulig.

Begrunnelse:

Korte og konkrete instruksjer gjør det enklere for respondenten å navigere i spørreskjema

I trinn 1 observerte vi at noen av respondentene i begynnelsen hadde utfordringer med å komme seg videre i undersøkelsen. Noen av respondentene forstod ikke at de måtte trykke på «jeg samtykker» for å komme videre til selve undersøkelsen, og noen av dem (spesielt i gruppene med deltakere i alfa og spor 1) forstod ikke at de måtte trykke på pilen for å komme videre til neste spørsmål når de hadde besvart et spørsmål. For å forenkle dette, gjorde vi om hele informasjons-/samtykketeksten til én lydfil, og laget et eget lydikon for opplasing av «jeg samtykker» ved siden av samtykkeboksen.

Etter trinn 1 la vi inn en lydfil («Du må svare på spørsmålet for å gå videre i undersøkelsen») som automatisk leses opp dersom respondenten prøver å gå videre i spørreskjema uten å ha besvart spørsmålet. Dette bidro til at flere respondenter kom seg videre i spørreskjemaet i neste pilottrinn.

3.2.3 Kun ett spørsmål per side i spørreskjema

Erfaring/Anbefaling:

Det kan kun være ett spørsmål per side i spørreskjema.

Begrunnelse:

Flere deltakere har problemer med å forstå spørsmål i matrise-oppsett

I forbindelse med første trinn i piloten prøvde vi ut å bruke både ett og flere spørsmål per side. Vi observerte at det var vanskelig for mange deltakere å forstå hvordan de skulle besvare spørsmål i matriseoppsett, så denne typen oppsett unngikk vi i videre pilotering. I fortsettelsen satt vi som

mål å ha færrest mulig detaljer som kan forvirre eller trekke oppmerksomheten bort fra spørsmål og viktige knapper.

3.2.4 Grafikk i spørreskjema

Erfaring/Anbefaling:

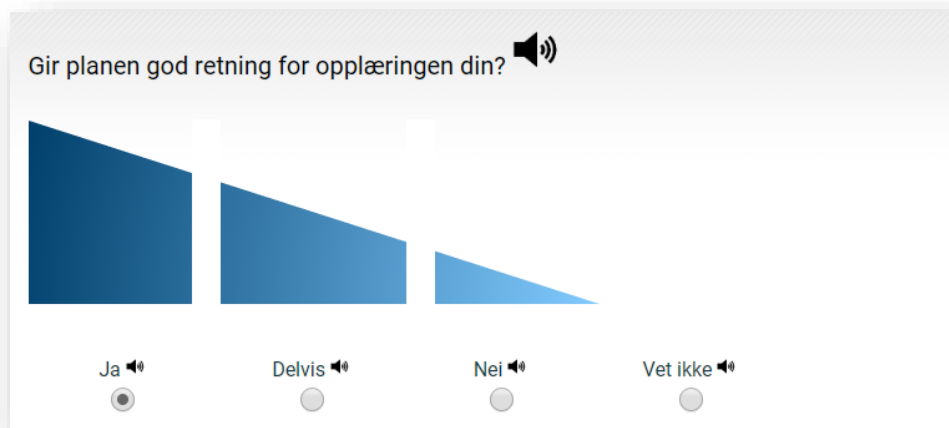
Svarskalaen i undersøkelsen må visualiseres.

Begrunnelse:

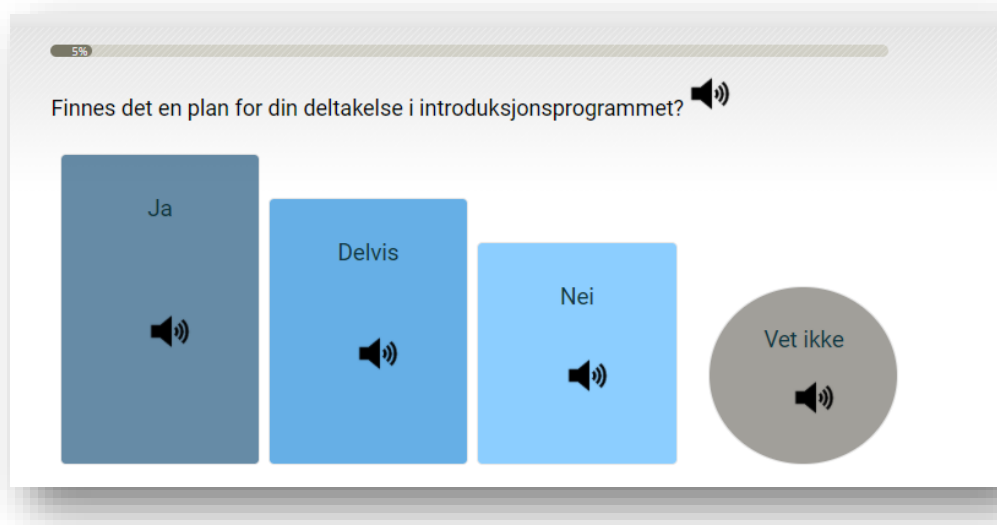
Visualisering av svarskala bidrar til å øke deltakernes forståelse av skalaen

Vi benyttet to ulike svarskalaer i store deler av spørreskjema. En tre-punkts svarskala (Ja – Delvis – Nei + Vet ikke) og en fem-punkts svarskala (Ja, alltid – Ofte – Noen ganger – Sjelden – Aldri + Vet ikke). Samme svarskala på spørsmålene skaper kontinuitet, og vi visualiserte svaralternativene med en figur for å understreke at svaralternativene befinner seg på en skala med like stor avstand mellom alternativene. I pilotfase 1 stilte vi respondenter spørsmål om hva figuren var uttrykk for. De ga uttrykk for at figuren skulle vise at svaralternativene var plassert på en sammenhengende skala, at «Ja» betydde at her var alt i orden, mens «Nei» indikerte at her var det lite som var i orden.

Figur 3.2: Svarskala i spørreskjema trinn 1



Figur 3.3: Svarskala i spørreskjema trinn 3



Ved å benytte denne form for grafikk for skalaen, er det klart for deltakeren hva de ulike svarkategoriene representerer, samtidig som vi unngår mange av utfordringene med for eksempel smileys. Bruk av smileys gir en klar føring på hva som er «rett» og «galt» svar. Mange deltakere vil nok kvie seg mer for å trykke på et surt smilefjes, enn for å trykke nederst på skalaen med oppsettet vi valgte for spørreskjema. Det skaper en sterk «Ja-siing»-effekt, der man får kunstig gode resultater fordi grafikken knyttet til svarkategoriene er ledende.

3.3 Hvordan sikre at undersøkelsen oppleves anonym?

En sentral problemstilling i oppdraget fra IMDi var å sikre at deltakerne opplever at deres anonymitet blir ivaretatt slik at de svarer oppriktig.

Vi skiller mellom *faktisk* og *opplevd* anonymitet. Faktisk anonymitet handler om hvorvidt den tekniske løsningen er anonym. Dette sikres ved at det ikke finnes en sammenheng mellom en identifiserbare opplysninger og vedkommendes besvarelse. Opplevd anonymitet handler om deltakernes opplevelse av hvordan svarene blir behandlet. Opplevd anonymitet er viktig for at svarene som samles inn reflekterer deltakernes faktiske opplevelser. Det er viktig at deltakerne føler seg trygge på at svarene de gir ikke vil medføre konsekvenser, slik at de tør å svare oppriktig. Opplevd anonymitet handler dermed om hvordan man informerer om og gjennomfører undersøkelsen.

I utgangspunktet er deltakernes opplevde anonymitet en utfordrende vurdering, da vi ikke vet om eller hva respondenten egentlig ville svart annerledes i en situasjon hvor man opplever anonymitet kontra en situasjon hvor man ikke opplever anonymitet.

Vi utforsket spørsmål rundt opplevd anonymitet i forfasen, samt gjorde vurderinger av opplevd anonymitet i alle piloteringsfaser. I piloteringen vurderte vi opplevd anonymitet på bakgrunn av observasjon og tilbakemeldinger fra respondentene (trinn 1) og tilbakemeldinger fra kommuneadministratorer og statistiske analyser av besvarelsene (trinn 2 og 3).

Anbefaling

Som vi har beskrevet i kapittel 3.1. anbefaler vi at undersøkelsen har tekniske funksjonaliteter som legger til rette for at deltakeren skal kunne gjennomføre undersøkelsen mest mulig

selvstendig og uten tolk, gjennom mulighet for å velge og bytte mellom språk (med tydelige knapper), opplesning av spørsmål og en figur som viser skalaen. Videre anbefaler vi at man i spørreskjemaet sikrer opplesning av samtykkeerklæring i spørreskjemaet, for å sikre at deltakeren forstår hva deltakelsen innebærer.

Ettersom deltakere kan trenge teknisk hjelp til gjennomføringen, bør undersøkelsen gjennomføres i undervisningssammenheng slik at en administrator kan hjelpe til. Administrator bør være en person som deltakerne *ikke* kjenner eller evaluerer i undersøkelsen (lærer eller programrådgiver).

Videre har vi beskrevet i kapittel 3.1.3.5 at vi anbefaler at administrator leser opp tekst som forklarer hensikt, samtykke, anonymitet og gjennomføring med lyd og språknapper. Grundig informasjon om undersøkelsens formål og bruk av resultatene kan redusere eventuell mistillit eller mistanke om at besvarelsen kan få konsekvenser for den enkelte.

For å sikre minst mulig involvering av administrator i gjennomføringen, bør veiledningen til administratorene forklare at administrator skal befinne seg forrest i klasserommet og deltakerne må aktivt be om hjelp dersom administratoren skal komme bort dit de sitter.

Vi anbefaler også at administrator sørger for at det er tilstrekkelig avstand mellom deltakerne i klasserommet slik at man ikke kan observere hverandres besvarelser.

Begrunnelse

Erfaringene tilsier at god informasjon og selvstendig gjennomføring av undersøkelsen, med bistand fra en person som deltakerne ikke kjenner/skal vurdere i spørreundersøkelsen (lærer/veileder i introduksjonsprogrammet), fremmer opplevd anonymitet. Deltakerne ga ikke uttrykk for spesiell mistillit til anonymitet i undersøkelsen, og vi ser eksempler på høy deltakelse og samtykke etter grundig forklaring av undersøkelsens formål og anonymitet. Selv om besvarelsene er nokså positive, viser besvarelsene at deltakerne har benyttet hele svarskalaen. I tillegg til å informere godt om undersøkelsen, er det i gjennomføringen viktig at administrator ikke er en person som vurderes i undersøkelsen (lærer/veileder) og at verken administrator eller andre elever kan observere besvarelsene.

Informantene fra intervjuene i forfasen advarte om at ja-siing kan være en utfordring, fordi mange deltakere kan velge å svare det de tror lærerne vil høre. Dette gjør det spesielt viktig å gi deltakerne god informasjon om undersøkelsen, hva svarene skal brukes til, at besvarelsene er anonyme og at vi ønsker ærlige tilbakemeldinger. Dette er blant annet viktig for å fjerne skepsis knyttet til tillit og fjerne eventuelle mistanker om at besvarelsene kan påvirke deres mulighet for opphold i Norge, mulighet for familiejenforening, o.l. Av samme grunn vurderer vi at det er viktig at deltakerne gjennomfører undersøkelsen uten at lærer eller veileder fra introduksjonsprogrammet er til stede i rommet hvor undersøkelsen gjennomføres. Ettersom det er tydelig at mange innen målgruppen kan trenge bistand i oppstarten av undersøkelsen, vurderer vi at en annen person enn en kjent lærer og veileder i introduksjonsprogrammet bør yte denne bistanden.

Allerede i første trinn skulle deltakerne gjennomføre undersøkelsen i et rom hvor det var en person uten direkte ansvar for deres opplæring som skulle bistå dem om de trengte hjelp. Dermed hadde vi også fjernet muligheten for at ansvarlig lærer eller veileder skulle kunne observere besvarelsen. Tilbakemeldingene fra respondentene i første pilotfase ga ikke inntrykk av at det var utbredt mistillit til anonymiteten i undersøkelsen, men vi opplevde at en av deltakerne

rakk opp hånden og spurte om svarene kunne leses av lærer, noe som understreker viktigheten av å gi tydelig informasjon i forkant.

Deltakelsen i undersøkelsen kan i utgangspunktet være en pekepinn på opplevd anonymitet. Det var imidlertid en del andre faktorer som bidro til å trekke ned deltakelsen, som ikke-oppdatert register, avvikling av sommerferie og covid-19. Det er dermed vanskelig å isolere opplevd anonymitet som en faktor for ikke-deltakelse.

Det var imidlertid noen mindre kommuner som fikk samlet en stor andel av sine registrerte deltakere, hvor de forklarte anonymiteten og formålet med undersøkelsen grundig, hvorpå nesten alle deltakerne valgte å samtykke til gjennomføringen. Dette kan indikere at utfyllende informasjon og selvstendig gjennomføring uten kjent lærer eller veileder i rommet, skaper større tillit til anonymiteten.

Vi observerer en tendens til at respondentene svarer positivt i alle piloteringsfasene. Betydelig grad av ja-siing *kan* skyldes manglende tillit til anonymiteten, men trenger ikke være en konsekvens av at respondenten ikke opplever anonymitet. Resultatene viser imidlertid at respondentene benytter seg av alle svaralternativer, også når det kommer til spørsmål som er av mer sensitiv art som mobbing, trakassering og relasjon til lærerne og programveileder. Også i første piloteringsrunde så vi at deltakerne brukte hele skalaen, selv om Rambøll og tolk var i nærheten.

Kommunene som deltok i andre og tredje runde, fikk muligheten til å gi tilbakemeldinger i åpne kommentarfelt i etterkant av gjennomføring. Vi stilte blant annet spørsmål om kommuneadministrator opplever at deltakerne hadde tillit til at svarene fra undersøkelsen ikke vil kunne bli brukt mot dem. De fleste kommunene mener at deltakerne har tillit til at svarene ikke kan bli brukt mot dem. Noen understreker at de opplever at deltakerne forstår at undersøkelsen er anonym og at det skaper tillit at ikke læreren deres eller ansvarlig programrådgiver er i klasserommet når de gjennomfører. En av kommunene opplevde at det ble en diskusjon om anonymitet blant deltakerne hvor noen av deltakerne viste generell mistillit til hva «staten» gjør med deres personopplysninger, men nesten alle deltakerne valgte likevel å besvare undersøkelsen i denne kommunen.

3.4 Tematikk og spørsmål i brukerundersøkelsen

I IMDi's beskrivelse av oppdraget står det at oppdragstaker skal ta utgangspunkt i skisse til spørsmål og temaer for brukerundersøkelsen som er utarbeidet av IMDi og undersøke om det er flere temaer eller spørsmål som bør dekkes av undersøkelsen. I vårt tilbud har vi utfyllt oppdraget med utviklingen av innhold i spørreskjemaet med to egne problemstillinger. Disse handler om å kvalitetssikre spørreskjemaets validitet og reliabilitet, samt undersøke hvilke spørsmål og indikatorer som er viktigst for den brukeropplevde kvaliteten ved introduksjonsprogrammet.

For å vurdere om det er andre temaer som burde legges til i undersøkelsen har vi bedt om innspill fra aktører og deltakere i introduksjonsprogrammet i alle trinnene i piloten. Videre har vi også gjort en vurdering av i hvilken grad spørreskjemaet dekker sentrale dimensjoner fra forskningslitteraturen for hva som kjennetegner god opplæringskvalitet. For å kvalitetssikre spørreskjema har vi gjennomført faktoranalyser og cronbach's alpha-analyser. For å vurdere spørsmålenes påvirkning på den brukeropplevde kvaliteten i introduksjonsprogrammet har vi gjennomført regresjonsanalyser.

Søkelys på innholdet i introduksjonsprogrammet

Hoveddelen av introduksjonsprogrammet er opplæring i norsk og samfunnsfag. I tillegg skal introduksjonsprogrammet inneholde opplæring som forbereder deltakeren til arbeid eller utdanning, men innholdet i disse tiltakene varierer mellom kommunene. Tilbudet skal også være tilpasset den enkelte deltaker.

Figur 3.4: Andel i utvalget med de ulike tiltakene. En deltaker kan delta i flere tiltak, og den samlede summen i tabellen under overstiger derfor 100 %.



For å kunne lage en nasjonal spørreundersøkelse besluttet vi tidlig å lage en todeling i skjema, mellom en gruppe spørsmål som gikk konkret på opplevelse av lærer/planarbeid/opplæringsarenaene som mange av deltakerne har felles og en gruppe spørsmål som var formulert uten konkret opplæringsarena/tiltak.

En viktig avveiling i utformingen i spørreskjemaet er at det på den ene siden er et stort mangfold i tiltak og opplæringsarenaer i introduksjonsprogrammet samtidig som det er utfordrende å dekke over alle arenaer uten at spørreskjemaet blir for langt. For å begrense antallet spørsmål og gjøre dem relevant på tvers av dette mangfoldet, er majoriteten av spørsmålene uten spesifisert opplæringssammenheng, men gjerne formulert med henvisning til deltakernes «opplæring».

Undersøkelsen inneholder imidlertid bakgrunnsinformasjon om hvilke tiltak deltakerne går i (praksis, arbeidsmarkedstiltak, grunnskole etc.). Resultatene vil derfor kunne formidles med utgangspunkt i hvilke tiltak deltakerne går i. Og selv om mange av besvarelsene viser til et helhetsinntrykk på tvers av flere tiltak på individnivå, vil vi kunne få tydeliggjort forskjeller mellom enkelttiltak når besvarelsene aggregeres til statistikk.

Alternativet til tilnærmingen med spørsmål uten spesifisert arena/tiltak i spørreskjema, er å lage et omfattende spørreskjema hvor alle opplæringsarenaer/tiltak er spesifisert i spørsmålsformuleringen. Praktisk kan dette la seg gjøre ved at vi fletter inn tiltakene som er registrert på respondentene i NIR i spørsmålsformuleringen og ruter disse spørsmålene kun til de som går i de ulike tiltakene. Utfordringen er at spørreskjema allerede inneholder 47 spørsmål og at spørreskjemaet vil bli svært langt for respondentene som deltar i flere tiltak. Vi anbefaler

derfor at IMDi prioriterer et begrenset antall spørsmål som kan knyttes til tiltak, hvis de velger denne tilnærmingen.

Underveis i piloteringen har det kommet inn forslag til nye spørsmål. Forslagene har blitt vurdert opp mot om de er relevante for større deler av målgruppen. I tillegg har spørsmålenes relevans blitt vurdert med utgangspunkt i om de viser til faktorer som ligger innenfor introduksjonsprogrammets handlingsrom å kunne følge opp med tiltak.

3.4.1 Innledende vurdering av spørreskjemaet mot teori

I vurderingen av spørreskjemaets relevans og om andre temaer burde legges inn i skjemaet, tok vi utgangspunkt i IMDis skisse til temaer og spørsmål som i stor grad er basert på brukerundersøkelsene til Utdanningsdirektoratet.

Teoretisk rammeverk

En innledende vurdering av spørreskjemaets relevans ble gjort med utgangspunkt i teori om opplæringskvalitet.

For det første tok vi utgangspunkt i Deci & Ryans Self Determination theory (1985, 2000, 2000). Denne teorien gjenspeiles også i mange av spørsmålsformuleringene i Utdanningsdirektoratets brukerundersøkelser, deriblant den nasjonale Elevundersøkelsen. Teorien viser til at mennesker har behov for opplevelse av kompetanse og mestring, autonomi og medbestemmelse, tilhørighet og anerkjennelse for å oppleve intern motivasjon, trivsel og mening/nytte som skaper utvikling og læring. Vi har lagt til grunn at det er de samme faktorene som er sentrale å måle i evalueringen av opplæringen til deltakerne i introduksjonsprogrammet.

Det er en lang rekke bidrag fra pedagogisk og psykologisk litteratur som peker på ulike tiltak og strukturer for hvordan opplæringsinstitusjoner kan bidra til læring og utvikling. Det er vanskelig å definere universelle prinsipper for god opplæring som er gyldige på tvers av fag, elevenes alder og kulturell kontekst. Likevel peker forskningen på noen generelle prinsipper for god opplæring som er stabile over tid.

Nedenfor har vi beskrevet 8 sentrale dimensjoner ved opplæringskvalitet. God opplæring er en sammenveving av ulike dimensjoner. Men for framstillingens skyld presenteres dimensjonene atskilt, selv om de henger sammen og delvis overlapper. Disse dimensjonene har vi også lagt til grunn som sentrale for introduksjonsprogrammet og for tematikkene som IMDi har skissert.

Oppsummeringen er basert på metaanalysene til Håkansson og Sundberg (2012), John Hattie (2008) samt Ludvigsen-utvalgets utredning (2014:7):

Figur 3.5: Sentrale dimensjoner ved opplæringskvalitet

1. Felles visjon, mål og pedagogisk plattform ved opplæringsinstitusjonen
2. Målorientert undervisning og vurdering
3. Opplæringsansvarliges fagkompetanse og didaktiske kompetanse
4. Involvering av eleven og forståelse for egen læringsprosess
5. Autorativ opplæringsledelse
6. Suksessiv fordypning/dybdelæring
7. Tilpasset opplæring, forventninger og mestringsopplevelse
8. Kommunikasjon og samarbeid med andre deltakere

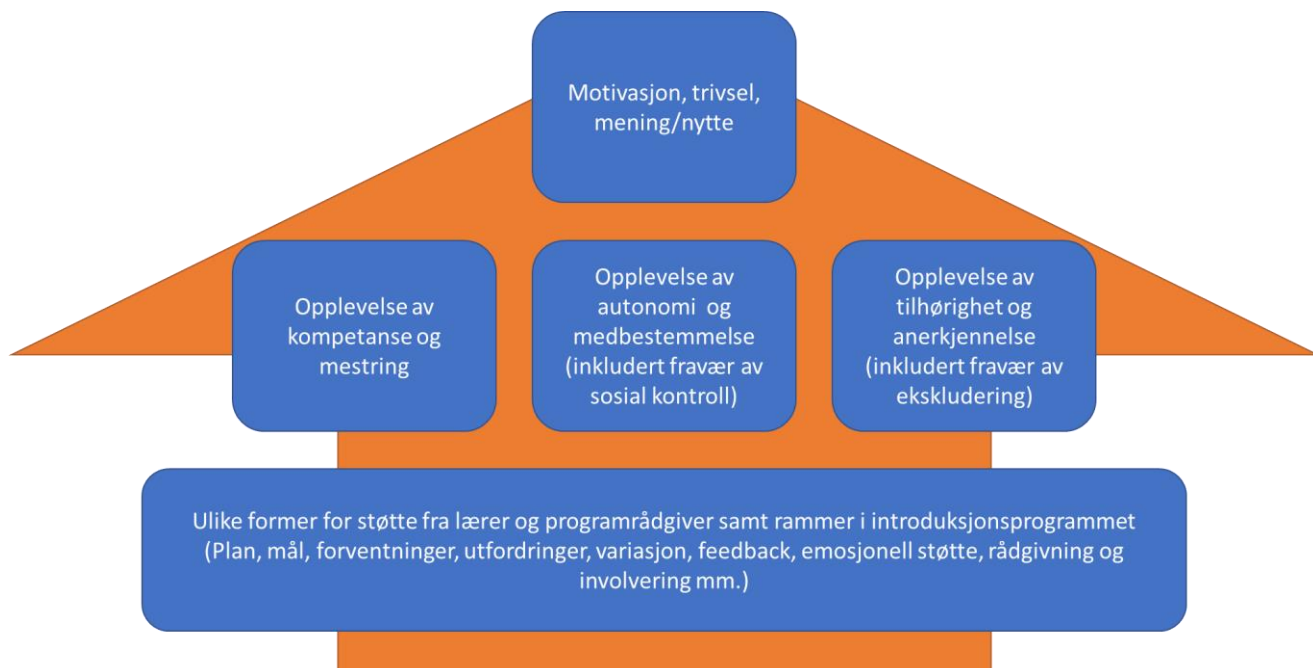
3.4.2 Vurdering mellom skisse og teori og utforming av spørsmål

Flere av disse dimensjonene var allerede dekket i IMDis skisse, men Rambøll valgte å legge til og endre flere av formuleringene, der vi mente viktige faktorer ikke var tilstrekkelig dekket og hvor spørsmålene kunne presiseres ytterligere. I utvelgelsen og utforming av nye spørsmålsformuleringer har vi særskilt sett til validerte spørsmål fra Utdanningsdirektoratets brukerundersøkelser som måler den angitte tematikken.

Tre av dimensjonene som er nevnt over; felles visjon ved opplæringsstedet, dybdelæring og den opplæringsansvarliges kompetanse, vil deltakerne i introduksjonsprogrammet i mindre grad ha forutsetninger til å vite noe om. Disse dimensjonene har vi derfor heller ikke laget spørsmål til. Dimensjonene kan eventuelt måles med en undersøkelse som går til lærerne og programrådgiverne i introduksjonsprogrammet, men dette ligger utenfor rammen til dette oppdraget.

I etterkant av vurderingen av spørsmålsskissen utformet vi en teoretisk modell for å tydeliggjøre hvilke antakelser vi har om sammenhenger mellom faktorer og aktører som vi mener påvirker den brukeropplevde kvaliteten av opplæringen. Modellen vises nedenfor:

Figur 3.6: teoretisk analysemodell for brukerundersøkelsen i introduksjonsprogrammet



3.4.3 Tilbakemeldinger på spørsmål og temaer

I forfasen og underveis i piloten har vi bedt om tilbakemeldinger fra interessentene, deltakere og kommuner om tematikken. Tilbakemeldinger på tematikk har omhandlet opplevd relevans, og en vurdering av hvor dekkende undersøkelsen er for å måle deltakernes opplevelse av introduksjonsprogrammet.

Gjennom de tre pilotgjennomføringene har vi kunnet fjerne, legge til og tilpasse spørsmålsformuleringer etter tilbakemeldinger fra deltakere og kommuner.

Innspill på begrepsbruk og oversettelser underveis i piloteringen

Målgruppen for undersøkelsen er svært heterogen med tanke på utdanningsnivå og språkkompetanse. Vi har så langt som mulig tilstrebet å bruke enkle ord og begreper slik at spørsmålene også blir forstått av alle deltakere, uavhengig av bakgrunn. At spørsmålene har enkelt språk er også viktig for at oversettelsene skal bli gode.

Underveis i piloteringen har vi fått innspill om spørsmål som noen av deltakerne syntes var vanskelige eller som fikk tvetydige oversettelser til andre språk. Vi har derfor gått tilbake og endret en del av formuleringene og spilt inn nye oversettelser.

Innspill på begrepsbruk og oversettelser etter avsluttet pilotering

Flere av kommune opplevde at spørsmålene generelt ble forstått, men at det var noen begreper som måtte forklares for noen av respondentene, og at rekkefølgen bør endres slik at spørsmålene står mer logisk sammen.

En av kommunene ga oss tilbakemelding om at det var spørsmålstillinger som var vanskelige for nybegynnere i programmet. Flere av spørsmålene viste seg imidlertid å fungere tilfredsstillende godt i faktoranalysene som vi skal se senere, mens to av formuleringene fungerte mindre godt og

ble fjernet etter faktoranalysene. Faktoranalysene og spørsmålene som ble fjernet beskrives i kapittel 3.4.4.

Forslag til enkeltspørsmål og temaer underveis i piloteringen

Intervjuene i forfasen bekreftet i stor grad at tematikken som er valgt ut i brukerundersøkelsen er relevant. Spesielt trivsel, motivasjon, støtte fra lærer og medbestemmelse ble fremhevet som særlige viktige temaer i de innledende intervjuene med deltakere og kommuneansatte.

Ut fra samtaler med informantene i prosjektets forfase, samt samtaler med respondenter etter piloteringens trinn 1, så vi at spørsmål om *regler på opplæringsstedet* oppfattes som mindre viktig og relevant. Både respondenter og administratorer beskrev at disse spørsmålene kunne tolkes som barnslige og delvis umyndiggjørende. Videre anså flere at spørsmålene om *utstyr og hjelpemidler* var mindre viktig, noe som antakelig kan knyttes til at det sjelden er problematisk i norsk opplæringssammenheng. Vi fjernet derfor disse spørsmålene i den videre piloteringen.

I første pilotering fikk vi tilbakemeldinger fra deltakerne og lærerne at det gjerne også kunne være med flere spørsmål om integrering i lokalsamfunnet, kantinekvalitet, informasjon om introduksjonsprogrammet og muligheter.

I andre runde med pilotering fikk vi tilbakemeldinger fra en administrator som mente at det manglet spørsmål om livet rundt introduksjonsprogrammet som reisevei, oppfølging av egne barn, trening, behandling, språkcafé og andre lokale tiltak, fravær, økonomisk kompetanse, digital kompetanse, hvordan de har det i livet ellers, mm. Enkelte mente også at samarbeid og relasjon mellom programveileder og deltaker bør belyses mer.

På bakgrunn av innspillene ble det utformet noen nye spørsmålsformuleringer. Nye formuleringer ble vurdert med bakgrunn i relevanskriteriene vi har beskrevet over.

Før trinn 2 la vi inn spørsmål som har til hensikt å avdekke tilfredshet med livet i Norge generelt, relasjonen til programrådgiver og deltakelse i samfunnet på fritiden.

Forslag til enkeltspørsmål og temaer etter avsluttet pilotering

Etter siste gjennomføring fikk vi tilbakemeldinger om at flertallet av pilotkommunene mener at spørsmålene var relevante for å måle kvaliteten i den konkrete kvalifiseringen mot jobb/ utdanning. En av kommunene poengterer at de ble veldig glad over at undersøkelsen inneholdt spørsmål som gjelder trivsel og sosial kontroll. Dette har de erfart som svært relevant.

Tre av tolv kommunene mener imidlertid at spørsmålene er for mye rettet mot voksenopplæringen og norskundervisningen. De skulle gjerne sett flere spørsmål om samarbeidet mellom programrådgiver og sette søkelys på lokale tiltak, lokalt nettverk, bruk av språkassistenter mm. Spørreskjemaet inneholder imidlertid allerede en rekke spørsmål om relasjon til programrådgiver og dennes oppfølging. Med utgangspunkt i at vi har tatt et valg om at spørsmålene skal reflektere forhold som gjelder generelt for introduksjonsprogrammet og at det er forhold som ligger innenfor handlingsrommet til introduksjonsprogrammet, vil vi ikke anbefale at tema- og spørsmålsforslagene fra de tre kommunene legges inn i kjernemodellen. Vi vil i stedet anbefale at det på utvikles en bank med kvalitetssikrede spørsmål hvor kommunene kan velge ut spørsmål som de har behov for lokalt, men som ikke gjøres obligatoriske for alle kommuner.

3.4.4 Statistiske tester av spørreskjemaet

Faktoranalysene

Etter gjennomføringen av tredje pilottrinn, har vi gjort statistiske analyser for å undersøke kvaliteten på spørreskjemaet, og se om spørsmålene statistisk sett grupperer seg sammen i henhold til teorien spørreskjemaet er basert på. Dersom dette er tilfelle vil det tyde på at spørreskjemaet måler de underliggende fenomenene det har til hensikt å måle. Sagt med andre ord undersøker vi i hvilken grad respondentene svarer sammenfallende på spørsmål som vi forventer skal henge sammen og i hvilken grad spørsmålene avviker fra spørsmål som vi forventer at de ikke skal samsvare med.

Grunnlaget for faktoranalysene besto av om lag 50 spørsmål og 300 besvarelser, noe som ikke er ideelt i en faktoranalyse. Det var ikke nok respondenter som svarte på spørsmålene om praksis, derfor har vi blant annet begrenset faktoranalysene til kun spørsmålene som gikk til alle respondenter. Det betyr at faktoranalysene med spørsmålene om praksis bør gjennomføres i forbindelse med den nasjonale gjennomføringen.

Til tross for at forutsetningene for analysene ikke var ideelle viser resultatene at spørreskjemaet har en god struktur, hvor mange av spørsmålene grupperer seg i markante faktorer som stemmer over ens med den teoretiske analysemodellen vår. Dette tyder på at respondentene har forstått spørsmålene, at oversettelsene har gitt den samme tolkningen som de norske formuleringene, og at respondentene klarer å skille mellom de forskjellige temaene i undersøkelsen.

Det var syv av spørsmålene som avvek fra den teoretiske antakelsen ved at de ikke ladet på samme faktor som andre spørsmål innen samme tematikk eller at de ladet på samme faktor som spørsmål med annen tematikk. Avviket fra den teoretiske antakelsen kan tyde på at formuleringene var tvetydige, for avanserte for målgruppen, at oversettelsene inneholdt uklarheter eller at spørsmålene ganske enkelt måler ulike ting. Vi valgte å fjerne disse spørsmålene da spørreskjemaet allerede inneholder mange spørsmål og det finnes andre spørsmål som måler den samme tematikken som spørsmålene som fjernes.

Spørsmålene ble tatt ut av det endelige spørreskjemaet, og det finnes andre spørsmål som måler de samme temaene.

De resterende spørsmålene grupperte seg sammen med andre spørsmål innen samme tematikk eller ladet ikke sammen med noen andre spørsmål da det heller ikke var andre spørsmål innen sammen tematikk. Spørsmålsgruppene vi satt igjen med etter faktoranalysen var som følgende:

Relasjon til programrådgiver

1. Blir du møtt med respekt av programrådgiveren din?

Motivasjon

2. Gleder du deg til å gå i opplæringen?

Mestring

3. Forstår du det som blir forklart i opplæringen?
4. Klarer du å gjøre oppgavene alene?

Plan for introduksjonsprogrammet

5. Finnes det en plan for din deltakelse i introduksjonsprogrammet?
6. Blir planen fulgt opp?
7. Har du fått være med å bestemme innholdet i planen din?

Eget initiativ

8. Deltar du aktivt i opplæringen?
9. Øver du deg på å snakke norsk i fritiden?
10. Deltar du i fritidsaktivitet i lokalmiljøet?

Klassemiljø (inkluderende atferd)

11. Er det arbeidsro i klassen når dere trenger det?
12. Opplever du at de andre i klassen din synes at det er viktig å jobbe godt med skolearbeidet?
13. Har du noen å snakke med i pausene?

Fornøyd med livet i Norge og nytten av introduksjonsprogrammet

14. Er du fornøyd med livet i Norge?
15. Hvor god informasjon har du fått om muligheter for utdanning og arbeid i Norge?
16. Er opplæringen nyttig for det du ønsker å jobbe med etter introduksjonsprogrammet?

Relasjon til lærer

17. Opplever du at lærerne dine har tro på at du kan gjøre det bra på skolen?
18. Møter lærerne deg med respekt?
19. Får du hjelp av læreren når du trenger det?
20. Opplever du at lærerne bryr seg om deg?

Pedagogisk støtte

21. Får du tilbakemeldinger om hvordan du kan forbedre deg?
22. Forklarer læreren hva dere skal lære slik at du forstår det?
23. Får du tilbakemeldinger som beskriver hva du lykkes med?
24. Har lærerne høye nok forventninger til din faglige utvikling?
25. Tar læreren hensyn til dine synspunkt når dere planlegger opplæringen?
26. Får du informasjon om hva som blir lagt vekt på når du blir vurdert?

Ekskluderende atferd

27. Blir du utsatt for urettferdig behandling i introduksjonsprogrammet?
28. Opplever du å bli hindret fra å delta i opplæringen av noen du kjenner?
29. Opplever du å bli kontrollert av andre deltakere i introduksjonsprogrammet?
30. Opplever du å bli ekskludert av noen i opplæringen?
31. Opplever du å bli utsatt for press til å gjøre ting du ikke vil av andre deltakere i introduksjonsprogrammet?
32. Opplever du å bli baksnakket av noen i opplæringen?
33. Opplever du å bli trakassert av noen i opplæringen?
34. Opplever du å bli mobbet av noen i opplæringen?

Hvis deltakeren svarer bekreftende på spørsmålene om *ekskluderende atferd*, vil man få spørsmål om hvem som utfører atferden mot en:

- Lærer, programrådgiver, andre deltakere, andre ansatte i introduksjonsprogrammet.

Spørsmål som ikke ble inkludert i faktoranalysene

35. Får du hjelp av kollegaene dine når du har problemer med å forstå arbeidsoppgavene på praksisplassen?
36. Sørger arbeidsgiveren for at du får oppgaver i praksisen som gjør at du utvikler deg?
37. Er arbeidspraksisen nyttig for det du ønsker å jobbe med etter introduksjonsprogrammet?
38. Har språkpraksisen gjort deg bedre til å snakke norsk?
39. Har språkpraksisen vært nyttig for videre utdanning og arbeid?
40. Har arbeidspraksisen vært nyttig for videre utdanning og arbeid?
41. Har arbeidspraksisen vært tilpasset dine ønsker og behov?
42. Opplever du å bli mobbet i praksisen?
43. Blir du utsatt for urettferdig behandling på grunn av kjønn?
44. Blir du utsatt for urettferdig behandling på grunn av nasjonalitet?
45. Blir du utsatt for urettferdig behandling på grunn av funksjonshemming?
46. Blir du utsatt for urettferdig behandling på grunn av religion?
47. Blir du utsatt for urettferdig behandling på grunn av seksuell orientering?

Reliabilitetstestene

Spørsmålene som ladet på samme faktor, ble også testet med en Cronbach's alpha-analyse for å undersøke om reliabiliteten i faktorene var tilfredsstillende til å benytte dem som samleindikatorer i videre analyser. Cronbach's alpha-analysen er svært sensitiv for antallet spørsmål og det er en forutsetning at det minst er tre spørsmål i faktoren for at faktoren skal oppnå akseptabel Cronbach's alpha ($>0,7$). Det var derfor ikke uventet at kun faktorene som inneholdt fire eller flere spørsmål oppnådde akseptabel Cronbach's alpha.

Reliabilitetsanalysen viser at vi har sterke samleindikatorer innen tematikker som vi har valgt å kalle:

Figur 3.7: Validerte samleindikatorer

Navn på indikator	Cronbach's alpha
Relasjon til lærer	0.712
Pedagogisk støtte	0.810
Ekskluderende atferd	0.830
Urettferdig behandling	0.848

De andre faktorene nådde ikke anbefalt grense for akseptabel reliabilitet (Cronbach's alpha $>0,7$), men dette skyldes først og fremst at det er få spørsmål innen tematikkene og for lite varians. Spørsmålene som ikke inngår i samleindikatorer med tilfredsstillende Cronbach's alpha, benyttet vi som selvstendige spørsmål i de videre analysene.

Vi anbefaler at det gjøres nye statistiske analyser etter første nasjonale gjennomføring hvor vi kan anta at det vil være flere besvarelser i analysen. Det kan også vurderes om det på sikt skal utformes ekstra spørsmål innenfor tematikkene hvor spørsmålsgruppene fikk Cronbach's alpha under 0,7. Behovet for flere samleindikatorer må vurderes opp mot lengden i spørreskjemaet.

Regresjonsanalysene

For å vurdere viktigheten av enkeltspørsmålene og samleindikatorerne for den brukeropplevde kvaliteten i introduksjonsprogrammet gjennomførte vi en rekke regresjonsanalyser. I den teoretiske modellen vår benytter vi motivasjon, trivsel og nytte som mål på brukeropplevd kvalitet. I regresjonsanalysen har vi valgt ut henholdsvis følgende spørsmål som mål for de tre kvalitetsområdene:

- Gleder du deg til å gå i opplæringen?
- Er du fornøyd med livet i Norge?
- Er opplæringen nyttig for det du ønsker å jobbe med etter introduksjonsprogrammet?

Regresjonsanalysene bekrefter en god del av sammenhengene fra vår teoretiske modell. Det er klart at opplevd nytte av opplæringen for fremtidig jobb er viktig for både motivasjon og trivsel. Resultatene kan tyde på at vi også har bekreftet sammenhengen mellom relasjonen til lærer og trivsel. Vi ser også en effekt av klassemiljøet på motivasjon. Samleindikatoren «Relasjon til lærer» har effekter på henholdsvis redusert ekskluderende atferd, trivsel og respekt fra programrådgiver. Samleindikatoren «Pedagogisk støtte» har effekter på mestringskomponenten i «forstår hva som blir forklart», faglig medvirkning og arbeidsro som også er et mål for læringsmiljøet. Vi kan imidlertid ikke definitivt konkludere alle sammenhengene i analysene da de er påvirket av at det er mange spørsmål, få besvarelser (308) og for lite varians. Vi vil forvente at modellens forklaringskraft (Justert R^2) blir høyere og at flere av sammenhengene som nå kun er signifikante på et 0,1-nivå, blir signifikante også på et 0,05-nivå når det kommer inn flere besvarelser i den nasjonale gjennomføringen.

Tabell 3.8: Samleindikatorer og enkeltspørsmål med høyest effekt på motivasjon

	Standardisert Beta-koeffisient	Signifikansnivå
Er opplæringen nyttig for det du ønsker å jobbe med etter introduksjonsprogrammet?	0.28	0.000 (0.05)
Opplever du at de andre i klassen din synes at det er viktig å jobbe godt med skolearbeidet?	0.17	0.055 (0.05)
Deltar du aktivt i opplæringen?	0.13	0.052 (0.1)
Forstår du det som blir forklart i opplæringen?	0.12	0.069 (0.1)
Blir planen fulgt opp?	0.11	0.099 (0.1)

Justert R^2 0.14

Opplevd nytte av opplæringen har den største effekten på deltakernes motivasjon (0.28). Opplevelsen av at andre deltakere mener skolearbeidet er viktig, og å selv delta aktivt (0.13), påvirker også deltakernes motivasjon i positiv retning.

Tabell 3.9: Samleindikatorer og enkeltspørsmål med høyest effekt på fornøydhet med livet i Norge

	Standardisert Beta-koeffisient	Signifikansnivå
Relasjon til lærer	0.28	0.000 (0.05)
Er opplæringen nyttig for det du ønsker å jobbe med etter introduksjonsprogrammet?	0.24	0.000 (0.05)
Hvor god informasjon har du fått om muligheter for utdanning og arbeid i Norge?	0.16	0.010 (0.1)
Blir planen fulgt opp?	0.14	0.030 (0.1)
Deltar du aktivt i opplæringen?	0.12	0.063 (0.1)
Ekskluderende adferd	-0.111	0.084 (0.1)

Justert R^2 0.28

Relasjonen til læreren har den sterkeste effekten (av undersøkelsens variabler) på deltakernes fornøydhet med livet i Norge (0.28). Opplevd nytte av opplæringen er også viktig for deltakernes

fornøydhet med livet i Norge (0.24). Opplevelsen av ekskluderende adferd, har en negativ effekt på deltakernes fornøydhet med livet i Norge (-0.111).

Tabell 3.10: Samleindikatorer og enkeltspørsmål med høyest effekt på nytte

	Standardisert Beta-koeffisient	Signifikansnivå
Hvor god informasjon har du fått om muligheter for utdanning og arbeid i Norge?	0.27	0.000 (0.05)
Relasjon til lærer	0.16	0.055 (0.1)
Får du være med å velge hvordan du skal jobbe med faget?	0.13	0.073 (0.1)

Justert R² 0.17

Informasjonen om muligheter for utdanning og arbeid, ser ut til å ha sterkes effekt på opplevelsen av nytten opplæringen har for jobb etter introduksjonsprogrammet (0.27). Relasjonen til lærer (0.16) og faglig medbestemmelse (0.13) ser også ut til å påvirke opplevelsen av nytten.

Andre viktige sammenhenger

Vi har i tillegg undersøkt alle mulige effekter mellom spørsmålene i undersøkelsen og bekreftet en rekke kjente sammenhenger. Det er spesielt viktig å trekke fram at samleindikatorne «Pedagogisk støtte» og «Relasjon til lærer» spiller sentrale roller som bakenforliggende faktorer med effekter på mestring, medvirkning, læringsmiljøet i klassen, inkludering, fornøydhet med livet i Norge, nytten av opplæringen og kvaliteten i informasjonen som blir gitt om muligheter.

Videre viser analysene at det er effekter av opplevelsen av respekt fra programrådgiver og medvirkning i å bestemme innhold i planen på opplevelsen av om planen blir fulgt. Opplevelsen av om planen blir fulgt opp, har, som vi har sett, effekt på både motivasjon og fornøydhet med livet i Norge.

Analysene identifiserer altså noen områder og handlinger med effekter på den brukeropplevde kvaliteten, hvor de lokale aktørene i introduksjonsprogrammet kan og bør sette inn tiltak for forbedring av introduksjonsprogrammet.

Vurdering av «vet ikke-andeler»

I tillegg til de statistiske analysene har vi også vurdert spørsmålenes relevans på grunnlag av «vet-ikke-andeler» og variasjonen i besvarelsene. Høye vet ikke-andeler kan være en indikasjon om at mange i målgruppen opplever at spørsmålet ikke er relevant, for vanskelig eller at de ikke har forutsetninger til å svare. I figuren nedenfor viser vi de tre spørsmålene som fikk høyere enn 5 % vet ikke-andel.

Spørsmål	Vet ikke-andel
Opplever du å bli baksnakket av noen i opplæringen?	19 %
Har lærerne høye nok forventninger til din faglige utvikling?	12 %
Opplever du at lærerne dine har tro på at du kan gjøre det bra på skolen?	7 %
Opplever du å bli kontrollert av andre deltakere i introduksjonsprogrammet?	7 %

Spørsmålet om baksnakking er det mange som besvarer med «vet ikke». Det ligger jo for så vidt i baksnakkingens natur at offeret gjerne ikke vet om at man blir baksnakket. Vi mener derfor at «vet ikke»-andelen ikke skal tolkes som at spørsmålet ikke er relevant eller vanskelig å forstå, men at man ikke har opplevd baksnakkingen, men ikke kan utelukke at det foregår. Spørsmålet er hentet fra Elevundersøkelsen og lå i den opprinnelige skissen til IMDi. Spørsmålet er sentralt i Elevundersøkelsen da det viser til en atferd, som ofte knyttes til «jentemobbing» hvor det hverken foregår direkte ekskludering eller fysisk maktbruk, men mer subtil undergraving av offeret. Vi anbefaler at spørsmålet beholdes.

Spørsmålene om lærernes forventning til faglig utvikling, og lærernes tro på deltakernes mestring, har også høye vet-ikke andeler. Dette skyldes antakeligvis at spørsmålene kan tolkes som at man skal lese lærernes tanker. Vi mener imidlertid at læreren kan vise forventning til, og tro på deltakeren gjennom handlinger og ytringer som kan bedømmes av deltakeren. Derfor vil vi anbefale at spørsmålene beholdes til tross for at noen synes det kan være utfordrende å svare på dem. Vi vil imidlertid anbefale at administrator gjennomgår disse spørsmålene med deltakerne før de gjennomfører undersøkelsen.

Spørsmålet «opplever du å bli kontrollert av andre deltakere i introduksjonsprogrammet» har også en forholdsvis høy vet ikke-andel. Det er imidlertid svært få av deltakerne som ga tilbakemelding om at dette spørsmålet var vanskelig. Det er heller ingen betydelige skjevheter mellom hvilke grupper som svarer «vet-ikke» på dette spørsmålet. En hypotese er at en del av respondentene ikke ønsker å besvare spørsmålet. Vi anbefaler at spørsmålet beholdes.

3.5 Bruk av resultatet i kvalitetsutvikling

Oppdraget fra IMDi innebærer også problemstillinger som setter søkelys på hvordan resultater kan analyseres, formidles og benyttes av de ulike aktørene slik at resultatene gir nytte på de ulike forvaltningsnivåene.

Formålet med undersøkelsen er avdekke forhold i introduksjonsprogrammet som kan forbedres. IMDi, fylkeskommunene og kommunene har ulike plikter i oppfølgingen av programmet.

For at resultatene skal kunne lede til oppfølging er det viktig at rapportene og resultatene presenteres på en aktørtilpasset og handlingsrettet måte. Nedenfor følger Rambølls anbefalinger til utforming av rapporter og oppfølging av resultatene.

Aggregerte data på ulike nivå

Aktørene har behov for mange av de samme indikatorene, figurvisningene og analysene, men med resultater på ulike nivåer. Statlig og fylkeskommunalt nivå trenger først og fremst å se resultater på nasjonalt nivå, mens kommunene bør først og fremst se resultatene i sine kommuner. I tillegg vil fylkeskommunene kunne ha behov for å oppdele resultatene på kommuner for å identifisere hvilke enkeltkommuner som eventuelt bør følges opp. Videre har kommunene behov for å sammenligne seg mot et nasjonalt gjennomsnitt.

Sammenligning mot nasjonalt nivå

Hva som er et godt resultat, vil variere fra indikator til indikator. Det er derfor viktig at kommunerapporten inneholder relevante sammenligningsenheter for at kommunen skal kunne vurdere resultatene. Vi anbefaler ikke at kommunene skal kunne sammenligne seg med andre enkeltkommuner, men at alle resultater kan sammenlignes mot et nasjonalt snitt/en nasjonal benchmark. Eventuelt kan det lages benchmark mot grupper av sammenlignbare kommuner som

for eksempel er basert på kommunestørrelse, geografisk tilhørighet eller andre kommunekjennetegn.

Søyle- og frekvensfigurer for å vise status

Alle nivåer vil ha behov for å se status for brukertilfredsheten blant deltakere i introduksjonsprogrammet. Status bør vises med bruk av søylefigurer hvor gjennomsnittsscore er angitt ved siden av søylen. I tillegg vil det være interessant for alle aktører å se spredningen i resultatet. Spredning bør vises med en stablet frekvensfigur som inneholder ulike farger for å visualisere spredning.

Tidsseriegraf

For å kunne vurdere forbedring må resultatene kunne følges over tid. Vi anbefaler derfor at alle nivåer får formidlet resultatene gjennom tidsseriegrafer. For å sammenligne utvikling, vil det også være relevant å legge inn tidsseriegrafer for ulike nivåer i samme figur. En kommune vil for eksempel kunne se trenden på en faktor for egne kommune sammenlignet mot trenden nasjonalt.

Tiltakskart for å identifisere styrker og svakheter

For å bistå kommunene i analysene og hjelpe dem til å prioritere hvilke områder som bør følges opp med tiltak, vil vi anbefale et tiltakskart. Tiltakskartene lages ved å krysse faktorens effekt på avhengig variabel fra regresjonsanalysene, med kommunens resultater på de gitte faktorene. Dermed vil kunne få frem en visuell fremstilling mellom to akser av faktorenes viktighet og kommunens resultat som gjør det enkelt å se hva som er kommunens styrker og svakheter.

Oppdeling og filtrering av resultater for å analysere undergrupper

Alle nivåer har behov for å oppdele og analysere resultatene på bakgrunnsvariabler som bla. geografisk tilhørighet, opplæringsspor, praksistiltak, språkkompetanse, morsmål, botid, kjønn og alder for ev. å kunne sette inn spesifikke tiltak for disse undergruppene. I rapporten for nasjonalt/regionalt nivå vil vi også kunne filtrere resultatene på flere ulike bakgrunnsvariabler samtidig som f.eks. kjønn og alder, uten at det er risiko for indirekte identifisering. På kommunalt nivå vil det imidlertid kunne være risiko for indirekte identifisering, og resultatene vil derfor være pålagt anonymiseringsregler som hindrer identifisering.

System for kontinuerlig forbedringsarbeid

Som i den ordinære skolen, er det antakelig store forskjeller mellom kommunene i hvilken grad de gjennomfører et kontinuerlig kvalitetsarbeid. For å hjelpe kommuner med kvalitetsarbeidet, vil vi derfor anbefale at det utformes en sentral veileder for analyse og oppfølging i kommunene, samt at det utformes en digital mal for tiltaksplan i undersøkelsesportalen. I denne malen kan kommunen legge inn resultater, beskrive mål med tiltaket, hvem som er ansvarlig for tiltaket, når tiltaket skal evalueres og hva evalueringen skal innebære.

3.6 Oppsummerende kommentar

Piloteringen av brukerundersøkelsen har vist at det er mulig å gjennomføre en brukerundersøkelse for deltakerne i introduksjonsprogrammet med tilfredsstillende god kvalitet. Kvaliteten innebærer blant annet at rammene er på plass for at undersøkelsen kan gjennomføres av majoriteten innen målgruppen og at undersøkelsen gjennomføres slik at målgruppen har tilstrekkelig tillit til undersøkelsens personvern. Videre innebærer kvaliteten at kommunene og andre interessenter opplever nytten ved undersøkelsen. Nytten ligger både i at undersøkelsen måler faktorer som er relevant for kommunene og andre interessenter å følge opp med tiltak, men også i at kostnadene ved å administrere undersøkelsen er redusert gjennom digital administrasjon. I tillegg ligger det en stor ressursbesparelse i at undersøkelsen gjennomføres uten bruk av tolk.

På noen områder mener Rambøll at rammene for brukerundersøkelsen kan styrkes ytterligere. Blant annet bør undersøkelsen oversettes til flere språk. Vi har derfor lagt inn klare anbefalinger i rapporten slik at IMDi kan bruke dette dokumentet for fremtidig forbedring av verktøyet.

Det er viktig å påpeke at selv om verktøyet holder god kvalitet, vil det i fremtiden være behov for endringer i forbindelse med at introduksjonsprogrammet endres og interessentenes behov endrer seg. For eksempel har Covid-19-pandemien aktualisert at det kan legges til spørsmål knyttet til både tilgang til digitale verktøy, og spørsmål om digital opplærings som gis. Slik som hvordan deltakerne opplever kvalitet på digital opplærings, og tilgjengelighet til dette.

En avsluttende anbefaling vil derfor være at IMDi oppretter en nasjonal brukergruppe, bestående av kommuner og deltakere som årlig møtes for å evaluere gjennomføringen og gi innspill til eventuelle endringer av rammer, form og innhold i undersøkelsen.

Litteratur

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York, NY: Plenum.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior*. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. *American Psychologist*, 55, 68-78.

Djuve, A. B., Kavli, H. C, Sterri, E. B. og Bråten, B. (2017). *Introduksjonsprogram og norskopplæring. Hva virker – for hvem?* Fafo-rapport 2017:31. Hentet fra: <https://www.fafo.no/images/pub/2017/20639.pdf>

Hattie, John (2008). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. NY: Routledge

Håkansson, J. og Sundberg D. (2012) *Utmærkt undervisning: Framgangsfaktorer i svensk och internationell belysning*. Stocholm: Natur & Kultur

Introduksjonsloven – Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (2003). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80>

Kunnskapsdepartementet (2019). Høringsnotat. Forslag til lov om integrering (integreringsloven) og forslag til endringer i lov om norsk statsborgerskap (statsborgerskapsloven). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/1b3942a8e79c4a568508de6c3418634c/horingsnotat-forslag-til-lov-om-integrering-integreringsloven-og-forslag-til-endringer-i-lov-om-norsk-statsborgerskap-statsbo.pdf>

Lillevik, R. og Tyldum, G. (2018). En mulighet for kvalifisering. Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet. Fafo-rapport 2018: 35. Hentet fra: <https://www.fafo.no/images/pub/2018/20684.pdf>

NOU (2014:7). *Elevenes læring i fremtidens skole. Et kunnskapsgrunnlag*. Oslo

SSB (2018). *6 av 10 i arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram*. Hentet fra:

<https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/artikler-og-publikasjoner/6-av-10-i-arbeid-eller-utdanning-fem-ar-etter-endt-introduksjonsprogram>

Tronstad, K. R. (2019). *Flyktninger i introduksjonsprogrammet – Hvilke erfaringer har de med å delta?* NIBR-rapport 2019:4. OsloMet, By- og regionforskningsinstituttet. Hentet fra:

<https://fagarkivet-hioa.archive.knowledgearc.net/bitstream/handle/20.500.12199/2873/NIBR-rapport%202019-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VEDLEGG 1: ANALYSE AV FRAFALL UNDERVEIS I SKJEMA

	Antall frafalt underveis i besvarelsen	Andel frafalt underveis i besvarelsen	Antall gjennomført hele besvarelsen	Andel gjennomført hele besvarelsen	Differanse (frafalt - gjennomført) i prosentpoeng
Totalt	26	100 %	308	100 %	0
Kjønn					
Mann	11	48 %	120	49 %	-1
Kvinne	12	52 %	126	51 %	1
Alder					
Under 20 år	3	13 %	17	7 %	6
20-29 år	7	30 %	77	31 %	-1
30-39 år	11	48 %	90	37 %	11
40-49 år	2	9 %	52	21 %	-12
50 år eller mer	0	0 %	10	4 %	-4
Språk					
Norsk	15	58 %	113	37 %	21
Engelsk	1	4 %	5	2 %	2
Tigrinja	4	15 %	68	22 %	-7
Arabisk	5	19 %	111	36 %	-17
Dari	1	4 %	11	4 %	0
Spor					
1	10	53 %	67	39 %	14
2	7	37 %	86	49 %	-13
3	2	11 %	21	12 %	-2
Ansenittet					
6 mnd eller kortere	1	4 %	12	5 %	-1
6 mnd til 1 år	3	13 %	39	16 %	-3
1-2 år	4	17 %	107	43 %	-26
2-3 år	12	52 %	70	28 %	24
3 år eller mer	3	13 %	16	7 %	7
Avsluttet programmet	0	0 %	2	1 %	-1
Inntastingsmetode					
E-post	9	35 %	14	5 %	30
Klasserom	17	65 %	294	95 %	-30
Tiltak					
Grunnleggende norsk og samfunnskunnskap	20	77 %	215	70 %	7
Arbeidsrettede tiltak	11	42 %	157	51 %	-9
Sosiale tiltak	3	12 %	136	44 %	-33
Grunnskole	6	23 %	85	28 %	-5
Videregående skole	2	8 %	17	6 %	2

Tabell 1: Oversikt over deltakere som falt fra underveis i besvarelsen sin og deltakere som gjennomførte hele undersøkelsen.

I kolonnen «Differanse» vises differensen i prosentpoeng mellom andelen som har falt fra underveis og andelen som har gjennomført hele undersøkelsen. Verdier med et positivt fortegn innebærer at det er en større andel av gruppen som har falt fra underveis i undersøkelsen enn andelen som har gjennomført hele undersøkelsen skulle tilsi. Verdier med et negativt fortegn innebærer at det er en mindre andel av gruppen som har falt fra underveis i undersøkelsen enn andelen som har gjennomført hele undersøkelsen skulle tilsi.

MERK! Kun 14 deltakere har gjennomført undersøkelsen via e-post. 9 deltakere har startet på undersøkelsen via e-post, men ikke fullført. Vær oppmerksom på at resultater knyttet til denne gruppen er basert på svært få deltakere.

Blant deltakere som har falt fra underveis i undersøkelsen, er deltakere under 40 år overrepresentert sammenlignet med andelen denne gruppen utgjør blant deltakere som har gjennomført hele undersøkelsen. Eksempelvis utgjør deltakere i aldersgruppen 30-39 år 42 % av deltakere som har falt fra underveis i undersøkelsen. Sammenlignet med deltakerne som har fullført hele undersøkelsen, utgjør denne gruppen 29 % av disse.

Deltakere i spor 1, og deltakere som har deltatt i programmet i to år eller mer², har også en større andel som faller fra underveis i undersøkelsen, enn andelen som har gjennomført hele undersøkelsen skulle tilsi. Dette kan tyde på at disse deltakerne trenger mer støtte underveis i besvarelsen sin enn deltakere som har kommet lenger i programforløpet.

Deltakere med grunnleggende norsk og samfunnskunnskap er noe overrepresentert i gruppen som har falt fra underveis i besvarelsen sin. Gruppene med arbeidsrettede og sosiale tiltak er underrepresentert blant deltakere som falt fra underveis i undersøkelsen.

² Det er noe overlapp mellom disse gruppene. 43 % av deltakere som har gjennomført undersøkelsen i spor 1, har deltatt i programmet i to år eller mer.

VEDLEGG 2: ANALYSE AV DELTAKELSE

	Antall i utvalget	Andel i utvalget	Antall gjennomført	Andel gjennomført	Differanse i prosentpoeng
Totalt	1242	100 %	308	100 %	0
Kjønn					
Mann	611	53 %	120	49 %	-4
Kvinne	551	47 %	126	51 %	4
Alder					
Under 20 år	75	6 %	17	7 %	0
20-29 år	446	38 %	77	31 %	-7
30-39 år	388	33 %	90	37 %	3
40-49 år	197	17 %	52	21 %	4
50 år eller mer	56	5 %	10	4 %	-1
Språk					
Norsk	625	50 %	113	37 %	-14
Engelsk	9	1 %	5	2 %	1
Tigrinja	189	15 %	68	22 %	7
Arabisk	388	31 %	111	36 %	5
Persisk	31	2 %	11	4 %	1
Spør					
1	355	39 %	67	39 %	-1
2	427	47 %	86	49 %	2
3	126	14 %	21	12 %	-2
Ansiennitet					
6 mnd eller kortere	34	3 %	12	5 %	2
6 mnd til 1 år	97	8 %	39	16 %	8
1-2 år	307	26 %	107	43 %	17
2-3 år	291	25 %	70	28 %	3
3 år eller mer	169	15 %	16	7 %	-8
Avsluttet programmet	264	23 %	2	1 %	-22
Tiltak					
Grunnleggende norsk og samfunnskunnskap	943	76 %	215	70 %	11
Arbeidsrettede tiltak	778	63 %	157	51 %	1
Sosiale tiltak	443	36 %	136	44 %	20
Grunnskole	282	23 %	85	28 %	12
Videregående skole	155	12 %	17	6 %	-6

Tabell 2: Oversikt over deltakelse på tvers av bakgrunnsvariabler

For at resultatene på nasjonalt nivå ikke skal inneholde skjevheter er det viktig at alle undergrupper i målgruppen har lik mulighet til deltakelse. Etter tredje pilotering gjorde vi analyser av deltakelsen for å undersøke videre tiltak for å øke deltakelsen i undergruppene. Her er det viktig å bemerke at det kun vil være mulig å vekte resultatene gitt at vi har bakgrunnsinformasjon på alle besvarelsene fra NIR.

Analysen over viser at det er noe systematisk ikke-deltakelse blant gruppene, og som man må være oppmerksom på i fremtidige gjennomføringer.

Deltakere i aldersgruppen 20-29 år utgjør en lavere andel av de som har gjennomført undersøkelsen enn de utgjør i populasjonen. Det innebærer at denne gruppen er noe underrepresentert i resultatene.

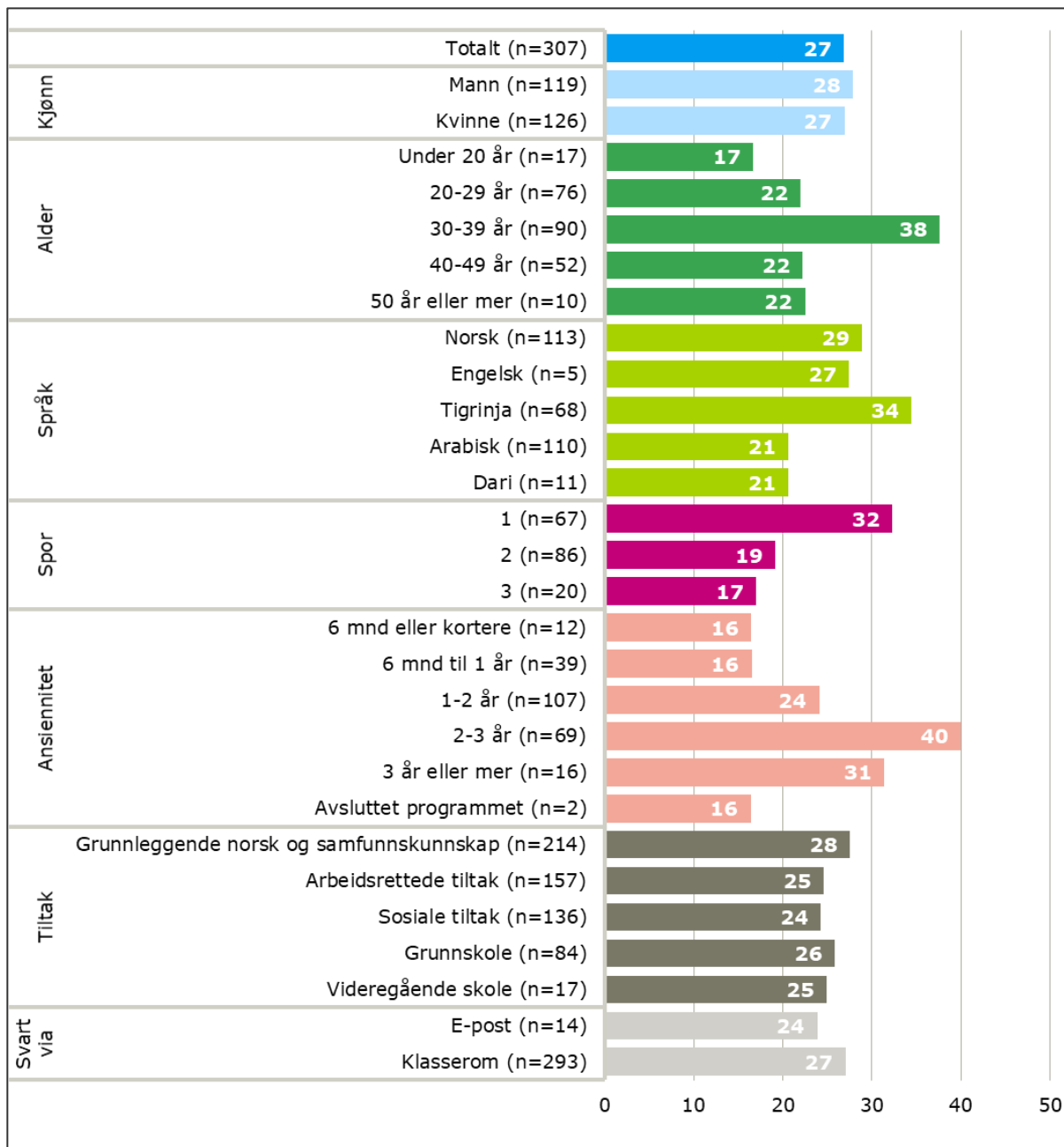
Det samme gjelder deltakere registrert med norsk som språk. Deltakere med tigrinja som språk, er noe overrepresentert i resultatene. Dette innebærer at deltakere som ikke forstår arabisk, tilgrinja eller dari, er underrepresentert i resultatene. Dette fremhever behovet for å ha undersøkelsen tilgjengelig på deltakerens morsmål, ettersom deltakere som verken forstår engelsk, arabisk, tigrinja eller dari, ikke blir invitert til å delta, eller ikke deltar, i undersøkelsen. Dette kan føre til skjevheter i resultatene.

Deltakere som har deltatt kortere i programmet er overrepresentert i resultatene, mens deltakere som har deltatt i 3 år eller mer, eller har avsluttet programmet, er underrepresentert. Dette er å forvente ettersom de fleste kommuner har gjennomført undersøkelsen i undervisningssammenheng, og mange har ikke invitert deltakere som har avsluttet programmet.

Deltakere med arbeidsrettede tiltak og/eller med videregående skole er noe underrepresentert blant deltakere som har gjennomført undersøkelsen. Også dette er logisk, ettersom de fleste kommunene har gjennomført i undervisningssammenheng, og at oppmøtet derfor er lavere for de som ikke deltar i undervisning jevnlig.

VEDLEGG 3: ANALYSE AV GJENNOMFØRINGSTID

Etter tredje pilotering har vi gjennomført analyser av gjennomføringstid for å undersøke om alle grupper klarer å gjennomføre undersøkelsen og om det er grupper som trenger ekstra tilpasninger.



Figur 3: Gjennomsnittlig gjennomføringstid (minutter) på tvers av bakgrunnsvariabler³

Den gjennomsnittlige deltaker brukte 27 minutter på å gjennomføre undersøkelsen.

Det er tilnærmet ingen forskjell i hvor lang tid kvinner og menn bruker på å gjennomføre undersøkelsen. Det samme gjelder for hvilket tiltak deltakeren går i.

³ En deltaker var registrert med en gjennomføringstid på over 24 timer. Denne er fjernet fra analysen.

Deltakere under 20 år bruker noe mindre tid enn andre, mens deltakere i aldergruppen 30-39 år bruker noe lenger tid enn andre på å gjennomføre undersøkelsen.

Deltakere som svarer på undersøkelsen på norsk og engelsk benytter lenger tid enn deltakere som svarer på undersøkelsen på arabisk og dari. Som vi også så i forbindelse med frafall underveis i undersøkelsen, kan dette tyde på at det er lettere for deltakeren å svare på undersøkelsen, dersom hen får svare på sitt morsmål. Deltakere som besvarte undersøkelsen på tigrinja har brukt lengst tid. Tilbakemeldingen fra noen kommuner, har imidlertid vært at besvarelsene på tigrinja hengte seg opp. Dette kan være en forklaring på den lange gjennomføringstiden blant deltakere som svarte på tigrinja.

Deltakere i spor 1 benytter betraktelig lenger tid på å svare på undersøkelsen enn deltakere i påfølgende spor. Samtidig benytter deltakere som har vært i programmet lenge (mer enn to år), lenger tid på å gjennomføre undersøkelsen enn deltakere som har vært i programmet under to år. Det kan tyde på at deltakere med et høyere kompetansenivå, bruker kortere tid på å svare på undersøkelsen.

Det er små forskjeller i gjennomføringstiden for deltakere som svarte via e-post og deltakere som svarte i klasserommet.

Samlet sett tyder dette på at lengde på spørreskjema ikke utgjør noen avgjørende faktor i opplevelsen av gjennomføringen for de fleste deltakerne. I trinn 2 og 3 har deltakerne også svart på tilleggsspørsmålet «Var spørsmålet vanskelig å forstå?» for hvert reelle spørsmål i undersøkelsen. I en nasjonal gjennomføring skal ikke deltakerne svare på dette spørsmålet, og lengde på spørreskjema vil derfor oppleves betraktelig kortere.

VEDLEGG 4: KORRELASJONSTABELL

	Blir du møtt med respekt av programrådgiveren din?	Gleder du deg til å gå i opplæringen?	Mestring	Plan	Eget initiativ	Klassemiljø	Fornøyd med livet i Norge og nytten av introduksjonsprogrammet	Relasjon med lærer	Pedagogisk støtte	Ekskluderende adferd
Blir du møtt med respekt av programrådgiveren din?		,141"		,249"	,147"	,177"	,276"	,323"	,188"	
Gleder du deg til å gå i opplæringen?	,141"		,132"	,172"	,234"		,322"	,201"	,215"	-,138"
Mestring		,132"			,243"	,131"		,151"	,278"	
Plan	,249"	,172"			,137"	,161"	,253"	,144"	,230"	
Eget initiativ	,147"	,234"	,243"	,137"		,249"	,264"	,225"	,273"	
Klassemiljø	,177"		,131"	,161"	,249"		,207"	,394"	,424"	-,313"
Fornøyd med livet i Norge og nytten av introduksjonsprogrammet	,276"	,322"		,253"	,264"	,207"	,404"	,404"	,419"	-,173"
Relasjon til lærer	,323"	,201"	,151"	,144"	,225"	,394"	,404"		,598"	-,283"
Pedagogisk støtte	,188"	,215"	,278"	,230"	,273"	,424"	,419"	,598"		-,178"
Ekskluderende adferd		-,138"				-,313"	-,173"	-,283"	-,178"	

Tabell 4: Korrelasjoner mellom undersøkelsens faktorer. Den sterkeste korrelasjonen i hver kolonne er markert ut med grønt.

*Korrelasjon er signifikant på 0,05-nivå.

**Korrelasjon er signifikant på 0,01-nivå.

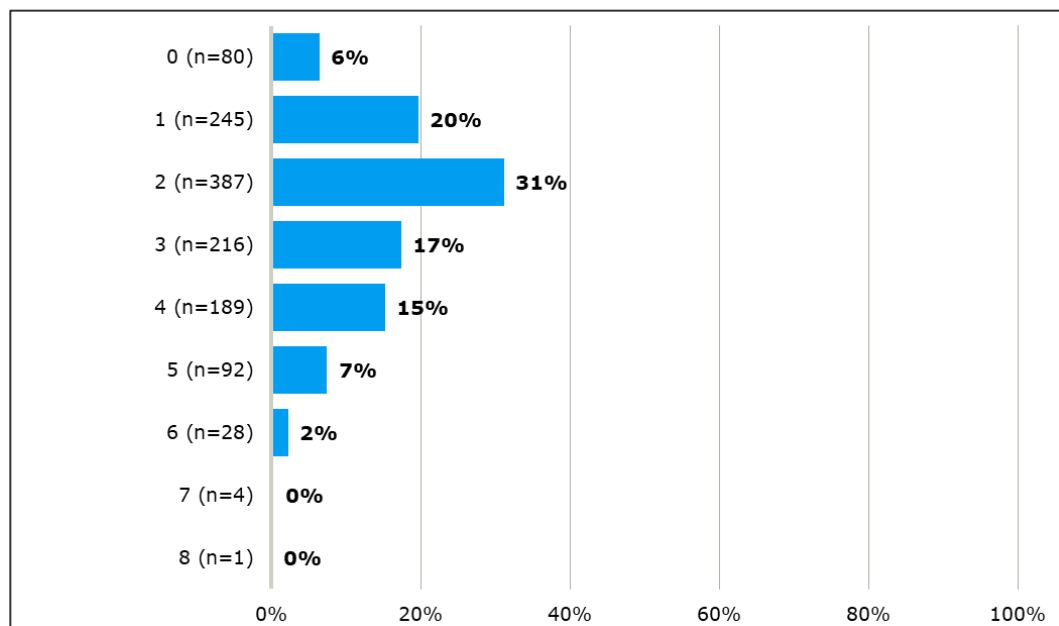
Overfor viser vi en korrelasjonstabell hvor vi har benyttet faktorene fra faktoranalysene (uavhengig av om faktorene har tilfredsstillende cronbach's alpha). Analysen bekrefter i stor grad sammenhengene i vår analysemodell.

For motivasjonen («Gleder du deg til å gå i opplæringen?») og forhold knyttet til planen for programdeltagelsen er det «Fornøyd med livet i Norge og nytten av introduksjonsprogrammet» som har den sterkeste sammenhengen.

For «Blir du møtt med respekt av programrådgiveren din?», «Lærers vurderingspraksis» og «Ekskluderende adferd», er det «Relasjon til lærer» som har den sterkeste sammenhengen.

For «Mestring», «Eget initiativ», «Klassemiljø», «Fornøyd med livet i Norge og nytten av introduksjonsprogrammet» og «Støtte fra lærer», er det «Pedagogisk støtte» som har den sterkeste sammenhengen.

VEDLEGG 5: ANTALL TILTAK PER DELTAKER



Figur 5: Fordeling av antall tiltak blant deltakerne i uttrekket (både gjennomførte og ikke-gjennomførte)