

# Brukerundersøkelser når innvandrere er brukere

Anne Britt Djuve, Fafo

Fafo-frokost 15. september 2010

## Hvorfor spesielt tilrettelagte undersøkelser for innvandrere?

- Språklig og kulturelt sammensatt befolkning – ulike brukererfaringer
- Offentlig målsetting om likeverdige tjenester
- Brukerundersøkelser er metodisk krevende – språklig og kulturelt mangfold øker kompleksiteten betraktelig

# Tilrettelagte brukerundersøkelser er

viktig,

vanskelig og

veldig dyrt

# Ting som kan gå galt

- Stille riktig spørsmål til feil person
- Stille feil spørsmål til riktig person
- Trekke feil konklusjon av riktige data

# Hva er en veileder?

- Veilederen gir en oversikt over viktige metodiske, juridiske og praktiske hensyn som bør tas når en skal samle inn og analysere brukerdata om og fra innvandrere.
- Veilederen er ikke en oppskrift, men et verktøy til hjelp i planlegging og gjennomføring av brukerundersøkelser

# Målgrupper for veilederen

- Offentlige etater i planleggingsfasen for brukerundersøkelser
- Offentlige etater som skal sette ut brukerundersøkelser på anbud
- Offentlige etater som selv vil gjennomføre brukerundersøkelser
- Eksterne utførere

# Kunnskapsgrunnlag for veilederen

- Kunnskapsstatusen "Datafangst når minoritetsbefolkningen er målgruppe" (Djuve mfl., Fafo-rapport 2009:24).
- Fokusgruppeintervjuer med "bestillere": altså ansatte i ulike offentlige etater som er bestillere og brukere av brukerundersøkelser.
- Testing av ulike spørsmålsformuleringer på testpersoner som selv har etnisk minoritetsbakgrunn, og som har erfaring som brukere av ulike offentlige tjenester.
- Erfaringer med denne type undersøkelser i henholdsvis Statistisk Sentralbyrå og Fafo

# Planleggingsfasen

- *Forhold som er felles for alle brukerundersøkelser*
- Hvem er innvandrere? hvilke inndelinger er det hensiktsmessig å gjøre av befolkningen etter etnisk bakgrunn og fødeland.
- Etiske vurderinger Sentrale forskningsetiske prinsipper, Hvilke føringer gir slike prinsipper for henholdsvis datainnhenting og presentasjon av funn.
- Konsesjonsplikt og meldeplikt Regelverket for behandling av personopplysninger i forskningsøyemed, og prosedyrer for å melde inn forskningsprosjekter til NSD/Datatilsynet.

# Kvantitative brukerundersøkelser

- Valg av datafangstmetode
- Trekking av utvalg
- Svarprosent og frafall
- Målefeil
- Rekruttering og opplæring av intervjuere
- Analyse av innvandrere i kvantitative undersøkelser

# Kvalitative brukerundersøkelser

- Strukturerte individuelle intervjuer
- Fokusgrupper
- Bruk av tolk
- Analyseteknikker og presentasjon av kvalitative data. Anonymitet og håndtering av funn som kan virke stigmatiserende