

Brukerundersøkelser når innvandrere er brukere (forts.)

Elisabeth Gulløy
Statistisk sentralbyrå
15. september 2010

Til analysen

- Husk at innvandrere generelt gir mer positive vurderinger enn erfaringene deres tilsier



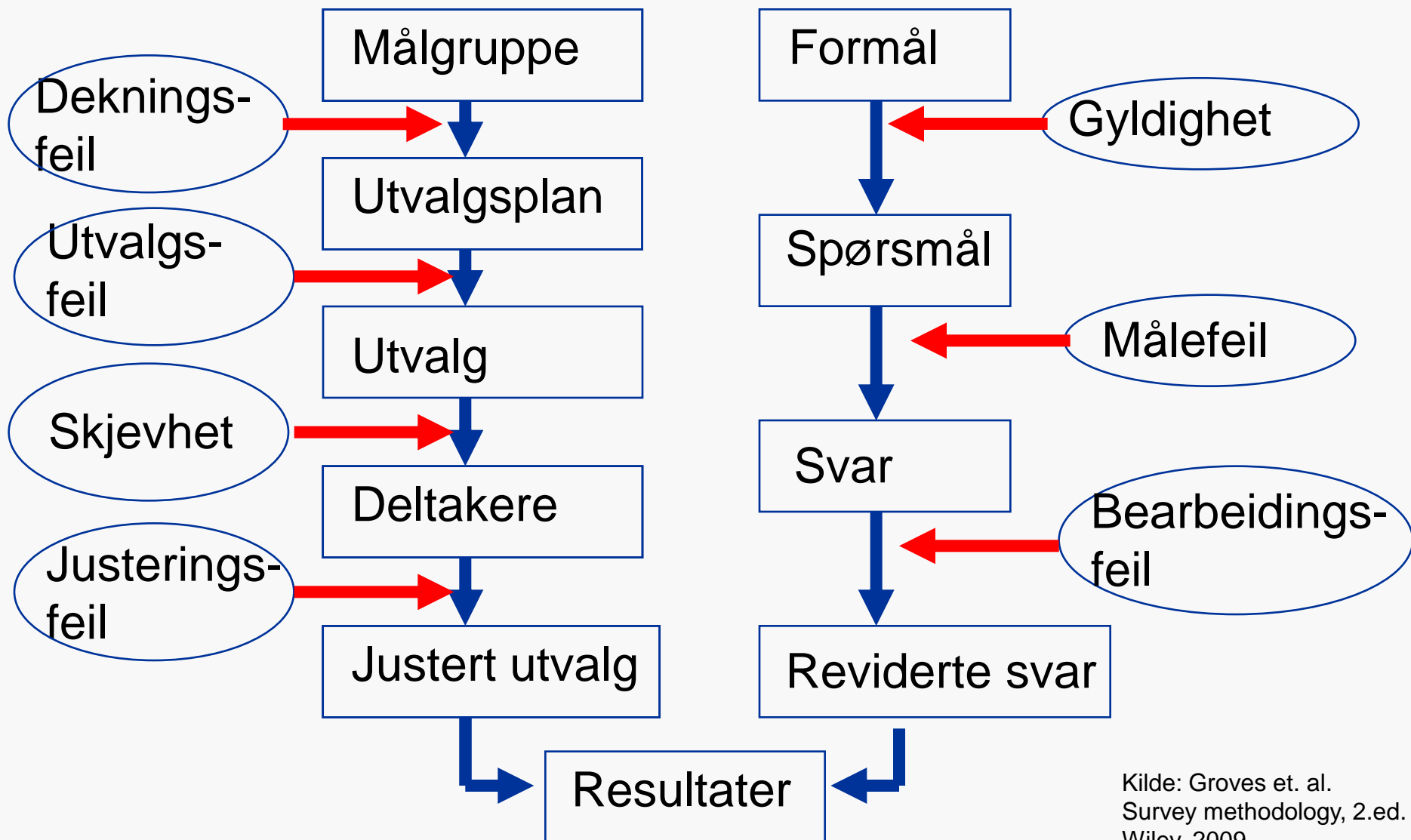
Hvorfor er tilrettelagte brukerundersøkelser så vanskelige?

.... fordi det er (enda) større fare for feil enn
ellers...

Feilkilder i spørreskjemaundersøkelser

REPRESENTATIVITET

MÅLING



Mange kilder til målefeil

- Begreper gir ulike assosiasjoner avhengig av hvor du kommer fra
 - Statistikk, innsamling, informasjon, forskning, personvern, integritet, beskyttelse, taushetsplikt, åpenhet, effektivitet, samfunnsansvar, økonomistyring, fagkunnskap, tilgjengelighet...
- Institusjoner har ulike roller andre steder i verden
 - Offentlig sektor, offentlig ansatte, forskningsinstitusjoner
- Forventninger til situasjonen
 - ”Hva vil du at jeg egentlig skal gjøre her?”
- Maktstruktur i datainnsamlingen
 - ”Hvilken betydning har mine svar for mitt fremtidige forhold til NAV”?
- Å vise fram misnøye er problematisk
- Tolkningen av spørsmål varierer
- Vanskelig å skille sak og vurdering
 - Misnøye med utfallet gir lett misnøye med etaten
- Svarskalaer: mening, bruk, kommunikasjon

Hva er kvalitet i NAV? mye forskjellig...

- Kilde:
 - kognitive intervjuer med brukere av NAV
 - NAV-erfaring fra siste 12 måneder
 - med innvandrerbakgrunn
 - vært i Norge i minst 5 år



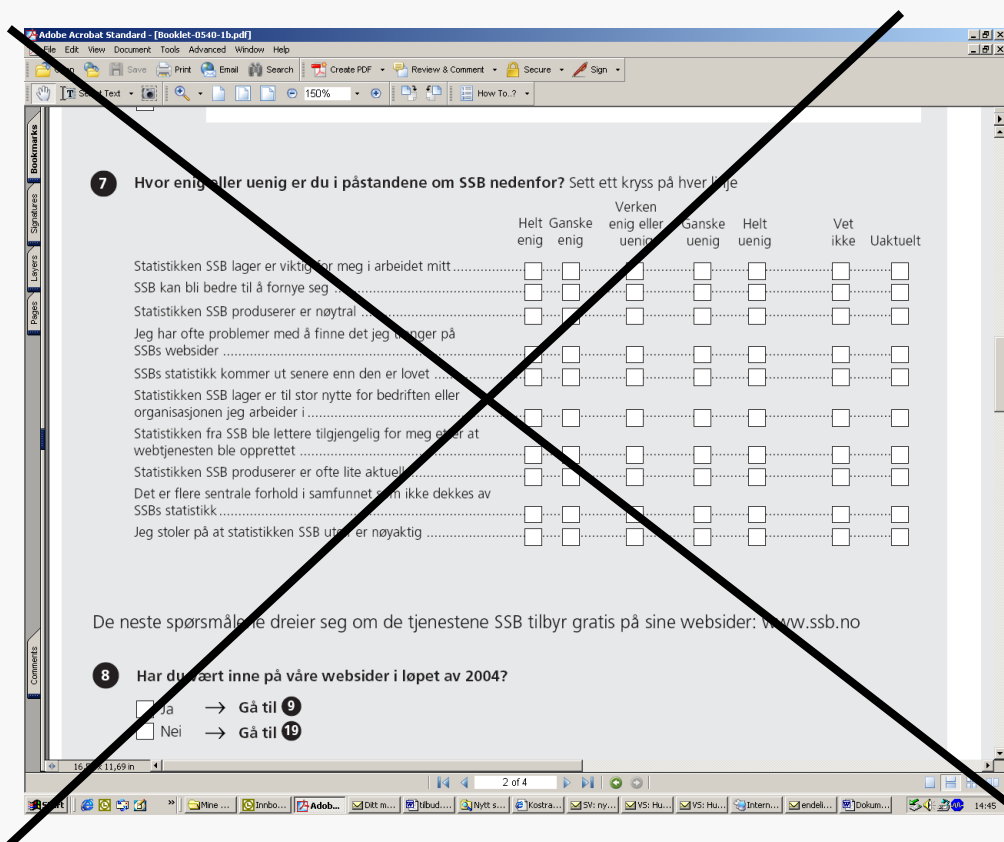
- Måten man blir møtt på
 - Verdighet
- Faglig innhold
- Individuell tilpasning
- Å kunne stole på
 - Pålitelighet
 - Sikkerhet
- Å føle at en er "på lag"
- Å ikke føle motstand
- Å ikke føle motvilje
- Å ikke føle usikkerhet
 - verken egen eller andres
- Å ikke føle likegyldighet

Kilde II: fokusgrupper med bestillere

- Resultatene skal brukes til tjenesteutvikling
 - Resultatene er ofte vanskelige å bruke i praksis
 - For generelle
 - Sier ikke noe om årsakene til (overflatiske) endringer i tallene
 - Mange feilkilder, mye å kontrollere for
- Ønsker fra bestillerne
 - Konkrete aspekter – eks. behov for tolketjenester
 - Opplevelse av å bli sett og forstått
 - Service og publikumskontakt
 - Oppfyllelse av formelle rettigheter – ER DET SÅ LURT?
- Bestillerne må få vite hvor skoen trykker

Hva kan vi spørre om - hvordan?

1. Spør om én ting av gangen – prøv å unngå store matrisespørsmål



Hva kan vi spørre om - hvordan?

2. Enklest mulig språk. Hent formuleringene fra hverdagslivet rundt objektet. Unngå akademiske abstraksjoner – byråkratisk motespråk

→ Spør om brevene var "lette eller vanskelige å forstå"

Ikke om man er "fornøyd eller misfornøyd med informasjonen"

3. Spør om konkrete erfaringer: type, omfang, hyppighet, vurderinger

→ Kartlegging av erfaringen er referanserammen for svarene

Mer vi kan spørre om

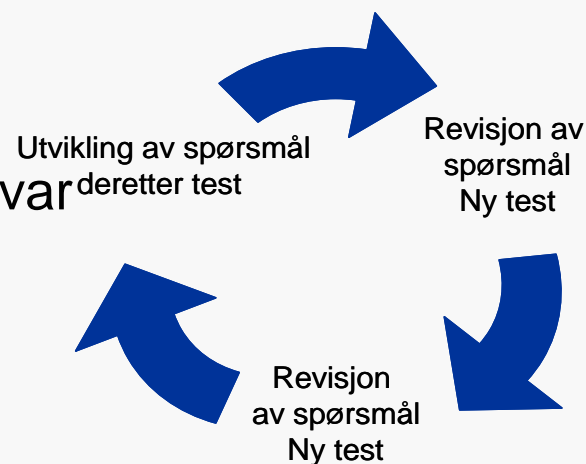
4. Spør om hvor viktige opplevelsene er
5. Spør om å bli sett – hørt – forstått – behandlet som et enkeltmenneske
 - Individualisering
6. Spør om sluttresultatet – hvordan det gikk
 - Kartlegging av erfaringen er referanserammen for svarene

Svarskalaer – resultater fra kognitive intervjuer

- 5-punkts lettere enn 7-punkts
- Substansielle svaralternativer lettere enn rene tallskalaer
 - ”Ofte – av og til – sjelden” lettere enn ”På en skala fra én til ti...”
- Tolkning av verdiene varierer voldsomt
 - -1 kan være kjempedårlig eller bare *litt* ruskete
- Mange skjønner ikke hvordan de skal bruke skalaen
 - Noen vinger mellom ulike bruksmåter gjennom hele skjema
- Endeverdier og markerte verdier har svært ulik mening
 - 0 kan bety ”tja”, ”har ingen mening”, ”irrelevant”, ”vet ikke” eller gis i stedet for en negativ respons
- Problematisk å karakterisere mennesker med negative verdier
- ”Vet ikke”, ”husker ikke”, ”vil ikke svare”, ”har ingen mening” ofte reelle svar – må være lov

Hva med standardiseringen - behovet for å sammenligne?

- Jo mer konkret, jo lettere å bruke resultatene
 - Vanskelig uten (en viss) tilpasning til tjenesteområdet/-stedet?
- Samarbeid med andre enheter/regioner
 - Gjenbruk av gode spørsmål
- Bedre med noen få grupper i utvalget – skreddersøm
- Ta litt av gangen - planlegg for ti år fram
 - Roterende design
 - Kjernespørsmål – temaspørsmål
- Legg arbeid i planleggingen av spørsmål og svar
 - Testing gir verdifull informasjon
 - Kvalitative testmetoder viktig
 - Kvantitative pilotundersøkelser



Oppsummering

- Respondentperspektivet er inne
- Det flerkulturelle nytt tema i surveymetodikken
- Økt oppmerksomhet mot språk og kultur
 - Rammene for kommunikasjon i surveysituasjonen
 - Tolkningen av spørsmål
 - Innholdet i og bruken av svar
- Praktiske utfordringer i datainnsamlingen
 - Oversettelser
 - Opplæring av flerspråklige intervjuere eller surveyplanleggere
 - Frafallsproblematikk
- Nyttig webside
 - <http://ccsg.isr.umich.edu/index.cfm>