

Kommentarer til "Hvordan lage brukerundersøkelser blant innvandrere"

Av Eero Olli, LDO

Presentert 15.09.2010 på Fafo-frokost "Hvordan lage brukerundersøkelser blant innvandrere"

Gratulerer og takk

Til IMDI, SSB og Fafo og alle de som har vært med å lage denne veilederen.

Hvorfor er dette viktig?

Likeverdige offentlige tjenester

kommer til å bli en viktig arbeidsområde i årene som kommer. Endringene i befolkningssammensetningen gjør at vi kan ikke ta det for gitt at dagens offentlige tjenester er de riktige for alle sammen.

Likeverdig tjenesteyting kan beskrives på følgende måte:

1. Den verdsetter mangfold ved å akseptere at mennesker med ulik bakgrunn (etnisitet, funksjonsevne, seksuell orientering med mer) prinsipielt er likeverdige medlemmer av samfunnet.
2. Den identifiserer behovene til folk med ulik bakgrunn, utvikler og tilpasser tjenester som samsvarer med disse behovene.
3. Den kompenserer for ulemper som oppstår på grunn av at folk har ulik bakgrunn.

Forarbeidene til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (Ot.prp.nr.44 (2007-2008), s. 210)

"[...] informasjon fra offentlige myndigheter må tilrettelegges for ulike brukergrupper, både personer med etnisk minoritetsbakgrunn og personer med nedsatt funksjonsevne. Riktig bruk av tolk er et annet eksempel. Myndighetene må legge til rette for god kommunikasjon, og tilegne seg kunnskap og verktøy for å se brukernes behov og synspunkter. For at likestillingsarbeidet skal ha den ønskede effekten, må det forankres både hos ledelsen og hos alle ansatte, i plandokumenter, serviceerklæringer og budsjetter. Departementet foreslår ikke at det lovfestes en plikt til å gjennomføre bestemte tiltak. Offentlige myndigheter vil selv, ut fra en analyse av tilstanden og utfordringene i den enkelte virksomhet, måtte vurdere hvilke tiltak som er aktuelle og hensiktsmessige."

Uten brukerundersøkelser kan du *ikke kartlegge utsatte gruppers behov og interesser* og utforme eller tilpasse tjenestetilbud deretter.

Uten brukerundersøkelser kan du *ikke analysere tilstanden og kartlegge utfordringer*. Man famler i blinde.

Et eksempel: Når jeg jobbet på *Senter mot etnisk diskriminering* dokumenterte vi alle våre brukeres kommunikasjonssevne: 8% kunne ikke skrive eller lese på et vestlig språk. Denne gruppen var samtidig bære overraskende stor og kraftig overrepresentert blant de som kom til SMED. Den andre overrepresenterte gruppen var de som hadde fullført høyre utdanning (ca. 60% av våre brukere). M.a.o. de som har tro på at en skriftlig byråkratisk fremgangsmåte faktisk kan nytte.

Harmonisering av kategorier

Informasjonen som samles inn kan mangedobles i verdi, når den kan sees opp mot andre datakilder:

- SSBs beskrivelser av populasjoner
- Andre brukerundersøkelser
- Forskning
- Dokumenterte tilfeller av forskjellsbehandling (Ombudets uttalelser).

Men dette kan du gjøre bare hvis du har de samme definisjonene på de utsatte gruppene

Det er veldig fort gjort at alle institusjoner lager sine egne definisjoner, og etter et par år, er det viktigere å beholde tidsseriene internt enn å sammenligne med eksterne kilder. En slik veileder hjelper de som gjør brukerundersøkelser til å finne felles definisjoner og spørsmål.

Om innholdet i veilederen

I det store og hele er det bare å løfte hatten! Dette er bra og nyttig for *alle* som skal lage brukerundersøkelser.

Formen: På nett og papir!

- Uvant med så lange og informative nett dokumenter
- Nettversjonen gjør det lett å redigere og holde stoffet oppdatert – Jeg håper at dette blir lagt inn i planene!

Tungt

Innholdet er ganske tungt, kanskje fordi den forsøker å dekke mange målgrupper:

- de som har brukerundersøkelses kompetanse og nå skal lære ekstra om innvandrere som målgruppe
- de som har generell metodekompetanse og skal lære om brukerundersøkelser
- de som har lite metodekompetanse og skal bestille forskning

Jeg har selv undervist i metode og synes at stoffet er bra og greit å lese, men så er trives jeg med tungt stoff. Jeg ser at dette ikke har vært ment som en kokebok, kun som en veileder.

Kapittel 4 om Spørreskjema utvikling er kjempe bra

Her er stoff som er nyttig ikke bare for de skal lage slike brukerundersøkelser, men også studenter og alle som jobber med spørreskjema utvikling.

Det viktigste er eksemplene på spørsmål

Det var mange fine eksempel spørsmål som var i stor grad lett forståelige. Jeg tror at de som har laget veilederen har ikke tenkt at ferdige spørsmål er det viktigste. De fleste brukerundersøkelser er små og lages med minimale ressurser. Dvs. at man ikke burde forvente at brukerne har anledning til å utvikle mer enn en eller to egne spørsmål. Selv om forfatterne vet at dette er en veileder og ikke en kokebok, kommer mange lese denne som en kokebok!

En mangel – dvs. et område jeg håper at blir utviklet videre

Definisjon av utsatte grupper er det sentrale.

- Resultatene må kunne kobles opp mot SSB – for å få et bilde av populasjonen. Hvem er det som kommer til oss? Hvem er misfornøyde og med hva?
- Kategoriene brukt må også dekke de kategoriene som fører til usaklig forskjellsbehandling.
 - o Hudfarge
 - o Religion
- Hvis vi er ute etter diskriminering, er det ikke selvforståelsen som er det sentrale, men hva andre tror om deg.
 - Nedsatt funksjonsevne – loven dekker faktisk funksjonsevne, antatt funksjonsevne, antatt fremtidig funksjonsevne eller tilknytning til en person med nedsatt funksjonsevne.

Mange tror at sensitive spørsmål er vanskelig eller forbudt:

- Minoritetene lever med disse kategoriene tredd over hodet hele tiden. Det å bli spurt om de viser at vi faktisk tar dem seriøst.
- Så lenge undersøkelsen er helt anonym får man ikke problemer med datatilsynet selv om man inkluderer "sensitive" temaer.

Spørsmålsbolken 9 på etnisk bakgrunn er for snever.

Se kapittel 2. Defining Risk Population in

http://www.ldo.no/Global/Diverse%20PDF/CMD_delrapport_2.pdf.pdf spesielt

tabell 2.1. (dette er relevant også i forhold til kapittel 2.4. i veilederen hvor dere spør hvem er innvandrere? Men er dette det rette spørsmålet?)

Det er riktig at spørsmålene som gir anledning til å sammenligne med populasjons tall fra SSB må være med, men en brukerundersøkelse gir jo en mulighet til å undersøke langs linjer som SSBs registerdata ikke gir anledning til!

Jeg tror ikke at etnisitet (i betydningen av kulturell tilhørighet) er det viktigste ved å være innvandrere.

Her blander man sammen kulturell tilhørighet og landbakgrunn. I Europa har nasjonalstatene lyktes i stor grad å utvikle kulturelle tilhørigheter som følger statsgrensene, men det er heller et unntak enn regel man skal følge. Dvs. hvis man er opptatt av kultur burde det være virkelige grupper for etnisitet, ikke bare land.

Eksemplene på spørsmål mangler flere ferdige kategorier av innvandrere og ulike relaterte fenomener (religion, språk, kommunikasjonsevne, synlig minoritet, hudfarge.). Den mest effektive måten å harmonisere denne type spørsmål er å tilby brukerne ferdige bolker av spørsmål. Dette kan ikke standardiseres internasjonalt, men må gjøres lokalt.

Dere anbefaler at man ikke spør om rase. og det er jeg helt enig i, men då bør det også foreligge alternativer. Jeg jobber spesielt med måling av diskriminering og då er ikke selv-definisjon nødvendigvis det viktigste. Det er hvordan ANDRE ser på en som er det avgjørende. For å fange dette opp må man i en brukerundersøkelse ha kategorier som er parallelle til de fenomenene i samfunnet som skaper forskjellene.

For å oppsummere, jeg håper at bolken med spørsmål om bakgrunn utvides til å inkludere språk, kommunikasjonsevne, hudfarge, landbakgrunn, kulturell tilhørighet, synlige minoriteter, etc.

Et forslag for neste steg videre

90% av denne veilederen er like relevant for andre utsatte grupper enn bare innvandrere.

Man bør selvfølgelig ikke kun lage egne bruker undersøkelser for innvandrere. Brukerundersøkelser bør være del av et kontinuerlig kvalitetsarbeid hos offentlige tjenesteytere, og det er alle brukere som bør inkluderes – men det er viktig å ha nok mange nok bakgrunnsspørsmål med slik at man kan studere hvordan fenomener som etnisitet, hudfarge, språk, religion, kjønn, alder, funksjonsevne påvirker folks oppfatning av tjenestetilbudet.

Dette er et allment behov og da kan løsningen også være mer allmenn.

Takk

Takk for alle de som har bidratt til veilederen og jeg håper av vi kommer til å se mange gode brukerundersøkelser i fremtiden.