



# Tilfredshet med Statped – Resultater fra Brukerundersøkelsen 2016

## Forord

---

Kantar TNS har på oppdrag fra Statped gjennomført Brukerundersøkelsen 2016. Dette er en spørreundersøkelse som gjennomføres både blant **brukere** og **samarbeidspartnere** (skoler, barnehager og PP-tjenesten). Brukerundersøkelsen 2016 følger opp tilsvarende brukerundersøkelser i 2014 og 2015.

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge brukeres og samarbeidspartneres opplevelse av kvalitet på Statpeds tjenester. Målet er å kunne benytte resultatene til videreutvikling og forbedring av Statpeds tjenester.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført i perioden 06.10.2016 – 22.11.2016. Brukere, skoler og barnehager mottok invitasjonsbrevet vedlagt et postalt spørreskjema og ferdigfrankert svarconvolutt. Disse tre gruppene ble påminnet en gang postalt hvor skjema var vedlagt på nytt. I tillegg ble brukerne påminnet en siste gang per telefon, hvor de også kunne svare på undersøkelsen ved telefonintervju. Skoler og barnehager fikk en siste påminnelse per e-post. PPT-kontorene mottok undersøkelsen kun via e-post. Disse ble også påminnet to ganger.

I alt svarte 1043 brukere, 308 skoler, 85 barnehager og 109 PPT-kontorer. Responsen er noe lavere enn i 2015, men høyere enn undersøkelsen i 2014.

Kristina Medin og Christina Tønnesen hos Statped vært ansvarlige for undersøkelsen. Hos Kantar TNS har Roar Hind hatt ansvar for gjennomføring av feltarbeidet, og har også vært ansvarlig for rapporteringen.

Kantar TNS vil takke for et spennende oppdrag og et godt samarbeid om gjennomføringen!



Roar Hind

Avdelingsleder Politikk & samfunn,

Kantar TNS

## Innhold

Forord .....	2
1. Bakgrunn og formål.....	6
2. Om undersøkelsen.....	7
2.1. Gjennomføring og metode .....	7
2.2. Utvalg og svarprosent .....	8
2.3. Frafall og svarprosent .....	9
2.4. Feilmarginer.....	12
3. Hovedfunn .....	14
3.1. Brukere.....	14
3.2. Samarbeidspartnere.....	16
4. Konklusjoner og anbefalinger.....	18
4.1. Brukere.....	18
4.2. Samarbeidspartnere.....	20
4.3. Veien videre – framtidig utforming av brukerundersøkelser .....	21
5. Gjennomførte analyser og hvordan lese resultatene .....	24
6. Resultater brukere.....	26
6.1. Grad av kjennskap .....	26
6.2. Første gang kjennskap .....	27
6.3. Tjenester benyttet .....	30
6.4. Viktighet av tilpassede læremidler .....	33
6.5. TRI*M Brukerindeks .....	34
6.6. TRI*M Typologi .....	37
6.7. Sterke og svake sider.....	38
6.8. Sterke og svake sider etter bakgrunn.....	40

6.9.	Helhetlig tilfredshet .....	43
6.10.	Læringsutbytte.....	45
6.11.	Enklere å ta del i den ordinære opplæringen.....	47
6.12.	Forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester.....	48
7.	Resultater samarbeidspartnere.....	50
7.1.	Kjennskap til Statped.....	50
7.2.	Første gangs kjennskap til Statped.....	51
7.3.	Kjennskap til Statpeds tjenester .....	54
7.4.	Fagområder benyttet.....	56
7.5.	Tjenester benyttet .....	58
7.6.	Viktighet av tilpassede læremidler .....	61
7.7.	TRI*M Brukerindeks - samarbeidspartnere .....	63
7.8.	TRI*M Typologi .....	66
7.9.	Sterke og svake sider.....	67
7.10.	Sterke og svake sider etter bakgrunn .....	70
7.11.	Helhetlig tilfredshet.....	73
7.12.	Inkluderende opplæring.....	74
7.13.	Forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester.....	75
	Vedlegg: Spørreskjema brukere .....	77
	Vedlegg: Spørreskjema samarbeidspartnere .....	81

Figur 1 Kjennskap til Statped – brukere (N=1031) .....	26
Figur 2 Først gangs kjennskap til Statped – brukere (N=889).....	28
Figur 3 Hvilke tjenester er benyttet (N=1014) .....	30
Figur 4 Tilpassede læremidlers viktighet (N=1024).....	33
Figur 5 Tilfredshet med Statped alt i alt – brukere (N=1029).....	43
Figur 6 Vurdering av eget/barnets læringsutbytte (N=1030) .....	45
Figur 7 Enklere å ta del i den ordinære opplæringen? (N=1022) .....	47
Figur 8 Kjennskap til Statped – samarbeidspartnere (N=501).....	50
Figur 9 Første gangs kjennskap til Statped – samarbeidspartnere (N=448).....	52
Figur 10 Kjennskap til Statpeds tjenester – samarbeidspartnere (N=501).....	55
Figur 11 Fagområder benyttet – samarbeidspartnere (N=500).....	56
Figur 12 Tjenester benyttet – samarbeidspartnere (N=500).....	59
Figur 13 Viktighet av tilpassede læremidler – samarbeidspartnere (N=495) .....	62
Figur 14 Helhetlig tilfredshet med Statped – samarbeidspartnere (N=496) .....	73
Figur 15 Statpeds bidrag til inkluderende opplæring (N=495) .....	75

## Tabeller

Tabell 1 Utvalg og svarprosent .....	8
Tabell 2 Frafallsanalyse brukere etter aldersgrupper.....	9
Tabell 3 Frafallsanalyse brukere etter regioner .....	10
Tabell 4 Frafallsanalyse brukere etter hovedfagområder .....	10
Tabell 5 Frafallsanalyse samarbeidspartnere etter regioner .....	10
Tabell 6 Frafallsanalyse samarbeidspartnere etter type samarbeidspartner .....	11
Tabell 7 Frafallsanalyse samarbeidspartnere eller fylker.....	11
Tabell 8 Størrelse på feilmarginer i prosentpoeng.....	13
Tabell 9 Førstegangs kjennskap etter region og fagområde .....	29
Tabell 10 Førstegangs kjennskap etter kommunestørrelse og aldersgrupper .....	29
Tabell 11 Tjenester mottatt etter region og hovedfagområde.....	31
Tabell 12 Tjenester mottatt etter kommunestørrelse og fagområder .....	32
Tabell 13 Sterke sider - brukere - etter bakgrunn.....	41
Tabell 14 Svake sider - brukere - etter bakgrunn .....	42
Tabell 15 Fagområder benyttet etter samarbeidspartnere og tjenester benyttet .....	58
Tabell 16 Tjenester benyttet etter regioner, fagområder og kommunestørrelse .....	60
Tabell 17 Sterke sider - samarbeidspartnere - bakgrunn.....	71
Tabell 18 Svake sider - samarbeidspartnere - bakgrunn 2.....	72

## 1. Bakgrunn og formål

---

Statped har høsten 2016 gjennomført sin tredje brukerundersøkelse. Formålet med undersøkelsen er å kartlegge brukeres og samarbeidspartneres opplevelse av kvalitet på Statpeds tjenester. Målet er å kunne benytte resultatene til videreutvikling og forbedring av Statpeds tjenester.

God kvalitet på tjenestene til Statped er definert ut fra Statpeds målbilde og verdigrunnlag:

- Tydelige, synlige og forutsigbare tjenester
- Tilgjengelighet og respekt

Undersøkelsen ble gjennomført blant brukere av Statpeds tjenester og blant samarbeidspartnere av Statped. I sistnevnte gruppe inngår barnehager, skoler og PPT-kontor.

### Spørreskjema

Spørreskjemaet til brukere er likt med 2015, bortsett fra at spørsmål til foreldre om Statpeds kursvirksomhet er tatt ut.

Spørsmålene er utviklet med utgangspunkt i analysemodellen TRI\*M, som er TNS' konsept for interessentanalyser (omdømme-, kunde- og brukerundersøkelser) og Statpeds målbilde og verdigrunnlag.

## 2. Om undersøkelsen

---

### 2.1. Gjennomføring og metode

#### Brukere

Undersøkelsen ble sendt brukerne per post den 06.10.2016. Brukerne kunne besvare undersøkelsen på to måter:

- 1) Ved å fylle ut papirskjemaet og returnere i vedlagte svarkonvolutt
- 2) Fylle ut skjemaet på Internett. Unik innloggingsinformasjon var påtrykt følgebrevet. Skjemaet er tilpasset leselist.

Blinde og svaksynte mottok undersøkelsen med brev oversatt til punktskrift. Statped sto selv for distribusjon av disse. Den 21.10.2016 ble det sendt ut en påminnelse per post vedlagt skjema.

I perioden 10.11. – 21.11. 2016 ble det gjennomført påminnelser per telefon. Brukerne ble oppfordret til å besvare undersøkelsen de hadde mottatt, og fikk også tilbud om å besvare undersøkelsen direkte på telefon. I alt ble det gjennomført 115 telefonintervju.

#### Samarbeidspartnere

Undersøkelsen ble sendt ut per post til skoler og barnehager den 06.10.2016. For uten å kunne svare på postalt skjema, kunne skoler og barnehager også svare ved bruk av webskjema. Samtidig fikk PPT undersøkelsen tilsendt per e-post.

Den 21.10.2016 ble skoler og barnehager påminnet om undersøkelsen per post.

Påminnelsen hadde vedlagt postalt skjema. PPT ble samtidig purret per e-post.

Alle samarbeidspartnere (skoler, barnehager og PPT) ble purret en siste gang på e-post den 03.11.2016.

## 2.2. Utvalg og svarprosent

Populasjonen i undersøkelsen er alle aktive brukere, det vil si brukere som har mottatt en eller flere aktive tjenester i løpet av det siste året. Populasjonen skoler og barnehager er de som har vært i kontakt med Statped minimum to ganger i løpet av det siste året.

I tillegg ble samtlige PPT-kontor i Norge tilsendt undersøkelsen. Utvalg med brukere, skoler og barnehager ble levert av Statped, mens kontaktinformasjon til PPT-kontor er levert av PEDLEX.

Undersøkelsen ble sendt til aktive brukere og samarbeidspartnere som hadde registrert *gyldig postadresse* (brukere) eller *e-postadresse* (samarbeidspartnere). Det endelige bruttoutvalget som ble sendt ut bestod av 3157 brukere, 703 skoler, 188 barnehager og 321 PPT-kontor.

Totalt kom det inn 1043 svar fra brukere, 308 svar fra skoler, 85 svar fra barnehager og 109 svar fra PPT-kontorer. Blant brukerne svarte 689 på papir (66 prosent), 242 elektronisk på Internett (23 prosent) og 115 på telefon (11 prosent). Blant skoler svarte 180 på papir (58 prosent) og 128 elektronisk (42 prosent) og blant barnehager svarte 49 på papir (58 prosent) og 36 elektronisk (42 prosent). Fordelingen mellom postalt og web-basert svarinnngang er identisk med 2015.

**Tabell 1 Utvalg og svarprosent**

<b>Samarbeidspartner</b>	<b>Utvalg</b>	<b>Antall svar</b>	<b>Svarprosent</b>
Brukere	3157	1043	33%
Skoler	703	308	44%
Barnehager	188	85	45%
PPT-kontor	321	109	34%

Undersøkelsen oppnådde en svarprosent blant brukere på 33 prosent mot 35 prosent i 2015. Svarprosenten ble på 44 prosent blant skoler mot 51 prosent i 2015.



Det ble oppnådd 45 prosent svar blant barnehager mot 55 prosent i 2015 og 33 prosent svar blant PPT-kontorer mot hele 53 prosent i 2015. Vi slår fast at responsen er gjennomgående noe lavere enn i 2015.

### 2.3. Frafall og svarprosent

#### Brukere

*Aldersgrupper:* Frafallsanalysen under viser at svarprosenten er forholdsvis jevn mellom de ulike aldersgruppene.

*Region:* Brukere fra regionene Vest og Sør-Øst har svart i noe større grad enn brukere fra de to øvrige regionene, hhv 34 prosent mot 30-31 prosent.

*Hovedfagområder:* Det er også variasjoner etter hovedfagområder, fra 31 prosent blant gruppen Syn og 40 prosent blant gruppen Ervervet hjerneskade.

*Konklusjon:* Frafallsanalysen viser at frafallet som tidligere stort sett har vært jevnt fordelt i alle grupper, og at vi antar at de som har svart er representative for brukerne etter disse kriteriene.

**Tabell 2 Frafallsanalyse brukere etter aldersgrupper**

Aldersgruppe	Bruttoutvalg antall	Bruttoutvalg prosent	Nettoutvalget Antall	Netto utvalg prosent	Avvik prosent - poeng	Svarprosent
BH	660	20,9	213	20,4	-0,5	32,3
GS	1795	56,9	597	57,2	0,4	33,3
VG	271	8,6	94	9,0	0,4	34,7
VO	431	13,7	139	13,3	-0,3	32,3
Total	3157	100,0	1043	100,0	0,0	33,0

**Tabell 3 Frafallsanalyse brukere etter regioner**

Region	Bruttoutvalg Antall	Bruttoutvalg Prosent	Nettutvalg Antall	Nettutvalg Prosent	Avvik prosent-poeng	Svarprosent
Midt	555	17,6	168	16,1	-1,5	30,3
Nord	378	12,0	116	11,1	-0,9	30,7
Sørøst	1718	54,4	587	56,3	1,9	34,2
Vest	506	16,0	172	16,5	0,5	34,0
Total	3157	100,0	1043	100,0	0,0	33,0

**Tabell 4 Frafallsanalyse brukere etter hovedfagområder**

Hovedfag områder	Brutto utvalg Antall	Bruttoutvalg Prosent	Nettutvalg Antall	Nettutvalg Prosent	Avvik prosent - poeng	Svarprosent
DB og KSH	36	1,1	14	1,3	0,2	38,9
Ervervet hjerneskeade	81	2,6	32	3,1	0,5	39,5
Hørsele	449	14,2	156	15,0	0,7	34,7
Sammensatte lærevansker	426	13,5	144	13,8	0,3	33,8
Språk/tale	1487	47,1	485	46,5	-0,6	32,6
Syn	678	21,5	212	20,3	-1,2	31,3
Total	3157	100,0	1043	100,0	0,0	33,0

### Samarbeidspartnere

*Region:* Svarprosenten varierer mellom region Vest (38 prosent) til region Midt-Norge med 44 prosent.

**Tabell 5 Frafallsanalyse samarbeidspartnere etter regioner**

Region	Bruttoutvalg Antall	Bruttoutvalg Prosent	Nettutvalg Antall	Nettutvalg Prosent	Avvik prosent-poeng	Svarprosent
Sør-Øst	555	45,6	227	45,2	-0,4	40,9
Vest	190	15,5	72	14,3	-1,2	37,9
Midt	275	22,6	121	24,1	1,5	44,0
Nord	192	15,8	82	16,3	0,6	42,7
Total	1212	100,0	502	100,0	0,0	41,4

**Tabell 6 Frafallsanalyse samarbeidspartnere etter type samarbeidspartner**

Type samarbeidspartner	Bruttoutvalg Antall	Bruttoutvalg Prosent	Nettutvalg Antall	Nettutvalg Prosent	Avvik prosent-poeng	Svarprosent
Barnehager	188	15,5	85	16,9	1,4	45,2
PPT	321	26,5	109	21,7	-4,8	34,0
Skoler	703	58,0	308	61,4	3,4	43,8
Total	1212	100,0	502	100,0	0,0	41,4

*Samarbeidspartnere:* Svarprosenten er noe lavere for PPT (34 prosent) mot 44 og 45 prosent blant skoler og barnehager. Fylker: Det er spesielt få enheter som har svart fra Oslo (22 prosent). Flest svar er gitt fra Aust-Agder (53 prosent). Se tabell 4 under.

**Tabell 7 Frafallsanalyse samarbeidspartnere etter fylker**

Aldersgruppe	Bruttoutvalg Antall	Bruttoutvalg Prosent	Nettutvalg Antall	Nettutvalg Prosent	Avvik prosent - poeng	Svarprosent
Østfold	49	4,0	22	4,4	0,3	44,9
Akershus	131	10,8	51	10,2	-0,6	38,9
Oslo	36	3,0	8	1,6	-1,4	22,2
Hedmark	34	2,8	16	3,2	0,4	47,1
Oppland	50	4,1	20	4,0	-0,1	40,0
Buskerud	80	6,6	36	7,2	0,6	45,0
Vestfold	54	4,5	20	4,0	-0,5	37,0
Telemark	51	4,2	25	5,0	0,8	49,0
Aust-Agder	30	2,5	16	3,2	0,7	53,3
Vest-Agder	38	3,1	13	2,6	-0,5	34,2
Rogaland	60	5,0	29	5,8	0,8	48,3
Hordaland	85	7,0	29	5,8	-1,2	34,1
Sogn og Fjordane	43	3,5	14	2,8	-0,8	32,6
Møre og Romsdal	81	6,7	35	7,0	0,3	43,2
Sør-Trøndelag	138	11,4	65	12,9	1,6	47,1
Nord-Trøndelag	55	4,5	21	4,2	-0,4	38,2
Nordland	93	7,7	40	8,0	0,3	43,0
Troms	49	4,0	22	4,4	0,3	44,9
Finnmark	49	4,0	20	4,0	-0,1	40,8
Total	1206	100,0	502	100,0	0,0	41,6

## 2.4. Feilmarginer

Det vil alltid knytte seg en viss usikkerhet til resultatene når vi spør et utvalg, av befolkningen eller brukere. Denne usikkerheten, eller feilmarginen, kan beregnes statistisk. Et sentralt mål i denne sammenhengen er standardavviket.

Standardavviket beregnes ut fra hvor mye hver enkelt enhet avviker fra gjennomsnittet for alle enhetene i undersøkelsen når det gjelder den egenskapen vi ønsker å måle. Med utgangspunkt i standardavviket kan vi beregne feilmarginen for det aktuelle resultatet.

Fastsettelsen av feilmarginen vil også avhenge av hvor stor usikkerhet vi er villige til å akseptere. Det vanlige er å angi feilmarginer basert på 95 prosent sannsynlighet. Dette betyr at hvis vi hadde 100 forskjellige uavhengige utvalg, ville resultatet ligge innenfor de feilmarginene vi oppgir i minst 95 av de 100 undersøkelsene. Det vil igjen si at det bare er 5 prosent sannsynlighet for at den faktiske fordelingen i befolkningen (brukerne) *ikke* ligger innenfor de oppgitte feilmarginene.

Feilmarginene i prosenttabeller uttrykkes i prosentpoeng. Hvis vi for eksempel har funnet at 60 prosent i et utvalg på 1000 brukere har god kjennskap til Statped, gir dette en feilmargin på +/- 3,0 prosentpoeng. Det er det da med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 57 og 63 prosent av brukerne som har god kjennskap til Statped, men det mest sannsynlige resultatet er 60 prosent. Tabellen under kan brukes som et hjelpemiddel ved tolkningen av resultatene. Tabellen er basert på såkalte «uendelighets-univers», der populasjonen er 10 ganger eller mer det antall som foreligger.

**Tabell 8 Størrelse på feilmarginer i prosentpoeng**

Antall enheter	5(95)%	10(90)%	20(80)%	30(70)%	40(60)%	50(50)%
50	+/- 6	+/- 8,3	+/- 11,0	+/- 12,7	+/- 13,6	+/- 13,9
100	+/- 4,3	+/- 5,9	+/- 7,9	+/- 9,0	+/- 9,6	+/- 9,8
200	+/- 3,0	+/- 4,2	+/- 5,5	+/- 6,4	+/- 6,8	+/- 6,9
300	+/- 2,5	+/- 3,5	+/- 4,6	+/- 5,3	+/- 5,7	+/- 5,8
400	+/- 2,2	+/- 3,0	+/- 3,9	+/- 4,5	+/- 4,8	+/- 4,9
500	+/- 1,9	+/- 2,6	+/- 3,5	+/- 4,0	+/- 4,3	+/- 4,4
600	+/- 1,7	+/- 2,4	+/- 3,2	+/- 3,7	+/- 3,9	+/- 4,0
800	+/- 1,5	+/- 2,1	+/- 2,8	+/- 3,2	+/- 3,5	+/- 3,5
1000	+/- 1,4	+/- 1,9	+/- 2,5	+/- 2,8	+/- 3,0	+/- 3,1
1500	+/- 1,1	+/- 1,5	+/- 2,0	+/- 2,3	+/- 2,4	+/- 2,5
2500	+/- 0,9	+/- 1,2	+/- 1,6	+/- 1,8	+/- 1,9	+/- 2,0
3000	+/- 0,8	+/- 1,1	+/- 1,5	+/- 1,7	+/- 1,8	+/- 1,8

I denne undersøkelsen har omlag 1000 brukere svart. Dette innebærer lave feilmarginer totalt. Det er også relativt sett lave feilmarginer for samarbeidspartnere samlet med vel 500 svar (+/-1,9 til +/-4,4 prosentpoeng).

Når resultatene brytes ned på regioner og spesielt hovedfagområder, øker feilmarginene vesentlig, særlig høye feilmarginer har vi for enkelte hovedfagsområder med få brukere og få svar, som DB og KSH og EHS.

Feilmarginene for *DB/KSH* med 36 brukere og 14 svar ligger på mellom +/- 9,5 prosent til +/- 33 prosent (særdeles høye feilmarginer), mens de ligger mellom +/- 2,5 prosent til +/- 5,7 prosent (middels feilmarginer) for fagområdet *Syn* med 212 svar av en målgruppe på 678.

Vi forutsetter her at universet/målgruppen er identisk med bruttoutvalget, det vil si at vi har sendt ut undersøkelsen til alle i universet/målgruppen (som er aktive brukere).

## 3. Hovedfunn

---

### 3.1. Brukere

#### Brukerindeks

Statped oppnår i 2015 en samlet TRI\*M Brukerindeks på **80 poeng**, noe som normeres til *svært høy tilfredshet*. Over 70 poeng er *svært høy tilfredshet*, 50-70 poeng er *høy tilfredshet*, 30-49 poeng er *middels tilfredshet*, mens mindre enn 30 poeng er *lav tilfredshet*.

Brukerindeksen totalt holder seg konstant sammenlignet med 2015 hvor den var på 79 poeng og 2014 med 81 poeng.

*Region:* Mens region Nord hadde en svakere brukerindeks i 2015 sammenlignet med 2014 og øvrige regioner i 2015, er det mindre forskjeller mellom regionene i 2016.

*Kommunestørrelse:* Mens det i 2015 var en markant nedgang i brukerindeks blant brukere i de minste kommunene med inntil 3000 innbyggere, ser vi at brukerindeksen for disse i 2016 nærmer seg nivået for øvrige kommuner. Den er i 2016 på 73 poeng, opp fra 57 poeng i 2015.

#### Kjennskap til Statped

Som tidligere oppnås en klart høyere brukerindeks blant de som har god kjennskap til Statped (91 poeng) enn de som har noe kjennskap (71 poeng). Indeksen har gått noe frem blant de med god kjennskap, mens den har gått noe tilbake blant de med noe kjennskap. Få «brukere» (43 svar) oppgir at de bare har hørt om Statped og disse svarer dermed kun basert på rykte eller Statpeds omdømme. Blant disse har indeksen gått opp til hele 73 fra 47 poeng i 2015.

### Hovedfagområder

Det er fortsatt store variasjoner i Statped's relasjon til brukerne etter hovedfagområder. Statped oppnår best indeks blant brukere som har mottatt tjenester innenfor fagområdet syn, i alt 212 brukere, (84 poeng). Svakest indeks oppnås blant SLV (62 poeng) med 144 brukere.

### Tjenester mottatt

Vi finner mindre variasjon etter tjenester mottatt. Best vurderes Statped blant de som har mottatt helårsopplæring, i alt 28 brukere, og kurs for brukere, 145 brukere (begge indeks 89). Svakest skår oppnås blant de som har mottatt deltidsopplæring (indeks 79).

### Aldersgrupper

Skår etter aldersgrupper varierer mellom 87 poeng fra barn i barnehagealder (213 brukere) til 70 blant brukere i videregående skole (94 brukere).

### Sterke sider

Største styrke (*på høyeste nivå*) finner vi i «Kompetansen til ansatte hos Statped». Deretter rangeres (styrker på medium nivå): «At tjenesten leveres som avtalt» og at «Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped».

### Svake sider

Statped's svakheter er: «At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den», «At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov», «Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped», «Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak», «Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped» og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no».

## Kjennskap

44 prosent av brukerne oppgir at de har god kjennskap til Statped (likt med 2015). 51 prosent oppgir at de har noe kjennskap mot 53 prosent i 2015.

Flest fikk først kjennskap til Statped gjennom helsesektoren (39 prosent), om lag likt med 2015 (41 prosent). 20 prosent har fått første gang kjennskap til Statped gjennom barnehage eller skole. Tilsvarende tall var 11 prosent i 2015 og 19 prosent i 2014. 16 prosent oppgir at de først fikk kjennskap til Statped gjennom PPT, nøyaktig tilsvarende andel i 2015.

### 3.2. Samarbeidspartnere

Statped oppnår en samlet TRI\*M indeks for samarbeidspartnere på **68 poeng**. Dette normeres til *høy tilfredshet*. Over 70 poeng er svært høy tilfredshet, 50-70 poeng er høy tilfredshet, 30-49 poeng er middels tilfredshet, mens mindre enn 30 poeng er lav tilfredshet. **Statped går videre opp fra 66 poeng i 2015 og 55 poeng i 2014.**

Av de fire spørsmålene som danner TRI\*M indeksen, vurderes Statped best på spørsmålet om tillit, hvor 73 prosent mener *helt sikkert eller ganske sikkert* at Statped vil *dekke deres behov fremover*. 2 prosent av samarbeidspartnerne svarer «sannsynligvis ikke» eller «helt sikkert ikke», og kan ikke sies å ha tillit til Statped.

62 prosent har et *svært bra eller meget bra* helhetlig inntrykk av Statped, og 59 prosent vurderer Statped *svært bra eller meget bra* sammenlignet med andre offentlige etater de har kontakt med.

58 prosent vurderer Statped svært bra eller meget bra når det gjelder å *oppfylle kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet*. På den annen side, 7 prosent vurderer Statped som kun akseptabel eller dårlig på dette punktet.



### Sterke sider

Statpeds største styrke er: «Kompetansen til ansatte hos Statped» (som i 2015). To forhold kommer ut som *styrke på nest høyeste nivå*: «At tjenester leveres som avtalt» og at «Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped». Begge de to forholdene over var også Statpeds styrker på hhv øverste og nest øverst nivå i 2015.

To forhold kommer også ut som styrke på laveste nivå: «Kvaliteten på læremidler fra Statped» (som i 2015) og «Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak».

### Svake sider

Statpeds har *ingen svakheter på høyeste eller medium nivå*. Det innebærer at vi ikke finner et forhold som skårer langt svakere enn gjennomsnittet og som samtidig er plassert i høyre og øvre del av TRI\*M Grid. Syv forhold kommer imidlertid ut som *svakheter på laveste nivå*. Dette er: «At tjenester du/ dere mottar er tilpasset din virksomhets behov (tilsvarende som i 2015)», «At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den», «Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped», «Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut», «Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT», «Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon» (tilsvarende som i 2015) og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no» (tilsvarende som i 2015). Det er naturlig å ha aller størst fokus på de tre oppgavene som også kom svakest ut i 2015.

### Kjennskap til Statped og tjenestetilbudet

«Alle» kjenner Statped godt eller har noe kjennskap til Statped – kun 1 prosent har svart «bare hørt om». Langt flere enn tidligere, 47 prosent i 2016, svarer at de har god kjennskap mot 41 prosent i 2015 og 28 prosent i 2014.

35 prosent kjenner **Statpeds tjenestetilbud** godt, tilsvarende i 2015, men en klar økning fra 19 prosent i 2014. Øvrige 62 prosent har noe kjennskap. Kun 2 prosent svarer at de kun har hørt om Statpeds tjenestetilbud, mot 3 prosent i 2015.

## 4. Konklusjoner og anbefalinger

---

### 4.1. Brukere

**Statpeds brukerindeks er meget solid og stabil høy over alle tre år indeksen har blitt målt.** For å øke tilfredsheten ytterligere, må Statped iverksette tiltak på utvalgte områder. Under følger vurderinger og anbefalinger fra Kantar TNS:

#### Oppfølging av Statpeds svake sider

Statped bør generelt følge opp det som kommer ut som svake sider totalt. Dette er: «At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den», «At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov», «Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped», «Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak», «Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped» og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no».

Vi finner at Statpeds svake sider totalt også gjelder for de ulike aldersgruppene, hovedfagområdene og regionene, med noen få unntak. Brukere fra VG bør følges opp når det gjelder «Kontakt med saksbehandler postalt» og «kontakt per telefon». Brukere fra SLV bør følges opp på «At tjenester leveres som avtalt». Brukere med hørselsvansker bør følges opp på «Kvalitet på læremidler fra Statped».

#### Prioritere brukere med sammensatte lærevansker (SLV)

Statped har en klart svakere relasjon til sine brukere fra hovedfagområdet SLV. Mens totalindeks for alle brukergrupper er 80 poeng, er den på 62 poeng for SLV, som også innebærer en nedgang fra 65 poeng i 2015. I og med at denne brukergruppen representerer 14 prosent av alle brukere og en like stor andel blant de som har svart på undersøkelsen (144 brukere), bør Statped prioritere å følge opp disse brukerne i 2017.

### Aldersgrupper

Brukere av videregående skole (VG) vurderer fortsatt Statped svakere enn øvrige aldersgrupper, men brukerindeksen har gått opp fra 64 til 70 poeng. Gruppen utgjør «kun» 9 prosent av alle brukere og også blant de som har svart (94 brukere). En ekstra innsats overfor VG vil neppe løfte brukerindeksen betydelig, men Statped bør vurdere om det denne gruppen likevel bør prioriteres i større grad.

### Regioner

Forårets undersøkelse konkluderte med at brukere i nord burde følges opp spesielt. Årets undersøkelse viser at det kun er mindre forskjeller mellom regionene når det gjelder den totale brukertilfredsheten. Region Nord skiller seg ut ved at «Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped» kommer opp som en *styrke* i relasjonen til brukerne, og regionen bør kommunisere dette til omgivelsene.

### Kommunestørrelse

Fjorårets undersøkelse konkluderte med at de minste kommunene med under 3000 innbyggere burde følges opp særskilt. Statped oppnår riktignok fortsatt litt lavere brukerindeks blant de med færrest innbyggere (73 poeng), men årets undersøkelse viser ikke så store forskjeller mellom kommuner etter størrelse at særskilte tiltak ansees som nødvendig.

### Tjenester mottatt

Laveste skår oppnås blant de som mottar Bo- og fritidstilbud på deltidsbasis 74 poeng (som i seg selv, absolutt sett, er en høy skår). Høyeste skår oppnås blant de med Helårsopplæring og Kurs for brukere (89 poeng).

## 4.2. Samarbeidspartnere

Statped har styrket sin TRI\*M indeks for samarbeidspartnere fra 66 poeng i 2015 til 68 poeng i 2016.

### Oppfølging av svake sider generelt

Statped bør følge opp sine svake sider generelt. Dette er: «At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den», «Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped», «Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut», «Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT», «At tjenester du/ dere mottar er tilpasset din virksomhets behov (tilsvarende som i 2015)», «Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon» (tilsvarende som i 2015) og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no» (tilsvarende som i 2015). **Det er naturlig å ha aller størst fokus på de tre siste oppgavene nevnt over som også kom svakest ut i 2015.**

### Samarbeidspartnere - oppfølging av PPT

Indeks for PPT er ytterligere styrket til 60 poeng i 2016 fra 57 i 2015 og 43 poeng i 2014, likevel skårer Statped svakere overfor PPT og det kan være grunnlag for å følge opp denne gruppen særskilt tilsvarende rådene i 2015. Når vi ser spesielt på svake sider for PPT, finner vi at «Tilgang til nødvendig informasjon når man fyller ut søknader» kommer ut som en svakhet. Statped bør derfor vurdere om PPT skal følges opp særskilt på dette området.

### Regioner

Årets undersøkelse viser mindre forskjeller etter regioner. Det viktigste er at indeks for Region Sør-Øst har økt med hele 10 poeng fra 59 til 69 poeng. Oppfølging av bestemte regioner anbefales ikke i forbindelse med årets undersøkelse.

### Hovedfagsområder og tjenester

I og med at DB/KSH har løftet seg fra 50 poeng i 2015 til 71 poeng i årets undersøkelse, er det bare mindre forskjeller i samarbeidsindeks etter hvilke hovedfagsområder samarbeidspartnerne har vært i kontakt med hos Statped.

Med unntak av Bo- og fritidstilbud (skår 54 poeng) med få brukere (8 virksomheter), er det mindre forskjeller i vurdering av Statped etter hvilke tjenester som er benyttet. Generelt gis det derfor ikke forslag om at bestemte hovedfagsområder eller tjenester følges opp.

### 4.3. Veien videre - framtidig utforming av brukerundersøkelser

Statpeds tre brukerundersøkelser i hhv 2014, 2015 og 2016, viser at brukertilfredsheten er stabil høy. Tilbakemeldingene når det gjelder sterke og svake sider er også relativt konsistente over de tre årene. Vi kan anta at de forhold som har blitt fulgt opp i 2015 og 2016 og som anbefales fulgt opp i 2017, også kan være viktige oppfølgingspunkter i årene som kommer. Dette gir grunnlag for å vurdere hvorvidt Statped bør vri fokus fra den type brukerundersøkelser som er gjennomført, til andre typer analyser som kan Statped ytterligere innsikt.

### Måling av spesifikke kunde-/brukerrelasjoner

Flere vektlegger i dag nærhet i tid til brukerrelasjonen når brukerne skal intervjues om de er fornøyd eller misfornøyd. Dette kan innebære at man følger opp brukere automatisk etter kundekontakt via sentralbord eller på e-post. Kontakten i seg selv genererer utsendelse av e-post eller SMS, og svar fra brukerne kan tilsvarende tilrettelegges i automatiserte rapporter. Det er også mulig å manuelt registrerer løpende henvendelser etter om de er positive eller negative, og sende ut undersøkelser til de som er misfornøyd for å høre nærmere om hva som oppleves negativt og for eventuelt å oppklare misforståelser, o.l. Noen velger også å ringe opp misfornøyde brukere for å ta en samtale om hva misnøyen bygger på.

Felles for disse teknikkene, om de baseres på automatiserte eller manuelle løsninger, og om de baseres på en dialog med kunden for å skape en bedre kunderelasjon eller ikke, er at brukeren skal kontaktes raskt etter sin brukererfaring. En forutsetning for å følge opp brukere på denne måten, er at virksomheten har et visst antall brukere som løpende tar kontakt per e-post, telefon eller på annen måte.

### Område- og virksomhetsanalyser - evalueringer

Som sentralt nasjonalt organ for spesialpedagogiske tjenester for kommuner og fylkeskommuner, kan Statped ta et større helhetlig ansvar for at slike tjenester finnes i hele landet og videre ta et helhetlig ansvar for at barn, unge og voksne med særlige opplæringsbehov faktisk får de tjenester de har behov for. Et slikt ansvar vil kunne innebære å overvåke tilbudet og nærmere evaluere hvordan det er tilrettelagt. Det vil være relevant å analysere det totale virkemiddelapparatet, inkludert Statpeds egne virkemidler, med mer.

Statpeds brukerundersøkelser i årene 2014-2016 har hatt et visst fokus på brukereffekter på kort sikt, blant annet spørres det om eget/barnets læringsutbytte er bedret som følge av tjenestene du/dere har mottatt fra Statped og i hvilken grad brukerne opplever at tjenestene til Statped har gjort det enklere for en selv/barnet å ta del i den ordinære opplæringen.

Fokus ut over dette, kan være å kartlegge bredere hvilke forhold som påvirker brukenes læringsutbytte og deltakelse i undervisningen. Hvilke instanser, personer, virkemidler er viktige forutsetninger for læring, hvilke barrierer finnes for læring? Hva er det samlede virkemiddelapparatet myndighetene (stat, kommune og fylkeskommune) har til rådighet, og hvilke virkemidler er mest effektive. I dette perspektivet vil også skolens arbeid og samspill mellom PPT, skole/barnehage og hjem/bruker være sentralt.

### Kvalitative undersøkelser - eksplorerende «mikrodesign»

Et lavere ambisjonsnivå kan være å gjennomføre fokusgrupper og/eller dybdeintervju med utvalgte brukergrupper og samarbeidspartnere for å finne ut hva som er de største utfordringene i samspillet mellom skole/barnehage, PPT, Statped og den enkelte bruker. Fokus vil være på brukernes behov for tjenester, ulike brukersituasjoner, overgang fra barnehage, barneskole, grunnskole og videregående opplæring.

Vi forfølger ikke nå videre hvilke muligheter Statped har til å gjøre alternative brukerundersøkelser og evalueringer. Innspillene over er ment som idegrunnlag til hva Statped kan gjøre for å øke sin innsikt når det gjelder hvordan tilpasset og inkluderende opplæring fungerer i skoler og barnehager i samarbeid med pedagogisk-psykologis tjeneste.

I neste kapittel beskriver vi nærmere hvilke analyser som er gjort i Statpeds brukerundersøkelse for 2016 og hvordan resultatene i denne rapporten skal leses.

## 5. Gjennomførte analyser og hvordan lese resultatene

---

I denne undersøkelsen beregnes brukerindekser (TRI\*M Indeks) ved hjelp av fire generelle spørsmål. Disse stilles før alle andre spørsmål, slik at besvarelsene ikke skal være påvirket av andre deler av undersøkelsen. Spørsmålene er:

**Helhetlig inntrykk:** *Helhetlig sett, hvordan vil du vurdere Statped?*

**Tillit:** *Mener du at Statped vil dekke dine behov fremover?*

**Oppfylle krav:** *Helhetlig sett, hvordan synes du Statped oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet?*

**Komparativ vurdering:** *Sammenliknet med andre offentlige etater du har hatt kontakt med, hvordan vil du vurdere Statped?*

### Beregning av sterke og svake sider

I tillegg har respondentene vurdert *hvor tilfredse* de er med 15 ulike forhold ved Statped, samt *hvor viktige* disse forholdene er for dem. Det er gjennomført en statistisk analyse av sammenhengen mellom hvert enkelt forhold og den overordnede brukertilfredsheten (TRI\*M Indeks). Analysen av de tre dimensjonene (tilfredshet, viktighet og påvirkning på overordnet brukertilfredshet) gir en klar pekepinn på hvilke forhold som kan beskrives som styrker og svakheter ved Statped. Sterke og svake sider beregnes på *tre nivåer* ut fra hvordan egenskapene/forholdene plasseres i matriser som tar hensyn til de tre dimensjonene.

De vurderte faktorene deles inn i fire typer: Motivatorer, Skjulte muligheter, Hygienefaktorer og Potensial?/innsparing?

**Motivatorer** er egenskaper som både oppfattes som viktige og som har stor betydning for overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks). Disse kvalitetselementene er de viktigste.



**Skjulte muligheter** er forhold som respondentene ikke oppfatter som viktige, men som vi likevel ser har betydning for tilfredsheten. Det betyr at de korrelerer høyt med indeksspørsmålene når vi matematisk analyserer disse relasjonene. Disse egenskapene bør trekkes fram og kommuniseres dersom tilfredshet (for det enkelte element) også er høy.

**Hygienefaktorer** regnes som viktige for respondenten, men betyr ikke så mye for tilfredsheten totalt (lav korrelasjon/svak driver). Disse faktorene regnes som grunnleggende, men en forbedring av ytelsen vil ikke nødvendigvis gi styrket omdømme.

**Potensial?/innsparing?** representerer egenskaper som verken oppfattes som viktige eller som har betydning for tilfredsheten. Disse kan representere innsparingsmuligheter.

I neste kapittel ser vi først på resultater for brukerne. Kapittel 7 omhandler resultater fra samarbeidspartnerne.

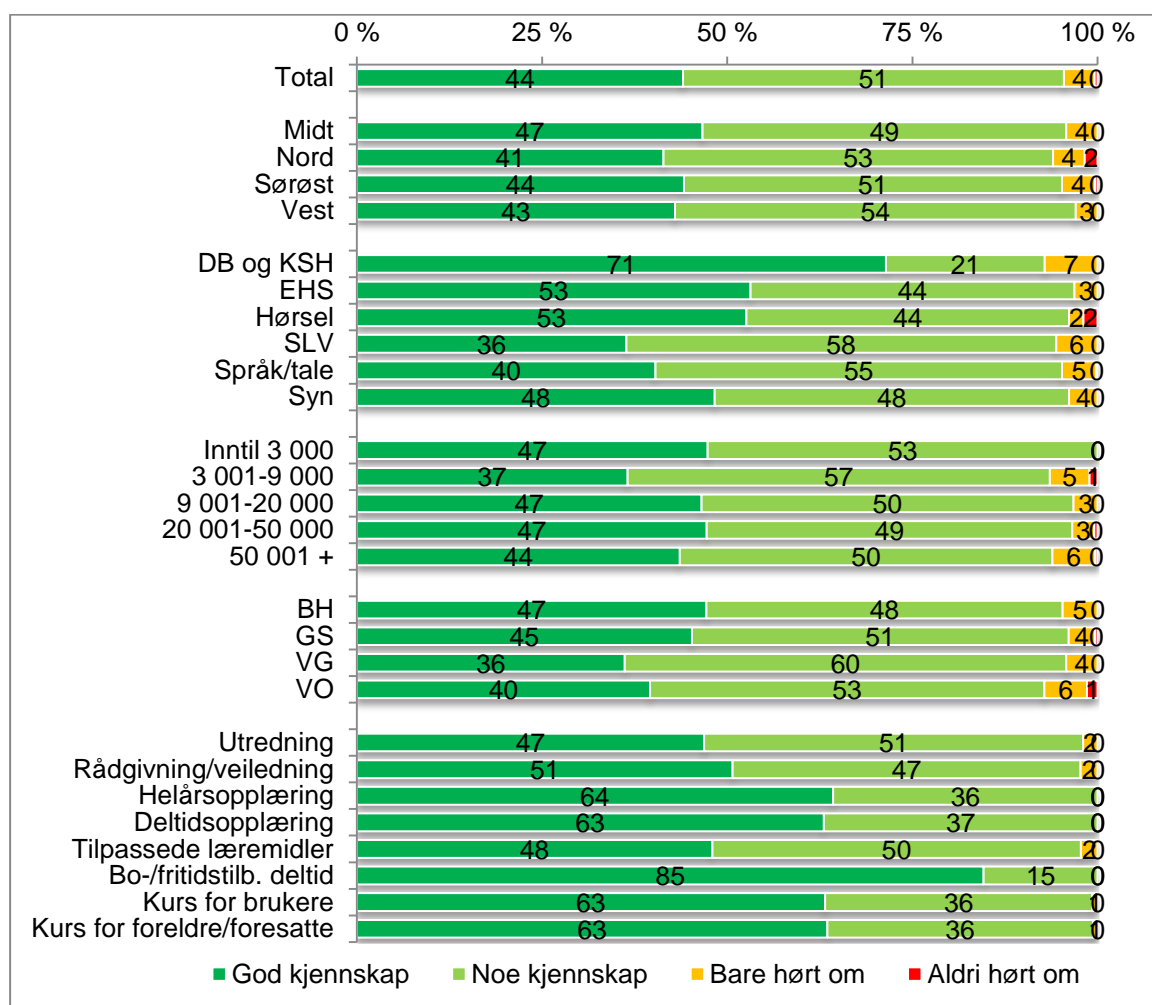
## 6. Resultater brukere

Brukerne ble aller først bedt om å svare på et spørsmål om hvor godt de kjente Statped. De som svarte at de hadde god kjennskap til Statped, noe kjennskap eller hadde hørt om Statped, ble kvalifisert til å svare på resten av spørsmålene. De som svarte at de aldri hadde hørt om Statped ble takket av undersøkelsen. Dette var kun 4 personer og 0,4 prosent.

### 6.1 Grad av kjennskap

44 prosent av brukerne oppgir at de har god kjennskap til Statped (likt med 2015). 51 prosent oppgir at de har noe kjennskap mot 53 prosent i 2015.

**Figur 1 Kjennskap til Statped – brukere (N=1031)**



Regionen som har flest med god kjennskap til Statped er Midt-Norge med 47 prosent. Færrest med god kjennskap finner vi i region Nord med 41 prosent. Dette er likt situasjonen i 2014, men motsatt av situasjonen i 2015, hvor brukere i nord i størst grad oppgav at de hadde god kjennskap til Statped.

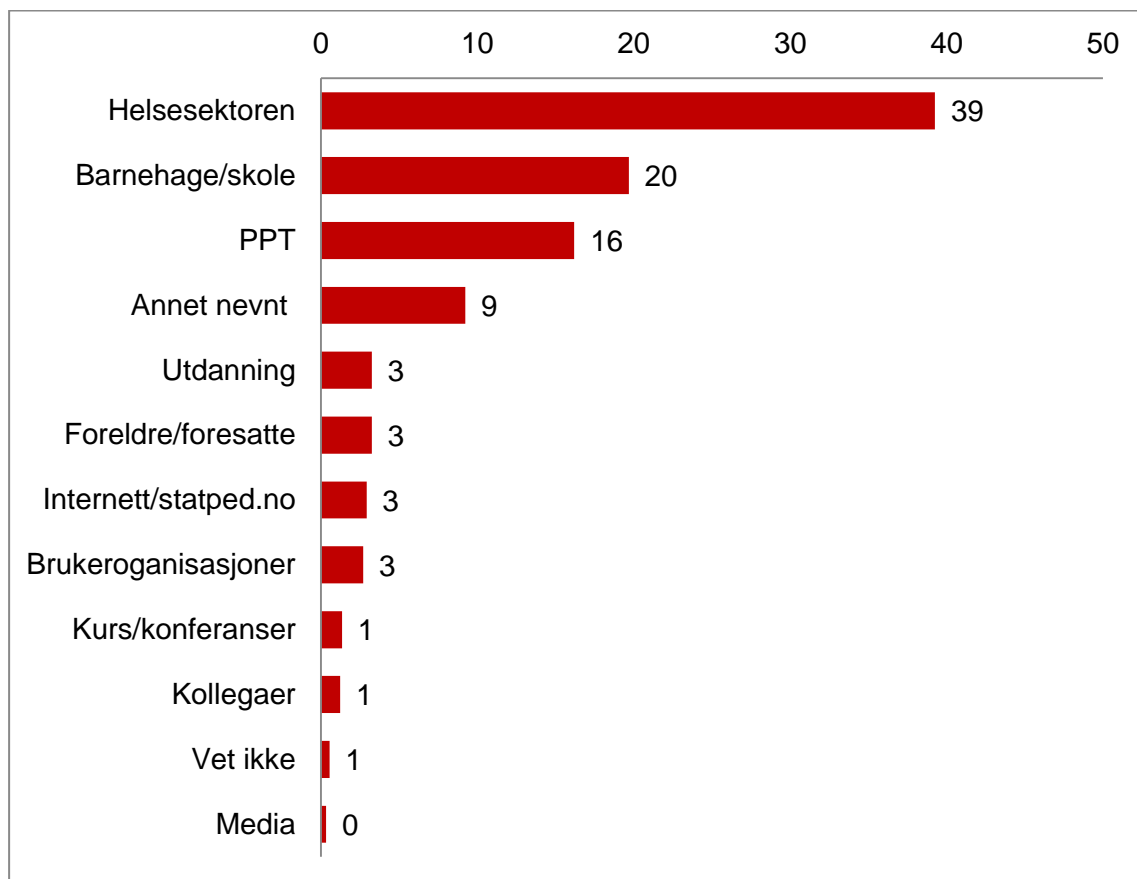
Blant fagområdene, er det som i 2015 brukere i kategorien DB/KSH som har flest med god kjennskap (71 prosent). Klart færre med god kjennskap finner vi blant brukere med SLV (36 prosent) og dernest språk/tale (40 prosent).

Ser vi på tjenestene, finner vi at brukere som har benyttet bo-/fritidstilbud på deltid har flest med god kjennskap til Statped (85 prosent). Minst kunnskap til Statped finner vi blant de som har mottatt utredningstjenester (47 prosent), tilpassede læremidler (48 prosent) og rådgivnings-/veiledningstjenester (51 prosent).

## 6.2 Første gang kjennskap

Flest fikk først kjennskap til Statped gjennom helsesektoren (39 prosent), om lag likt med 2015 (41 prosent). 20 prosent har fått første gang kjennskap til Statped gjennom barnehage eller skole. Tilsvarende tall var 11 prosent i 2015 og 19 prosent i 2014. 16 prosent oppgir at de først fikk kjennskap til Statped gjennom PPT, nøyaktig tilsvarende andel i 2015.

Få (mellom 1-3 prosent) og likt som i 2015 og 2014 oppgir at de første gang fikk kjennskap til Statped gjennom andre kanaler som internett/ Statped.no, utdanning, foreldre/foresatte, brukerorganisasjoner, kurs/konferanser og kolleger.

**Figur 2 Først gangs kjennskap til Statped – brukere (N=889)**

Figuren på neste side viser første gangs kjennskap til Statped etter bakgrunn. Brukere i region Sør-Øst synes i noe større grad enn i øvrige regioner å ha fått kjennskap til Statped via helsesektoren (42 prosent).

Som tidligere år, har spesielt mange brukere innenfor området språk/tale også fått sin første kjennskap til Statped gjennom helsesektoren (50 prosent). Ingen oppgir at helsesektoren har vært inngangsporten blant gruppen DB/KSH og kun 11 prosent oppgir dette blant de med SLV.

Brukere fra aldergruppen BH oppgir også i større grad enn øvrige aldersgrupper først å ha fått kjennskap til Statped via helsesektoren. Dette er også i samsvar med resultatene fra tidligere år.

Tabell 9 Førstegangs kjennskap etter region og fagområde

Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?	Midt	Nord	Sør-øst	Vest	DB og KSH	EHS	Hørsel	SLV	Språk/tale	Syn
<b>Antall</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>587</b>	<b>172</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>156</b>	<b>144</b>	<b>485</b>	<b>212</b>
<b>Vektet antall</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>507</b>	<b>139</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>431</b>	<b>179</b>
Internett/statped.no	3	3	3	2	0	4	4	5	2	2
Utdanning	6	9	2	1	0	16	2	7	2	4
Kollegaer	2	1	1	2	0	4	2	2	0	2
Kurs/konferanser	1	2	1	1	0	0	0	2	1	2
Foreldre/foresatte	3	2	3	4	0	4	3	2	4	2
Brukerorganisasjoner	1	2	3	4	20	0	1	3	3	3
Media	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Helsesektoren	34	34	42	37	0	24	36	11	50	38
Barnehage/skole	21	24	19	17	60	24	24	27	15	20
PPT	19	16	15	17	10	20	19	33	8	22
Annet, noter...	7	5	9	14	10	4	9	7	12	4
Vet ikke	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0

Tabell 10 Førstegangs kjennskap etter kommunestørrelse og aldersgrupper

Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?	Inntil 3 000	3 001-9 000	9 001-20 000	20 001-50 000	50 001 +	BH	GS	VG	VO
<b>Antall</b>	<b>76</b>	<b>188</b>	<b>215</b>	<b>238</b>	<b>317</b>	<b>213</b>	<b>597</b>	<b>94</b>	<b>139</b>
<b>Vektet antall</b>	<b>69</b>	<b>156</b>	<b>183</b>	<b>207</b>	<b>268</b>	<b>187</b>	<b>511</b>	<b>83</b>	<b>108</b>
Internett/statped.no	3	2	2	4	4	3	3	1	5
Utdanning	7	2	3	3	3	2	4	2	5
Kollegaer	0	2	2	0	1	1	1	2	3
Kurs/konferanser	0	2	2	0	2	2	1	1	1
Foreldre/foresatte	3	3	4	4	3	2	4	2	6
Brukerorganisasjoner	3	1	1	5	3	2	3	2	3
Media	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Helsesektoren	32	35	38	40	44	49	34	37	47
Barnehage/skole	29	26	17	16	18	19	23	20	4
PPT	19	19	22	15	11	10	18	27	8
Annet, noter...	4	8	8	11	11	11	8	4	19
Vet ikke	0	1	1	0	1	0	1	0	1

### Annet nevnt

Blant de som svarte på det elektroniske skjemaet, har 23 brukere (10 prosent) kommentert hvordan de først fikk kjennskap til Statped. Disse nevner: Sykehus (4 brukere), logoped (2 brukere), bekjent (2 brukere), Bredtvet kompetansesenter, BUP, Skådalen skole for døvblinde, helsestasjon, jobben (alle en bruker hver). Ellers

nevnes henvisning fra legespesialist, behandlende lege o.l. som går inn under helsesektoren.

### 6.3 Tjenester benyttet

69 prosent har mottatt rådgivning/veiledningstjenester som er likt med 2015, mens det var 74 prosent i 2014. 56 prosent har mottatt utredningstjenester (det er også likt med 2015). Andel som svarer at de har deltatt på kurs for foreldre/foresatte er 32 prosent og svært likt med 2015 hvor andelen var 31 prosent. 22 prosent har mottatt tilpassede læremidler (også identisk med 2015). 14 prosent har deltatt på kurs for brukere (tilsvarende 2015). 7 prosent har deltatt på deltidsopplæring (8 prosent i 2015). 3 prosent har deltatt på helårsopplæring (også likt med 2015). De aller færreste har mottatt bo- og fritidstilbud – deltid (1 prosent mot 2 prosent i 2015). For øvrig er andelen som har mottatt de ulike tjenestene i 2014 også tilnærmet like med tallene fra 2015 og i år (2016).

**Figur 3 Hvilke tjenester er benyttet (N=1014)**



Brukere i Midt-Norge har i størst grad mottatt utredningstjenester som også var tilfellet i 2015.

Brukere av hovedfagområdene DB/KSH benytter i størst grad tilbudet helårsopplæring, som i liten grad benyttes av øvrige brukergrupper. Brukere av hovedfagområdet hørsel er de som i størst grad benytter deltidsopplæring og kurs for foreldre, samt kurs for brukere sammen med brukere av syn. De med hørselsutfordringer benytter på den annen siden mindre utredningstjenester enn øvrige brukergrupper, men samlet sett er det brukere av området hørsel som benytter flest tjenester sammen med brukere av hovedområdet Syn.

**Tabell 11 Tjenester mottatt etter region og hovedfagområde**

Hvilke(n) tjenester har du/ditt barn, eller barnehagen/skolen mottatt fra Statped	Midt	Nord	Sør-øst	Vest	DB og KSH	EHS	Hørsel	SLV	Språk/tale	Syn
<b>Antall</b>	<b>168</b>	<b>116</b>	<b>587</b>	<b>172</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>156</b>	<b>144</b>	<b>485</b>	<b>212</b>
<b>Vektet antall</b>	<b>162</b>	<b>113</b>	<b>575</b>	<b>164</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>151</b>	<b>143</b>	<b>467</b>	<b>208</b>
Utredning	69	53	55	51	57	45	32	51	61	68
Rådgivning/veiledning	73	73	67	69	64	90	79	78	58	78
Helårsopplæring	5	3	2	3	36	3	3	3	1	4
Deltidsopplæring	9	6	6	10	7	3	25	1	4	7
Tilpassede læremidler	25	20	22	21	14	29	30	21	10	43
Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis	1	0	2	1	0	3	3	0	1	1
Kurs for brukere	13	14	15	15	21	6	28	5	7	28
Kurs for foreldre/foresatte	36	35	31	30	36	26	66	20	21	42
Annet, noter...	6	9	11	7	7	0	4	5	14	8
Vet ikke	1	3	2	4	14	0	1	2	4	0

De med synsutfordringer mottar i størst grad tilpassede læremidler og i noe større grad enn øvrige utredningstjenester. De med EHS mottar i klart størst grad rådgivningstjenester.

Brukere innenfor aldersgruppene BH benytter naturlig nok i størst grad kurs for foreldre/foresatte, dernest benyttes kurs for foresatte av GS. Foresatte med barn i barnehage benytter på den annen side i minst grad tilpassede læremidler. De på voksenopplæring benytter i mindre grad utredning og rådgivningstjenester enn øvrige aldersgrupper.

**Tabell 12 Tjenester mottatt etter kommunestørrelse og fagområder**

Hvilke(n) tjenester har du/ditt barn, eller barnehagen/skolen mottatt fra Statped	Inntil 3 000	3 001-9 000	9 001-20 000	20 001-50 000	50 001 +	BH	GS	VG	VO
<b>Antall</b>	<b>76</b>	<b>188</b>	<b>215</b>	<b>238</b>	<b>317</b>	<b>213</b>	<b>597</b>	<b>94</b>	<b>139</b>
<b>Vektet antall</b>	<b>76</b>	<b>182</b>	<b>210</b>	<b>231</b>	<b>306</b>	<b>209</b>	<b>587</b>	<b>91</b>	<b>127</b>
Utredning	63	52	52	60	57	54	59	56	46
Rådgivning/veiledning	74	70	77	71	60	72	72	70	53
Helårsopplæring	4	3	4	0	4	2	3	1	2
Deltidsopplæring	7	8	7	8	7	3	9	7	6
Tilpassede læremidler	22	21	26	21	19	11	25	29	22
Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis	1	2	0	2	1	0	2	1	2
Kurs for brukere	18	11	16	19	10	11	15	24	12
Kurs for foreldre/foresatte	33	35	34	36	26	45	33	25	12
Annet, noter...	8	7	10	10	11	6	10	10	14
Vet ikke	0	2	1	2	5	2	2	2	5

Det er ellers mindre forskjeller i hvilke tjenester som benyttes etter kommunestørrelse.

### Annet nevnt

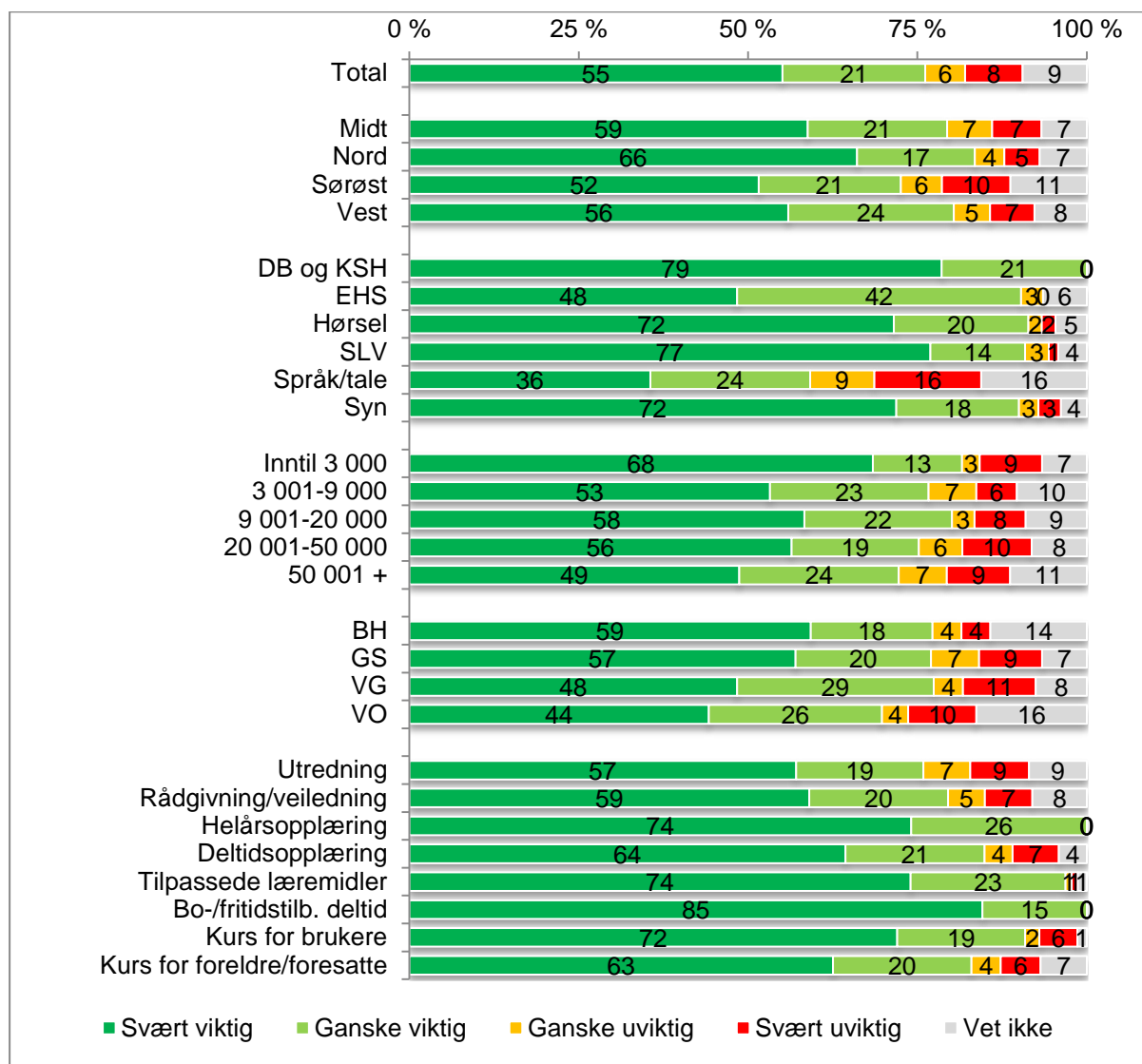
Om lag 15 prosent av de som svarte på webskjema har nevnt at de har mottatt andre tjenester. Flest (8 brukere) spalte/ganeoppfølging. Dernest nevnes nevnt kurs for lærere og barnehage (6 brukere). Logoped/stemmetrening nevnes av 5 brukere.



## 6.4 Viktighet av tilpassede læremidler

76 prosent mener at tilpassede læremidler er *svært eller ganske viktig* (73 prosent i 2015 og 80 prosent i 2014). Flest i region Nord (66 prosent) og Midt-Norge (59 prosent) oppgir at dette er *svært* viktig. Det var også brukere i disse to regionene som opplevde dette som viktigst i 2015 og 2014.

**Figur 4 Tilpassede læremidlers viktighet (N=1024)**



Mens så mange som 79 prosent blant de som benytter tjenester fra fagområdene DB og KSH oppgir at tilpassede læremidler er svært viktig, er det langt færre som oppgir

dette blant de som benytter tjenester fra fagområdet språk/tale (36 prosent). Også dette er tilsvarende med 2015 og 2014.

Brukere i kommuner med flest innbyggere mener i noe mindre grad at tilpassede læremidler er svært viktig. Dette også tilsvarende tidligere år.

I alderskategoriene er det færre blant de som går i voksenopplæring (VO) som svarer at dette er svært viktig (44 prosent), tilsvarende tidligere.

Helt motsatt situasjonen i 2015, er det flere blant de som har mottatt bo-/fritidstilbud på deltid som synes at dette er svært viktig (85 prosent) – obs, svært få svar.

## 6.5 TRI\*M Brukerindeks

Statped oppnår i 2016 en samlet TRI\*M Brukerindeks på **80 poeng**, noe som normeres til *svært høy tilfredshet*. Over 70 poeng er *svært høy tilfredshet*, 50-70 poeng er *høy tilfredshet*, 30-49 poeng er *middels tilfredshet*, mens mindre enn 30 poeng er *lav tilfredshet*.

Av de fire spørsmålene som danner TRI\*M indeksen, vurderes Statped best på spørsmålet om *komparativ vurdering*, hvor 74 prosent vurderer Statped *svært bra eller meget bra* sammenlignet med andre. 6 prosent vurderer Statped «kun» som akseptabel eller dårlig sammenlignet med andre offentlige etater de har hatt kontakt med.

70 prosent mener *helt sikkert eller ganske sikkert* at Statped vil *dekke deres behov fremover (tillit)*.

72 prosent vurderer Statped *svært bra eller meget bra* *helhetlig sett* og 71 prosent når det gjelder å *oppfylle kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet*.

### Kjennskap

Blant de som oppgir å ha god kjennskap til Statped (530 brukere), oppnås en TRI\*M indeks på 91 poeng mot 87 poeng i 2015. Blant de som har noe kjennskap til Statped (454 brukere) er indeks på 71 poeng mens den var 73 poeng i 2015, og blant de som bare har hørt om Statped (43 brukere) oppnås indeks på 73 poeng. I 2015 var denne så lav som 47 poeng.

### Hovedfagområder

Statped oppnår best indeks blant brukere som har mottatt tjenester innenfor fagområdet syn, i alt 212 brukere, (84 poeng). Svakest indeks oppnås blant SLV (62 poeng) med 144 brukere:

Språk/tale: 83 poeng (85 poeng i 2015)

DB/KSH: 78 poeng (kun 8 svar) (48 poeng i 2015)

Hørsel: 81 poeng (72 poeng i 2015)

Syn: 84 poeng (81 poeng i 2015)

EHS: 79 poeng (77 poeng i 2015)

SLV: 62 poeng (65 poeng i 2015)

### Tjenester mottatt

Best vurderes Statped blant de som har mottatt helårsopplæring, i alt 28 brukere, og kurs for brukere, 145 brukere (begge indeks 89). Svakest skår oppnås blant de som har mottatt deltidsopplæring (indeks 79):

Deltidsopplæring: 79 poeng (73 poeng i 2015)

Kurs for brukere: 89 poeng (85 poeng i 2015)

Kurs for foreldre/foresatte: 88 poeng (81 poeng i 2015)

Helårsopplæring: 89 poeng (92 poeng i 2015)

Rådgivning/veiledning: 83 poeng (82 poeng i 2015)

Utredning: 82 poeng (83 poeng i 2015)

Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis: 74 poeng (81 poeng i 2015)

Tilpassede læremidler: 81 poeng (84 poeng i 2015)

### Kommunestørrelse

Statped oppnår best indeks blant brukere i kommuner med mellom 09 001 og 20 000 innbyggere med 215 brukere (83 poeng) og svakest indeks blant brukere i kommuner mellom inntil 3000 innbyggere med 76 brukere (73 poeng):

Inntil 3 000: 73 poeng (57 poeng i 2015)  
3 001-9 000: 76 poeng (77 poeng i 2015)  
9 001-20 000: 83 poeng (81 poeng i 2015)  
20 001 – 50 000: 82 poeng (85 poeng i 2015)  
50 001 eller mer: 81 poeng (82 poeng i 2015)

### Region

Best indeks oppnår Statped blant brukere i region Sør-Øst, i alt 587 brukere, (82 poeng) og svakest i region Midt-Norge med 168 brukere (74 poeng):

Vest: 80 poeng (86 poeng i 2015)  
Sør-Øst: 82 poeng (83 poeng i 2015)  
Midt: 74 poeng (75 poeng i 2015)  
Nord: 75 poeng (59 poeng i 2015)

### Aldersgrupper

Skår etter aldersgrupper varierer mellom indeks 87 poeng fra barn i barnehagealder (213 brukere) til 70 blant brukere i videregående skole (94 brukere):

BH: 87 poeng (83 poeng i 2015)  
VO: 80 poeng (81 poeng i 2015)  
GS: 79 poeng (79 poeng i 2015)  
VG: 70 poeng (64 poeng i 2015)

Mens region Nord hadde en svakere brukerindeks i 2015 sammenlignet med 2014 og øvrige regioner i 2015, er det mindre forskjeller mellom regionene i 2016. Mens det i 2015 var en markant nedgang i brukerindeks blant brukere i de minste

kommunene med inntil 3000 innbyggere, ser vi at brukerindeksen for disse i 2016 nærmer seg nivået for øvrige kommuner. Den er i 2016 på 73 poeng, opp fra 57 poeng i 2015.

## 6.6 TRI\*M Typologi

Så mange som **58 prosent** av Statpeds brukere er «**forsvarere**» eller «ambassadører». Disse uttrykker høy ytelsesvurdering (helhetlig tilfredshet/godt inntrykk og/eller tillit) og rangerer samtidig Statped høyt på de komparative faktorene (oppfylle krav og/eller komparativ vurdering). Andelen er om lag som i 2015 da den var på 57 prosent og lik som i 2014 med 58 prosent.

**15 prosent er «opportuniste»**. Samme andel som i 2015. Disse *er tilfredse* med dagens ytelse (har et godt inntrykk av Statped) og/eller har høy tillit, men samtidig mener de at Statped ikke oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet og/eller at andre etater gjør det bedre.

Statped har en relativt liten andel «**kritikere**» (**18 prosent**), 19 prosent i 2015. Disse har et mindre bra inntrykk av Statped og har mindre tillit til Statped, og mener at Statped både gjør det svakt sammenliknet med andre offentlige etater og at de ikke oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet.

**Kun 9 prosent er såkalte «gisler»** som også er likt med 2015. Disse har ikke et spesielt godt inntrykk av Statped eller høy tillit til Statped, men mener likevel at Statped oppfyller kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet og/eller at Statped yter komparativt bedre enn andre offentlige etater.

Ser vi på nedbrytninger av typologien på *hovedfagområder*, finner vi at brukere fra DB/KSH (med kun 14 respondenter) har flest forsvarere (72 prosent), som er motsatt av forholdet i 2015. Færrest forsvarere finnes blant brukere fra SLV med 144 respondenter (36 prosent) – tilsvarende svakest i 2015.

I kommuner med mellom 9 001 og 20 000 innbyggere er 63 prosent av brukerne forsvarere, mens en del færre 53 prosent er forsvarere i kommuner med mellom 3 001 og 9000 innbyggere.

Blant brukere som har barn i barnehage (BH), er 63 prosent forsvarere av Statped, mens kun 48 prosent er forsvarer blant brukere fra videregående skoler (VG).

Andel forsvarere er noenlunde den samme mellom de fire regionene, fra 53 prosent i Midt-Norge til 58 prosent i Sør-Øst og Vest.

## 6.7 Sterke og svake sider

### Sterke sider

Basert på TRI\*M analyseverktøyet hvor tre dimensjoner benyttes for å finne fram til sterke og svake sider ved Statpeds relasjoner til sine brukere, kommer følgende forhold ut som Statpeds sterkeste sider:

Største styrke (*på høyeste nivå*) finner vi i «Kompetansen til ansatte hos Statped». Deretter rangeres (styrker på medium nivå): «At tjenesten leveres som avtalt» og at «Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped».

### Svake sider

Statpeds svakheter er: «At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den», «At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov», «Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped», «Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak», «Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped» og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no».

Alle svake sider ligger i 2016 på *laveste nivå*.

### Sterke sider - endring fra 2015

Største styrke «Kompetansen til ansatte hos Statped» var også en styrke i 2015 (på et lavere nivå), så vel som i 2014. Det forhold at «Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped» var også en styrke i 2015, og da var det den aller viktigste styrken. «At tjenesten leveres som avtalt» var ikke en styrke i 2015, men var det imidlertid i 2014.

Forhold som var en styrke i 2015, på laveste nivå, men som ikke kommer opp som dette i 2016 er følgende: «At du/barnet ditt får tjenester på riktig tidspunkt/når det er behov for den», «Kvaliteten på læremidler fra Statped» og «Tilgang til læremidler fra Statped».

### Styrker i 2014, 2015 og 2016 med gjennomgående sortering

2014 styrker	2015 styrker	216 styrker
Kompetansen til ansatte i Statped	Kompetansen til ansatte hos Statped	Kompetansen til ansatte hos Statped
Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte i Statped	Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte i Statped	Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped
At tjenesten blir levert som avtalt	At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt	At tjenesten leveres som avtalt
At tjenesten du/barnet ditt mottar er tilpasset ditt/barnets behov	Kvaliteten på læremiddel fra Statped	
	Tilgang til læremiddel fra Statped	

### Svake sider - endringer fra 2015

Følgende to forhold var også svakheter i 2015: «Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped» og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no.»

Nye svakheter i 2016 er: «At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den», «At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov», «Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped» og «Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til

aktiviteter og tiltak». En svakhet i 2015 som ikke kommer opp som svakhet i årets undersøkelse er: «Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon».

### Svakheter i 2014, 2015 og 2016 med gjennomgående sortering

2014 svakheter	2015 svakheter	2016 svakheter
Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped	Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped	Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped
Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	Informasjon om læringsressurser på Statped.no	Informasjon om læringsressurser på Statped.no
Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped	Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped	Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak
Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped		Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped
		At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov
		At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den

## 6.8 Sterke og svake sider etter bakgrunn

Det mest slående trekket er at de tre forholdene som peker seg ut som Statpedes sterke sider totalt, også i all hovedsak er sterke sider når vi bryter resultatene ned på aldersgrupper, hovedfagområder og regioner (Tabell 13 på neste side). Vi ser også at «Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak» og «At tjenester du//barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets



behov» kommer ut som en sterk side blant mange grupper, selv om disse ikke skårer sterkt totalt.

**Tabell 13 Sterke sider - brukere - etter bakgrunn**

	Totalt	BH	GS	VG	VO	DB/ KSH	EHS	Hør- sel	SLV	Språk	S y n	Midt	Nord	Sør- Øst	Ves t
A01. Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped															
A02. Informasjon om læringsressurser på Statped.no															
A03. Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped									X				X		
A04. Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A05. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)						X									
A06. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon															
A07. Kompetansen til ansatte hos Statped	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Tjenester</b>															
B01. At tjenester leveres som avtalt	X	X	X		X	X	X	X		X	X			X	X
B02. Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak		X				X	X		X		X			X	
B03. At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den															
B04. Tilgang til læremidler fra Statped															
B05. Kvalitet på læremidler fra Statped															
B06. At tjenester du//barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov		X		X				X	X		X		X		X

Tabell 14 under som gjelder svake sider, viser at Statpeds svake sider totalt sett, også gjelder for de ulike aldersgruppene, hovedfagområdene og regionene, med

noen få unntak. I tillegg kommer «Tilgang til læremidler fra Statped» og «At tjenester leveres som avtalt» svakt ut for flere av gruppene.

**Tabell 14 Svake sider - brukere - etter bakgrunn**

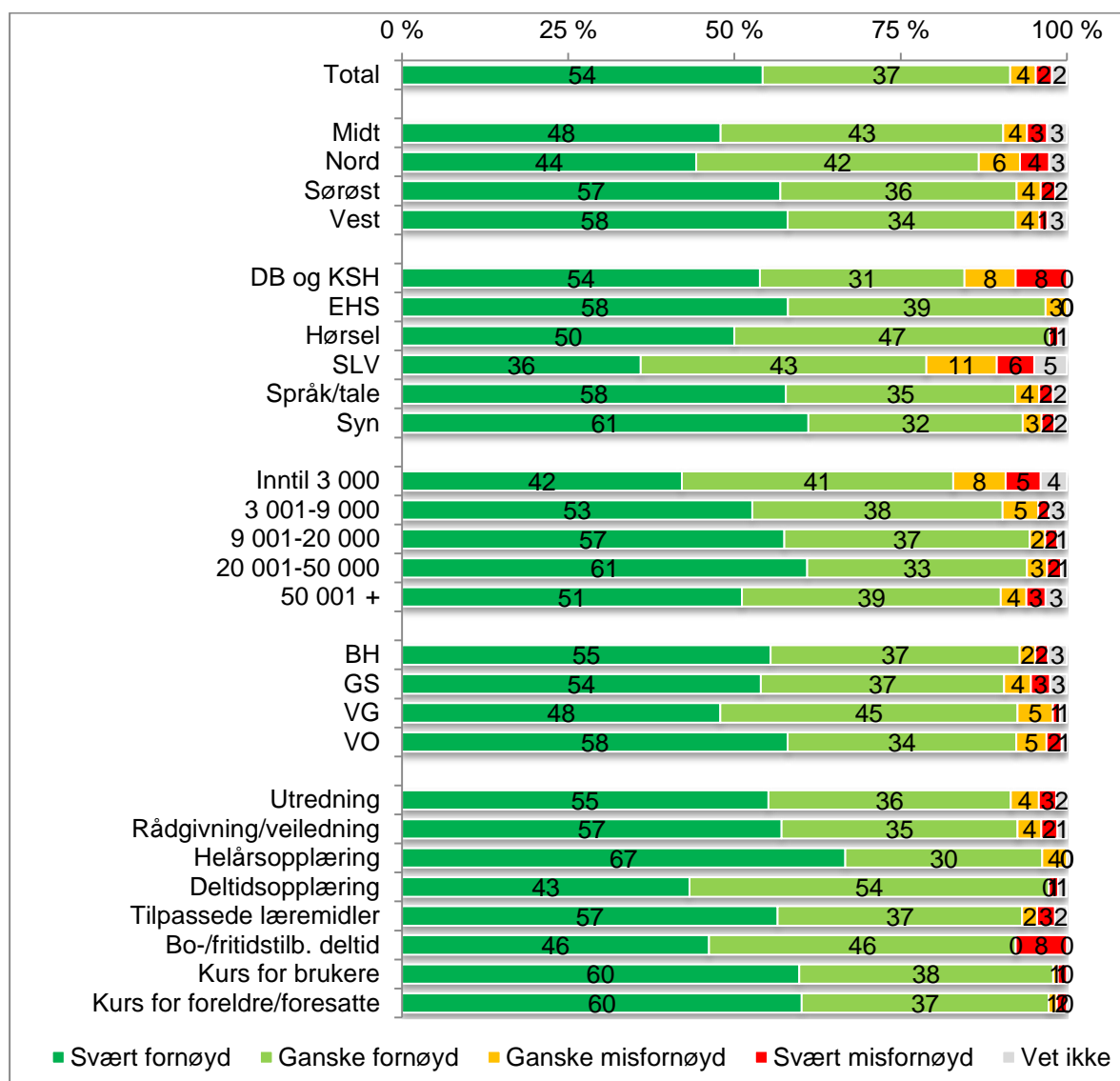
	Tot.	BH	GS	VG	VO	DB/ KSH	EHS	Hør- sel	SLV	Språk	Syn	Midt	Nord	Sør- Øst	Vest
A01. Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped	X		X	X	X		X	X		X	X			X	X
A02. Informasjon om læringsressurser på Statped.no	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A03. Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped	X	X	X	X	X	X				X	X	X		X	X
A04. Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped															
A05. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)				X								X			
A06. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon				X											
A07. Kompetansen til ansatte hos Statped															
<b>Tjenester</b>															
B01. At tjenester leveres som avtalt									X			X	X		
B02. Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	X		X		X			X		X		X	X		X
B03. At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/når du har behov for den	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
B04. Tilgang til læremidler fra Statped		X				X	X		X		X		X	X	
B05. Kvalitet på læremidler fra Statped								X							
B06. At tjenester du//barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov	X		X		X	X	X			X		X		X	

«Kontakt med saksbehandler postalt» og «kontakt per telefon» er en svakhet blant aldersgruppen VG. «At tjenester leveres som avtalt» er en svakhet blant de med SLV. «Kvalitet på læremidler fra Statped» kommer videre ut som svakhet for de med hørselsvansker.

## 6.9 Helhetlig tilfredshet

I tillegg til de fire indeksspørsmålene, er brukerne blitt bedt om å ta stilling til hvor fornøyd de er *alt i alt* med tjenestene de/barnet mottar fra Statped. Så mange som 91 prosent er alt i alt svært eller ganske godt fornøyd med tjenestene de/barnet har mottatt. Dette er helt likt både med 2015 og 2014. Over halvparten av brukerne (55 prosent) er *svært fornøyd* alt i alt med tjenestene de har mottatt fra Statped.

**Figur 5 Tilfredshet med Statped alt i alt – brukere (N=1029)**



Brukere i region Sør-Øst og Vest har størst andel som er svært fornøyde med Statped (som i 2015 og 2014).

Mens 36 prosent er svært fornøyd blant brukere av fagområdet SLV, er andelen svært fornøyd på mellom på 61 prosent for fagområdet Syn.

Det er også som ved tidligere år færre som er svært fornøyd blant de som er i aldersgruppen for videregående skoler (48 prosent), mens andelen svært fornøyd er på mellom 54 og 58 prosent for de tre andre aldersgruppene. På den annen side, forskjellen mellom VG og øvrige aldersgrupper er klart mindre i år enn tidligere.

De som har deltatt på helårsopplæring er mer fornøyd enn andre, med 67 prosent svært fornøyd. Minst fornøyd finner vi blant de som har deltatt på deltidsopplæring, med 43 prosent svært fornøyd.

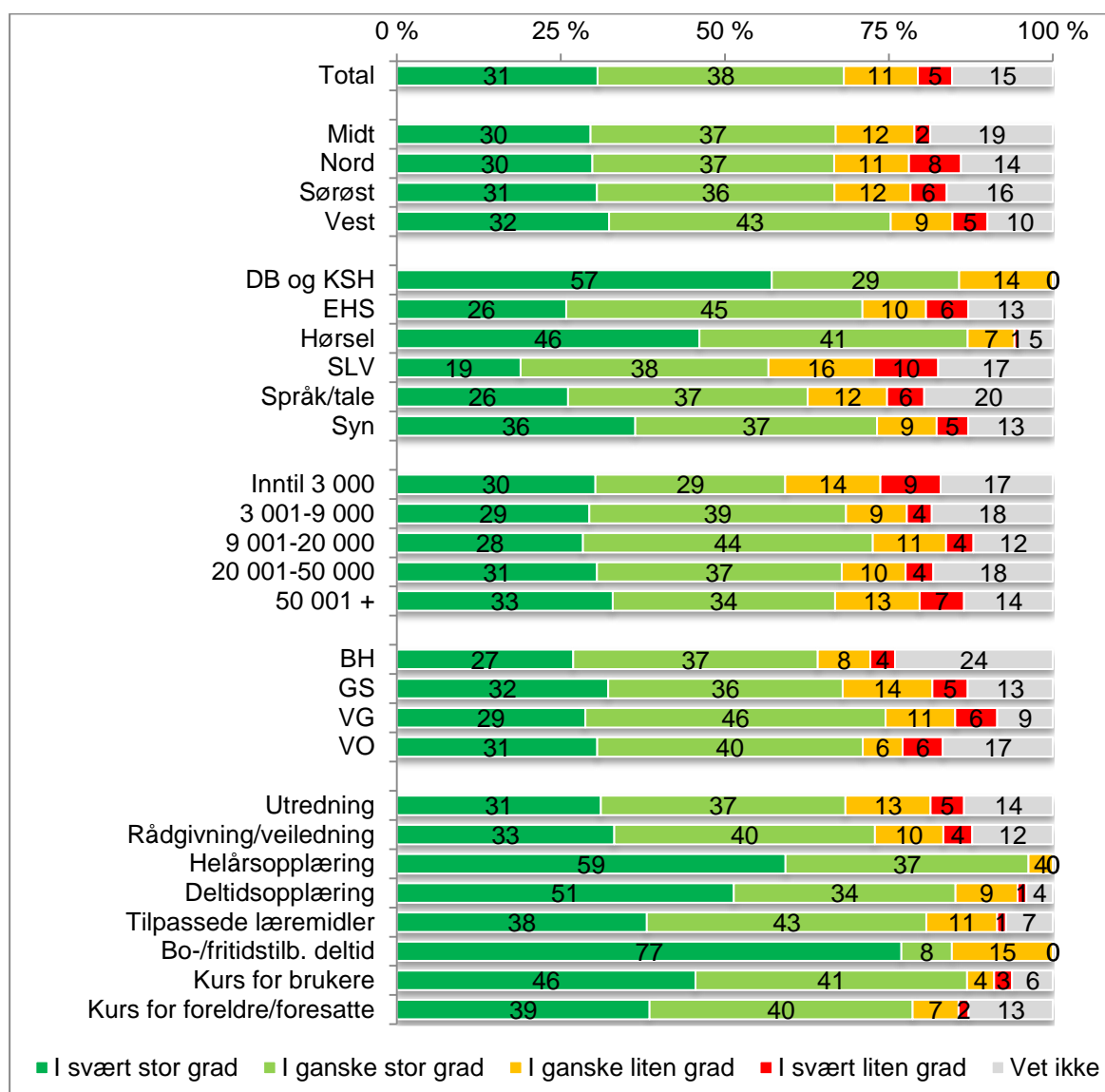
## 6.10 Læringsutbytte

69 prosent vurderer at eget/barnets læringsutbytte er bedret som følge av tjenestene de har mottatt. Tilsvarende tall for 2015 var 68 prosent og 70 prosent i 2014.

Flest av de som mottar tjenester fra fagområdet DB/KSH, Hørsel og Syn opplever at læringsutbyttet er bedret i *svært stor* grad, med henholdsvis 57, 46 og 36 prosent.

Det samme fant vi i 2015 og 2014.

**Figur 6 Vurdering av eget/barnets læringsutbytte (N=1030)**



Færrest opplever dette blant de som har sammensatte lærevansker (19 prosent), om lag tilsvarende i 2015 (18 prosent). Andelen som svarer i svært stor grad har gått ned fra 26 prosent i 2014.

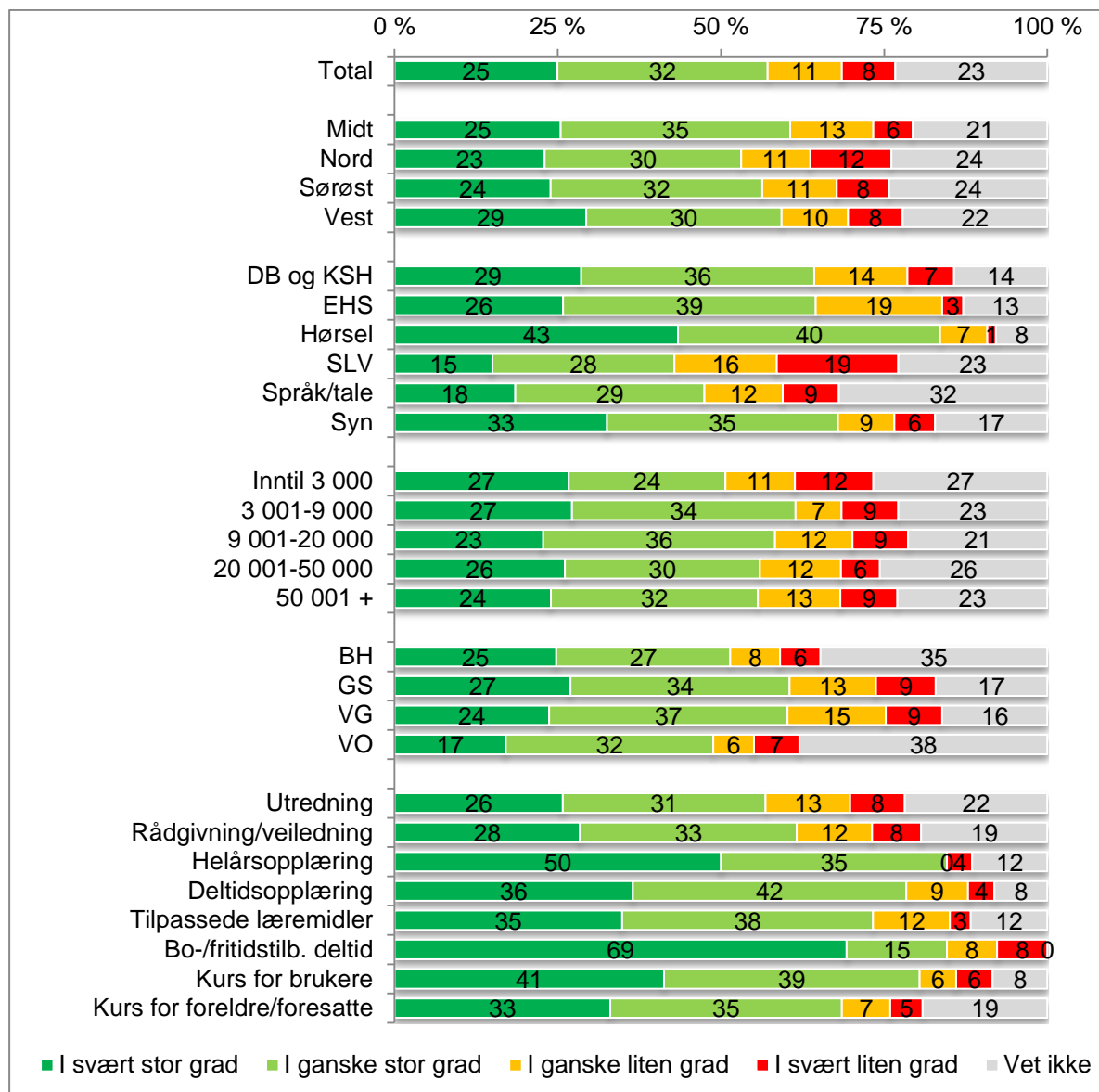
Når vi ser på hvilke tjenester brukerne mottar, er det flest som er *svært fornøyd* med læringsutbyttet som mottar bo-/fritidstilbud på deltid (77 prosent), helårsopplæring (59 prosent) og deltidsopplæring (51 prosent). Færrest blant de som er *svært fornøyd* har mottatt utredningstjenester (31 prosent). Dette er helt likt med situasjonen både i 2015 og 2014.

Vi minner om at den enkelte kan ha mottatt flere tjenester, og at den helhetlige vurderingen av dette spørsmålet så vel som av andre spørsmål naturligvis vil påvirkes av dette.

## 6.11 Enklere å ta del i den ordinære opplæringen

57 prosent opplever at tjenestene til Statped har gjort det enklere for en selv/barnet å ta del i den ordinære opplæringen. Andelen som opplevde dette i svært stor/stor grad i 2015 var på 55 prosent og på 60 prosent i 2014.

**Figur 7 Enklere å ta del i den ordinære opplæringen? (N=1022)**



Mens så mange som vel 43 prosent blant de som mottar tjenester fra fagområdet Hørsel i *svært stor grad* opplever at tjenestene til Statped har gjort det enklere å ta del i den ordinære opplæringen, er det kun 15 og 18 prosent som opplever dette blant de som mottar tjenester fra hhv SLV og Språk/tale. Dette er også på linje med funn i 2015 og 2014.

Spesielt de på voksenopplæring (VO) og dels de som har barn i barnehage (BH), vurderer dette punktet noe svakere enn øvrige aldersgrupper, som tidligere.

Ser vi på tjenester den enkelte har mottatt, finner vi at de som mottar utredningstjenester og rådgivning/veiledning har en mindre andel som opplever at tjenestene gjør det enklere for barnet å ta del i den ordinære opplæringen/undervisningen. Dette er også i tråd med tidligere funn.

Motsatt, blant de som har mottatt bo-/fritidstilbud – deltid, er det 84 prosent som mener at tjenesten har gjort det enklere for barnet å ta del i den ordinære undervisningen.

## 6.12 Forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester

76 brukere (32 prosent av de som svarte elektronisk) gav tilbakemelding på åpent spørsmål om de hadde forslag til hvordan Statped kunne forbedre sine tjenester<sup>1</sup>. Mange av forslagene er «å fortsette den gode jobben Statped allerede gjør».

Når det gjelder forslag til forbedringer, legger mange vekt på at Statped må være mer tilstede, drive mer oppsøkende virksomhet og være mer proaktiv. For uten dette, er det mange ulike og varierte innspill. Det kan være vanskelig å peke på at innspillene går i en bestemt retning. Her er noen forslag som synes relevante; sørge for å beholde kompetente ansatte, fokusere på utsatte grupper, ikke ha samme kompetanse som PPT, snakke med foreldre før/under utredning/rådgivning/veiledning,

---

<sup>1</sup> Svar på tilsvarende åpent spørsmål i postalt skjema er ikke behandlet.



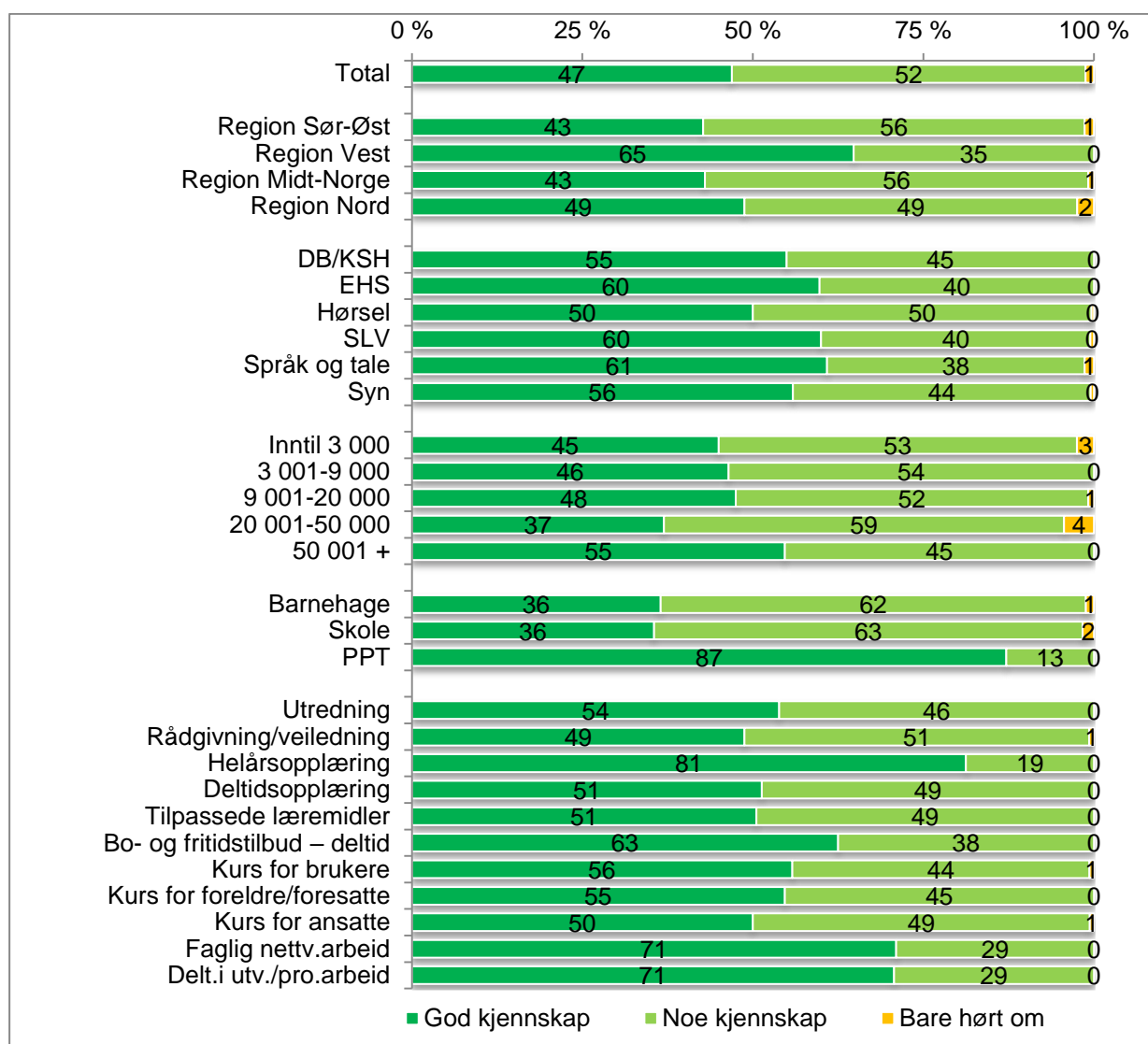
for dårlig kompetanse i tegnspråk, mangler kompetanse på Karlstadmodellen, de faglige enhetene bør kommunisere bedre, blir komplisert når en familie skal forholde seg til Statped, BUP, PPT, overleger på sykehus, Sunnaas, raskere saksbehandling, opplyse om hvilke krav foreldre kan stille i fbm funksjonshemming til barnet, bedre oppfølging i overgang fra mellomtrinnet til ungdomstrinn, komme sterkere inn i bildet når kommunen ikke har kompetanse, følge opp kommuner og skoler, slik at de kan se at anbefalinger som er gitt etterleves, informere om hva Statped faktisk jobber med, informere om tiltak, ønske om kurskatalog/oversikt over årets kurs, mer lettbetjent kurskalender, gjennomføre kurs, veiledning og opplæring med mer fysisk tilstedeværelse, med mer.

## 7 Resultater samarbeidspartnere

### 7.1 Kjennskap til Statped

«Alle» kjenner Statped *godt* eller har *noe kjennskap* til Statped – kun 1 prosent har svart «bare hørt om». Langt flere enn tidligere, 47 prosent i 2016, svarer at de har god kjennskap mot 41 prosent i 2015 og 28 prosent i 2014.

**Figur 8 Kjennskap til Statped – samarbeidspartnere (N=501)**



Flest som har god kjennskap til Statped finner vi i region Vest (65 prosent). Færre synes å ha god kjennskap til Statped blant Samarbeidspartnere som benytter fagområdet (tilsvarende i 2015).

Som i 2015, har langt flere blant PPT *god* kjennskap til Statped enn barnehager og skoler, hhv 87 prosent mot 36 prosent.

Samarbeidspartnere som har mottatt helårsopplæring, faglig nettverksarbeid og har deltatt i utviklings-/prosjektarbeid, kjenner Statped klart bedre enn virksomheter som ikke har mottatt/benyttet disse tjenestene. Dette var også tilfellet i 2015.

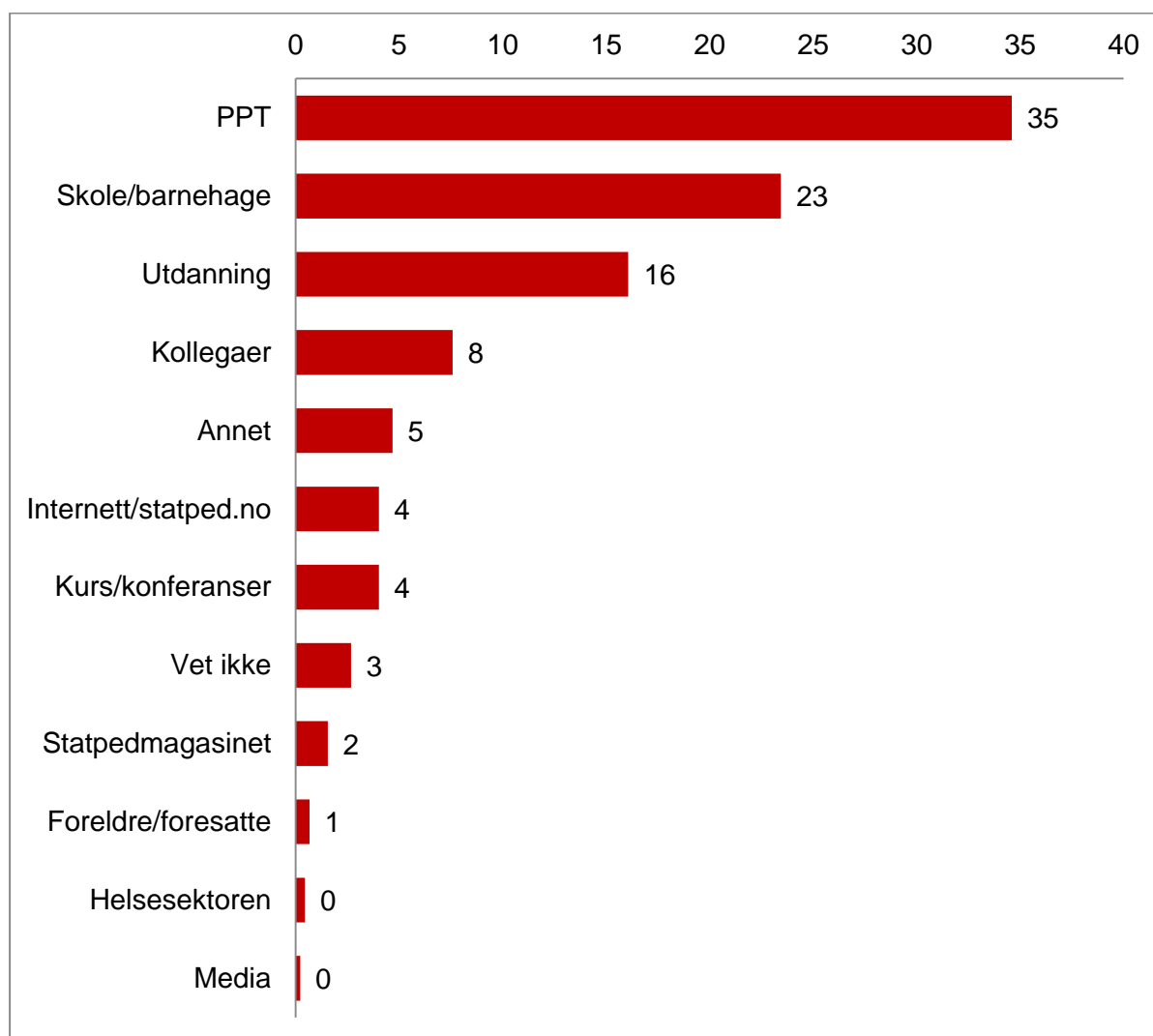
## 7.2 Første gangs kjennskap til Statped

Flest (35 prosent) fikk første gang kjennskap til Statped gjennom PPT. Tilsvarende tall var 37 prosent i 2015 og 33 prosent i 2014.

23 har fått første gang kjennskap til Statped gjennom barnehage eller skole (21 prosent i 2015). 16 prosent fikk først kjennskap til Statped gjennom utdanning (15 prosent i 2015). 8 prosent har fått kjennskap til Statped via kolleger (7 prosent i 2015). 4 prosent har fått kjennskap via internett/statped.no (2 prosent i 2015) og kurs/konferanser (5 prosent i 2015).

Få (mellom 1-2 prosent) oppgir at de første gang fikk kjennskap til Statped gjennom andre kanaler som Statpedmagasinet, foreldre/foresatte og helsesektoren.

I underkant av en prosent har oppgitt at de *først* har fått kjennskap til Statped gjennom helsesektoren og media.

**Figur 9 Første gangs kjennskap til Statped – samarbeidspartnere (N=448)**

Tabell 15 på neste side viser at samarbeidspartnere i region Sør-Øst i mindre grad enn øvrige oppgir at de første gang fikk kontakt med Statped gjennom PPT og i større grad gjennom kollegaer.

De som har hatt kontakt med Statped på fagområdene Språk og tale og Syn oppgir i noe større grad enn øvrige å først få kjennskap til Statped gjennom utdanningen.

Samarbeidspartnere i kommuner med mellom 3000 og 9000 innbyggere oppgir i større grad enn øvrig å ha kommet i kontakt med Statped gjennom PPT.

**Tabell 15 Første gangs kjennskap etter region, fagområde og kommuner**

Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?	Sør-Øst	Vest	Midt-Norge	Nord	DB/KSH	EHS	Hør-sel	SLV	Språk og tale	Syn	Inntil 3000	3001-9000	9001-20000	20001-50000	50001+
<b>Antall svar</b>	<b>227</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>302</b>	<b>206</b>	<b>225</b>	<b>214</b>	<b>40</b>	<b>128</b>	<b>120</b>	<b>92</b>	<b>117</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>202</b>	<b>64</b>	<b>108</b>	<b>74</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>267</b>	<b>191</b>	<b>201</b>	<b>197</b>	<b>36</b>	<b>114</b>	<b>111</b>	<b>83</b>	<b>99</b>
Internett/statped.no	5	5	2	4	3	6	4	5	6	4	8	5	1	5	4
Utdanning	13	23	19	14	17	16	17	14	22	21	17	14	18	19	14
Kollegaer	11	2	6	5	10	10	7	8	6	5	6	3	8	12	10
Kurs/konferanser	3	3	4	8	1	3	4	4	3	4	3	5	5	2	3
Foreldre/foresatte	1	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	1
Statpedmagasinet	2	2	1	0	3	1	1	2	1	2	0	2	3	1	1
Media	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0
Helse-sektoren	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1
PPT	30	41	36	41	43	42	36	42	39	35	33	43	29	36	29
Skole/barnehage	26	16	25	20	18	16	23	17	14	22	17	22	23	22	29
Annet	4	8	4	5	3	5	4	4	4	7	8	4	7	1	5
Vet ikke	4	2	2	1	0	0	3	3	1	2	6	1	5	1	2

Tabell 16 under viser at de som har svart fra PPT og barnehager, i større grad oppgir at de første gang fikk kjennskap til Statped enn de som har svart fra skoler. Mens de som svarer fra skoler oppgir i størst grad at de kom i kontakt md Statped første gang gjennom skolen.

**Tabell 16 Første gangs kjennskap etter samarbeidspartner og tjenester**

Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?	Barnehage	Skole	PPT	Utredning	Rådgivning/veiledning	Helårsopplæring	Deltidsopplæring	Tilpassede læremidler	Kurs for brukere	Kurs for foreldre/foresatte	Kurs for ansatte	Faglig nettverksarbeid	Delt. i utvikl.-arbeid/prosjektarbeid
<b>Antall svar</b>	<b>85</b>	<b>308</b>	<b>109</b>	<b>259</b>	<b>446</b>	<b>16</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>156</b>	<b>203</b>	<b>340</b>	<b>107</b>	<b>58</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>75</b>	<b>265</b>	<b>108</b>	<b>229</b>	<b>396</b>	<b>16</b>	<b>101</b>	<b>170</b>	<b>139</b>	<b>182</b>	<b>308</b>	<b>101</b>	<b>52</b>
Internett/statped.no	4	2	8	4	4	0	4	3	4	3	4	4	8
Utdanning	19	13	21	17	17	19	12	18	15	15	13	20	21
Kollegaer	5	9	5	7	7	6	7	9	7	8	7	2	4
Kurs/konferanser	0	4	7	3	4	0	4	4	2	5	5	1	2
Foreldre/foresatte	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
Statpedmagasinet	4	2	0	2	2	0	1	1	1	2	1	2	0
Media	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Helse-sektoren	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0
PPT	45	28	44	42	36	44	32	35	32	35	34	42	38
Skole/barnehage	17	32	6	19	22	25	30	24	28	24	26	20	13
Annet	1	5	6	4	5	6	6	5	8	5	6	7	12
Vet ikke	1	3	2	2	3	0	3	2	2	2	2	2	2

### Annet nevnt

Kun 13 samarbeidspartnere (5 prosent) blant de som svarte elektronisk har nevnt annet når det gjelder hvordan de fikk først kjennskap til Statped. De aller fleste har her nevnt gjennom jobb/yrke.

## 7.3 Kjennskap til Statpeds tjenester

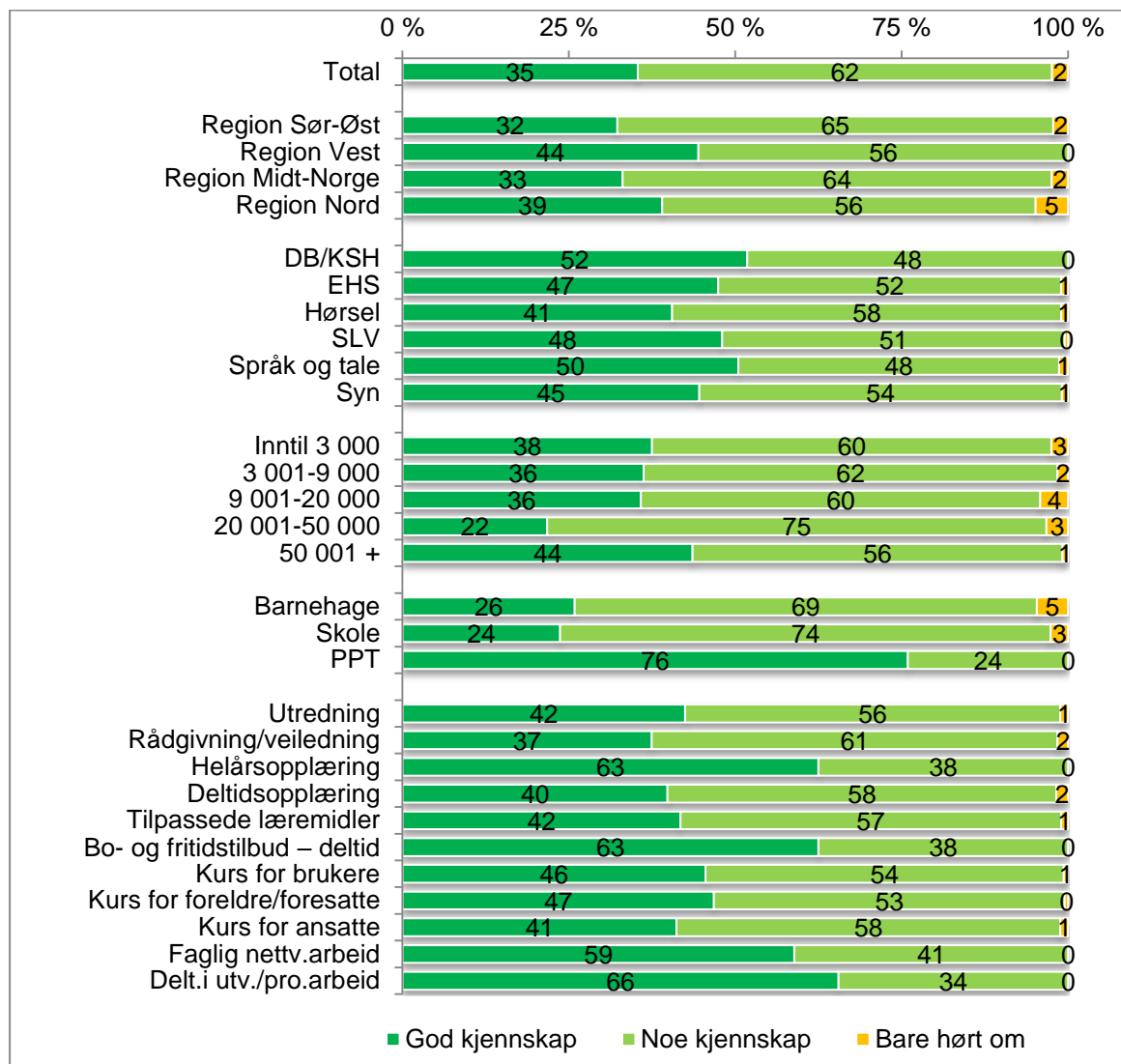
35 prosent kjenner Statpeds tjenestetilbud *godt, tilsvarende i 2015, men* en klar økning fra 19 prosent i 2014. Øvrige 62 prosent har noe kjennskap. Kun 2 prosent svarer at de kun har hørt om Statpeds tjenestetilbud, mot 3 prosent i 2015.

Så mange som 76 prosent av virksomhetene under PPT opplever at de kjenner Statpeds tjenester godt, en økning fra 70 prosent i 2015.

Virksomheter som ligger i kommuner med mellom 20 001 og 50 000 innbyggere oppgir i mindre grad enn øvrige å ha god kjennskap til tjenestene, også dette som i 2015.

De som mottar helårsopplæring, bo- og fritidstilbud på deltid, deltar i faglig nettverksarbeid og i utviklings-/prosjektarbeid har også bedre kjennskap til Statpeds tjenester enn øvrige. Dette er også tilsvarende som i 2015.

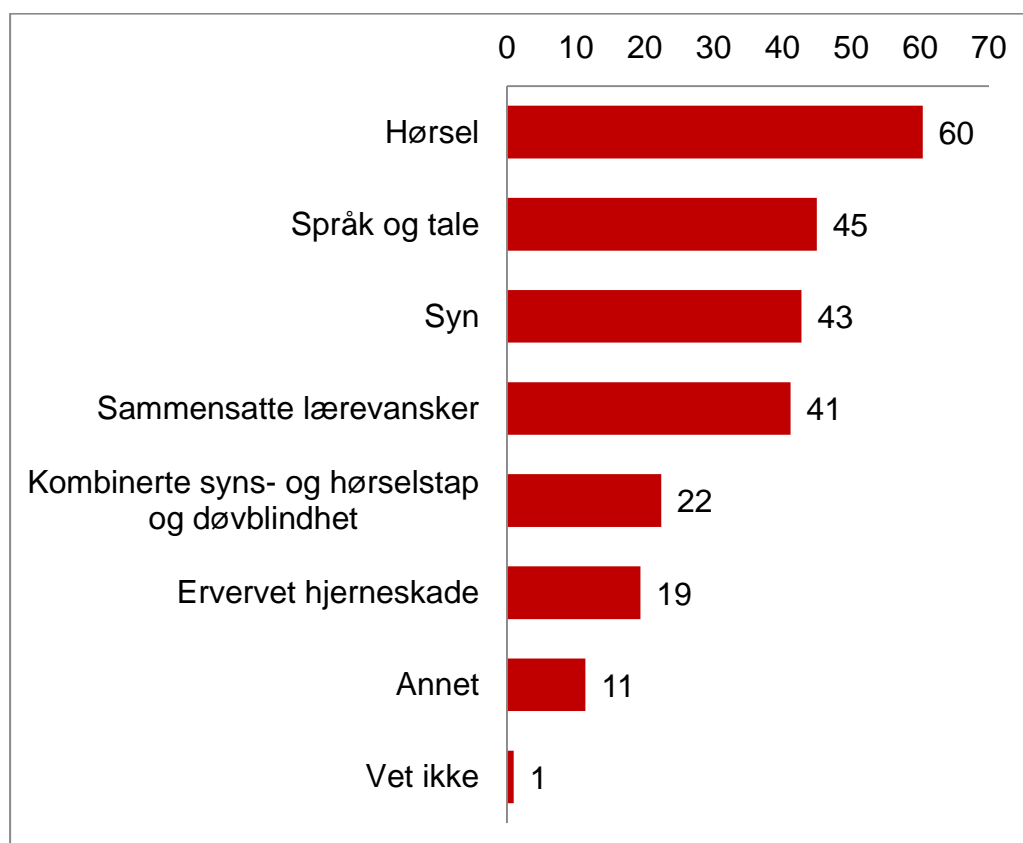
Figur 10 Kjennskap til Statped sine tjenester – samarbeidspartnere (N=501)



## 7.4 Fagområder benyttet

Flest har benyttet fagområdene hørsel (60 prosent) mot 58 prosent i 2015 og språk og tale (45 prosent) mot 52 prosent i 2015. Andel som oppgir å ha benyttet språk og tale har gått noe ned fra 52 prosent i 2015. 4 av 10 (41 prosent) har benyttet sammensatte læreversker (ned 7 prosentpoeng) og 43 prosent fagområdet syn (42 prosent i 2015). Betydelig færre (22 prosent) har benyttet døvblindhet/ kombinerte syns- og hørselsversker (21 prosent i 2015) og ervervet hjerneskade (19 prosent), opp 3 prosentpoeng fra 2015.

**Figur 11 Fagområder benyttet – samarbeidspartnere (N=500)**



Virksomheter i region Nord benytter i mindre grad fagområdene hørsel og syn enn øvrige regioner. Virksomheter i region Sør-Øst benytter i mindre grad språk og tale sammenlignet med andre. De som benytter ervervet hjerneskade (EHS) synes å benytte øvrige fagområder i noe større grad enn øvrige (kryssbruk) – som i 2015,



men forskjellene mellom gruppene er forholdsvis små. De minste kommunene, inntil 3000 innbyggere, benytter i mindre grad fagområdene hørsel og syn, som i 2015, og i større grad fagområdet språk og tale. Virksomheter i de største kommunene, over 50 000 innbyggere, benytter i større grad fagområdet syn enn virksomheter i mindre kommuner og i mindre grad fagområdene SLV og språk og tale.

**Tabell 17 Fagområder benyttet etter region, andre fagområder og kommuner**

Innenfor hvilke fagområder har din virksomhet benyttet:	Sør-Øst	Vest	Midt-Norge	Nord	DB/KSH	EHS	Hørsel	SLV	Språk og tale	Syn	Inntil 3000	3001-9000	9001-20000	20001-50000	50001 +
<b>Antall svar</b>	<b>227</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>302</b>	<b>206</b>	<b>225</b>	<b>214</b>	<b>40</b>	<b>128</b>	<b>120</b>	<b>92</b>	<b>117</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>226</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>81</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>302</b>	<b>206</b>	<b>225</b>	<b>214</b>	<b>40</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>92</b>	<b>117</b>
DB/KSH	24	25	18	22	100	37	23	32	29	23	20	24	20	17	26
EHS	21	15	19	19	32	100	21	29	29	23	15	19	21	16	22
Hørsel	60	64	66	51	63	66	100	63	64	62	50	65	61	60	58
SLV	38	43	40	51	59	61	43	100	55	43	48	45	51	30	34
Språk og tale	39	51	48	51	59	67	48	60	100	47	65	55	40	35	39
Syn	45	51	40	33	44	52	44	45	45	100	30	36	40	52	48
Annet	9	24	8	12	8	10	10	12	9	11	15	14	8	9	13
Vet ikke	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0

PPT benytter i klart større grad de ulike områdene enn skoler og barnehager (tabell neste side). Dette er helt sammenfallende med tidligere år. Ser vi på skoler opp mot barnehager, finner vi at skoler i mindre grad benytter språk og tale og syn, mens de i større grad benytter områdene SLV, hørsel og dels EHS.

Bildet når det gjelder hvilke tjenester virksomhetene har mottatt og hvilke områder som benyttes er sammensatt og komplekst. Det kommenteres at virksomheter som har *mottatt heltids- og deltidsopplæring* som tidligere benytter i størst grad området hørsel (88-89 prosent), når vi ser bort fra bo- og fritidstilbud med svært få svar.

**Tabell 158 Fagområder benyttet etter samarbeidspartnere og tjenester benyttet**

Innenfor hvilke fagområder har din virksomhet benyttet	Barnehage	Skole	PPT	Utredning	Rådgivning/veiledning	Helårsopplæring	Deltidsopplæring	Tilpassede læremidler	Kurs for brukere	Kurs for foreldre / foresatte	Kurs for ansatte	Faglig nettverksamarbeid	Deltakelse i utviklingsarbeid/prosjektarbeid
<b>Antall svar</b>	<b>85</b>	<b>308</b>	<b>109</b>	<b>259</b>	<b>446</b>	<b>16</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>156</b>	<b>203</b>	<b>340</b>	<b>107</b>	<b>58</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>85</b>	<b>306</b>	<b>109</b>	<b>258</b>	<b>444</b>	<b>16</b>	<b>112</b>	<b>194</b>	<b>156</b>	<b>203</b>	<b>338</b>	<b>107</b>	<b>58</b>
DB/KSH	19	20	33	28	24	44	23	23	22	24	23	28	43
EHS	11	17	33	24	21	44	23	26	24	25	21	26	36
Hørsel	45	60	72	62	62	88	89	69	74	76	64	72	71
SLV	26	35	70	56	44	63	41	49	42	45	41	51	66
Språk og tale	42	33	80	57	46	75	48	54	48	51	46	66	67
Syn	49	36	57	55	46	75	36	58	53	50	46	56	52
Annet	6	10	20	9	11	19	13	11	13	13	12	21	28
Vet ikke	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Annet nevnt

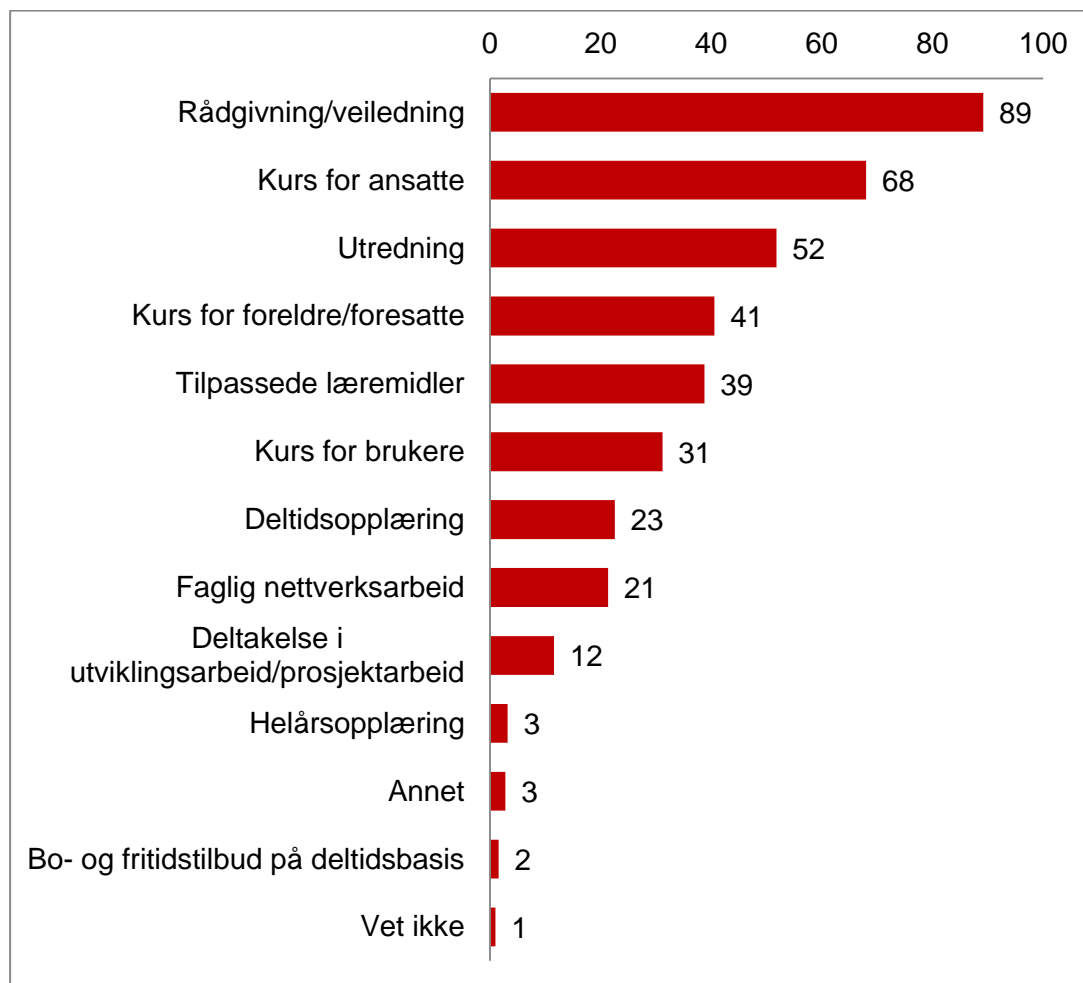
13 prosent (34 samarbeidspartnere) har nevnt andre fagområder (basert på elektroniske svar). Det som nevnes hyppigst er systemarbeid (6 virksomheter, alle PPT), asberger, autisme og matematikkvansker (nevnt av 4 virksomheter hver). Annet som nevnes er Ask (3 virksomheter, hhv barnehage, grunnskole og PPT), klasse miljø, konflikt med foresatte, kurs for spesialundervisning, Karlstadmodell, barn med ulike syndromer, downs.

## 7.5 Tjenester benyttet

Virksomhetene har i første rekke mottatt rådgivnings-/veiledningstjenester (89 prosent) som tilsvarer situasjonen i 2015. Deretter kommer kurs for ansatte (68 prosent), mot 64 prosent i 2015. Vel halvparten av virksomhetene (52 prosent) har benyttet utredningstjenester, opp 3 poeng fra 2015. 41 prosent har mottatt tjenester som gjelder kurs for foreldre/foresatte (40 prosent i 2015). Om lag like mange, 39 prosent, har benyttet tilpassede læremidler (38 prosent i 2015). 31 prosent har benyttet kurs for brukere, mot 32 prosent i 2015. 23 prosent har mottatt

deltidsopplæring (21 prosent i 2015). Langt færre, 21 prosent har benyttet faglig nettverksamarbeid (23 prosent i 2015). 12 prosent har benyttet deltakelse i utviklingsarbeid (11 prosent i 2015). Svært få har mottatt helårsopplæring og bo- og fritidstilbud (3-2 prosent), tilsvarende i 2015.

**Figur 12 Tjenester benyttet – samarbeidspartnere (N=500)**



Tabell 19 på neste side viser at det er relativt små forskjeller i bruk av tjenester etter regioner, men virksomheter i regionene Midt benytter i større grad utredningstjenester enn de øvrige. Vi finner også at virksomheter i region Vest i større grad benytter faglig nettverksamarbeid enn øvrige, tilsvarende situasjonen i 2015. Region Vest benytter også i større grad tilpassede læremidler og deltakelse i

utviklingssamarbeid. Region Sør-Øst benytter i noe mindre grad faglig nettverkssamarbeid og deltakelse i utviklingsarbeid.

Virksomhetene i kommuner med mellom 20 000 og 50 000 innbyggere benytter i mindre grad faglig nettverkssamarbeid og virksomheter i kommunene mellom 9 000 og 20 000 benytter i noe mindre grad deltakelse i utviklingssamarbeid.

**Tabell 169 Tjenester benyttet etter regioner, fagområder og kommunestørrelse**

<b>Sett kryss for de tjenester din virksomhet eller deres:</b>	Sør-Øst	Vest	Midt-Norge	Nord	DB/KSH	EHS	Hørssel	SLV	Språk og tale	Syn	Inntil 3000	3001-9000	9001-20000	20001-50000	50001 +
<b>Antall svar</b>	<b>227</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>302</b>	<b>206</b>	<b>225</b>	<b>214</b>	<b>40</b>	<b>128</b>	<b>120</b>	<b>92</b>	<b>117</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>225</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>97</b>	<b>301</b>	<b>206</b>	<b>224</b>	<b>213</b>	<b>40</b>	<b>127</b>	<b>120</b>	<b>91</b>	<b>117</b>
Utredning	48	51	60	49	63	64	53	70	66	67	55	60	46	49	50
Rådgivning/veiledning	90	89	88	89	94	96	92	94	92	95	93	88	93	88	86
Helårsopplæring	2	4	6	1	6	7	5	5	5	6	3	2	3	0	7
Deltidsopplæring	20	31	26	17	23	27	33	22	24	19	15	27	24	20	21
Tilpassede læremidler	37	54	35	37	40	53	45	47	46	53	35	39	38	41	39
Bo- og fritidstilbud på deltidsbasis	1	3	2	0	3	2	2	2	2	2	3	6	0	0	0
Kurs for brukere	31	33	31	30	30	39	38	32	33	39	25	35	27	35	30
Kurs for foreldre/foresatte	38	38	45	44	43	53	51	44	46	47	40	47	36	33	44
Kurs for ansatte	70	68	69	61	71	72	72	68	70	74	63	66	63	66	79
Faglig nettverksarbeid	16	44	20	20	27	29	26	27	32	28	28	25	20	11	24
Deltakelse i utviklingsarbeid/prosjektarbeid	8	21	15	10	22	22	14	18	17	14	8	17	6	10	14
Annet	1	6	3	4	3	1	3	3	3	3	5	3	1	2	4
Vet ikke	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0

Barnehager benytter som i 2015 i mindre grad deltidsopplæring, tilpassede læremidler, kurs for brukere og deltakelse i utviklingssamarbeid enn skoler og PPT (tabell på neste side). PPT benytter på sin side faglig nettverksarbeid i langt større grad enn skoler og barnehager. Dette er også tilsvarende situasjonen i 2015. I tillegg benytter PPT i større grad utredningstjenester, rådgivningstjenester og deltakelse i utviklingssamarbeid.

**Tabell 20 Tjenester benyttet etter samarbeidspartner og andre tjenester benyttet**

Sett kryss for de tjenester din virksomhet eller deres:	Barnehage	Skole	PPT	Utredning	Rådgivning/veiledning	Helårsopplæring	Deltidsopplæring	Tilpassede læremidler	Kurs for brukere	Kurs for foreldre/foresatte	Kurs for ansatte	Faglig nettverksarbeid	Deltakelse i utviklingsarbeid/prosjektarbeid
<b>Antall svar</b>	<b>85</b>	<b>308</b>	<b>109</b>	<b>259</b>	<b>446</b>	<b>16</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>156</b>	<b>203</b>	<b>340</b>	<b>107</b>	<b>58</b>
<b>Svar vektet</b>	<b>85</b>	<b>307</b>	<b>108</b>	<b>259</b>	<b>446</b>	<b>16</b>	<b>113</b>	<b>194</b>	<b>156</b>	<b>203</b>	<b>340</b>	<b>107</b>	<b>58</b>
Utredning	53	45	69	100	54	69	45	61	54	57	52	55	62
Rådgivning/veiledning	87	87	96	93	100	94	88	95	93	92	92	96	93
Helårsopplæring	1	2	7	4	3	100	5	4	4	5	4	7	5
Deltidsopplæring	5	26	26	20	22	38	100	22	39	34	27	36	31
Tilpassede læremidler	27	42	39	46	41	50	38	100	51	48	43	42	48
Bo- og fritidstilbud på deltidbasis	0	2	2	2	2	0	6	3	3	4	2	3	3
Kurs for brukere	11	36	35	33	33	38	54	41	100	57	39	37	53
Kurs for foreldre/foresatte	35	40	47	45	42	69	62	50	74	100	53	53	52
Kurs for ansatte	66	69	67	68	70	88	81	75	86	89	100	79	76
Faglig nettverksarbeid	20	10	55	23	23	50	34	23	26	28	25	100	53
Deltakelse i utviklingsarbeid/prosjektarbeid	2	8	30	14	12	19	16	14	20	15	13	29	100
Annet	2	3	2	3	2	0	2	3	1	2	2	1	3
Vet ikke	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Annet nevnt**

Som i 2015, er det få som nevner andre tjenester. Kun 11 av 273 virksomheter (4 prosent) har nevnt annet. Det betyr at listen over tjenester har blitt oppfattet som uttømmende. Det som nevnes er kurs for lærere, kurs for skolens ansatte, analysearbeid, utveksling av ansatte, veiledning og analysearbeid.

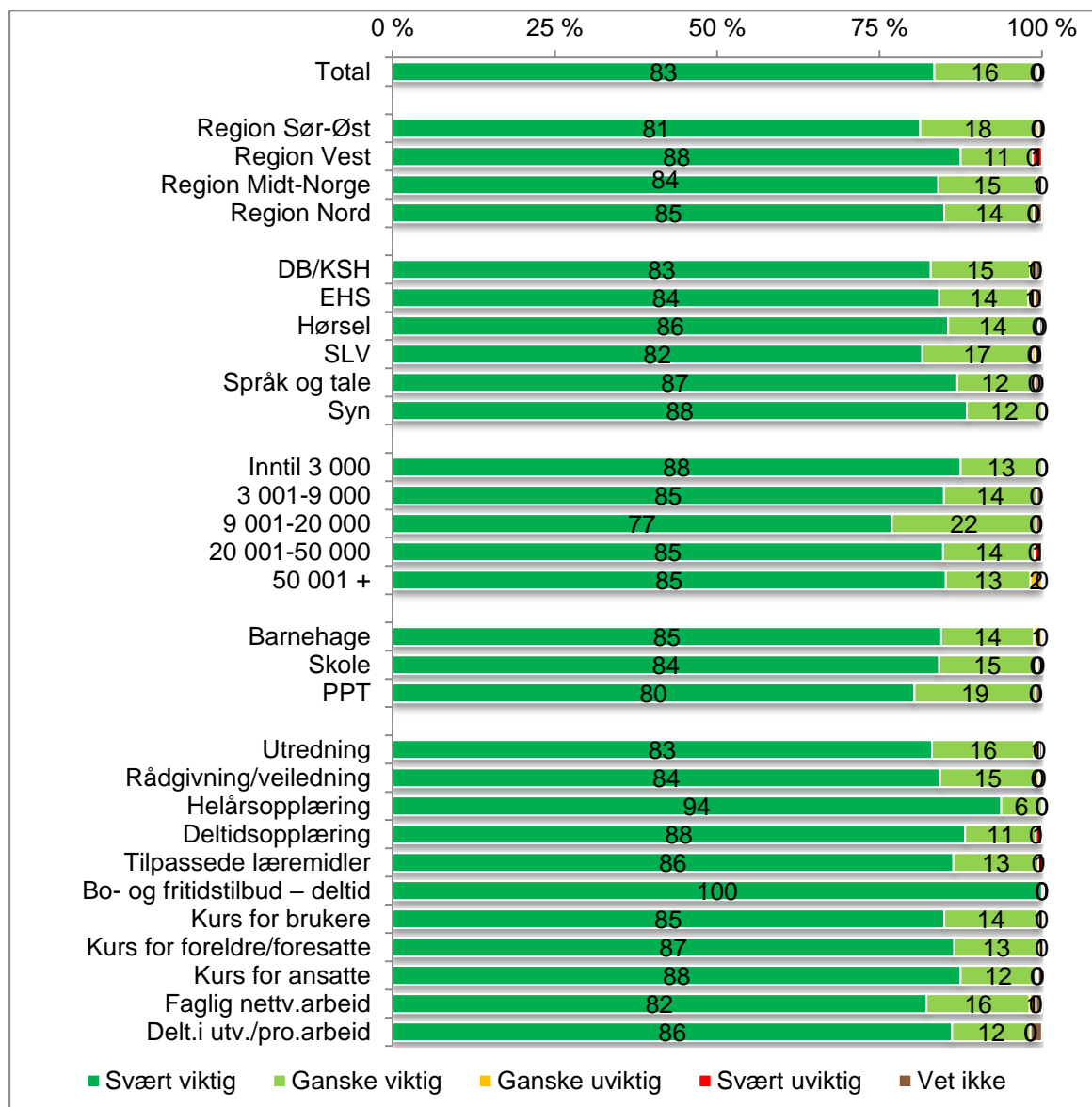
**7.6 Viktighet av tilpassede læremidler**

83 prosent mener at tilpassede læremidler for barn/elever med særskilte behov er *svært* viktig (82 prosent i 2015). I tillegg mener 16 prosent at dette er *ganske* viktig (tilsvarende 2015). I og med at andelen som er *svært* enig er så høy, finner vi heller ikke store forskjeller når vi bryter tallene ned på undergrupper.

Vi finner som i 2015 og 2014, at de som jobber i PPT i *noe* mindre grad vektlegger dette som *svært* viktig sammenlignet med skoler og spesielt barnehager, hhv 80 prosent blant PPT mot 84 og 85 prosent i skoler og barnehager, men forskjellene er som sagt svært små.

Vi ser her bort fra de som har mottatt bo- og fritidstilbud på deltid, da det er svært få virksomheter som har rapportert at de har benyttet dette.

**Figur 13 Viktighet av tilpassede læremidler – samarbeidspartnere (N=495)**



## 7.7 TRI\*M Brukerindeks - samarbeidspartnere

Statped oppnår en samlet TRI\*M indeks for samarbeidspartnere på **68 poeng**. Dette normeres til *høy tilfredshet*. Over 70 poeng er svært høy tilfredshet, 50-70 poeng er høy tilfredshet, 30-49 poeng er middels tilfredshet, mens mindre enn 30 poeng er lav tilfredshet. **Statped går videre opp fra 66 poeng i 2015 og 55 poeng i 2014.**

Av de fire spørsmålene som danner TRI\*M indeksen, vurderes Statped best på spørsmålet om tillit, hvor 73 prosent mener *helt sikkert eller ganske sikkert* at Statped vil *dekke deres behov fremover*. 2 prosent av samarbeidspartnerne svarer «sannsynligvis ikke» eller «helt sikkert ikke», og kan ikke sies å ha tillit til Statped.

62 prosent har et *svært bra eller meget bra* helhetlig inntrykk av Statped, og 59prosent vurderer Statped *svært bra eller meget bra* sammenlignet med andre offentlige etater de har kontakt med.

58 prosent vurderer Statped svært bra eller meget bra når det gjelder å *oppfylle kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet*. På den annen side, 7 prosent vurderer Statped som kun akseptabel eller dårlig på dette punktet.

### Kjennskap

Blant samarbeidspartnerne som har *god kjennskap* til Statped, oppnår Statped en TRI\*M indeks på 73 poeng (71 poeng i 2015). Indeks er på 65 poeng blant de med *noe kjennskap* (63 poeng i 2015), og faller videre til 30 poeng (50 poeng i 2015) blant de som svarer at de *bare har hørt om* Statped (kun 6 virksomheter)

### Kommunestørrelse

Statped oppnår best indeks blant samarbeidspartnere i kommuner med mellom 9001-20 000 innbyggere (71 poeng) og svakest indeks blant samarbeidspartnere i kommuner med over 50 000 innbyggere (67 poeng):

Inntil 3 000: 70 poeng (62 poeng i 2015)

3 001-9 000: 68 poeng (68 poeng i 2015)

9 001-20 000: 71 poeng (67 poeng i 2015)

20 001 – 50 000: 68 poeng (61 poeng i 2015)

50 001 eller mer: 67 poeng (67 poeng i 2015)

### Region

Indeksskåren varierer i liten grad mellom de fire regionene:

Midt: 69 poeng (75 poeng i 2015)

Vest: 65 poeng (70 poeng i 2015)

Nord: 70 poeng (66 poeng i 2015)

Sør-Øst: 69 poeng (59 poeng i 2015)

### Samarbeidspartnere (type/gruppe)

Skår etter type/gruppe samarbeidspartnere varierer imidlertid betydelig, mellom indeks 81 poeng fra barnehager (85 barnehager) via indeks 68 fra skoler (308 skoler) til 60 poeng blant samarbeidspartnere i PPT (109 stykker):

Barnehager: 81 poeng (81 poeng i 2015)

Skoler: 68 poeng (65 poeng i 2015)

PPT: 60 poeng (57 poeng i 2015)



### Hovedfagområder

Statped oppnår best indeks blant de som har mottatt tjenester innenfor området Syn (74 poeng), i alt 214 virksomheter. Øvrige områder skårer svært jevnt, mellom 67 – 69 poeng:

Syn: 74 poeng (66 poeng i 2015)

Språk/tale: 68 poeng (66 poeng i 2015)

SLV: 67 poeng (64 poeng i 2015)

Hørsel: 68 poeng (63 poeng i 2015)

EHS: 69 poeng (65 poeng i 2015)

DB og KSH: 68 poeng (71 poeng i 2015)

DB og KSH: 71 poeng (50 poeng i 2014)

### Tjenester mottatt

Svakest vurderes Statped blant samarbeidspartnere som har mottatt bo- og fritidstilbud – deltidsbasis, obs, kun 8 virksomheter (indeks 54). Dette er motsatt av situasjonen i 2015, men identisk med 2014. Best vurderes området Helårsopplæring med svar fra 16 virksomheter (indeks 75):

Kurs for foreldre/foresatte: 71 poeng (69 poeng i 2015)

Kurs for brukere: 72 poeng (68 poeng i 2015)

Utredning: 70 poeng (68 poeng i 2015)

Rådgivning/veiledning: 70 poeng (68 poeng i 2015)

Deltidsopplæring: 68 poeng (66 poeng i 2015)

Helårsopplæring: 75 poeng (79 poeng i 2015)

Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis: 54 poeng (82 poeng i 2015)

Tilpassede læremidler: 72 poeng (67 poeng i 2015)

Kurs for ansatte: 70 poeng (70 poeng i 2015)

Faglig nettverksamarbeid: 66 poeng (66 poeng i 2015)

Deltakelse i utviklings-/prosjektarbeid: 68 poeng (66 poeng i 2015)

## 7.8 TRI\*M Typologi

**44 prosent av Statpeds samarbeidspartnere er «Forsvarere» eller «ambassadører».** De uttrykker høy ytelsesvurdering (helhetlig tilfredshet/godt inntrykk og/eller tillit) og rangerer samtidig Statped høyt på de komparative faktorene (oppfylle krav og/eller komparativ vurdering).

**30 prosent er «opportunist».** Disse *er tilfredse* med dagens ytelse (har et godt inntrykk av Statped) og/eller har høy tillit, men samtidig mener de at Statped ikke oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet og/eller at andre etater gjør det bedre.

**Statped har 19 prosent «kritikere».** Disse har ikke et så godt inntrykk av Statped (på snitt eller svakere) og har mindre tillit til Statped, og mener at Statped både gjør det svakt sammenliknet med andre offentlige etater og at de ikke oppfyller de kravene som bør stilles til et offentlig tilsyn.

**Kun 7 prosent er «gisler».** Disse har ikke et spesielt godt inntrykk av Statped eller høy tillit til Statped, men mener likevel at Statped oppfyller kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet og/eller at Statped yter komparativt bedre enn andre offentlige.

Under kommenteres nedbrytninger av Typologi på gruppe samarbeidspartner, region, kommunestørrelse og fagområder benyttet.

Andel forsvarere er høyest blant barnehagene 61 prosent (60 prosent i 2015). Kun 13 prosent av disse karakteriseres som kritikere. Størst andel kritikere finner vi innenfor PPT 32 prosent (også 32 prosent i 2015). Kun 32 prosent av PTT-virksomhetene beskrives som forsvarere av Statped.

Region Vest har flest kritikere (26 prosent), mens region Midt-Norge har færrest forsvarere (37 prosent). Flest forsvarere av Statped finner vi i region Nord med 51 prosent. Færrest forsvarere er i region Nidt-Norge med 37 prosent.

Det er (som i 2014 og 2015) mindre variasjoner etter kommunestørrelse og fagområder benyttet.

## 7.9 Sterke og svake sider

### Sterke sider

Basert på TRI\*M analyseverktøyet hvor tre dimensjoner benyttes for å finne fram til sterke og svake sider ved Statpeds relasjoner til sine samarbeidspartnere, kommer følgende forhold ut som Statpeds sterkeste sider:

Største styrke (*på høyeste nivå*) er: «Kompetansen til ansatte hos Statped» (tilsvarende i 2015). To forhold kommer ut som *styrke på nest høyeste nivå*. Dette er: «At tjenester leveres som avtalt» og at «Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped». Begge de to forholdene over var også Statpeds styrker på hhv øverste og nest øverst nivå i 2015.

To forhold kommer også ut som styrke på laveste nivå: «Kvaliteten på læremidler fra Statped» (som i 2015) og «Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak».

### Svake sider

Statpeds har *ingen svakheter på høyeste eller medium nivå*. Det innebærer at vi ikke finner et forhold som skårer langt svakere enn gjennomsnittet og som samtidig er plassert i høyre og øvre del av TRI\*M Grid. Syv forhold kommer imidlertid ut som *svakheter på laveste nivå*. Dette er: «At tjenester du/ dere mottar er tilpasset din virksomhets behov (tilsvarende som i 2015)», «At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den», «Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped», «Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut»,

«Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT», «Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon» (tilsvarende som i 2015) og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no» (tilsvarende som i 2015). Det er naturlig å ha aller størst fokus på de tre oppgavene som også kom svakest ut i 2015.

### Sterke sider - endringer fra 2015

Statpeds styrker i 2016 er på mange måter de samme som i 2015. Dette gjelder blant annet: «Kompetansen til ansatte hos Statped» som også var også en av Statpeds sterkeste sider i 2014. Øvrige styrker fra 2015 som går igjen er «At tjenester leveres som avtalt» og «Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped». Kvaliteten på læremidler fra Statped var også som i 2015 en styrke på laveste nivå.

Ny styrke i 2016 er «Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak».

### Styrker i 2014, 2015 og 2016 med gjennomgående sortering

2014 styrker	2015 styrker	2016 styrker
Kompetansen til ansatte hos Statped	Kompetansen til ansatte hos Statped	Kompetansen til ansatte hos Statped
At tjeneste du mottar er tilpasset din virksomhets behov	Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped
At tjenester leveres som avtalt	At tjenester leveres som avtalt	At tjenester leveres som avtalt
	Kvaliteten på læremiddel fra Statped	Kvaliteten på læremidler fra Statped
		Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak

### Svake sider - endringer fra 2015

I 2015 kom kun tre forhold svakt ut. Dette var: «At tjenester du/ dere mottar er tilpasset din virksomhets behov», «Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon» og «Informasjon om læringsressurser på Statped.no». Alle disse kommer også svakt ut i 2014 I tillegg er det fire nye forhold som skårer relativt svakt.

### Svakheter i 2014, 2015 og 2016 med gjennomgående sortering

2014 svakheter	2015 svakheter	2016 svakheter
At du/dere får tilgang til veilednings- og støttmateriell	At tjenesten du/dere mottar er tilpasset din virksomhets behov (NB: kun overfor PPT og var styrke i 2014)	At tjenester du/dere mottar er tilpasset din virksomhets behov
At du/dere får informasjon om tilgang til teknologiske læringsressurser	Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler over telefon	Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon
Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped	Informasjon om læringsressurser på Statped.no	Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped
At du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped		Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut
Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak		Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT
Synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped		At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den
		Informasjon om læringsressurser på Statped.no

### Om sterke og svake sider

Merk at sterke og svake sider er relative styrker. Det vil derfor alltid være forhold som skårer sterkt eller svakt i relasjonen til kundene, selv om alle forhold skulle måles absolutt sett godt på spørsmål om brukernes (samarbeidspartneres) tilfredshet med forholdet. På denne måten vil det alltid være noe å strekke seg etter.

## 7.10 Sterke og svake sider etter bakgrunn

### Sterke sider

Statpeds fem sterke sider totalt er også gjennomgående sterke sider for de ulike undergruppene (tabell 21 på neste side). Noen unntak finner vi.

«Synspunkter og erfaringer blir lyttet til» kommer ut som sterk side for samarbeidspartnere som benytter DB/KSH, EHS og Språk og generelt for PPT.

Ellers kommer «At tjenester du mottar er tilpasset din virksomhets behov» ut som en sterk side overfor barnehager.

Tabell 2017 Sterke sider - samarbeidspartnere - bakgrunn

	Totalt	Sør-Øst	Vest	Midt	Nord	DB/ KSH	EHS	Hørssel	SLV	Språk	Syn	Inntil 3000	3001-9000	9001-20000	20001-50000	50001 +	PPT	Skole	Barnehage	
A1. Informasjon du/dere har fått om tjenestene til Statped																				
A02. Informasjon om læringsressurser på Statped.no																				
A03. Synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped						x	x			x								x		
A04. Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A05. Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut																				
A06. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)																				
A07. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon																				
A08. Kompetansen til ansatte hos Statped	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
B01. At tjenester leveres som avtalt	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
B02. Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	x		x	x		x	x	x			x			x		x	x			x
B03. At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den																				
B04. Tilgang til læremidler fra Statped																				
B05. Kvaliteten på læremidler fra Statped	x			x	x								x				x			x
B06. At tjenester du mottar er tilpasset din virksomhets behov																				x
B07. Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT																				

### Svake sider

Statpeds syv svake sider totalt går også igjen for de fleste grupper, men det er også her noen variasjoner (Tabell 18, neste side). Synspunkter og erfaringer blir lyttet til i

kontakten med Statped kommer ut som svak side for samarbeidspartnere i kommuner mellom 90000 og 50 000 innbyggere. «Tilgang til læremidler fra Statped» kommer ut som en svak side for barnehager. Variasjonene i hva som kommer ut som svake sider er klart mindre i 2016 enn i 2015.

**Tabell 181 Svake sider - samarbeidspartnere - bakgrunn 2**

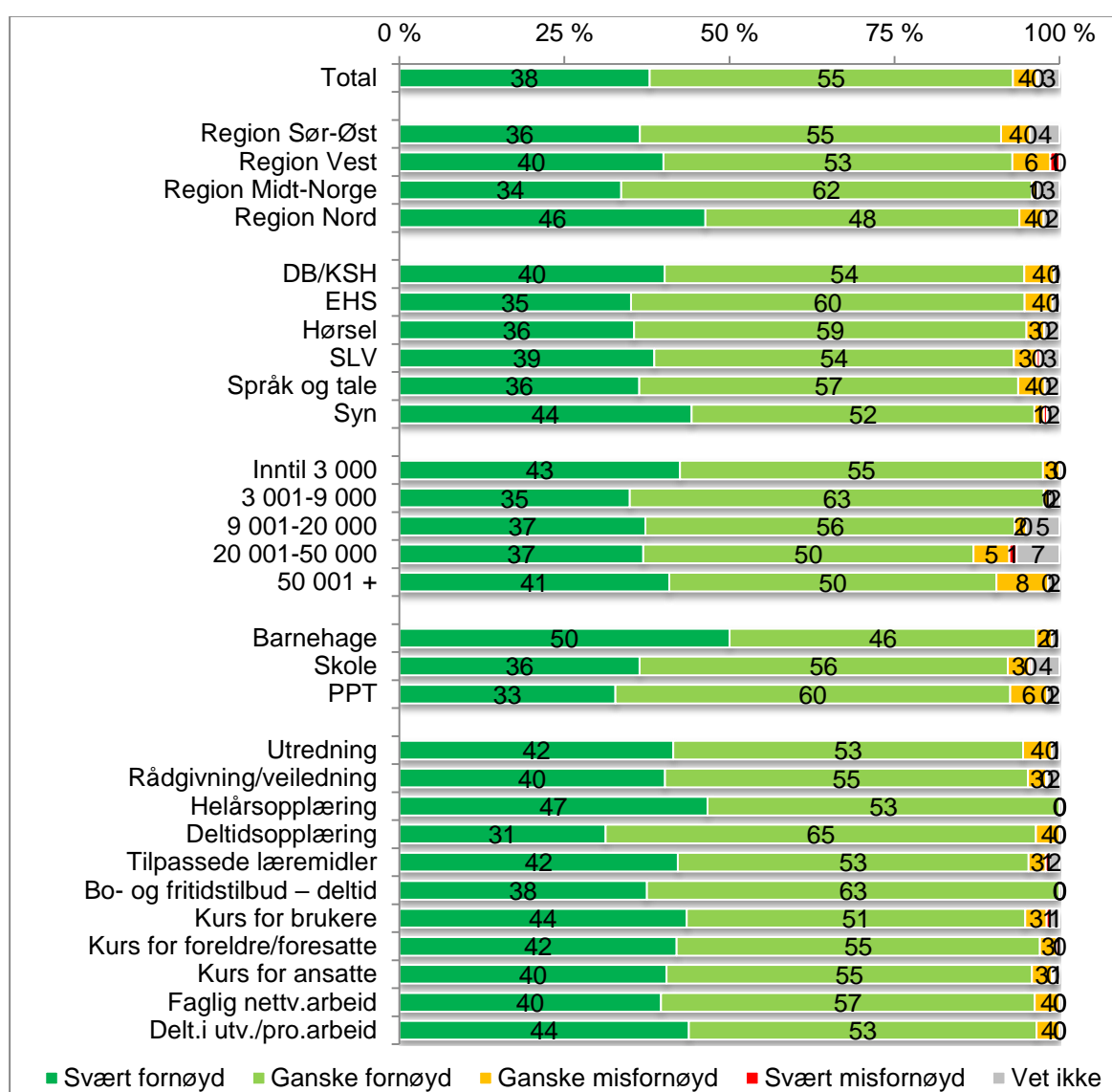
	Totalt	Sør-Øst	Vest	Midt	Nord	DB/KSH	EHS	Hørssel	SLV	Språk	Syn	Inntil 3000	30001-9000	90001-20000	20001-50000	50001 +	PPT	Skole	Barnehage
A1. Informasjon du/dere har fått om tjenestene til Statped	x	x		x	x		x	x		x		x	x					x	x
A02. Informasjon om læringsressurser på Statped.no	x	x			x							x	x	x	x			x	x
A03. Synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped														x	x				
A04. Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped																			
A05. Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x				x		
A06. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)			x			x	x	x		x			x			x		x	
A07. Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
A08. Kompetansen til ansatte hos Statped																			
B01. At tjenester leveres som avtalt																			
B02. Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak																			
B03. At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den	x		x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
B04. Tilgang til læremidler fra Statped																			x
B05. Kvaliteten på læremidler fra Statped																			
B06. At tjenester du mottar er tilpasset din virksomhets behov	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	
B07. Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT	x	x		x		x	x	x	x	x	x		x	x		x	x		



## 7.11 Helhetlig tilfredshet

38 prosent av samarbeidspartnerne er svært fornøyd med tjenestene de mottar fra Statped (34 prosent i 2015). Andelen som er ganske fornøyd er 55 prosent (58 prosent i 2015).

**Figur 14 Helhetlig tilfredshet med Statped – samarbeidspartnere (N=496)**



Andelen svært fornøyd er høyest blant virksomheter i region Nord (46 prosent). Andelen svært fornøyd har økt fra 27 prosent i Sør-Øst (2015) til 36 prosent i år.

Mest fornøyd er de som benytter fagområdene Syn. Andel svært fornøyd blant disse har gått opp fra 31 prosent i 2015 til 44 prosent i år.

Ser vi på type virksomheter, er barnehagene som i 2014 og 2015 langt mer fornøyde med Statped enn skoler og PPT. Hhv 50 prosent mot 36 og 33 prosent som er svært fornøyde. Andelen svært fornøyde har imidlertid gått opp fra 26 prosent til 33 prosent blant PPT.

Ser vi på virksomhetene etter hvilke tjenester de har mottatt/benyttet, finner vi som i 2014 og 2015, at de som har mottatt helårsopplæring er mest fornøyd med Statped.

## 7.12 Inkluderende opplæring

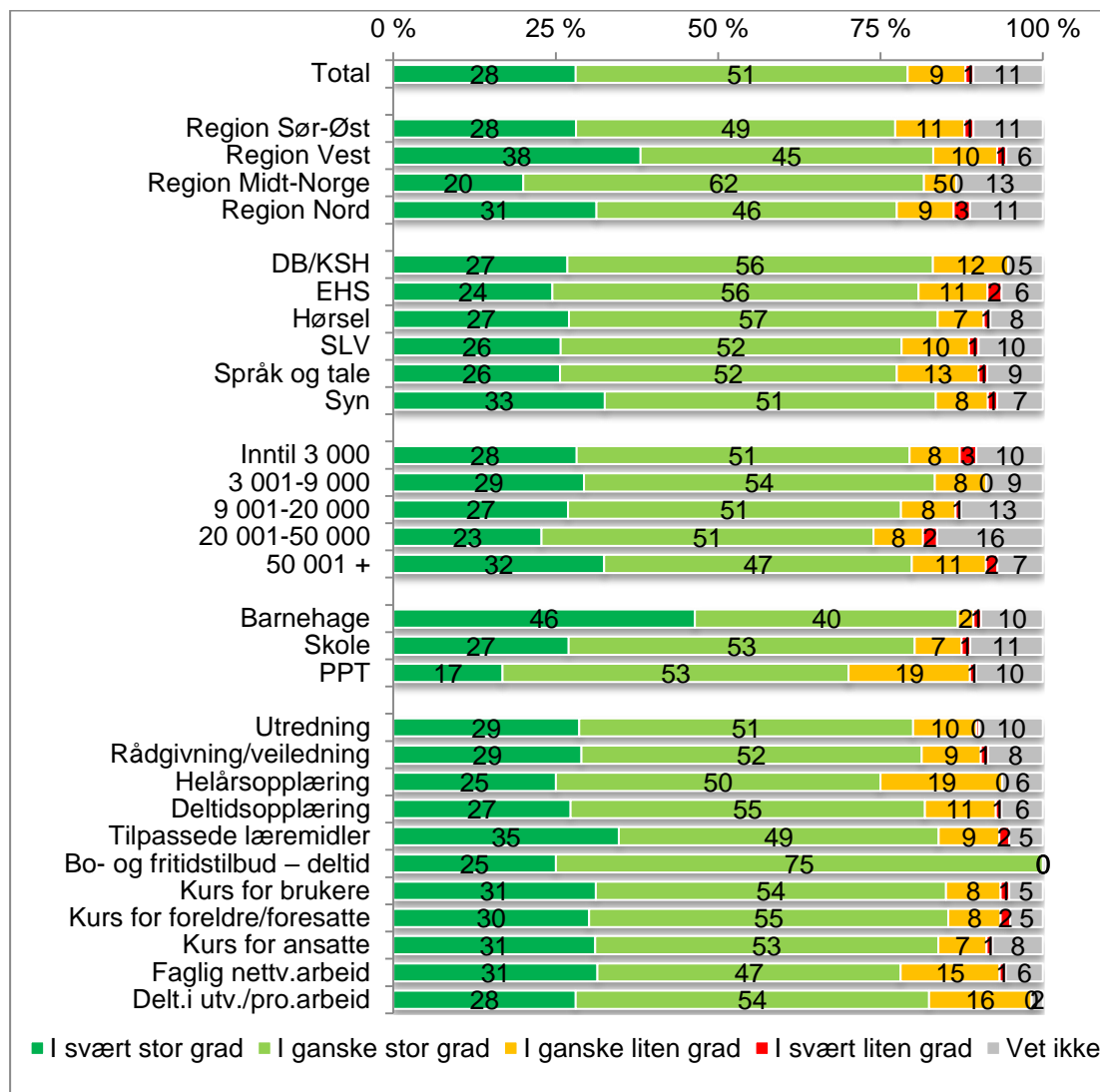
79 prosent opplever at Statpeds tjenester i svært stor/stor grad bidrar til mer inkluderende opplæring (77 prosent i 2015).

En noe større andel av virksomhetene i Vest opplever dette i svært stor grad (38 prosent) enn i øvrige regioner.

Virksomheter som har tatt kontakt med området Syn er mest positive til dette, blant disse er det 33 prosent som mener at Statped bidrar i svært stor grad. Dette er en framgang fra 21 prosent i 2015.

Som i 2014 og 2015, er det barnehagene som i aller størst grad opplever at Statpeds tjenester bidrar til mer inkluderende opplæring.

Figur 15 Statpeds bidrag til inkluderende opplæring (N=495)



### 7.13 Forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester

I alt 53 samarbeidspartnere (20 prosent av de som svarte elektronisk) har kommet med forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester. Klart flest legger vekt på at Statped må være «tettere på», mer tilstede, mer tilgjengelig, komme mer ut til skolene, o.l. Dernest ønskes mer informasjon om tjenestene. Som i 2015 nevnes også kortere saksbehandlings-/responstid av enkelte. Noen nevner at Statped bør kunne leie inn ressurspersoner utenom å bruke Statpeds egne folk for å sikre spisskompetanse, legge til rette for kurs lokalt, kortere kurs for at flere kan delta, lette

tilvisningsrutiner fra helseforetak, slik at de må kunne henvise rett til Statped og ikke gå via PPT (eksempel synspedagoger), kjøre ut hjelpemidler flere enn en gang i uka.

## Vedlegg: Spørreskjema brukere

### Statpeds brukerundersøkelse 2016

#### HVORDAN SKAL DU BESVARE SPØRSMÅLENE?

Nesten alle spørsmål skal besvares på samme måte - ved å sette kryss i det svaralternativ som passer best, slik det er vist nedenfor:

Slik:  Ikke slik:  Tall skrives slik:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

#### 1 Hvor godt kjenner du til Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- God kjennskap
- Noe kjennskap
- Bare hørt om
- Aldri hørt om → Hvis du aldri har hørt om Statped, behøver du ikke å svare på resten av spørsmålene

#### 2 Helhetlig sett, hvordan vil du vurdere Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

#### 3 Mener du at Statped vil dekke dine behov fremover?

*Merk: Sett ett kryss*

- Helt sikkert
- Ganske sikkert
- Kanskje
- Sannsynligvis ikke
- Helt sikkert ikke
- Vet ikke

#### 4 Helhetlig sett, hvordan synes du Statped oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet?

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

#### 5 Sammenliknet med andre offentlige etater du har hatt kontakt med, hvordan vil du vurdere Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

T

T

## Om Statped

Statped er en nasjonal etat som gir spesialpedagogiske tjenester til kommuner og fylkeskommuner.

Statpeds samfunnsmandat er å bidra til at barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov gis muligheten til å være aktive deltakere i utdanning, arbeid og samfunnsliv.

Vi skal bidra til en tilpasset og inkluderende opplæring for barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov. Statped har spisskompetanse innen seks definerte fagområder. Statped jobber sammen med barnehager, skoler og PP-tjenester for at våre brukere skal få en god og tilrettelagt opplæring og tilfredsstillende læringsutbytte som fører til mestring.

Til samarbeidspartnere og fagmiljø utvikler Statped kompetanse og formidler kunnskap om spesialundervisning og likeverdig, tilpasset og inkluderende opplæring.

### 6 Hvilke(n) tjenester har du/ditt barn, eller barnehagen/skolen mottatt fra Statped

*Flere kryss mulig*

- Utredning
- Rådgivning/veiledning
- Helårsopplæring
- Deltidsopplæring
- Tilpassede læremidler
- Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis
- Kurs for brukere
- Kurs for foreldre/foresatte
- Annet, noter i boksen under:
- Vet ikke

### 7 Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- Internett/statped.no
- Utdanning
- Kollegaer
- Kurs/konferanser
- Foreldre/foresatte
- Brukerorganisasjoner
- Statpedmagasinet
- Media
- Helsesektoren
- PPT
- Barnehage/skole
- Annet, noter i boksen under:
- Vet ikke

### 8 Hvor viktig eller uviktig er tilpassede læremidler for at du/barnet ditt kan følge opplæringen?

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært viktig
- Ganske viktig
- Ganske uviktig
- Svært uviktig
- Vet ikke

## Vurdering av Statpeds tjenester

På neste side vil du få noen spørsmål om hvor tilfreds du er med Statped på ulike områder. Tenk på dine samlede erfaringer når du besvarer disse spørsmålene.

Etter at du har svart på spørsmål om hvor tilfreds du er, vil du få liknende spørsmål om hvor viktig du synes de samme områdene er for deg. Tenk på dine egne/ditt barns behov når du svarer på disse spørsmålene.

L



L



## Informasjon og kommunikasjon

### 9 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statped når det gjelder følgende forhold?

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
Informasjonen du har fått om tjenestene til Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om læringsressurser på Statped.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetansen til ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10 Hvor viktig eller uviktig er følgende forhold for deg i kontakten med Statped?

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Svært viktig	Ganske viktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke
At du får informasjon om tjenestene til Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du får informasjon om læringsressurser på Statped.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At dine synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/barnet ditt blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At det er lett å komme i kontakt med saksbehandler skriftlig (post eller e-post)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At det er lett å komme i kontakt med saksbehandler per telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At ansatte hos Statped har god kompetanse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Statpedes tjenester

### 11 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statped når det gjelder følgende forhold?

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
At tjenester leveres som avtalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvalitet på læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 12 Hvor viktig eller uviktig er følgende forhold for deg når det gjelder Statpedes tjenester?

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Svært viktig	Ganske viktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke
At tjenester leveres som avtalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At dine erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/barnet ditt får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At tjenester du/barnet ditt mottar er tilpasset dine/barnets behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med tjenestene du/barnet ditt har mottatt fra Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

**14** I hvilken grad vurderer du at ditt/barnets læringsutbytte er bedret som følge av tjenestene du/dere har mottatt fra Statped?

*Merk: Sett ett kryss*

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

**15** I hvilken grad opplever du at tjenestene til Statped har gjort det enklere for deg/barnet ditt å ta del i den ordinære opplæringen/undervisningen?

*Merk: Sett ett kryss*

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

**16** Har du forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester?

**17** Kan du huske om du/dere/barnet ditt har deltatt i denne undersøkelsen tidligere?

*Merk: Sett ett kryss*

- Ja, vi har deltatt tidligere
- Nei, vi har ikke deltatt tidligere
- Husker ikke/Vet ikke

Takk for hjelpen!



## Vedlegg: Spørreskjema samarbeidspartnere

### Statped's brukerundersøkelse (samarbeidspartnere) 2016

#### HVORDAN SKAL DU BESVARE SPØRSMÅLENE?

Nesten alle spørsmål skal besvares på samme måte - ved å sette kryss i det svaralternativ som passer best, slik det er vist nedenfor:

Slik:  Ikke slik:  Tall skrives slik:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

#### 1 Hvor godt kjenner du til Statped?

Merk: Sett ett kryss

- God kjennskap
- Noe kjennskap
- Bare hørt om
- Aldri hørt om → Hvis du aldri har hørt om Statped, behøver du ikke å svare på resten av spørsmålene

#### 2 Helhetlig sett, hvordan vil du vurdere Statped?

Merk: Sett ett kryss

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

#### 3 Mener du at Statped vil dekke dine behov fremover?

Merk: Sett ett kryss

- Helt sikkert
- Ganske sikkert
- Kanskje
- Sannsynligvis ikke
- Helt sikkert ikke
- Vet ikke

#### 4 Helhetlig sett, hvordan synes du Statped oppfyller de kravene som bør stilles til en spesialpedagogisk virksomhet?

Merk: Sett ett kryss

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

#### 5 Sammenliknet med andre offentlige etater du har hatt kontakt med, hvordan vil du vurdere Statped?

Merk: Sett ett kryss

- Svært bra
- Meget bra
- Bra
- Akseptabelt
- Dårlig
- Vet ikke

#### Om Statped

Statped er en nasjonal etat som gir spesialpedagogiske tjenester til kommuner og fylkeskommuner.

Statped's samfunnsmandat er å bidra til at barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov gis muligheten til å være aktive deltakere i utdanning, arbeid og samfunnsliv.

Vi skal bidra til en tilpasset og inkluderende opplæring for barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov. Statped har spisskompetanse innen seks definerte fagområder. Statped jobber sammen med barnehager, skoler og PP-tjenester for at våre brukere skal få en god og tilrettelagt opplæring og tilfredsstillende læringsutbytte som fører til mestring.

Til samarbeidspartnere og fagmiljø utvikler Statped kompetanse og formidler kunnskap om spesialundervisning og likeverdige, tilpasset og inkluderende opplæring.



T

**6 Innenfor hvilke fagområder har din virksomhet benyttet Statped?**

*Flere kryss mulig*

- Kombinerte syns- og hørselstap og døvblindhet
- Ervervet hjerneskode
- Hørsel
- S sammensatte lærevansker
- Språk og tale
- Syn
- Annet, noter i boksen under:
- Vet ikke

**7 Sett kryss for de tjenester din virksomhet eller deres brukere har benyttet, eller den samhandling dere har hatt med Statped.**

*Flere kryss mulig*

- Utredning
- Rådgivning/veiledning
- Helårsopplæring
- Deltidsopplæring
- Tilpassede læremidler
- Bo- og fritidstilbud – deltidsbasis
- Kurs for brukere
- Kurs for foreldre/foresatte
- Kurs for ansatte
- Faglig nettverksarbeid
- Deltakelse i utviklingsarbeid/prosjektarbeid
- Annet, noter i boksen under:
- Vet ikke

T

**8 Hvor godt vil du si at du kjenner til Statspeds tjenestetilbud?**

*Merk: Sett ett kryss*

- God kjennskap
- Noe kjennskap
- Bare hørt om
- Aldri hørt om

**9 Hvordan fikk du først kjennskap til Statped?**

*Merk: Sett ett kryss*

- Internett/statped.no
- Utdanning
- Kollegaer
- Kurs/konferanser
- Foreldre/foresatte
- Brukerorganisasjoner
- Statpedmagasinet
- Media
- Helsesektoren
- PPT
- Skole/barnehage
- Annet, noter i boksen under:
- Vet ikke

**10 Hvor viktig eller uviktig er tilpassede læremidler for at barn/elever med særskilte opplæringsbehov kan følge opplæringen?**

*Merk: Sett ett kryss*

- Svært viktig
- Ganske viktig
- Ganske uviktig
- Svært uviktig
- Vet ikke



## Vurdering av Statped's tjenester

Nå vil du få noen spørsmål om hvor tilfreds du er med Statped på ulike områder. Tenk på dine samlede erfaringer når du besvarer disse spørsmålene.

Etter at du har svart på spørsmål om hvor tilfreds du er, vil du få liknende spørsmål om hvor viktig du synes de samme områdene er for deg. Tenk på behovene til din PP-tjeneste/ skole/ barnehage når du svarer på disse spørsmålene.

## Informasjon og kommunikasjon

### 11 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statped når det gjelder følgende forhold?

*Merk: Sett ett kryss på hver linje*

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
Informasjonen du/dere har fått om tjenestene til Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om læringsressurser på Statped.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller e-post)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor lett det er å komme i kontakt med saksbehandler per telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetansen til ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 12 Hvor viktig eller uviktig er følgende forhold for deg i kontakten med Statped?

*Merk: Sett ett kryss på hver linje*

	Svært viktig	Ganske viktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke
At du/dere får informasjonen om tjenestene til Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/ dere får informasjon om læringsressurser på Statped.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At dine/deres synspunkter og erfaringer blir lyttet til i kontakten med Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/dere blir møtt med respekt av ansatte hos Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til nødvendig informasjon når søknader skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At det er lett å komme i kontakt med saksbehandler hos Statped skriftlig (post eller per e-post)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At det er lett å komme i kontakt med Statped per telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At ansatte hos Statped har god kompetanse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Statpeds tjenester

**13** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du/ dere med Statped når det gjelder følgende forhold?

*Merk: Sett ett kryss på hver linje*

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
At tjenester leveres som avtalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At tjenester du/ dere mottar er tilpasset din virksomhets behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14** Hvor viktig eller uviktig er følgende forhold for deg når det gjelder Statpeds tjenester?

*Merk: Sett ett kryss på hver linje*

	Svært viktig	Ganske viktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke
At tjenester leveres som avtalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At dine/deres erfaringer og synspunkter blir tatt hensyn til i arbeidet med å utforme forslag til aktiviteter og tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At du/dere får tjenesten på riktig tidspunkt/ når du har behov for den	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på læremidler fra Statped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At tjenester du/dere mottar er tilpasset din virksomhets behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppgave- og ansvarsdelingen mellom Statped og PPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med tjenestene du/dere har mottatt fra Statped?*Merk: Sett ett kryss*

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

**16** I hvilken grad opplever du at Statpeds tjenester bidrar til mer inkluderende opplæring for barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov?*Merk: Sett ett kryss*

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

**17** Har du forslag til hvordan Statped kan forbedre sine tjenester?
**18** Kan du huske om du/din virksomhet har deltatt i denne undersøkelsen tidligere?*Merk: Sett ett kryss*

- Ja, vi har deltatt tidligere
- Nei, vi har ikke deltatt tidligere
- Husker ikke/Vet ikke

Takk for hjelpen!





**KANTAR TNS**