

## Brukermedvirkning og brukerundersøkelser i Bufdir 2017

Bufdir er opptatt av å høre hva brukerne av våre tjenester mener og har behov for. Derfor gjennomfører vi årlig en rekke brukerundersøkelser og evalueringer. I tillegg får vi tilbakemeldinger muntlig, f.eks i seminarer. Under er en oversikt over noe av det som ble gjennomført i 2017.

Tema	Ferdig	Omfang	Deltakere	Formål	Metode
Befolkningens holdninger til barnevernet	Nov 2017	4000 personer	Befolkningen	Kartlegge befolkningens kunnskap om, samt holdninger og tillit til barnevernet. Grunnlag for direktoratets arbeid med kommunikasjonsstrategi for barnevernet	Datainnsamling via Norstats webpanel
Norske kommuners statistikkbehov på oppvekstfeltet	Des 2017		Alle kommuner	Kartlegge hva kommunene har behov for av oppvekststatistikk, med tanke på oppdrag fra BLD om å utvikle oppvekststatistikk på kommunenivå.  Resultater: Kommunene ser klare behov for en samlet statistikkressurs som gir en brukervennlig oversikt over tilstanden for barn og unge i egen og andre kommuner	Web-spørreskjema + 5 kvalitative intervjuer  Sentio Research
Familieråd - ønsker og behov			Alle kommuner	Kartlegge kommunenes ønsker og opplæringsbehov for å kunne utarbeide en nettbasert håndbok for familieråd.	Easyfact
Kommunenes akuttberedskap på barnevernsfeltet			Alle kommuner	Kartlegge kommunenes akuttberedskap	Nettbasert
Befolkningens kjennskap til og inntrykk av familievern	Sept 2017	3000	Befolkningen (20-65 år)	Kartlegge befolkningens kjennskap til og inntrykk av familievern. Resultatene inngår i kunnskapsgrunnlaget for ny kommunikasjonsstrategi for familievern tjenesten.  Resultater: Lav uhjulpen kjennskap, høyere hjulpen kjennskap, liten innsikt i tilbudet, stort potensiale for økt tilsøking til tjenesten, men mange har høy terskel for å ville oppsøke familievern.	Web-spørreskjema (Norstat for Sentio)
Brukerundersøkelse familievern	Primo 2018	5 190 voksne og 343 barn	Brukere av familievern i løpet av to uker i november	Kartlegge brukernes opplevelse av tilbudet ved familievernkontorene  Resultater: Høy tilfredshet med familievernkontorene. 93 prosent vil anbefale andre å benytte tjenesten. Det er små forskjeller mellom regionene i samlet tilfredshet.	Spørreskjema på papir eller web (Sentio)
Nettstedet foreldreverdag.no	Høsten 2017		Fedre	Kartlegge hvordan vi bedre kan nå fedre som målgruppe. Kommunikasjonsform testes ut via Facebook	Making Waves/ Trigger

Nettstedet ung.no	Høsten 2017	To skoleklasser og 850 brukere	Ungdom	<p>Forbedre nettstedet mht. innhold og funksjonalitet. Innsiktsarbeid, samt årlig undersøkelse brukerne av nettstedet ung.no</p> <p>Resultater: 95 prosent finner informasjon og 97 prosent opplever den som enkel å forstå. Samtidig klare anbefalinger fra Making Waves om grep for bedre tilgjengelighet, innhold og navigasjon</p>	Intervjuer/ spørreundersøkelse easyfact
Krisesentertilbudet	Des 2017	15 brukere	Sluttbrukerne av krisesentertilbudet (beboere og dagbrukere)	<p>Kartlegge behov og ønsker fra brukerne som del av kunnskapsgrunnlaget for</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fagveileder for krisesentertilbudet</li> <li>- utviklingsprosjekter for å styrke krisesentertilbudet for særlig sårbare grupper</li> </ul>	Tjenestedesign-prosjekt
Fagveileder for krisesentertilbudet	2018	85 deltakere fra 24 krisesentre og enkelte kommuner/ fylkesmenn	Ansatte i krisesentertilbudet (ledere som jobber med brukerne) + kommuner/ fylkesmenn	Identifisere viktige temaer og å prøve ut innhold/presentasjonsform for målgruppen av veilederen. Innspillene ligger til grunn for arbeidet med fagveilederen	Workshops
Befolkningens kunnskap om og holdninger til vold	Des 2018	2000	Befolkningen	<p>Kartlegge hva befolkningen kan, vet, tror og kan tenke seg omkring vold og overgrep, for å kunne tilpasse fremtidige informasjonstiltak på feltet</p> <p>Resultater: Rådata viser lav toleranse for vold generelt</p>	Web-spørreskjema (Norstat for Sentio)
Erasmus+	Feb 2017	40 deltakere	Brukere av Erasmus+ det siste året, ungdomsorganisasjoner og offentlig ungdomsarbeid	<p>Få tilbakemeldinger på brukervennligheten i Erasmus+, samt hvordan vi som nasjonalt kontor jobber med brukerne – manualer, veiledning, tilbakemeldinger etc. Resultatene brukes til tilbakemeldinger til Europakommisjonen på forenkling og forbedring av programutformingen. Nye hjelpemidler og veiledning for brukerne.</p>	Evalueringsseminar + survey
Effekten av deltakelse i Erasmus+-prosjekter	Nov 2017	>300	Et utvalg av de som har deltatt på et Erasmus+-prosjekt, ungdommer, ungdomsledere og ungdomsarbeidere	<p>Måle effekten av deltakelse i Erasmus+ på ulike nivåer. Stor survey gjennom det europeiske forskningsnettverket RAY.</p> <p>Måle læringsutbytte og legitimere bruken av prosjektmidler. Innhente tilbakemeldinger på programutforming.</p>	Survey

Volontører i Europeisk volontørtjeneste	Des 2017	15 deltakere	Ungdom som har vært volontører under EVS-programmet sist år	Oppsummere erfaringer og peke på forbedringsmuligheter innen programmet og oppfølging fra nasjonalt kontor. Resultatene følges opp i kommunikasjonen med verts- og senderorganisasjonene	Evalueringsseminar
Verts- og senderorganisasjoner i Europeisk volontørtjeneste	Feb 2017	25 deltakere	Frivillige og kommunale organisasjoner som enten sender ut eller tar i mot volontører	Oppsummere erfaringer og peke på forbedringsmuligheter innen programmet og oppfølging fra nasjonalt kontor. Resultatene brukes til tilbakemeldinger til Europakommisjonen på forenkling og forbedring av programutformingen. Nye hjelpemidler og veiledning for brukerne.	Evalueringsseminar
Europeisk volontørtjeneste	Vår og høst 2017	10 deltakere	Søkere som har fått avslag	Avklaring og forståelse av programmets formål, kriterier og prioriteringer. Resultatene brukes til å forbedre informasjon og manualer, samt arbeidet vårt med informasjons- og veiledning.	Dialogmøte
Samhandling familievern og domstolene	Des 2018	Noen representanter fra hver	Meklere fra spisskompetanse miljøet høykonflikt, DA, tingretts dommere, Bufdir	Målet er å sikre gode prosesser og samhandling mellom familievern tjenesten og domstolene på barnelovområdet, som skal bidra til å styrke og skape en god sammenheng for foreldre og barn i høykonfliktsaker. Resultatene brukes til å styrke det faglige tilbudet i våre tjenester og tiltak, i samhandlingen og samarbeidet med andre tjenester og for å skape helhetlige tjenester for brukerne.	Tjenstedesign
Adopsjonsforberedende kurs	Juni 2018		Kursledere, fagleder for danske kurs	Tiltakene er iverksatt for å styrke det faglige tilbudet i våre tjenester og tiltak, i samhandlingen og samarbeidet med andre tjenester og for å skape helhetlige tjenester for brukerne. Resultatene danner grunnlag for oppdaterte kurs og faglig utvikling av innholdet i kursene.	Tjenstedesign
Likestilt foreldreskap/bosteds og samværsordninger for barn med foreldre i to hjem	Juni 2018	Noen barn/organisasjoner	Redd barna barnegrupper i workshops	Komme fram til prinsipper og råd som fremmer gode oppvekstrammer og utvikling for barn med foreldre som ikke lever sammen, og tiltak som kan bidra til å fremme likestilt foreldreskap.	Workshops