

Brukermanual for Interne Tjenester

Introduksjon til undersøkelsen

KS har hatt en arbeidsgruppe med representanter fra små og store kommuner til å lage et utkast til undersøkelsen. Deretter har 19 kommuner vært pilotkommuner og gjennomført undersøkelsen. Tilbakemeldingene herfra har vært viktige i utformingen av den ferdige undersøkelsen.

Før du starter er det viktig at du leser Teknisk brukermanual for administrering av undersøkelser på bedrekommune.no. Den finner du under menyfanen Veiledninger.

Nye personer som skal bruke undersøkelsene i kommunen bør ta kontakt med ansvarlig kommuneadministrator for å få tildelt brukernavn og passord, samt opplæring. Kommuneforlaget tilbyr kurs i å administrere undersøkelser dersom det er ønskelig.

Moduler

Brukerundersøkelsen for interne tjenester er en modulbasert undersøkelse. Modulene er lagt som faste moduler, men siden kommunene er ulikt organisert og har ulike navn på de interne tjenestene, kan avvik fra dette legges som forklarende tekst under fanen «Tilpass undersøkelse» eller forklares i et eget infoskriv. For at «snitt land» skal bli mest mulig riktig og representativt er det viktig at kommunene legger «beslektede» tjenester inn i rett modul. Det viktigste med denne undersøkelsen er imidlertid ikke sammenlikning med andre, men sammenlikning med seg selv over tid og utviklingen av egne interne tjenester. Resultater fra denne undersøkelsen vil ikke bli publisert på offentlig portal.

Den enkelte kommune velger selv hvilke moduler de vil ha med i undersøkelsen. Det settes en hake på de moduler man ønsker å ta med. De uten hake kommer ikke med på skjema til de som skal svare. Skal du allikevel sende ut undersøkelsen til et stort antall respondenter, vil første spørsmål i hver modul hjelpe til å luke ut de som ikke har erfaring med den aktuelle tjeneste. Hver modul starter med et spørsmål om hvor ofte du bruker denne tjenesten. Dersom det svares «aldri», vil spørsmål til aktuell modul ikke vises og respondenten kan gå videre til neste modul. På denne måten unngår man å få mange «vet ikke» svar på undersøkelsen.

Følgende moduler er tilgjengelige:

HR/Personal

HMS

Lønn

Økonomi

Regnskap

Innkjøp

IKT

Kommuneadvokat/juridisk bistand

Arkiv/dokumentsenter

Trykkeri/grafisk senter
 Servicetorg/sentralbord
 Informasjon/kommunikasjon
 Politisk sekretariat
 Strategi/utvikling
 Renhold
 Vaktmester
 Eiendom

Tenk over/vurder hvor mange moduler det er nødvendig å undersøke samtidig. Det er i utgangspunktet tenkt at hver modul kan kjøres en gang pr år. Men det kan gjerne splittes opp slik at noen moduler kjøres i vårhalvåret og andre i høsthalvåret.

Det er mulig å bestille egne tilleggsmoduler dersom det er tjenester som ikke er ivaretatt i undersøkelsen. Kommuneforlaget kan kontaktes for pris på dette.

Innstillinger i bedrekommune.no

Struktur

Vi anbefaler en av følgende måter å lage struktur på for denne undersøkelsen:

1. Kommuner som gjennomfører medarbeiderundersøkelsen, bør bruke den samme strukturen på undersøkelsen for interne tjenester.
2. Kommuner som ønsker at alle ledere skal svare, bruker de enhetene som de allerede har opprettet for medarbeiderundersøkelsen. Ofte ligger disse organisasjonsenhetene under Administrasjon, f.eks. kalt «Alle ledere».

Hvordan velge moduler:

1. Gå inn på undersøkelsen *Brukerundersøkelse for interne tjenester*

2013							
Tjeneste	Undersøkelse	Start	Slutt	Svar	Planlagte svar	Svarprosent	
Barnehage	 Barnehage 2013 - Foreldre/foresatte	15.01.13	15.12.13	5	6	83 %	
Barnevern	 Barnevern 2013 - Foreldre/foresatte	15.01.13	15.12.13	1	5	20 %	
Barnevern	 Barnevern 2013 - Spørsmål til barn og unge	15.01.13	15.12.13	1	5	20 %	
Kultur	 Bibliotek 2013	15.01.13	15.12.13	1	1	100 %	
Interne tjenester	 Brukerundersøkelse for interne tjenester 2013	15.01.13	15.12.13	0	0	N/a	
Byggesak	 Byggesaksbehandling 2013	15.01.13	15.12.13	1	1	100 %	
Helse	 Ergoterapi og fysioterapitjenesten 2013	15.01.13	15.12.13	1	1	100 %	

Figur 1 - Valgbare moduler

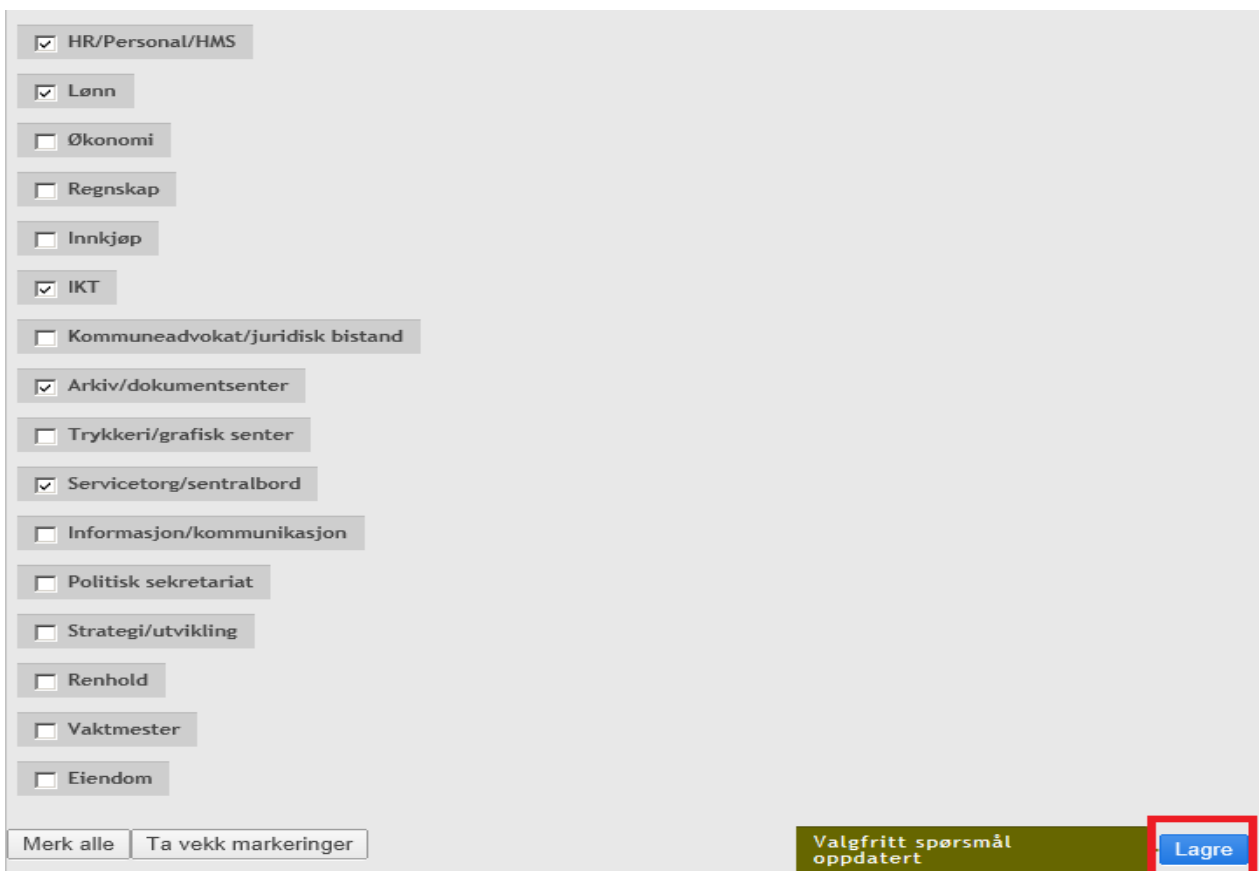
2. Se til at du står på øverste nivå (kommunenivå) i strukturen (1) og klikk på *Valgfrie spørsmål* (2)



Figur 2 - Valgbare moduler

3. Under valgfrie spørsmål finnes alle tilgjengelige interne tjenester. Det er kun de tjenestene man ønsker å ha med i undersøkelsen som skal ha en hake. De tjenestene som dere ikke ønsker å ha med i undersøkelsen skal stå uten hake!

Husk å trykke *Lagre* nede i høyre hjørne etter at du har valgt de interne tjenestene. Meldingen *Valgfritt spørsmål oppdatert* skal vises idet du lagrer.



Figur 3 - Valgbare moduler

Ta stilling til både bakgrunnsspørsmål og hvilke moduler som skal benyttes før du starter med struktur og antall respondenter.

Bakgrunnsspørsmål

Som på de andre brukerundersøkelsene i bedrekommune.no, er bakgrunnsspørsmålene valgfrie. De står i utgangspunktet på, men administrator kan hake dem av. Det er mulig å bare velge en eller to av bakgrunnsspørsmålene også. Vi anbefaler at kommunene ikke benytter bakgrunnsspørsmål på denne undersøkelsen, med mindre man skal gjøre større analyser.

Kommentarfelt

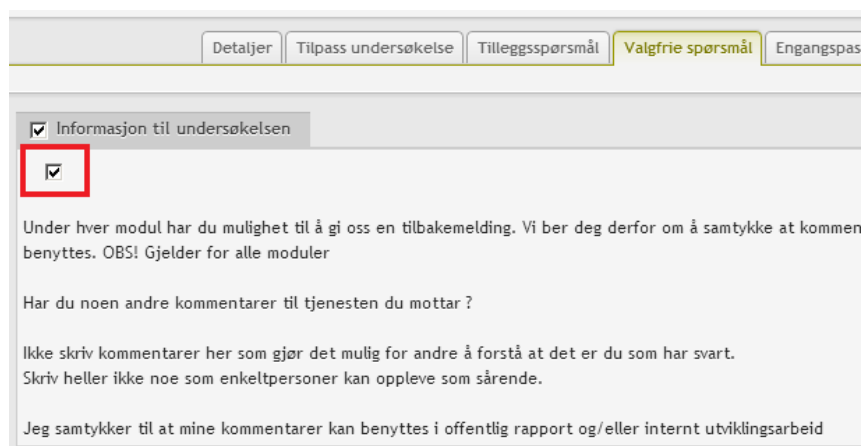
Det er kommentarfelt på slutten av hver modul. Dette er gjort for at det skal være mulig å sortere hvilke kommentarer som hører til hvilken modul når rapportene skal tas ut. Respondenten haker av for samtykke på den første siden i undersøkelsen og samtykke gjelder da for kommentarer til alle moduler.

Hvordan slå av bakgrunnsspørsmål og kommentarfelt:

1. Følg steg 1 og 2 fra *Valgbare moduler* på side 3 og 4
2. Slå av kommentarfelt og/eller bakgrunnsspørsmål

a. Slå av kommentarfelt

Dersom dere ikke ønsker å ha med kommentarfelt, fjern haken under "Informasjon til undersøkelsen"



Detaljer Tilpass undersøkelse Tilleggsspørsmål **Valgfrie spørsmål** Engangspas

Informasjon til undersøkelsen

Under hver modul har du mulighet til å gi oss en tilbakemelding. Vi ber deg derfor om å samtykke at kommentarer benyttes. OBS! Gjelder for alle moduler

Har du noen andre kommentarer til tjenesten du mottar ?

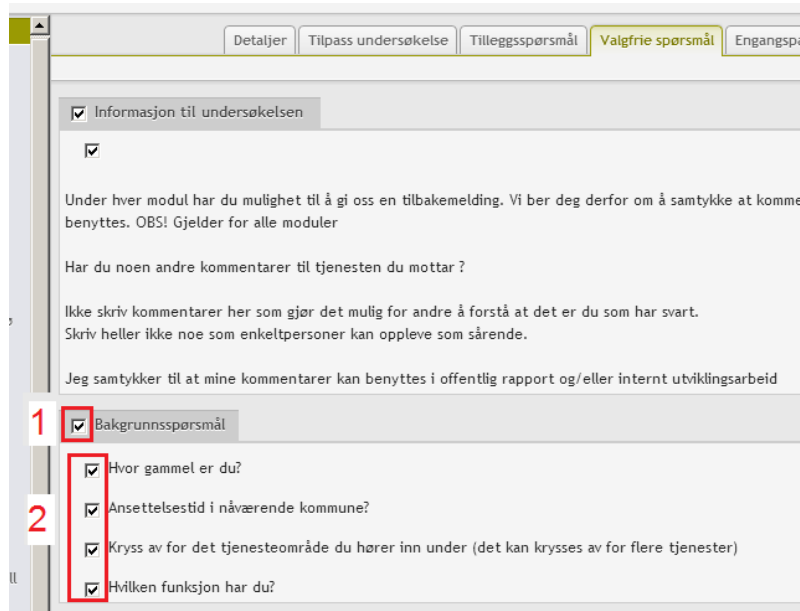
Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som enkeltpersoner kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at mine kommentarer kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid

Figur 1 – Skru av kommentarfelt

b. Slå av bakgrunnsvariabler

Dersom dere ikke ønsker å ha med noen av bakgrunns spørsmålene, fjern haken i feltet til venstre for *Bakgrunns spørsmål* (1). Dersom dere ikke ønsker å ha med enkelte av spørsmålene, fjern haken til venstre for spørsmålene (2).



The screenshot shows a web interface for configuring a survey. At the top, there are tabs: 'Detaljer', 'Tilpass undersøkelse', 'Tilleggsspørsmål', 'Valgfrie spørsmål', and 'Engangspørsmål'. Below the tabs, there is a section titled 'Informasjon til undersøkelsen' with a checked checkbox. Underneath, there is text: 'Under hver modul har du mulighet til å gi oss en tilbakemelding. Vi ber deg derfor om å samtykke at kommentarer kan benyttes. OBS! Gjelder for alle moduler'. Below that, there is a question: 'Har du noen andre kommentarer til tjenesten du mottar?'. Further down, there is text: 'Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som enkeltpersoner kan oppleve som sårende.' and 'Jeg samtykker til at mine kommentarer kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid'. At the bottom, there is a section titled 'Bakgrunns spørsmål' with a checked checkbox. Below it, there are four questions, each with a checked checkbox: 'Hvor gammel er du?', 'Ansettelsestid i nåværende kommune?', 'Kryss av for det tjenesteområde du hører inn under (det kan krysses av for flere tjenester)', and 'Hvilken funksjon har du?'. Red boxes and numbers '1' and '2' are overlaid on the image to indicate where to click to uncheck these options.

Figur 2 – Skru av alle eller enkelte bakgrunnsvariabler

Spørsmålene i undersøkelsen

Lenke til komplett skjema der alle moduler er slått på

<http://www.kommuneforlaget.no/admin/filestore/bedrekommunenno/Sprsmilenetilinternetjenester.pdf>

Merk at det ligger inne en visningsbetingelse i det første spørsmålet i hver modul

Hvor ofte bruker du tjenesten?

Flere ganger i uka | Ca. 1 gang per uke | Ca. 1 gang per måned | Ca. 4-8 ganger per år | **Aldri**

Dersom respondenten aldri har brukt tjenesten vil ikke spørsmålene for tjenesten vises og man blir bedt om å gå til neste side. Denne funksjonen er lagt til for å unngå at ledere/medarbeidere svarer for egen tjeneste eller svarer på en intern tjeneste de aldri har brukt før.