

Distribusjon av undersøkelser på e-post

Innhold

1. Viktig informasjon ved distribusjon på e-post	2
2. Vurderinger før man velger e-post som distribusjon.....	2
3. Anbefalt fremgangsmåte ved e-postdistribusjon på e-post	3
4. Lagre e-postadresser i Excel (CSV).....	5
5. Steg for steg: Registrere e-postadresser i strukturen.....	7
6. Steg for steg: Lagre e-postmelding	13
7. Eksempel på e-postmelding.....	17
8. Steg for steg: Sende ut e-post en bestemt dato.....	18
9. Steg for steg: Sende ut e-post manuelt.....	20

Revidert 2015

1. Viktig informasjon ved distribusjon på e-post

- Hver respondent får én unik inngang til undersøkelsen. E-posten må derfor ikke videresendes til andre.
- Dato for utsending kan lagres på kommunenivå, og vil arves ned til alle enheter i strukturen.
- Datostyrt utsending sender ut e-post for dere. Det er derfor ikke nødvendig å klikke på «Generer og send til merkede».
- Teksten i emne og melding kan lagres på kommunenivå og vil gjelde for alle enheter i strukturen. Teksten kan overstyres på enheter lenger ned i strukturen.

2. Vurderinger før man velger e-post som distribusjon

Forskjellene mellom engangspassord på papir, og engangspassord på e-post

I Bedrekommune og 10-FAKTOR KS' medarbeiderundersøkelse benytter vi engangspassord for å komme til spørreskjemaene. Engangspassordene sørger for at hver respondent blir videresendt til riktig spørreundersøkelse, og sørger for at svarene blir registrert på riktig enhet i strukturen.

En positiv effekt ved å levere ut engangspassord på **papir** er at dere får en menneskelig kontakt med respondentene, og anledning til å gi muntlige beskjeder om bl.a. hvor viktig det er å svare på undersøkelsen. Det kan føre til at respondentene føler et større ansvar for å svare på undersøkelsen. Det kan også føre til en høyere svarprosent.

Positive effekter ved å sende ut undersøkelsen på **e-post** er at respondenten kommer inn til spørreskjemaet bare med ett klikk. Det er også enkelt å sende ut påminnelser til respondentene.

Tilgang til e-postadresser

Før dere velger e-post som distribusjon bør dere være sikre på at dere har tilgang til alle e-postadressene til respondentene. Dersom dere er usikre på om dere har e-postadressene til alle som skal svare bør dere vurdere å bruke engangspassord på papir i stedet.

Det går an å kombinere e-postutsendelse og engangspassord på papir, men vi anbefaler å bruke en av distribusjonsmulighetene.

3. Anbefalt fremgangsmåte ved e-postdistribusjon på e-post

Steg	Beskrivelse
1	Hente e-postadresser
2	Lagre e-postadresser i Excel (valgfritt)
3	Registrere e-postadresser i strukturen
4	Sende ut e-post
5	Sende ut påminnelse

1 – Innhenting av e-postadresser

Du bør på forhånd ha gjort deg kjent med hvilke interne systemer eller registre som har oppdaterte e-postadresser.

Ved innhenting av adresser til medarbeiderundersøkelsen kan du høre med økonomiavdelingen om de kan trekke ut adresser fra lønns- og personalsystemer. Er det stor utskiftning på arbeidsplassen går det an å høre direkte med leder for å få en oppdatert liste.

Ved innhenting av adresser til Barnehage- eller SFO-undersøkelsen kan man høre med barnehagestyrerne eller skolene om oppdaterte lister.

OBS! Det er alltid en fare for at e-post kan bli oppfattet som søppelpost/spam. Vi har erfart at e-post fra Bedrekommune og 10faktor.no blir sendt korrekt til e-postadresser som benytter Microsoft Outlook (typiske e-postadresser er ola.nordmann@storevik.kommune.no).

Epostklienter som Yahoo, Hotmail, Online osv. (eksempel på adresse: ola_nor123@yahoo.no) kan ha andre filtre som gjør at e-post med klikkbare lenker havner i mappen for søppelpost eller spam. Før dere sender e-post til respondenter som bruker disse epostadressene er det viktig å sørge for at

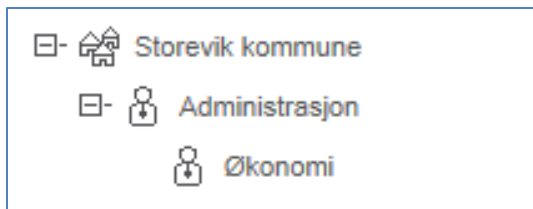
- e-postadressene er stavet riktig
- mottakerne kan motta e-poster med klikkbare lenker. Dette kan testes ved å sende ut noen test e-poster i forkant.

2 – Lagre e-postadresser i Excel (valgfritt)

Noen arbeidsplasser har et større antall ansatte, det er ofte tid spart ved å laste inn Excel-filer. Excel-filene må være lagret i CSV-format, mer informasjon om dette i stegene senere i veiledningen.

Alternativet til å laste e-postadresser i Excel er å taste inn adressene manuelt.

Husk å lagre Excel-filene med filnavn som gjør det lett å huske hvor de skal lastes opp. Eksempel på struktur:

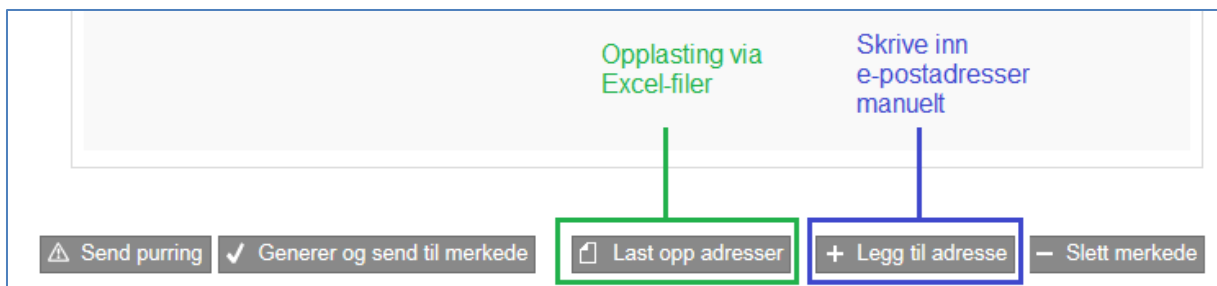


Forslag til filnavn for økonomi:

Administrasjon – Økonomi.csv

3 – Registrere e-postadresser i strukturen

Gå inn på hver enhet/avdeling i strukturen og last opp Excel-filer, eller skriv inn e-postadressene manuelt.



OBS! Alle e-postadresser som hentes eller skrives inn på en enhet lagres. Du kan derfor gå inn å registrere alle e-postadressene i god tid før e-postene sendes ut.

4 – Sende ut e-post

Ta stilling til om dere skal sende ut e-post manuelt eller la systemet sende ut for dere på en bestemt dato.

Datoen kan f.eks. lagres på kommunenivå, og vil da gjelde for alle enheter i strukturen. Du kan også overstyre den ved å lagre ny dato på et nivå lenger ned i strukturen.

Dersom dere ønsker å sende ut e-posten manuelt for hver enhet, går dere inn på enhetene og klikk på «Generer og send til merkede».

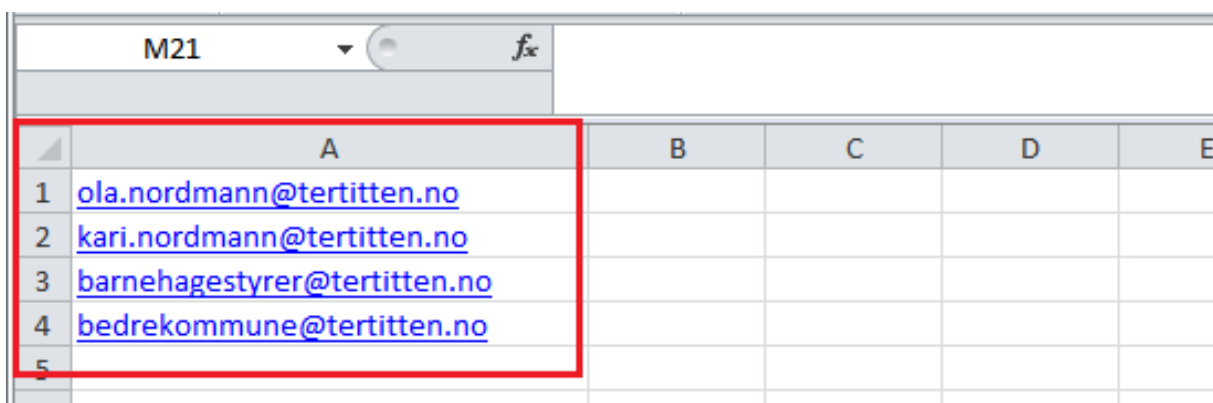
5 – Send ut påminnelse

Påminnelser sendes ut på samme måte som ved steg 4. Ta stilling til om dere skal sende ut påminnelser manuelt eller la systemet sende for dere ved å lagre påminnesdato.

4. Lagre e-postadresser i Excel (CSV)

Oppsett i Excel

E-postadressene må ligge under hverandre, slik at første adresse ligger i kolonne A:1, neste i A:2 osv.



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a formula bar at the top displaying 'M21' and a function icon 'fx'. The spreadsheet has columns labeled A through E and rows numbered 1 through 5. A red rectangular box highlights the first four rows of column A, which contain the following email addresses: ola.nordmann@tertitten.no, kari.nordmann@tertitten.no, barnehagestyrer@tertitten.no, and bedrekommune@tertitten.no.

	A	B	C	D	E
1	ola.nordmann@tertitten.no				
2	kari.nordmann@tertitten.no				
3	barnehagestyrer@tertitten.no				
4	bedrekommune@tertitten.no				
5					

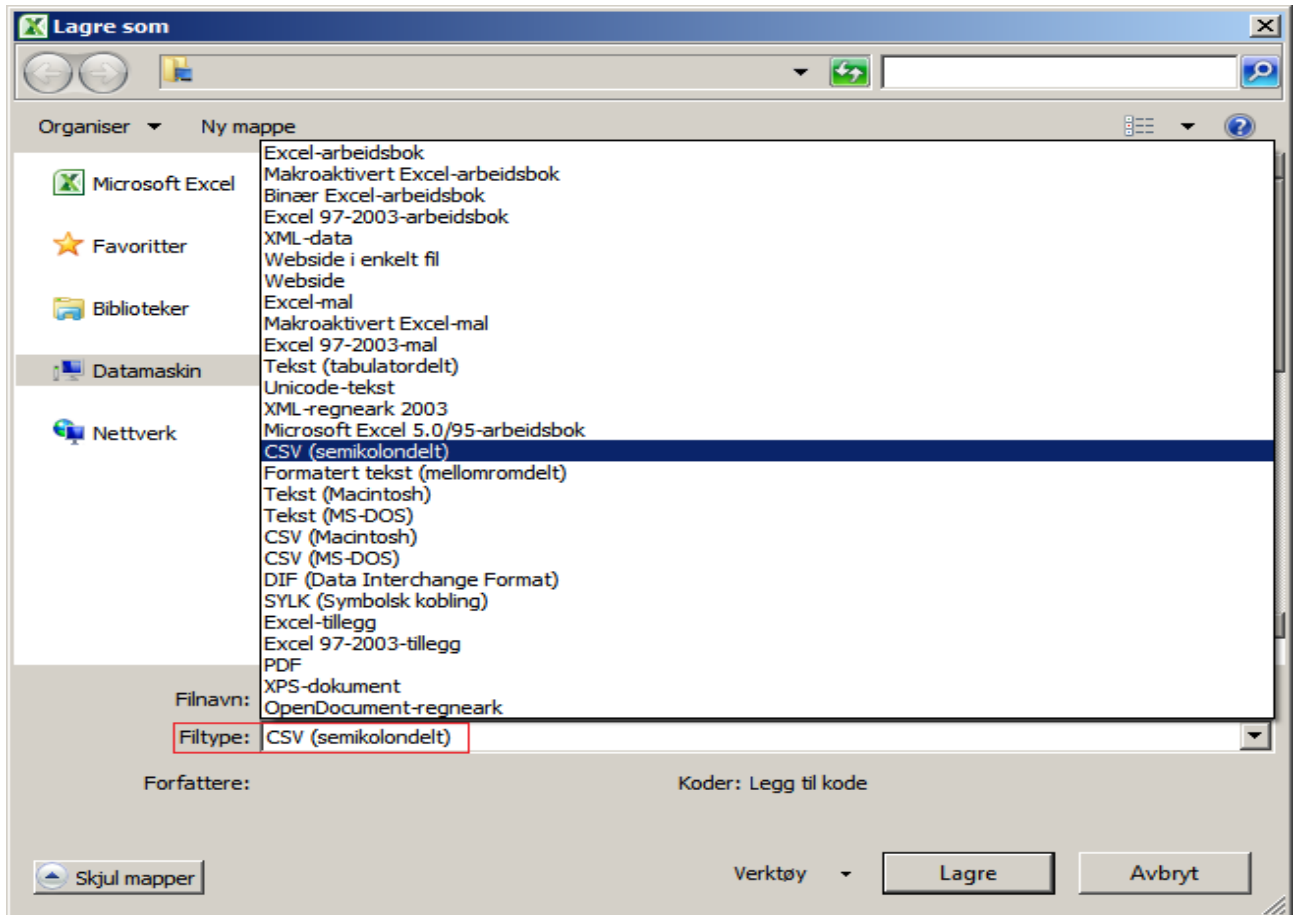
Filen må kun inneholde e-postadresser. Systemet vil ikke lese inn noen adresser dersom filen inneholder annet innhold som navn, arbeidsplass, telefonnr. osv.

E-postadressene må ha et ekte domene (f.eks. .no, .com eller .org) og bestå av lovlige tegn. Æøå og kommaer er for eksempel ikke lovlige tegn.

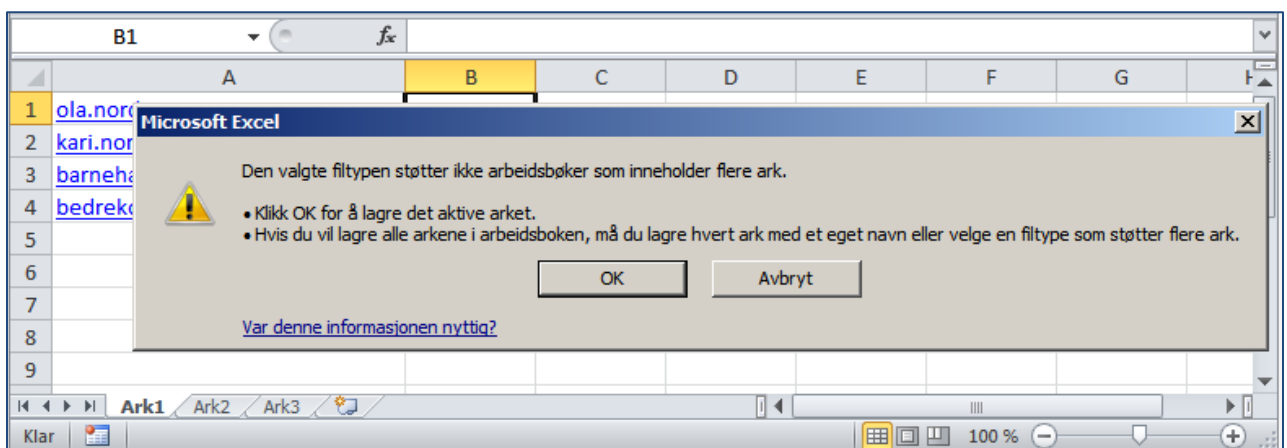
Filformat

Filen som skal lastes opp må være lagret i formatet CSV (semikolondelt). I Excel velger du Fil og Lagre som og bruker nedtrekkmenyen for Filtype og velger

CSV (semikolondelt)



CSV-formatet krever at det blant annet ikke er flere arkfaner i filen. Dersom det dukker opp noen meldinger etter at du klikker på Lagre, velg OK/Ja:



5. Steg for steg: Registrere e-postadresser i strukturen

Steg 1 – Velg undersøkelse

Logg inn i verktøyet, klikk på fanen Undersøkelser (1) øverst på siden og klikk på undersøkelsen som skal gjennomføres (2).



bedrekommune.no

1 Undersøkelser Org.enheter Brukere

Undersøkelser Org.enheter > Alle > Norge >

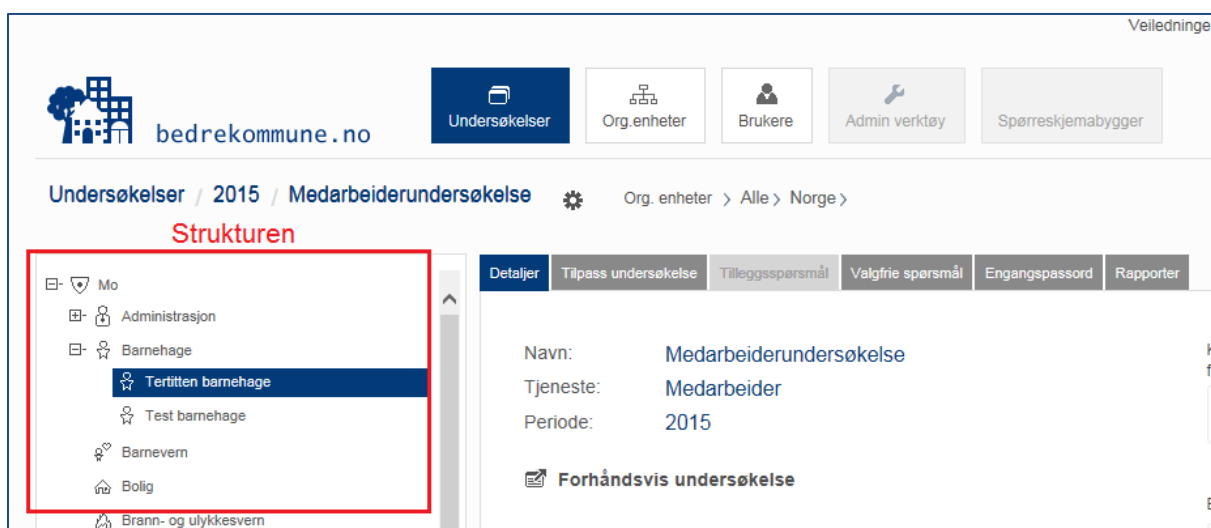
2015 ▾

Tjeneste	Undersøkelse	Start
Medarbeider	2 Medarbeiderundersøkelse	01.01.15

Lokale undersøkelser

Steg 2 – Velg organisasjonsenhet

Bruk strukturtreet til venstre på siden, og velg enheten hvor du skal registrere e-postadresser. I vårt eksempel skal vi registrere e-postadresser på en barnehage, og klikker på «Tertitten barnehage» i strukturen:



bedrekommune.no

Undersøkelser Org.enheter Brukere Admin verktøy Spørreskjemabygger

Undersøkelser / 2015 / Medarbeiderundersøkelse Org.enheter > Alle > Norge >

Strukturen

- Mo
 - Administrasjon
 - Barnehage
 - Tertitten barnehage**
 - Test barnehage
 - Barnevern
 - Bolig
 - Brann- og ulykkesvern

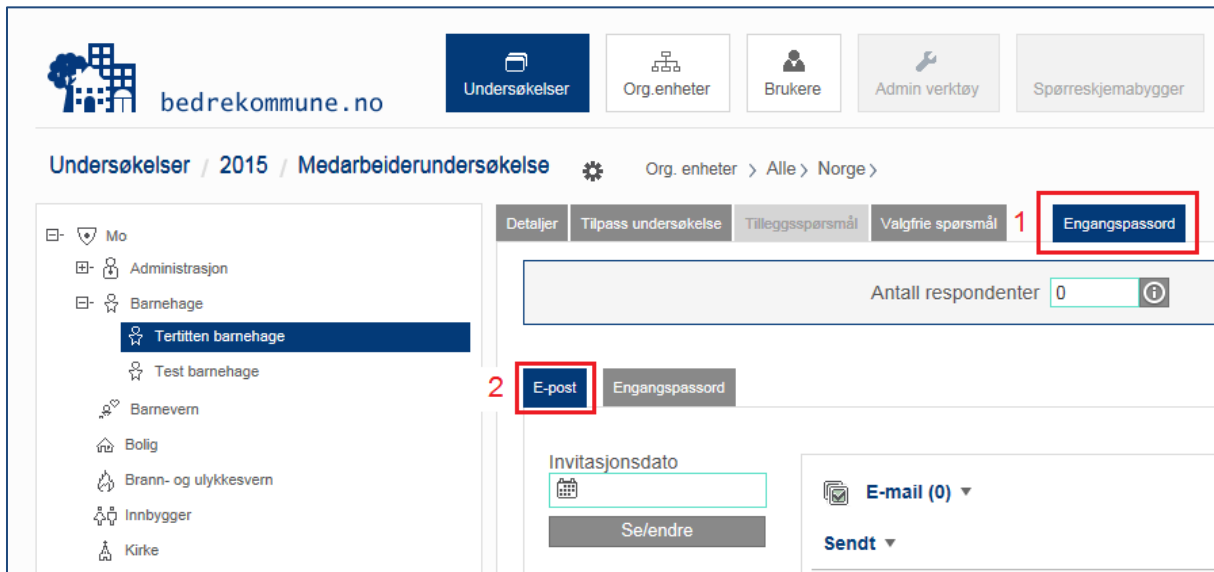
Detaljer Tilpass undersøkelse Tilleggsspørsmål Valgfrie spørsmål Engangspassord Rapporter

Navn: Medarbeiderundersøkelse
Tjeneste: Medarbeider
Periode: 2015

Forhåndsvis undersøkelse

Steg 3 – Inngang til e-postfunksjonen

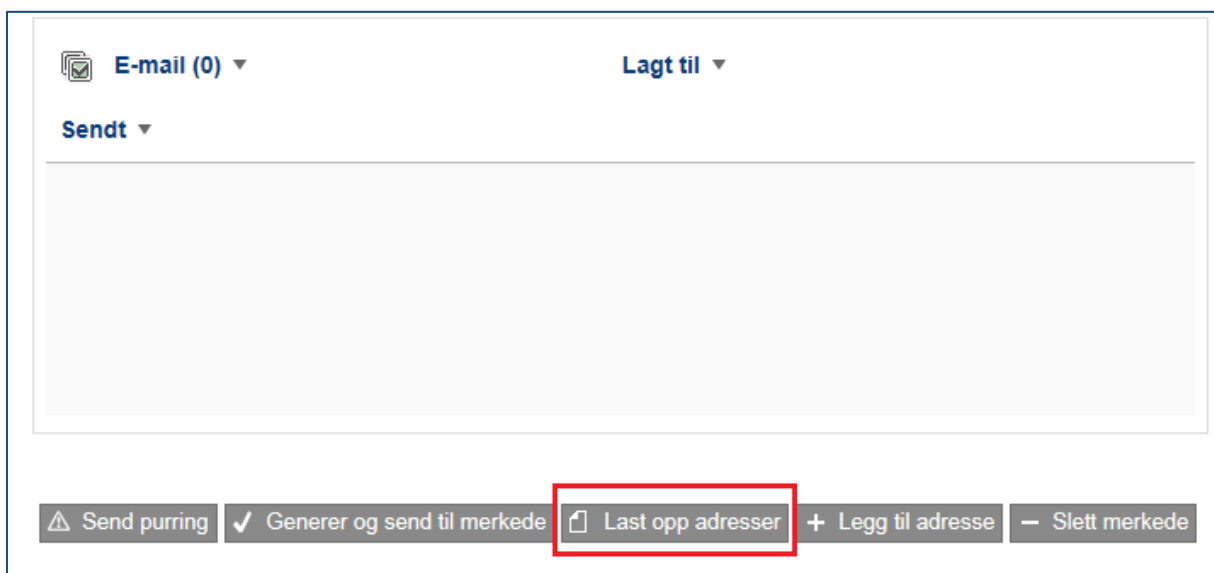
Klikk på Engangspassord (1) og E-post (2) for å komme inn til grensesnittet hvor e-posten sendes ut.



The screenshot shows the 'Undersøkelser' (Surveys) interface for '2015 / Medarbeiderundersøkelse'. The left sidebar lists various organizational units, with 'Terlitten barnehage' selected. The main area has tabs for 'Detaljer', 'Tilpass undersøkelse', 'Tilleggsspørsmål', 'Valgfrie spørsmål', and 'Engangspassord' (highlighted with a red box and labeled '1'). Below the tabs, there is a field for 'Antall respondenter' (0) and a 'Sendt' button. The 'E-post' button is also highlighted with a red box and labeled '2'. Other buttons include 'Invitasjonsdato', 'Se/endre', and 'E-mail (0)'.

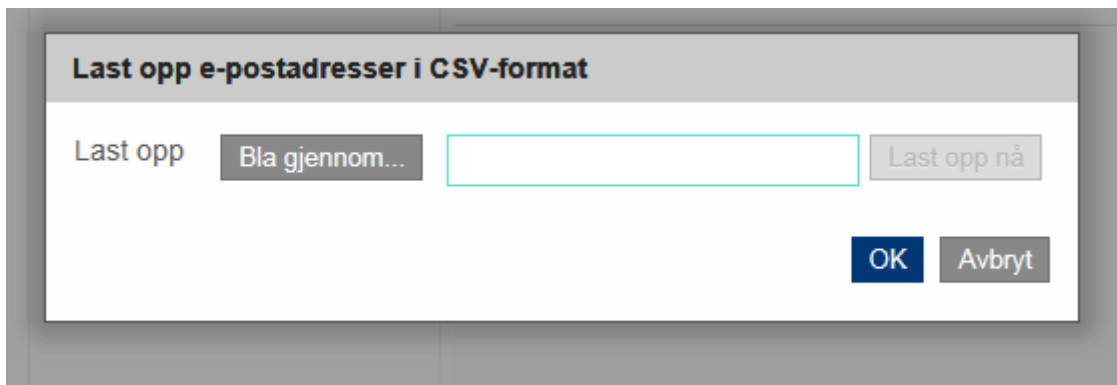
Steg 4 – Laste opp e-postadresser fra Excel (CSV)

Klikk på knappen Last opp adresser.

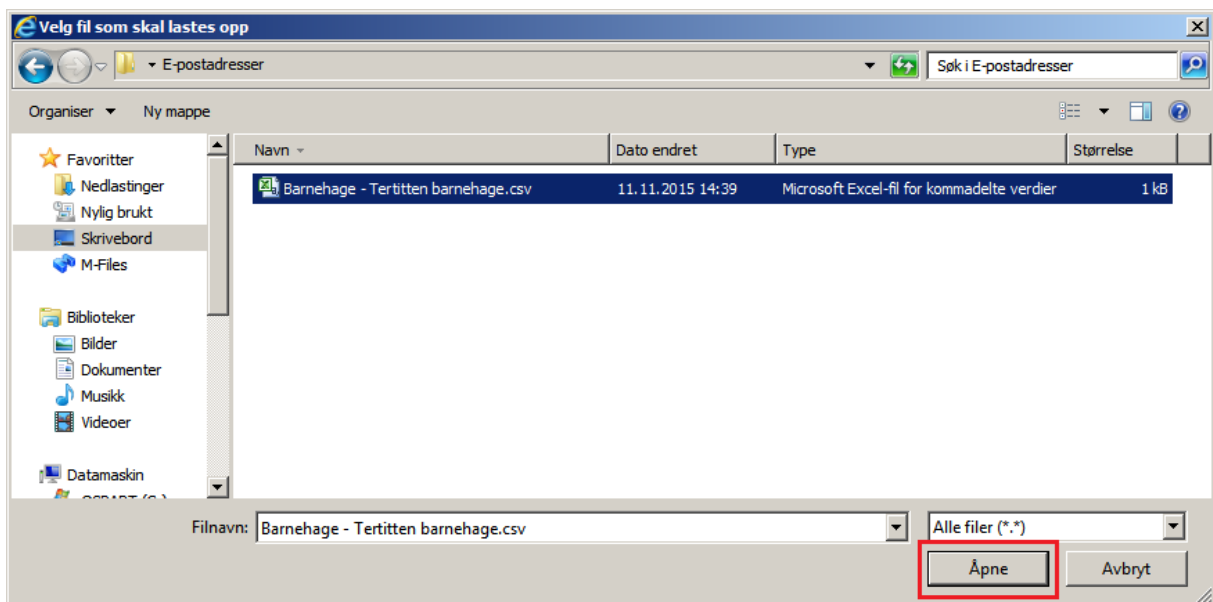


The screenshot shows the 'E-mail (0)' interface. At the top, there is a 'Sendt' button and a 'Lagt til' dropdown. The main area is empty. At the bottom, there is a toolbar with buttons: 'Send puring', 'Generer og send til merkede', 'Last opp adresser' (highlighted with a red box), 'Legg til adresse', and 'Slett merkede'.

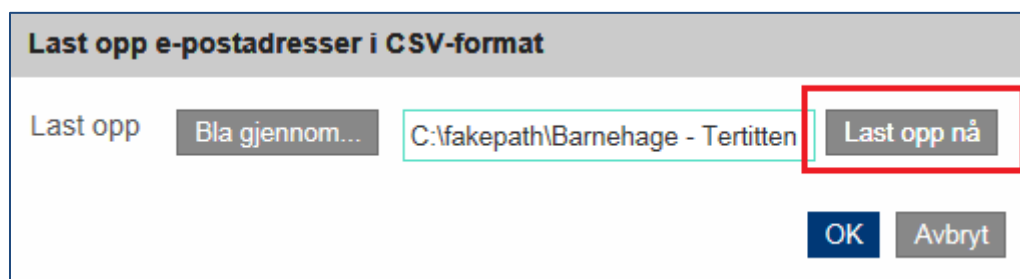
Klikk på Bla igjennom...



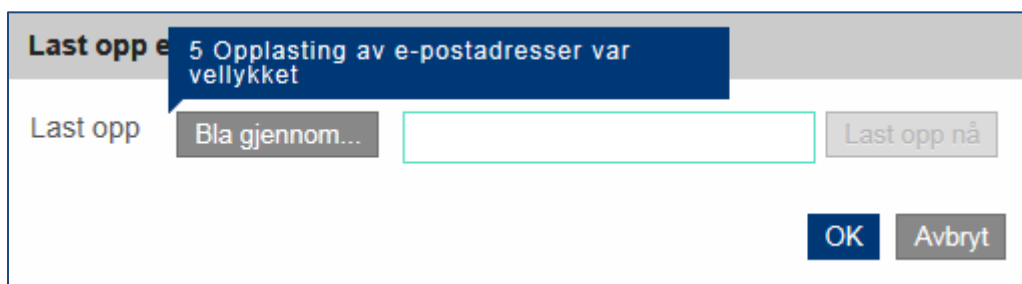
Finn frem til mappen hvor du har lagret Excel-filen. Klikk på filen og Åpne.



Klikk på Last opp nå.



Dersom opplastingen er vellykket vil du få beskjed om antall e-postadresser som ble lastet opp. Klikk til slutt på OK:



OBS! Dersom filen inneholder feil i e-postadresser, så vil systemet gi deg beskjed om hvilke celle(r) som inneholder feil:



I eksempelet over er det en feil i e-postadressen på linje 6. Åpne opp Excel-filen, endre e-postadressen og lagre filen før du prøver å lese den inn på nytt.

I eksempelet over var Bjørn Bjørnsen skrevet inn med norske tegn, og har komma i stedet for punktum på domenet.

	A	B
1	ola.nordmann@kommuneforlaget.no	
2	jens.jensen@kommuneforlaget.no	
3	tore.pa.sporet@kommuneforlaget.no	
4	ole.olsen@kommuneforlaget.no	
5	tore.torsen@kommuneforlaget.no	
6	bjørn.bjørnsen@kommuneforlaget,no	
7		

Etter at Excel-filen er lest inn får du en liste med adressene. Datoene under Lagt til (1) viser når e-postadressene ble lastet opp. Loggen nederst på siden (2) vil også vise hva som er gjort:

The screenshot shows an email management interface. At the top, there is a header "E-mail (6)" with a dropdown arrow. To its right is a red box labeled "1" containing a "Lagt til" dropdown menu. Below this is a list of six email addresses, each with a checked checkbox and a timestamp "11/11/2015 03:03". The addresses are: ola.nordmann@kommuneforlaget.no, jens.jensen@kommuneforlaget.no, tore.pa.sporet@kommuneforlaget.no, ole.olsen@kommuneforlaget.no, tore.torsen@kommuneforlaget.no, and bjorn.bjornsen@kommuneforlaget.no. Below the list is a toolbar with buttons: "Send puring", "Generer og send til merkede", "Last opp adresser", "+ Legg til adresse", and "- Slett merkede". At the bottom, there is a log entry labeled "2" in a red box: "6 Adresser lagt til: 11/11/2015 15:03:28".

Steg 5 – Legge inn adresser manuelt

Klikk på knappen Legg til adresse for å legge til adresser manuelt:

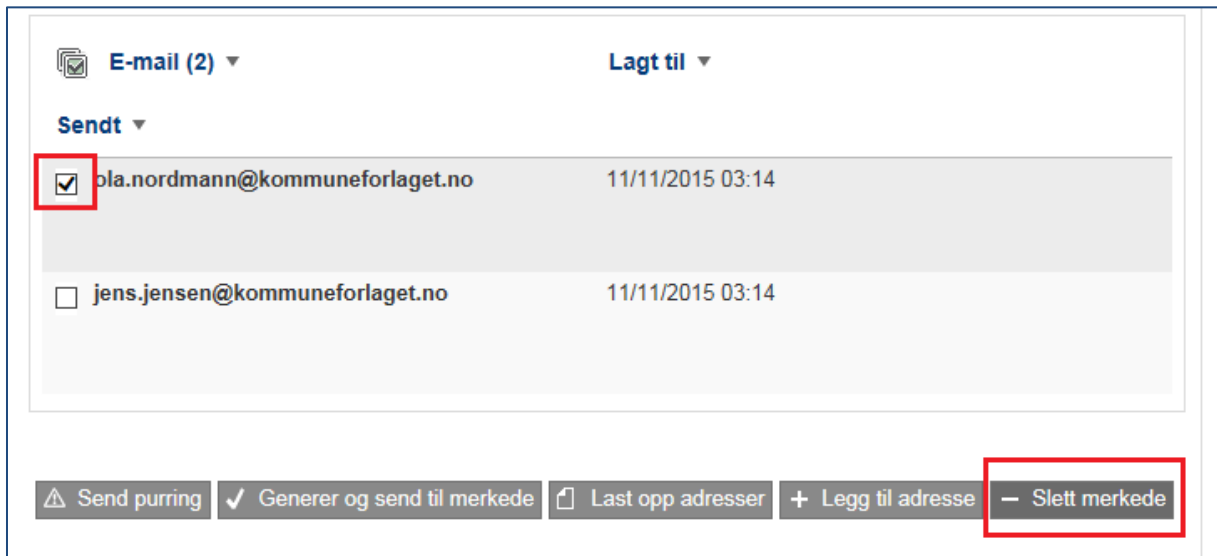
The screenshot shows the toolbar from the previous screenshot. The button "+ Legg til adresse" is highlighted with a red box.

Skriv inn e-postadressen i feltet, og klikk på Legg til adresse. Klikk til slutt på OK.

The screenshot shows a dialog box titled "Legg til adresse". It has a text input field containing "ola.nordmann@kf.no" with a close button (X) to its right. Below the input field is a "Legg til adresse" button. At the bottom right of the dialog is an "OK" button.

Steg 6 – Slette en eller flere adresser

Dersom du ønsker å fjerne en eller flere av adressene i en liste, setter du hake til venstre for adressen(e) og klikk på Slett merkede.



The screenshot shows an email management interface. At the top, there are tabs for "E-mail (2)" and "Lagt til". Below this, a "Sendt" section contains a list of email addresses. The first address, "ola.nordmann@kommuneforlaget.no", has a checked checkbox next to it. The second address, "jens.jensen@kommuneforlaget.no", has an unchecked checkbox. At the bottom of the interface, there is a toolbar with several buttons: "Send puring", "Generer og send til merkede", "Last opp adresser", "Legg til adresse", and "Slett merkede". The "Slett merkede" button is highlighted with a red box. Below the screenshot, a confirmation dialog box is shown with the title "Bekreftelse" and the question "Slett?". The dialog features a large question mark icon and two buttons: "Ok" and "Avbryt".

Address	Date
<input checked="" type="checkbox"/> ola.nordmann@kommuneforlaget.no	11/11/2015 03:14
<input type="checkbox"/> jens.jensen@kommuneforlaget.no	11/11/2015 03:14

Buttons:

Bekreft slettingen med OK:



The confirmation dialog box has a title bar "Bekreftelse" and a large question mark icon. The text "Slett?" is displayed next to the icon. At the bottom right, there are two buttons: "Ok" and "Avbryt".

6. Steg for steg: Lagre e-postmelding

Dersom dere ønsker å legge inn en egen tekst som skal sendes til alle respondentene, anbefaler vi å lagre denne teksten på øverste nivå i strukturen, slik at den gjelder for alle enheter i strukturen.

Steg 1 – Velg undersøkelse

Logg inn i verktøyet, klikk på fanen Undersøkelser (1) øverst på siden og klikk på undersøkelsen som skal gjennomføres (2).

Tjeneste	Undersøkelse	Start
Medarbeider	Medarbeiderundersøkelse	01.01.15

Lokale undersøkelser

Steg 2 – Gå inn til e-postfunksjonen

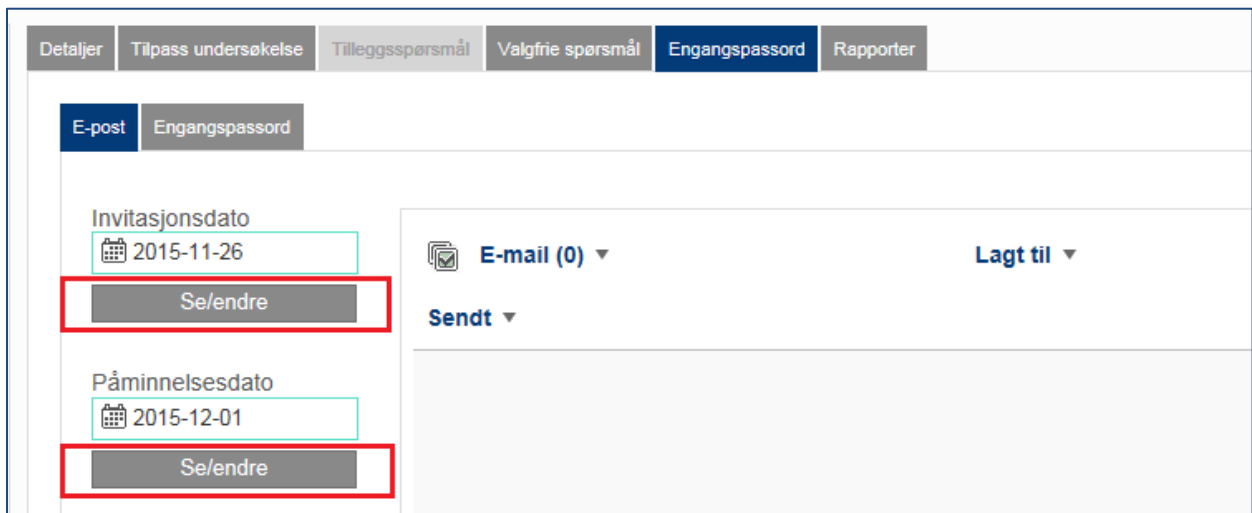
Se til at du står på øverste nivå i strukturen til venstre (1), klikk på fanen Engangspassord (2) og E-post (3):

Engangspassord
E-post

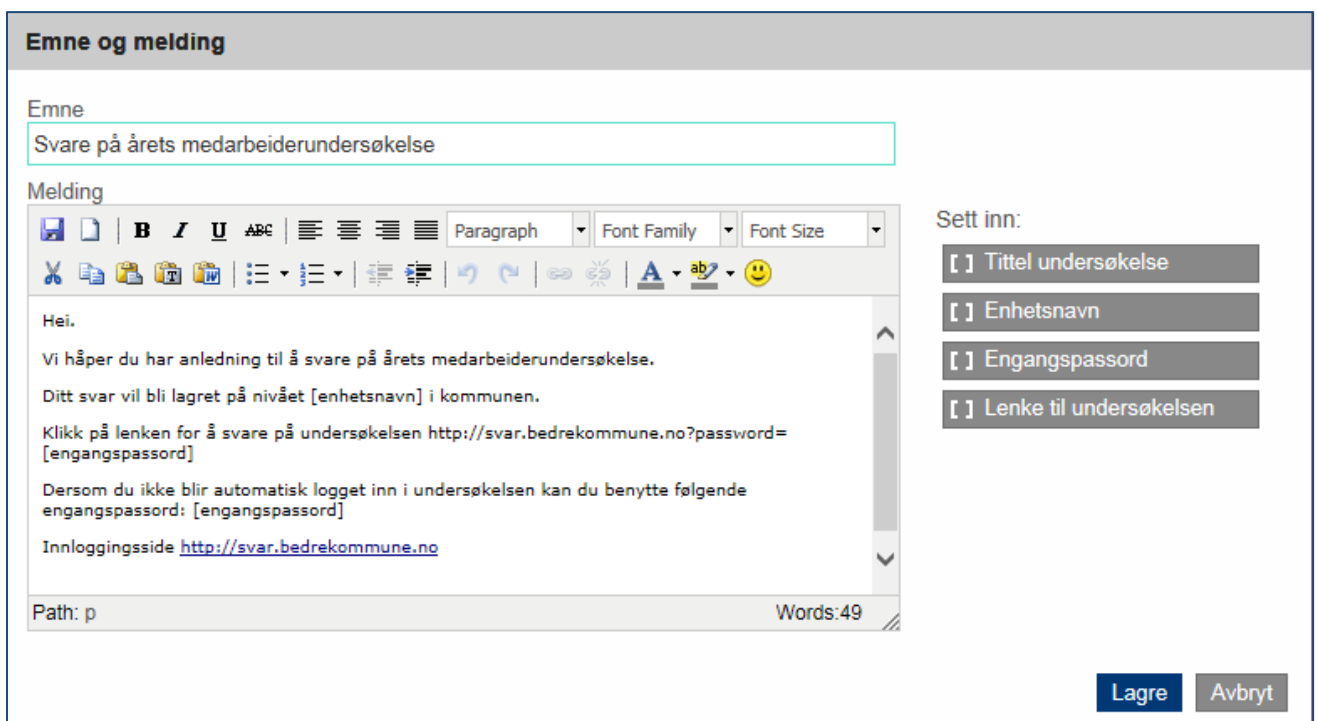
Steg 3 – Åpne teksteditor for invitasjon og påminnelse

Klikk på Se/endre under Invitasjonsdato for å endre e-postmeldingen som sendes ut til nye respondenter.

Klikk på Se/endre under Påminnellesdato for å endre e-postmeldingen som sendes ut ved puring/påminnelse.



Steg 4 – Skrive inn og lagre egen tekst



Vi anbefaler å supplere e-postmeldingen som allerede ligger inne, ved å skrive inn egen tekst før eller etter det som står fra før.

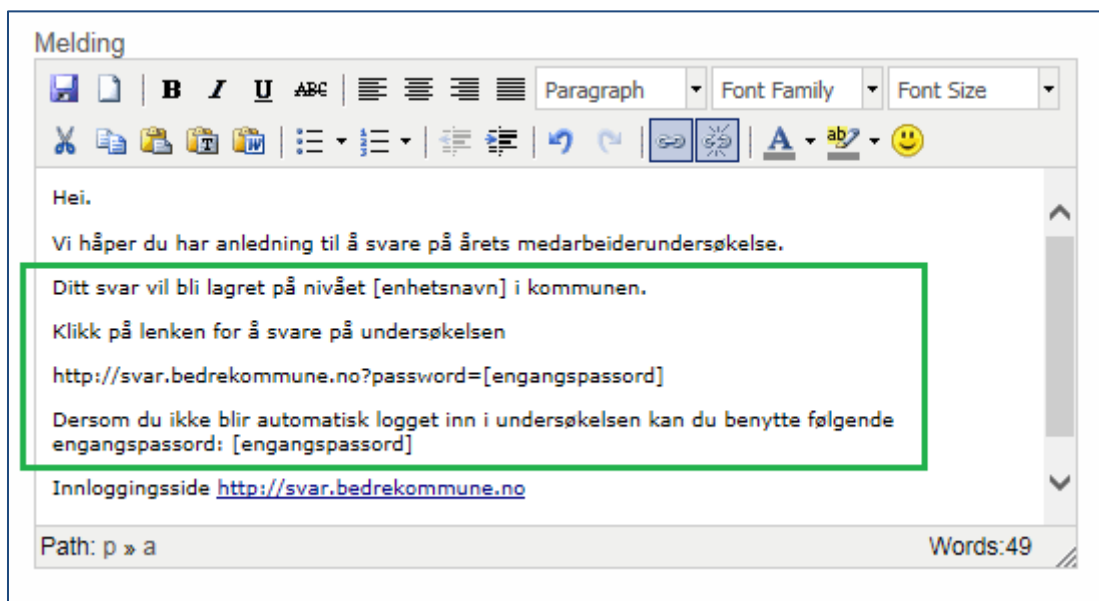
I setningen «Ditt svar vil bli lagret på nivået [enhetsnavn]» vil [enhetsnavn] omgjøres til navnet på avdelingen/enheten som e-posten blir sendt fra.

Setningen: «Klikk på lenken for å svare på undersøkelsen...» vil omgjøres til en klikkbar lenke for respondenten/e-postmottakeren.

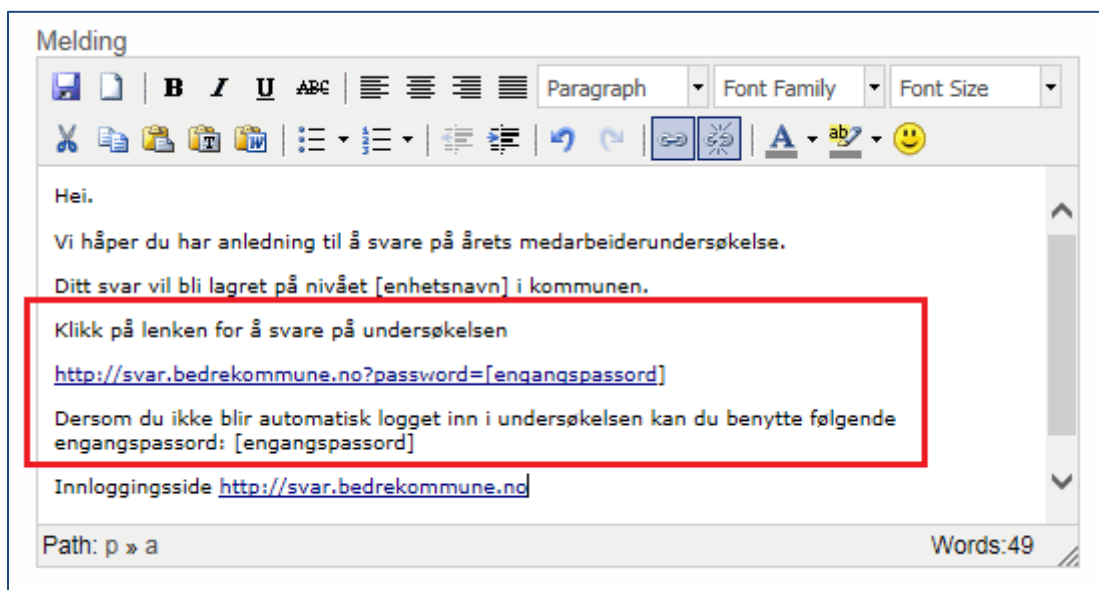
Forekomster av [engangspassord] vil bli omgjort til et unikt engangspassord når e-posten sendes ut.

OBS! Det er svært viktig at lenken til undersøkelsen ikke er klikkbar (blå) når teksten lagres:

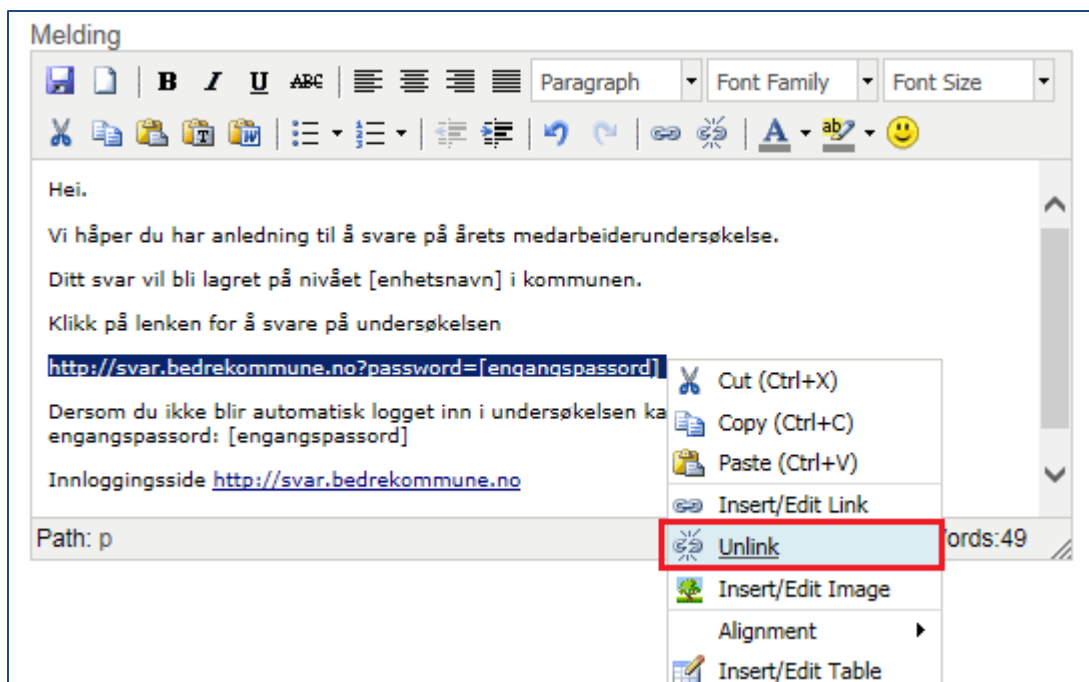
Dette er korrekt:



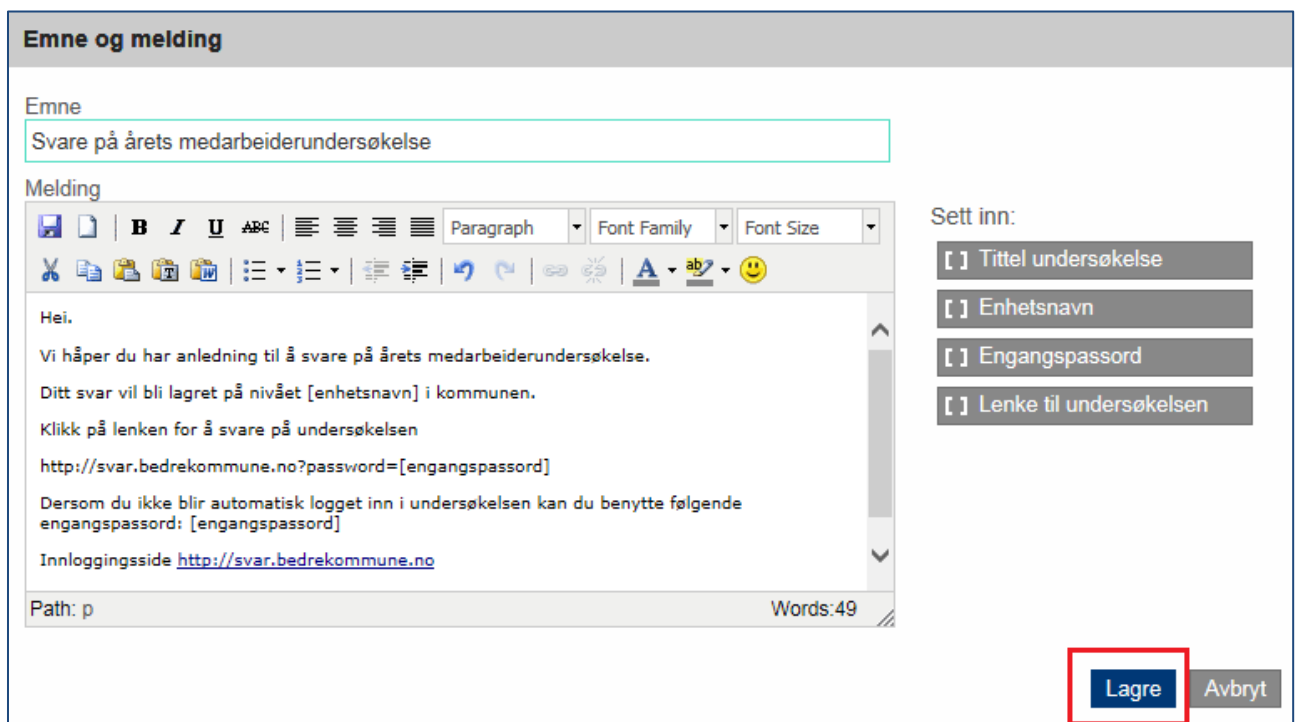
Dette er feil:



Dersom lenken blir blå, markerer du hele lenken, høyreklikker og velger «Unlink»:



Når teksten skal lagres, klikker du på teksten «Lagre» nede i høyre hjørne:



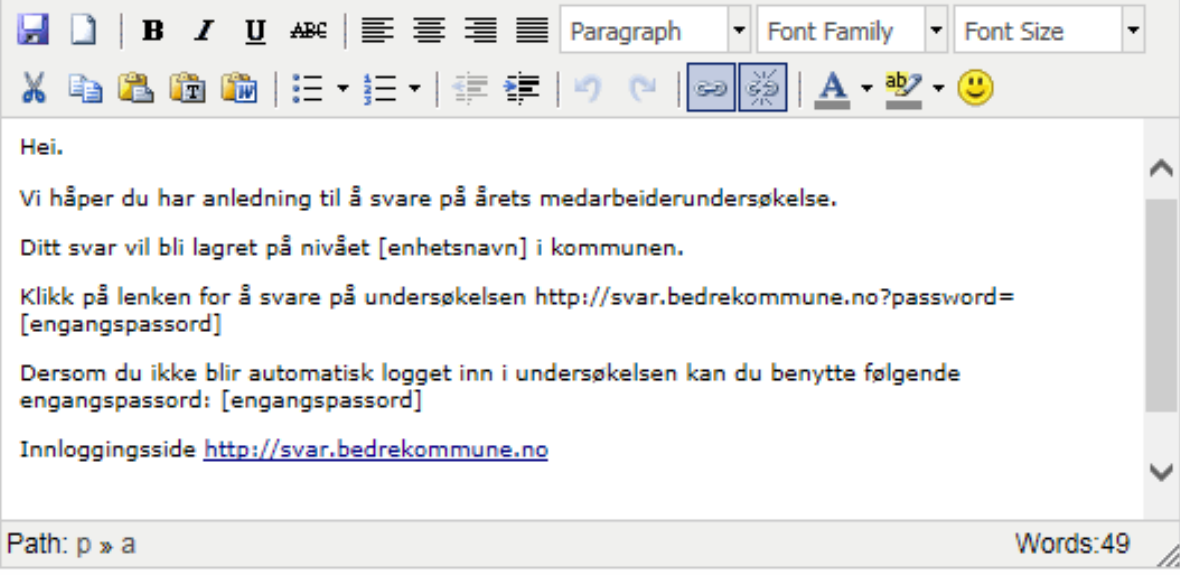
7. Eksempel på e-postmelding

Eksempel på tekst i e-postmelding i systemet

Emne og melding

Emne
Svare på årets medarbeiderundersøkelse

Melding



Hei.

Vi håper du har anledning til å svare på årets medarbeiderundersøkelse.

Ditt svar vil bli lagret på nivået [enhetsnavn] i kommunen.

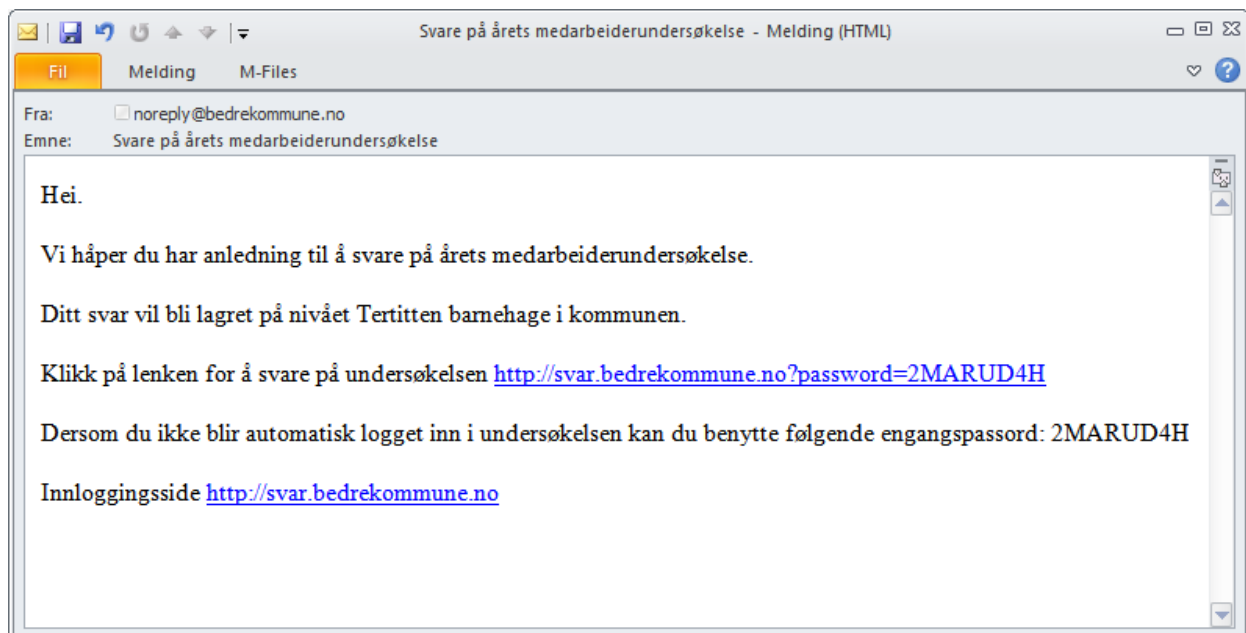
Klikk på lenken for å svare på undersøkelsen [http://svar.bedrekommune.no?password=\[engangspassord\]](http://svar.bedrekommune.no?password=[engangspassord])

Dersom du ikke blir automatisk logget inn i undersøkelsen kan du benytte følgende engangspassord: [engangspassord]

Innloggingsside <http://svar.bedrekommune.no>

Path: p » a Words:49

Eksempel på hvordan e-posten ser ut for mottakeren



Svare på årets medarbeiderundersøkelse - Melding (HTML)

Fra: noreply@bedrekommune.no
Emne: Svare på årets medarbeiderundersøkelse

Hei.

Vi håper du har anledning til å svare på årets medarbeiderundersøkelse.

Ditt svar vil bli lagret på nivået Tertitten barnehage i kommunen.

Klikk på lenken for å svare på undersøkelsen <http://svar.bedrekommune.no?password=2MARUD4H>

Dersom du ikke blir automatisk logget inn i undersøkelsen kan du benytte følgende engangspassord: 2MARUD4H

Innloggingsside <http://svar.bedrekommune.no>

8. Steg for steg: Sende ut e-post en bestemt dato

Bruk datofunksjonen dersom undersøkelsen skal sendes ut til alle respondenter på en bestemt dato. Vi anbefaler at du lagrer datoen på øverste nivå i strukturen slik at den gjelder for alle enheter i strukturen. Da sendes det ut e-post til alle nivåer i strukturen hvor det er lastet opp e-postadresser. Merk at det går an å overstyre datoen ved å legge inn en ny dato på en enhet lenger ned i strukturen.

Steg 1 – Velg undersøkelse

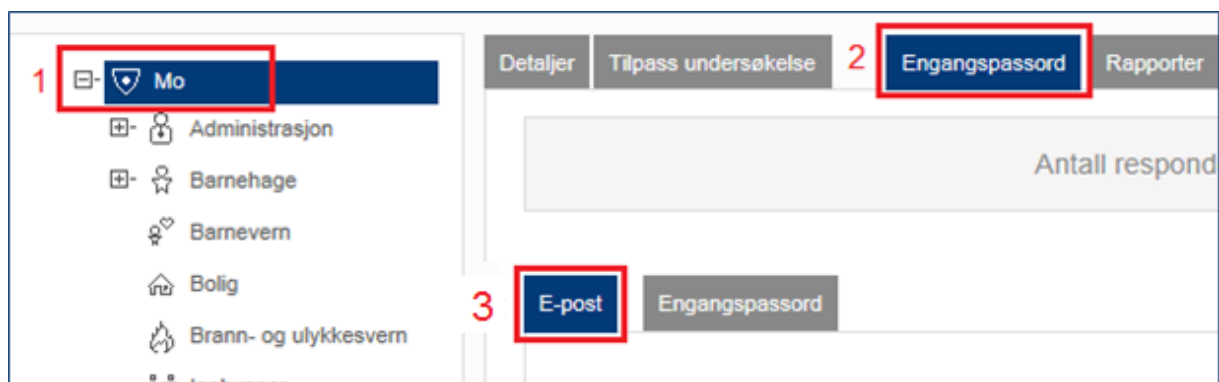
Logg inn i verktøyet, klikk på fanen Undersøkelser (1) øverst på siden og klikk på undersøkelsen som skal gjennomføres (2).



Tjeneste	Undersøkelse	Start
Medarbeider	Medarbeiderundersøkelse	01.01.15

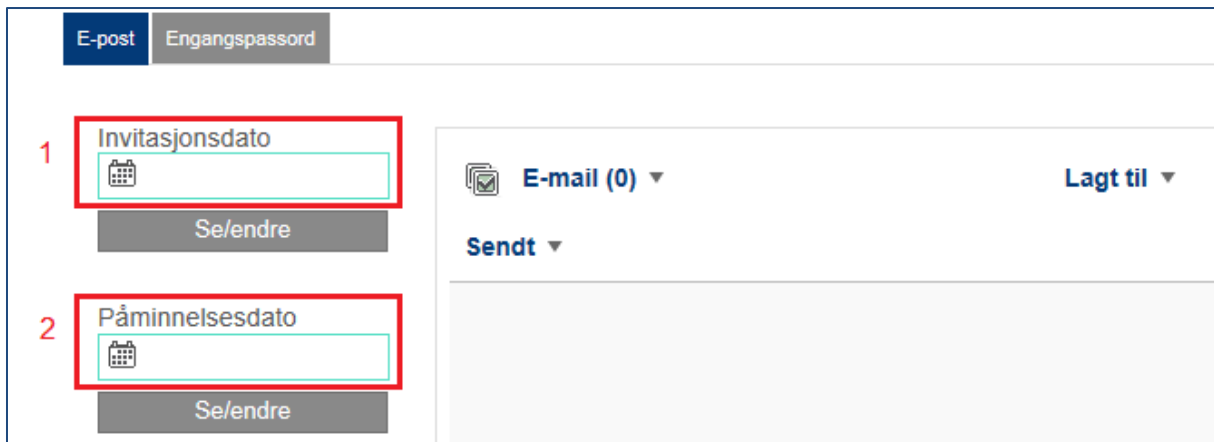
Steg 2 – Gå til e-postfunksjonen

Se til at du står på øverste nivå i strukturen til venstre (1), klikk på fanen Engangspassord (2) og E-post (3):



Steg 3 – Velg dato

Som standard ligger det ikke inne noe dato i feltene.

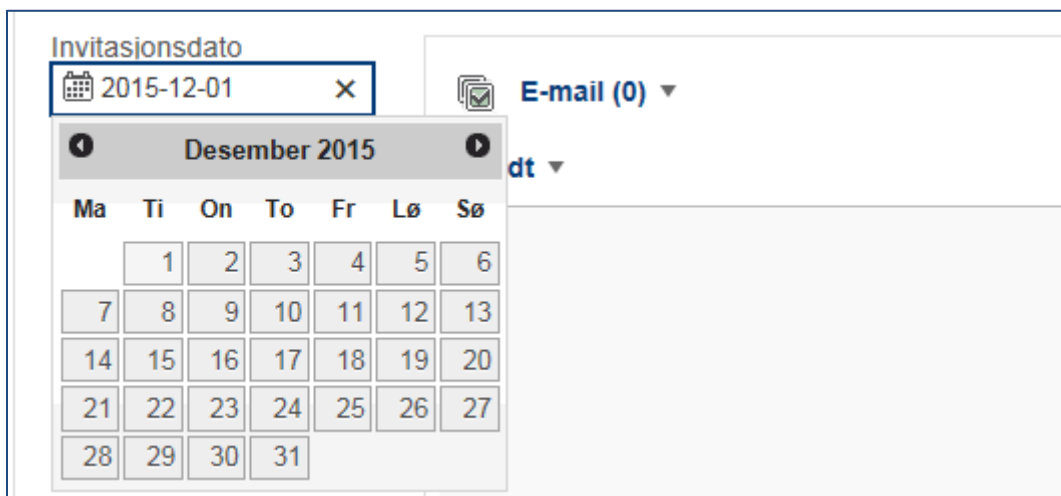


The screenshot shows a form with two date selection fields. The first field is labeled '1 Invitasjonsdato' and the second is labeled '2 Påminnesdato'. Both fields are empty and have a 'Se/endre' button below them. To the right of the fields, there are buttons for 'E-mail (0)', 'Lagt til', and 'Sendt'.

Invitasjonsdato (1) er datoen hvor e-post med lenke til undersøkelsen sendes ut første gang.

Påminnesdato (2) er datoen hvor påminnelse/purringer sendes ut.

Klikk i datofeltet og bruk datovelgeren for å presisere en dato:



The screenshot shows a date picker for 'Invitasjonsdato' with the date '2015-12-01' selected. A calendar for 'Desember 2015' is open, showing the days of the month.

Ma	Ti	On	To	Fr	Lø	Sø
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

OBS! Systemet sender ut e-post på den angitte datoen til de enhetene i strukturen hvor det er lagret e-postadresser. **E-postutsendingen begynner kl. 08.00 den angitte datoen.**

9. Steg for steg: Sende ut e-post manuelt

Steg 1 – Velg undersøkelse

Logg inn i verktøyet, klikk på fanen Undersøkelser (1) øverst på siden og klikk på undersøkelsen som skal gjennomføres (2).

The screenshot shows the 'Undersøkelser' page. At the top, there is a navigation bar with the logo for 'bedrekommune.no' and three buttons: 'Undersøkelser' (highlighted with a red box and labeled '1'), 'Org.enheter', and 'Brukere'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Undersøkelser > Org. enheter > Alle > Norge >'. A dropdown menu shows the year '2015'. Below this is a table with columns 'Tjeneste', 'Undersøkelse', and 'Start'. The table contains one row: 'Medarbeider' (labeled '2'), 'Medarbeiderundersøkelse' (highlighted with a red box), and '01.01.15'. Below the table, there is a link for 'Lokale undersøkelser'.

Tjeneste	Undersøkelse	Start
Medarbeider	Medarbeiderundersøkelse	01.01.15

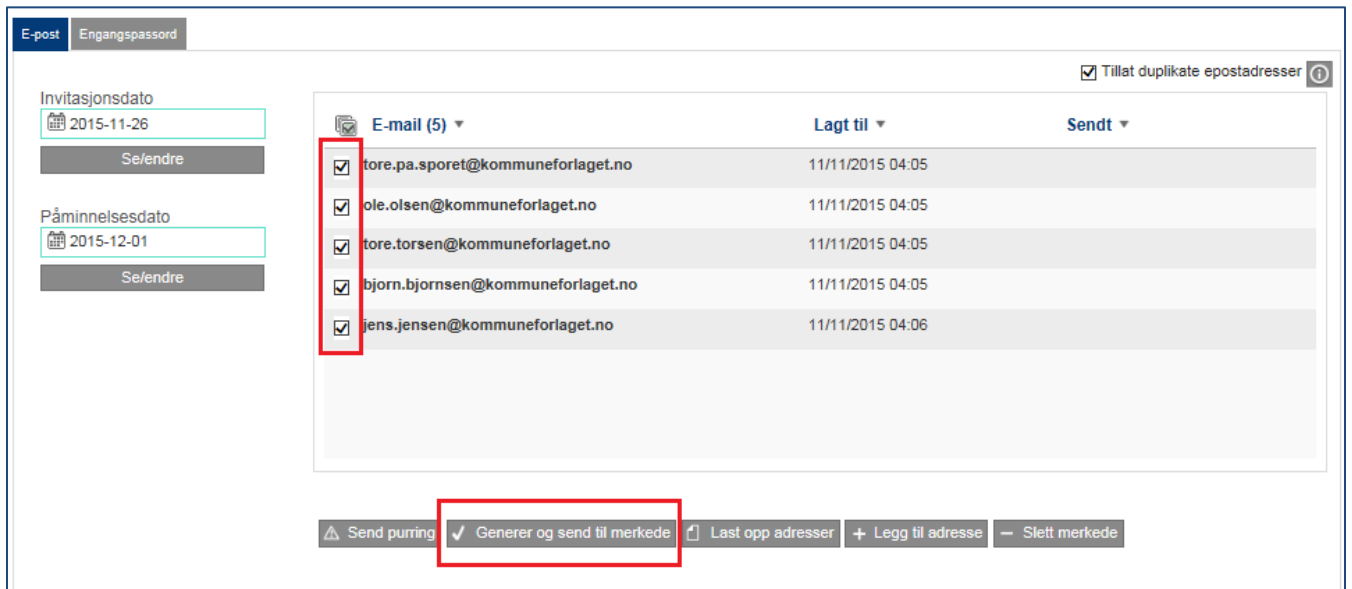
Steg 2 – Gå til e-postfunksjonen

Se til at du står på øverste nivå i strukturen til venstre (1), klikk på fanen Engangspassord (2) og E-post (3):

The screenshot shows the 'Engangspassord' page. On the left, there is a navigation menu with 'Mo' highlighted by a red box and labeled '1'. Below 'Mo' are several menu items: 'Administrasjon', 'Barnehage', 'Barnevern', 'Bolig', 'Brann- og ulykkesvern', and 'Innbygger'. At the top of the main content area, there are four tabs: 'Detaljer', 'Tilpass undersøkelse', 'Engangspassord' (highlighted with a red box and labeled '2'), and 'Rapporter'. Below the tabs, there is a section for 'Antall respond' and a table with two buttons: 'E-post' (highlighted with a red box and labeled '3') and 'Engangspassord'.

Steg 3 – Send til merkede adresser

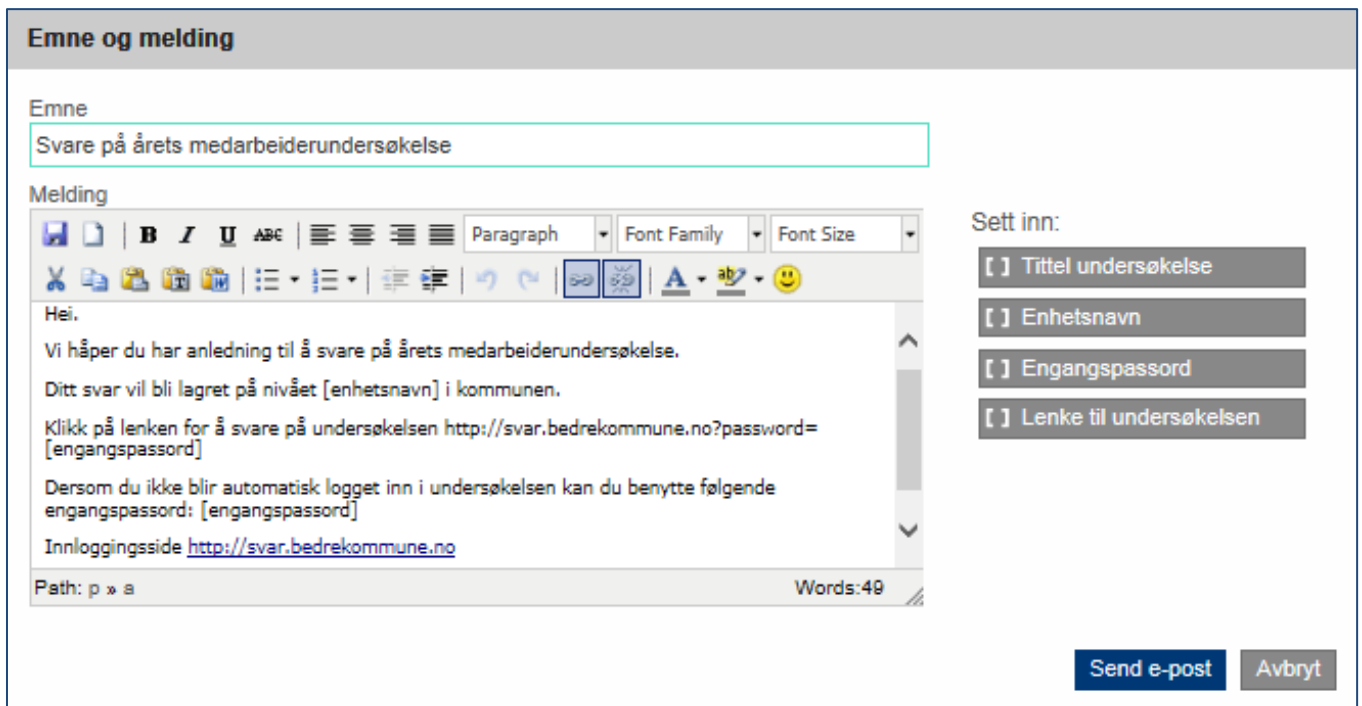
Se til at det er en hake til venstre for alle e-postadressene du ønsker å sende til, og klikk på knappen «Generer og send til merkede»:



The screenshot shows an email composition window. On the left, there are fields for 'Invitasjonsdato' (2015-11-26) and 'Påminnellesdato' (2015-12-01), each with a 'Se/endre' button. The main area displays a list of 5 email addresses under the heading 'E-mail (5)'. Each address has a checked checkbox to its left. The addresses are: tore.pa.sporet@kommuneforlaget.no, ole.olsen@kommuneforlaget.no, tore.torsen@kommuneforlaget.no, bjorn.bjornsen@kommuneforlaget.no, and jens.jensen@kommuneforlaget.no. All have a timestamp of 11/11/2015 04:05. Below the list is a toolbar with buttons: 'Send purring', 'Generer og send til merkede' (highlighted with a red box), 'Last opp adresser', 'Legg til adresse', and 'Slett merkede'. A 'Tillat duplikate epostadresser' checkbox is in the top right.

Før du sender e-posten får du opp en forhåndsvisning av innholdet i e-posten. Her kan du føye til eller fjerne innhold før utsending.

Klikk på «Send e-post».



The screenshot shows an email preview window titled 'Emne og melding'. The subject is 'Svare på årets medarbeiderundersøkelse'. The message content includes: 'Hei.', 'Vi håper du har anledning til å svare på årets medarbeiderundersøkelse.', 'Ditt svar vil bli lagret på nivået [enhetsnavn] i kommunen.', 'Klikk på lenken for å svare på undersøkelsen [http://svar.bedrekommune.no?password=\[engangspassord\]](http://svar.bedrekommune.no?password=[engangspassord])', 'Dersom du ikke blir automatisk logget inn i undersøkelsen kan du benytte følgende engangspassord: [engangspassord]', and 'Innloggingsside <http://svar.bedrekommune.no>'. The path is 'Path: p » a' and the word count is 'Words: 49'. On the right, there is a 'Sett inn:' section with four buttons: 'Tittel undersøkelse', 'Enhetsnavn', 'Engangspassord', and 'Lenke til undersøkelsen'. At the bottom right, there are 'Send e-post' and 'Avbryt' buttons.