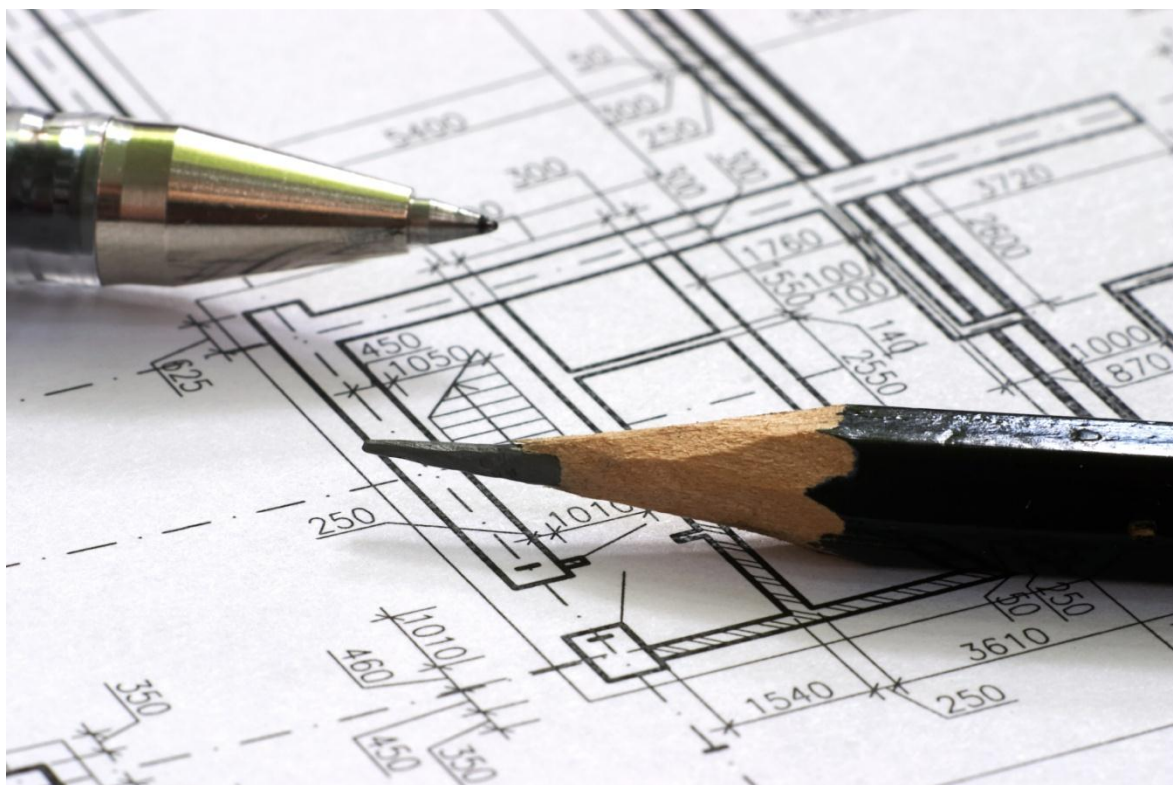


# Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

## Faglig veileder for byggesaksbehandling



## **Innhold**

1 Innledning .....	3
2 Bakgrunn og formål .....	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	5
5 Analyse og bruk av resultatene .....	7
Vedlegg .....	9
Forslag til standard informasjonsbrev - byggesaksbehandling .....	9
Spørreskjema byggesaksbehandling.....	10

## 1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Alle våre brukerundersøkelser evalueres og revideres med jevne mellomrom. Kvalitetsverktøyet for byggesak ble utviklet i 2004.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til [bedrekommune@ks.no](mailto:bedrekommune@ks.no)

## 2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for byggesak er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

## Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

### Resultat

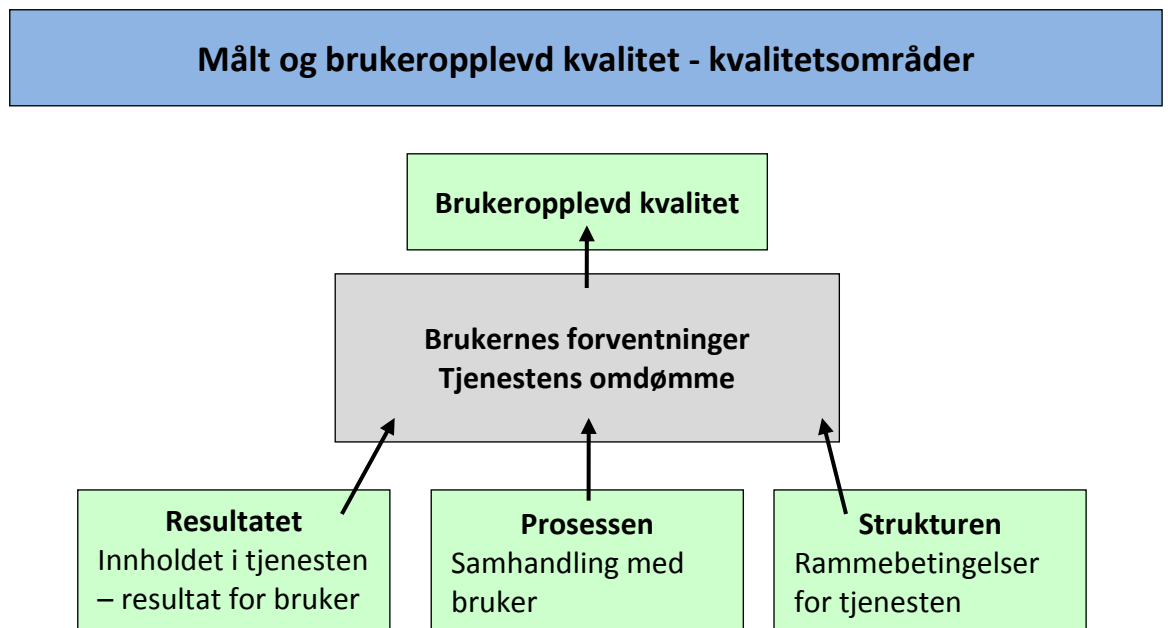
Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

### Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

### Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier). Brukerundersøkelsen for byggesak består av 5 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

For byggesak kartlegges følgende tre kvalitetsområder:

<b>Resultatet</b>	<b>Proessen</b>	<b>Strukturen</b>
Resultat for brukerne	Respektfull behandling Pålitelighet	Tilgjengelighet Informasjon

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

### 3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for byggesaksbehandling skal gi et inntrykk av hvordan personer som har søkt om en form for byggetillatelse opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

#### Spørreskjema

I spørreskjemaene blir brukerne bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er «*svært liten grad*» eller «*svært misfornøyd*» og 6 er «*svært stor grad*» eller «*svært fornøyd*». Det er også mulig å svare «*Vet ikke*».

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

### 4 Gjennomføring av undersøkelsen

#### Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer som har søkt om en eller annen form for byggetillatelse. Det er satt som avgrensning at søknaden må ha vært til behandling i løpet av det siste året, men det er ikke noe krav om at all saksbehandling er gjennomført i løpet av dette året.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.<sup>1</sup>

## **Metoder for gjennomføring av undersøkelsen**

### **Svare på internett**

Vi anbefaler at brukerne får tilsendt/utdelt spørreskjemaet hvor engangspassordet er påsatt. Skjemaene skrives ut fra [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no). Brukere av byggesakstjenesten vil deretter kunne svare på undersøkelsen på internett. Man går inn på portalen [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) ved å trykke på «svare på undersøkelse» og taster inn engangspassordet som står på spørreskjemaet. Når engangspassordet er brukt og skjemaet er sendt, vil det ikke være mulig å bruke passordet om igjen.

Denne metoden er den mest tidsbesparende for administrasjonen, men kan føre til lav svarprosent. Det kan derfor være lurt å stille en pc til disposisjon på et egnet sted på servicetorget, biblioteket eller byggesaksavdelingens lokaler slik at de som ikke disponerer pc hjemme, også kan besvare spørreskjemaet.

### **Postal spørreundersøkelse**

Ettersom det skal foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte. Når det gjelder byggesak anbefales at spørreskjemaene sendes i posten med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Svarkonvolutten skal være adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

## **Anonymitet og personvern**

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

---

<sup>1</sup> Dokumentet finner du på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) under fanen veiledninger.

## Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutt og sender det til kommunen.

## Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

## 5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er det forskjell i brukernes fornøydhet ut fra hva deres søknad gjelder? Er brukere i en del av kommunen like fornøyde som brukere i en annen del av kommunen? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.

- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.



## Vedlegg

### *Forslag til standard informasjonsbrev - byggesaksbehandling*

*Dette forslaget er skrevet ut fra at dere følger forslaget til standard organisering av brukerundersøkelsen. Dersom dere velger en annen fremgangsmåte, må introduksjonsbrevet justeres.*

*Dato:*

*Til brukere*

### ***Brukerundersøkelse for byggesaksbehandling***

*Vi arbeider med å skape en bedre byggesaksbehandling. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever kvaliteten på våre tjenester.*

*Vi har derfor laget en brukerundersøkelse og håper du har anledning til å delta. Ved å svare på spørsmålene vil du gi oss god oversikt over hva vi bør bli bedre på.*

*Vedlagt finner du spørreskjemaet og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.*

*Du kan også gå inn på Internett på adressen [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no) og bruke passordet for å svare på brukerundersøkelsen der.*

*Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.*

*Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape bedre kvalitet i byggesaksbehandlingen.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

*xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*

*xxxxxxxxxxxxxxxx*

*Vedlegg: Spørreskjema og frankert svarkonvolutt*

## Spørreskjema byggesaksbehandling

### Til brukerne

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om kvalitet som vi ber deg svare på. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er «*svært liten grad*» eller «*svært misfornøyd*» og 6 er «*svært stor grad*» eller «*svært fornøyd*». Det er også mulig å svare «*Vet ikke*».

Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

### RESULTAT FOR BRUKER

Hvor fornøyd er du med:

1. Forutsigbarheten i saksbehandlingen?
2. Kvaliteten i saksbehandlingen?
3. Faktisk saksbehandlingstid/svartid?

### RESPEKTFULL BEHANDLING

I hvor stor grad synes du byggesakskontoret:

4. Behandler deg med høflighet og respekt?
5. Møter deg med vennlighet?
6. Tar deg på alvor?

### PÅLITELIGHET

I hvor stor grad stoler du på at:

7. Dine rettigheter som bruker blir ivaretatt?
8. Byggesakskontoret holder hva de lover?

### TILGJENGELIGHET

Hvor fornøyd er du med:

9. Åpningstid for oppmøte på kontoret?
10. Muligheten for timeavtale?
11. Muligheten til å få snakke med saksbehandler på telefon?

### INFORMASJON

Hvor fornøyd er du med:

12. Saksgangen som gjelder dine saker?
13. Generelle retningslinjer for byggesaker?
14. Hvilke tjenester byggesakskontoret kan yte?

## GENERELT

Til slutt vil vi stille deg et generelt spørsmål om hvordan du opplever den totale kvaliteten av de tjenestene du mottar

15. Hvor fornøyd er du helhetlig sett med byggesaksbehandlingen?

---

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i byggesaksbehandlingen?

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

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

*Takk for hjelpen!*