



Faglig veileder for KS' Innbyggerundersøkelse



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	4
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	9
Vedlegg	14
Forslag til standard informasjonsbrev	14
Forslag til brev om påminnelse.....	15
Spørreskjema innbyggerundersøkelse	16

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen 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.

KS' Innbyggerundersøkelse ble tilgjengelig i 2009. Det har siden den gang vært foretatt enkelte endringer i undersøkelsen, både når det gjelder funksjonalitet og utforming.¹ I dag er spørreskjemaet i KS' Innbyggerundersøkelse tilgjengelig på bokmål, nynorsk og engelsk.

Fra 2017 vil undersøkelsen være modulbasert. Dette innebærer at noen dimensjoner/temaer blir obligatoriske, mens flesteparten av dem blir valgfrie. Obligatoriske dimensjoner/temaer vil være:

- Bakgrunnsspørsmål
- Tjenester fra din kommune – bruker
- Tjenester fra din kommune – inntrykk
- Kommunen som bosted
- Helhetsvurdering
- Dine opplevelser – tre fritekstfelt med tilhørende spørsmål

De resterende dimensjoner/temaer vil være valgfrie og må hakes av ved oppstart av undersøkelsen.

Spørreskjemaer må fra 2017 skrives ut fra verktøyet og vil ikke lenger ligge som en lenke til utskrift av pdf fra faglig veileder.

Tjenester fra din kommune har fått et nytt spørsmål knyttet til kulturskole. Kulturskole er en lovpålagt kommunal tjeneste.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

KS' Innbyggerundersøkelse henvender seg til det allmenne publikum – til innbyggerne – for å kartlegge deres vurderinger av sentrale sider ved situasjonen i egen kommune, kommunens virksomhet, holdninger og tillit til kommunen som sådan. Undersøkelsen er ment å være et verktøy som kan gi kommunen informasjon om bl.a. innbyggernes forventninger og kommunens omdømme i befolkningen. Denne informasjonen kan brukes både til å videreutvikle kommunens dialog med innbyggerne og som grunnlag for kommunal styring.

¹ Blant annet har et pilotnettverk bestående av 14 kommuner gitt tilbakemeldinger på bruk av undersøkelsen.

Innbyggerundersøkelsen består av tre hovedtemaer:

- Kommunens omdømme som tjenesteleverandør
- Kommunen som bosted
- Befolkningens tillit til at lokaldemokratiet fungerer

Kjennetegn ved en innbyggerundersøkelse

Innbyggerundersøkelser, gjerne også kalt for «borgerundersøkelser», søker å fange opp innbyggernes vurderinger som deltakere og meningsbærere om kommunen på forskjellige områder. I innbyggerundersøkelsen stilles det et begrenset antall spørsmål om kommunale tjenester. Det er ikke nødvendig med egen erfaring med tjenesten for å kunne svare på disse spørsmålene. I KS' Innbyggerundersøkelse skilles det mellom de som har egen brukererfaring med tjenestene og de som har et inntrykk av tjenestene. Det er vanlig at innbyggerne uten erfaring gir en noe lavere skår enn innbyggere med erfaring fra tjenesten (dvs. brukerne). Differansen i skår mellom de to gruppene kalles gjerne for «omdømme-gap».

Det finnes også andre undersøkelser som måler innbyggernes tilfredshet med offentlige tjenester. I 2009 ble det gjennomført en nasjonal innbyggerundersøkelse med Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) som ansvarlig.² Datainnsamlingen er foretatt av Synovate. Resultatene fra denne undersøkelsen er fritt tilgjengelig, men resultatene presenteres ikke for enkeltkommuner. I tillegg har også TNS Gallup gjennomført tilsvarende undersøkelser.

3 Forberedelser

Innbyggerundersøkelsen er tilgjengelig www.bedrekommune.no og svarene kan enten gis på nettet eller på papir. Dersom innbyggerne svarer på papir, må kommunen sørge for at svarene i ettertid blir registrert elektronisk. Det er med andre ord minst arbeid for kommunen om innbyggerne svarer på nettet.

Hovedtemaer og spørsmål

Tabellen under gir en oversikt over hovedområder og tema/spørsmål i KS' Innbyggerundersøkelse.

Områder	Tema/spørsmål
Bakgrunnsvariabler	Kjønn, alder, utdanning, husstandstørrelse, boligtype, botid, fødested
Tjenestetilbud	Kommunale tjenester
Forhold i kommunen	Næring og arbeid Transport og tilgjengelighet Miljø (vannkvalitet, luftforurensing,

² Initiativet til Innbyggerundersøkelsen ble tatt av Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) og FAD var ansvarlig for utviklingen av undersøkelsen, og er nå overordnet departement, faglig bestiller og samarbeidspart i prosjektet.

	støyfrihet) Klima Natur, landskap og friluftsliv Levekår Bomiljø og senterfunksjoner Servicetilbud Boligtilbud Kultur og idrett Utbygging og utvikling Trygghet Kommunen som bosted
Demokrati og deltakelse	Møte med din kommune Tillit

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Innbyggerundersøkelsen innledes med noen utvalgte bakgrunnsspørsmål hvor innbyggeren blir spurt om kjønn, alder og andre kjennetegn. I KS' Innbyggerundersøkelse er bakgrunnsvariablene obligatoriske og kan derfor ikke velges bort.

Disse bakgrunnsvariablene har to formål. Det første er å finne ut om de som har svart utgjør et representativt utsnitt av befolkningen. Kommunen kan for eksempel få svar på i hvilken grad alderssammensetningen til de som har svart på undersøkelsen samsvarer med alderssammensetningen til de som bor i kommunen. Spesielt ved lav svarprosent kan dette være nyttig informasjon. Bakgrunnsvariabler gir mulighet for å avdekke om det er systematisk frafall blant respondentene, er det noen innbyggergrupper som har en annen svarprosent mv. Når resultatene skal analyseres, vil en gjennomgang av frafallet stå sentralt.

For det andre vil bakgrunnsspørsmålene gi kommunen mulighet til å se om tilfredsheten er forskjellig mellom ulike innbyggergrupper. Det kan være ulike oppfatninger mellom unge og gamle, utdanningsnivå kan ha betydning for oppfatningen, botid i kommunen kan forklare forskjeller, osv. Dette kan gi et bedre grunnlag for å iverksette riktige tiltak for ulike innbyggergrupper, m.a.o. gi mulighet for i større grad å kunne målrette tiltakene.

Dele inn kommunen i ulike geografiske områder

Det er vanskelig å gi en fullgod oppskrift på hvordan kommunen skal sette opp undersøkelsen etter geografiske områder, da norske kommuner er svært forskjellige. Kommunen må selv definere inndelingen ut fra hvilke geografiske rapporter kommunen vil ha. Eksempel på inndeling kan være kommunedel, bydel, bygder, tettsteder, skolekretser m.m. Kommunen kan få bistand fra Kommuneforlaget til dette når undersøkelsen settes opp. En slik inndeling er helt sentral hvis kommunen ønsker å få resultater fordelt på ulike geografiske områder.

Opplegg for involvering av berørte parter og informasjon til innbyggerne

Gode datainnhentingsmetoder, relevante spørsmål og en god analyse er nødvendige, men ikke tilstrekkelige betingelser for at slike undersøkelser skal få betydning og gi merverdi for kommunen. Det er *oppfølgingen* i egen kommune som gjør at resultatene brukes som bidrag til at kommunen etablerer et bedre grunnlag for sin innbyggerdialog. En vellykket oppfølging krever blant annet at kommunen avklarer *hvem som skal involveres og hvordan involveringen skal skje*. Vi anbefaler at kommunen avklarer dette allerede *før* undersøkelsen starter og lager en plan for involvering.

Formålet med involveringen er både å skape et bredest mulig eierskap til undersøkelsen og at undersøkelsen skal bidra til utforming av tiltak som gjør kommunen bedre i stand til å nå sine mål. Et generelt råd er å satse på en bred involvering tidlig i prosessen, gjerne med en mulighet for partene til å påvirke gjennomføringen av undersøkelsen. Det er derfor naturlig at undersøkelsen er drøftet og avklart med kommunens politiske organer *før* den gjennomføres. Informasjon og involvering av innbyggere på et tidlig tidspunkt kan bidra til å øke motivasjonen og gi høyere en svarprosent og mer pålitelige resultater.

4 Gjennomføring av undersøkelsen³

Målgruppe og utvalg

Alle kommunens innbyggere 18 år og over er i målgruppen for denne undersøkelsen.

I mange tilfeller er det ikke mulig å spørre alle innbyggerne, og det vil da være aktuelt å trekke et utvalg. Hvordan man trekker et utvalg, og hvor stort det skal være henger sammen med problemstillingen og hva man vet om populasjonen i forkant.⁴ Mange tror at utvalgsstørrelsen er knyttet til populasjonsstørrelsen. Dette gjelder imidlertid kun når populasjonen er svært liten, og da bør man uansett sende spørreskjemaet til hele populasjonen.

En tommelfingerregel er at man ikke bør ha færre enn 30 respondenter i utvalgene, dvs. i undergruppene.⁵ Men som en regel vil vi heller ikke trenge flere enn 60 respondenter. Endringene i usikkerhet er marginale dersom man har et større utvalg enn dette.

Utvalgets størrelse⁶

Når man snakker om *størrelsen på et utvalg* er det to forhold man må ta hensyn til:

Utvalgets størrelse etter frafall av respondenter. Dersom du ønsker et utvalg på 60 respondenter, bør du derfor sende ut spørreskjemaet til flere, fordi det er svært sjelden at

³ Se også heftet *God prosess* for tips til gjennomføring av undersøkelser. Heftet er tilgjengelig på bedrekommune.no

⁴ Populasjon er gruppen av enkeltindivider som vi ønsker å finne ut noe mer om (måle/analysere).

⁵ Respondenter er de personene som vi trekker ut til å svare på undersøkelsen.

⁶ Her gir en kort innføring, for en grundigere gjennomgang henvises det til faglitteratur om temaet.

man får en svarprosent på 100. Selv om man får 100 % svar, så kan det være slik at enkelte av skjemaene/svarene er mangelfulle og likevel ikke kan brukes. Det er ikke uvanlig at svarprosenten ligger på mellom 30 og 40 prosent i spørreundersøkelser. Med en forventet svarprosent på 30 må vi dermed sende ut 200 spørreskjema for å få inn svar fra 60 respondenter.⁷

Størrelsen på den minste undergruppen i utvalget. Ut fra undersøkelsens problemstilling kan det være aktuelt å se på ulike undergrupper slik som alder, geografiske områder osv. Hver slik inndeling danner undergrupper av utvalg. For at man i etterkant skal kunne trekke konklusjoner om populasjonen og si at utvalget er representativt, må hver undergruppe være trukket tilfeldig og ha en bestemt størrelse. Undergruppene kan ha ulik fordeling i populasjonen, og utvalget fra hver av gruppene kan følgelig ha ulik størrelse. Vi kan også veie resultatene i etterkant dersom vi ønsker å uttale oss om hele populasjonen.⁸

Trekking av utvalget

Først må man avklare de strategiske valgene basert på problemstilling og bruke den kunnskapen man har om populasjonen. Er det undergrupper man skal se nærmere på, og hvis så; hvilke ulike kjennetegn skal det totale utvalget dekke?

Når dette er avklart er det viktig at valgene innenfor hver gruppe skjer *tilfeldig*. Et slikt uttrekk kan gjøres med hjelp av for eksempel SPSS, Excel. Man kan nummerere personene/innbyggerne, trekke et tilfeldig nummer og deretter gjøre uttrekk basert på et forhåndsbestemt intervall. Trekker man tallet 14, og intervallet er 5 – så trekkes nummer 19, 24, 29 osv.

Noen huskereglene ved trekking av utvalg

- Utvalgsstørrelse er ikke avhengig av populasjonsstørrelse
- Ta hensyn til frafall og undergrupper, og gjør et tilfeldig uttrekk av respondenter
- Minimum 30, maks 60 respondenter i hvert utvalg (etter ev. frafall)
- KS anbefaler at alle blir spurt dersom antall brukere er færre enn 60 personer

Trekking av et tilfeldig utvalg fra Det sentrale folkeregisteret (DSF)

Den enkleste måten å gjøre et tilfeldig uttrekk blant kommunens innbyggere, er ved et uttrekk fra Det sentrale folkeregisteret (DSF). EVRY (tidligere EDB/Ergogroup)⁹ er enedistributør av DSF på vegne av Skattedirektoratet. Med dette menes at selve uttrekket vil bli foretatt av EVRY, mens søknad om tilgang sendes til Skatteetaten ved det lokale skatte/-folkeregisterkontoret.¹⁰ Det er viktig å beregne god nok tid til å få utvalget på plass, da det er flere steg på veien frem mot tilgang på adressene, og dermed mulighet for utsendelse.

Nedenfor skisseres fremgangsmåten for søknad om uttrekk fra DSF:

⁷ Utregning: $60/0,3=200$

⁸ Jo større variasjon det er i populasjonen, jo flere variabler kan det være ønskelig å ta med når man gjør utvalgene. Men husk at variablene (slik som for eksempel alder, geografi) igjen har verdier (18-24 år, 25-29 år osv.). Dette skaper en ytterligere inndeling i underutvalg.

⁹ Heretter kalt bare for EVRY.

¹⁰ Flere kommuner har erfaring med å foreta et slikt uttrekk, bl.a. Sarpsborg og Gjøvik.

1. Send søknad til Skatteetaten – det lokale skatte-/folkeregisterkontoret om bruk av sist oppdaterte folkeregisteropplysninger (pr. dato). Oppgi at EVRY skal foreta uttrekk og datautkjøring.
2. Gjør avtale med EVRY om oppdraget (inndeling og antall i uttrekk) på denne epostadressen ajour@evry.com – og at klarsignal for kjøring av uttrekk og dataoverlevering til kommunen først skal skje når klarsignal blir gitt fra Skatteetaten (avd. folkeregisteret).
3. Svaret fra Skatteetaten kan innebære krav om at melding sendes Datatilsynet om den planlagte behandlingen. I tillegg kan tillatelsen bli gitt med definerte vilkår. Skatteetaten kan be om få tilsendt: skriftlig stadfestelse av at kommunen godtar vilkårene, informasjonsskriv til innbyggerne som oppfyller angitte vilkår, samt bekreftelse på mottatt melding fra Datatilsynet.
4. Registrer melding til Datatilsynet på internett - <https://www.datatilsynet.no/personvern/Melding-og-konsesjon/Meldeskiema/>
Husk å bekrefte mottakskvitteringen fra Datatilsynet.
5. Send brev til Skatteetaten med informasjonen som er etterspurt, inkludert informasjonsbrevet til innbyggerne. Be Skatteetaten om å underrette EVRY om at de kan gjøre oppdraget for kommunen.
6. Skatteetaten sender klarsignal til EVRY.
7. CD med ønsket uttrekk fra DSF mottas i kommunen.

Etter mottak av adressene kan utsendelse av undersøkelsen iverksettes.

Metode for gjennomføring av undersøkelsen

Det anbefales å gjennomføre innbyggerundersøkelsen ved utsending pr. post. Kommunens konvolutter brukes ved utsendelse av undersøkelsen. Innbyggerne kan velge å svare på internett eller ved å returnere skjemaet i posten. Ved utsendelse av skjema legges det ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for innbyggerne å returnere skjemaet. Kommunen må selv registrere svarene som mottas i posten.

Når vi gjennomfører en spørreundersøkelse ønsker vi så høy svarprosent som mulig, altså å få inn svar fra flest mulig av dem vi spør. Å følge med på frafallet er viktig for å kunne vurdere kvaliteten på dataene. Ved å ha mulighet for å svare både på nettet og på papir, økes svarprosenten. Dersom man velger å gjennomføre en purring, vil alle bli purret også de som allerede har svart.

Kommunen kan på forhånd inngå en avtale med posten om å betale porto bare på skjemaene som kommer i retur.

For best mulig ivaretagelse av anonymitet og personvern bør utskrift og pakking av skjema skje i to omganger. Utskrift av spørreskjema med påført passord og pakking i konvolutt skjer i en omgang, påklstring av adresseetiketter i en annen. Dersom man ønsker svar fra ulike geografiske områder, må man passe på at adresseetiketter settes på konvolutter til respondenter i riktig område.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet i innbyggerundersøkelsen. Undersøkelsen er i dag ikke oversatt til andre språk enn engelsk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse innbyggerne. 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 innbyggeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutt og sender det til kommunen.

Det gjøres oppmerksom på at dersom en slik gjennomføring velges, så vil dette bryte med prinsippet om at alle svarer på undersøkelsen på samme måte.

Spørreskjema

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra www.bedrekommune.no. Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker som administrator av undersøkelsen. Alle skjemaer blir skrevet ut med et unikt passord i PDF-format. Passordet som er påført hvert enkelt skjema er nødvendig for at svarene skal kunne registreres. Bruk av passord er også med på å sikre respondentenes anonymitet. Det er mulig å hake av for likt antall skjemasider (tilpasset dobbeltsidig utskrift).

Innbyggerundersøkelsen er en krevende undersøkelse å gjennomføre. De fleste deler tar tid; det kan være hensiktsmessig å være flere til å pakke skjemaer og følgeskriv for utsendelse. Ved registrering av svar som kommer på papir, er det en fordel at en leser og en taster inn på portalen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på 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 innbyggerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige tabeller. I tillegg kan materialet brukes til å gjøre egne analyser. Vi vil her gi noen råd om hvordan en slik analyse kan gjøres, slik at også

personer uten tidligere erfaringer med slike analyser vil kunne gjøre seg nytte av materialet.¹¹

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 temaene.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på kommunens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike deltemaene. 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 temaer 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 temaene 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 geografiske områder eller grupper av befolkningen.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper i kommunen er like tilfredse: Er innflytterne like fornøyde som de som har bodd i kommunen lenge? Har unge og gamle de samme opplevelsene av kommunen? Klarer kommunen å ivareta de som bor i sentrum like godt som de som bor i utkanten 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 befolkningen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om kategoriene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune finnes det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike kategoriene.
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en innbyggerundersøkelse, 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. Innbyggerundersøkelsen kan gjennomføres for eksempel i tilknytning til kommuneplanarbeidet, og man får dermed faste referansepunkt for å se på utviklingen.

Vår anbefaling er å praktisere stor grad av åpenhet om resultatene både internt blant ansatte i kommunen og innbyggerne. Et spørsmål som kommunen må ta stilling til er om resultatene fra undersøkelsen skal dokumenteres i en egen rapport. Ved å utarbeide en rapport blir resultatene fra undersøkelsen lettere tilgjengelig.

Vi anbefaler at en slik rapport i så fall gjøres kortfattet og enkel og at den konsentrerer seg om å presentere hovedresultatene fra undersøkelsen. En slik rapport kan spres til ledere og

¹¹ Kommunen kan også hente ut til resultatene til videre bearbeiding for eksempel ved hjelp av analyseverktøy som SPSS. Se bedrekommune.no for mer informasjon om tilgang til dette verktøyet.

ansatte i kommunen, den kan legges ut på kommunens nettsider og den kan gi grunnlag for oppslag i media. På den måten kan rapporten danne grunnlag for en bred dialog, noe som igjen vil kunne bidra til at partene får eierskap til beskrivelse, analyse og tiltak.

Frafall og «skjeve» utvalg

Hvor mange og hvem vi får svar fra har betydning for hvor sikre resultatene er. I tabellen nedenfor er det slik at resultatet (i prosent) pluss/minus feilmarginen angir et såkalt 95 % konfidensintervall. Det forstås som om at vi med 95 % sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultatet. Dette forutsetter at målefeil og systematiske feil ikke forekommer. Hvis vi for eksempel har funnet ut at 60 pst. av utvalg på 1 000 innbyggere er fornøyd med servicekontoret i kommunen, gir dette ifølge denne tabellen en feilmargin på +/- 3 prosentpoeng.

Størrelsen på feilmargin i prosentpoeng						
Antall svar	95 % fornøyd	90 % fornøyd	80 % fornøyd	70 % fornøyd	60 % fornøyd	50 % fornøyd
50	+/-6	+/-8,3	+/-11,0	+/-12,7	+/-13,6	+/-13,6
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
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
1 000	+/-1,4	+/-1,9	+/-2,5	+/-2,8	+/-3,0	+/-3,1
1 500	+/-1,1	+/-1,5	+/-2,0	+/-2,3	+/-2,4	+/-2,5
2 500	+/-0,9	+/-1,2	+/-1,6	+/-1,8	+/-1,9	+/-2,0

Et problem som kan oppstå ved gjennomføring av spørreundersøkelser er at det er en høy andel med vet ikke svar (eller blanke). Erfaringsmessig kan det på KS' Innbyggerundersøkelse være en rekke spørsmål med en høy vet ikke andel, slik som for eksempel;

- Muligheter til å etablere egen virksomhet i din kommune?
- Kommunens innsats for å møte klimautfordringene?
- Muligheten for å skaffe seg tomt/leilighet/enebolig/rekkehus?
- Kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner?
- Muligheten for å påvirke kommunale beslutninger?
- Utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?
- Bevaringen av dyrket mark?
- Næringsutviklingen?

Dette er spørsmål hvor innbyggerne melder at de rett og slett ikke vet/har ikke vært involvert i problemstillingen mv. Antall svar med skår vil da bli betydelig lavere enn på andre spørsmål. Vi anbefaler at det fortrinnsvis legges vekt på å tolke andelen «vet ikke» i lys av hvilken innsikt kommunen mener/ønsker at innbyggerne bør ha på ulike tema.

Det kan også være slik at enkelte grupper av befolkningen er enten mer eller mindre tilbøyelige til å delta i denne typen undersøkelser. I 2009 oppga for eksempel 40 pst. av respondentene i innbyggerundersøkelsen å ha utdanning på universitets-/høgskolenivå. Dette er en høyere andel enn i befolkningen som helhet i kommunene som gjennomførte undersøkelsen. I tillegg er frafallet blant innvandrere gjerne større enn i den øvrige befolkningen.

Ved å foreta en veiing av dataene, kan noe av skjevheten kompenseres. Vi kan veie på variabler hvor vi kjenner til fordelingen i populasjonen. En slik vekting forutsetter bruk av statistikkverktøy, for eksempel SPSS.

Oppfølging i styringsdokumenter og informasjon til innbyggerne

Som nevnt innledningsvis omfatter innbyggerundersøkelsen tre hovedtemaer. Innbyggerne blir bedt om svare på spørsmål om tjenestetilbudet, om kommunen som bosted og demokrati og deltakelse. I dette avsnittet peker vi på hvordan de tre temaene kan følges opp i kommunens styringsdokumenter.

Tjenestetilbudet

I KS' Innbyggerundersøkelse blir både brukere og ikke-brukere spurt om henholdsvis sin erfaring og sitt inntrykk av ulike tjenester. Ved å spørre ikke-brukere vil en innbyggerundersøkelse gi informasjon om tjenestenes omdømme i befolkningen. Differansene i resultatene fra de to gruppene (brukere og ikke-brukere) er gjerne omtalt som et «omdømmegap».

Et godt omdømme er resultat av at kommunen leverer gode tjenester, og at den lykkes i å fortelle innbyggerne om dette. Det betyr at resultatene fra innbyggerundersøkelsen må brukes videre til å se på hva som kan være årsak til resultatet. For eksempel vil et noe svakt resultat både kunne være et uttrykk for at tilbudet ikke er så bra eller så kan det være at tjenesten ufortjent har fått et dårlig rykte. Tiltak kan først settes i verk etter at denne analysen er foretatt.

Dersom kommunen mener at en tjeneste ufortjent har fått et dårlig rykte, kan det være aktuelt for eksempel å starte et aktivt arbeid for å informere innbyggerne om kvaliteter ved tilbudet som blir gitt.

Det kan også være verdt å vurdere om kommunen skal foreta en gjennomgang av rutiner og fordeling av ansvar med sikte på en mer systematisk håndtering av omdømme.

Kommunen som bosted

Kommuneplanen er plandokumentet som gir den mest helhetlige behandlingen av kommunen som bosted. I innbyggerundersøkelsen berører flere av temaene kommunen som bosted. Resultatene på spørsmål knyttet til disse temaene kan være relevante som grunnlag i en kommuneplan. Hvilke temaer som er mest aktuelle kan imidlertid variere fra kommune til kommune. I en kommune kan det være senterfunksjonene som står i fokus, mens det i en annen kan være utvikling av gode transportløsninger.

Før innbyggerundersøkelsen gjennomføres kan det være hensiktsmessig med en vurdering av hvilke tema(er) som er mest aktuelle. Da undersøkelsen nå er modulbasert er mulighetene store for å velge de temaene som er mest relevante å få svar på på det aktuelle tidspunktet. For disse temaene kan det være verdt å vurdere om kommunen skal lage egne spørsmål i tillegg til de som finnes fra før. Slike spørsmål vil kunne gi kommunen mer målrettet innsikt i viktige forhold.

Utviklingen av kommunen som bosted har også betydning for kommunens økonomi. De økonomiske konsekvensene fanges opp i kommunens budsjett og økonomiplan.

Demokrati og deltakelse

Innbyggernes tilbakemeldinger kan gi grunnlag for å vurdere om prioritering av ressursene bør endres. De andre spørsmålene på dette området tar for seg temaene tillit og påvirkningsmuligheter. Mulighetene til forbedring av resultatene på dette området ligger trolig i første omgang gjennom å forbedre interne rutiner og organisering. Informasjon til innbyggerne og åpenhet i forvaltningen er viktig for å bygge tillit til innbyggerne.

Utvikling av organisasjon og styringssystem – informasjon om resultater

I de forrige avsnittene har vi pekt på betydningen av at berørte parter er involverte og at resultatene følges opp i kommunale styringsdokumenter. Dette er to viktige forhold dersom kommunen skal bruke resultatene fra innbyggerundersøkelsen som grunnlag for god kommunal styring. Flere kommuner har som en del av styringen koblet utvalgte svar fra en innbyggerundersøkelse med kommunens mål. På den måten kan man få en indikasjon på om kommunen når sine mål.

Etter at kommunen har gjennomført og analysert svarene, anbefales det å være åpne om resultatene og gjøre innbyggerne kjent med resultatene gjennom lokale medier, kommunens nettsider e.l. Eventuelle tiltak som kommunen planlegger å iverksette på grunnlag av resultatene, vil kunne øke innbyggernes tillit og igjen bidra til økt interesse for å si sine meninger om hvordan kommunen lykkes med å løse sine oppgaver.

Vedlegg:

Forslag til standard informasjonsbrev

Forslag til brev om påminnelse

Spørreskjema – bokmål (skjemaene kan skrives ut på bokmål, nynorsk og engelsk)

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev

Dato:

Til innbyggerne

Innbyggerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester og kommunen vi bor i. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med, og synspunkter på de tjenestene kommunen tilbyr. Vi vil også vite hva du mener om kommunen som bosted og om lokaldemokratiet.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss med å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer og synspunkter kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Svare på undersøkelsen

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen svaer.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på spørreundersøkelsen der. Du kan også fylle ut skjemaet og sende det i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt og skjer i henhold til Datatilsynets regler for personvern.

Resultatene fra undersøkelsen vil bli offentliggjort på kommunens hjemmeside/ nettsted/ lokalavis m.m.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen kan du gjerne ringe til xxxxxxx.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx XXXXX

Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.

Forslag til brev om påminnelse

Passord ...

Dato, Sted

Påminnelse om Innbyggerundersøkelse i kommune

Takk til deg som allerede har svart på innbyggerundersøkelsen. Vi er takknemlige for svarene vi har fått, og du som allerede har svart kan se bort ifra dette brevet.

Vi ønsker imidlertid flere svar og ber deg som **ikke** har svart på undersøkelsen om å svare. Spesielt deg i alder ?? og ?? trenger vi flere meninger ifra. Det tar ca. xx minutter.

Målet er å forbedre oss på områder der du ikke synes vi er gode nok. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine *gode* og *dårlige* erfaringer med de tjenestene vi tilbyr. Vi vil også vite hva du mener om kommunen som bosted, og lokaldemokratiet vårt.

Vi har spurt xxx tilfeldige innbyggere, og får kun se den endelige rapporten med kommentarene(om du har samtykket). Kommentarene vil ikke publiseres offentlig, kun brukes til intern forbedring.

Vi håper at du vil hjelpe oss å skape bedre tjenester til innbyggerne.

Svare på undersøkelsen på Internett

På spørreskjemaet finner du et engangspassord. Dette skal du bruke for å besvare undersøkelsen på Internettadressen **sva.bedrekommune.no**. Har du ikke tilgang, eller trenger hjelp til å svare, kan du få god hjelp og veiledning på Servicekontoret på Rådhuset, (man-fre:08-15.30), tlf., e-post til postmottak@.....kommune.no. De har datamaskiner tilgjengelig.

Vil du ha papirversjon kan du henvende deg til Servicekontoret, alle svar blir behandlet anonymt og skjer i henhold til Datatilsynets regler for personvern.

Frist for å svare:

Resultatene fra undersøkelsen vil bli offentliggjort på kommunens hjemmeside xx.kommune.no, facebook-siden, og i lokalavisa vår.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxx

Rådmann/ordfører

Spørreskjema innbyggerundersøkelse

Bakgrunnsspørsmål

Først ber vi deg svare på noen spørsmål vedrørende deg og din husstand

Kjønn

Mann Kvinne

Hvor gammel er du?

18-39 år 40-66 år 67 og eldre

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Grunnskole Videregående utdanning Universitet/høgskole

Antall personer i husstanden

1 person 2 personer 3 personer 4 personer 5 personer eller flere

Husstandsmedlemmenes alder? (Kryss av på flere alternativer dersom det er flere alderssammensetninger i husstanden)

0-17 år 18-39 år 40-66 år 67 og eldre

Hva slags bolig bor du i?

Enebolig Rekkehus/tomannsbolig Leilighet Hybel/hybelleilighet
Trygdebolig/omsorgsbolig Annet

Eierforhold?

Eier selv (selveier, borettslag el.l) leier

Hvor lenge har du bodd i kommunen?

0-4år 5-14 år 15 år eller mer

Hvor er du født?

Norge Norden Europa Utenfor Europa

Tjenester fra din kommune – bruker

Vi ber deg nå vurdere hvor fornøyd du er med noen av tjenestene fra kommunen. For spørsmål på denne og neste bolk ønsker vi svar fra deg som har brukt en eller flere av disse tjenestene. Dersom du ikke har brukt tjenesten, kan du krysse av der det står "nei". Du skal svare på en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Har du eller noen i din nære familie brukt kommunens servicetorg (der du møter i kommunehuset) de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med servicetorget?

Har du eller noen i din nære familie brukt internettbaserte tjenester i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med de internettbaserte tjenestene?

Har du eller noen i din nære familie benyttet barnehagene i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med barnehagetjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet grunnskolen (1-10 klasse) i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med grunnskolen?

Har du eller noen i din nære familie benyttet fritidstilbud til ungdom i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med fritidstilbudet til ungdom?

Har du eller noen i din nære familie benyttet hjemmehjelp fra kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmehjelpstjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet hjemmesykepleie i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmesykepleietjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet fastlegen i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med fastlegetjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet legevaktstjenesten i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med legevaktstjenesten?

Har du eller noen i din nære familie benyttet bibliotek/bokbussen i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med bibliotek/bokbussen?

Har du eller noen i din nære familie benyttet kulturskolen i kommunen de siste 12 måneder?

Hvis ja, hvor fornøyd var du med kulturskolen?

Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestetilbudet i kommunen?

Tjenester fra din kommune - inntrykk

Dersom du IKKE har brukt en eller flere av tjenestene, ønsker vi ditt inntrykk av disse tjenestene.

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd. Du kan også svare Vet ikke

Hvilket inntrykk har du av:

sevicetorget?

de internettbaserte tjenestene?

barnehagetjenesten?

grunnskolen?

fritidstilbudet til ungdom?

hjemmehjelpstjenesten?

hjemmesykepleietjenesten?

heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?

fastlegetjenesten?

legevaktstjenesten?

bibliotek/bokbussen?

kulturskolen?

Næring og arbeid

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med

muligheter til å få arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet?

muligheter til å etablere egen virksomhet i din kommune?

Transport og tilgjengelighet i kommunen

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
standard på veier og gater?
tilrettelegging for fotgjengere?
tilrettelegging for syklister?
kollektivtilbudet innenfor kommunen?
kollektivtilbudet inn og ut av kommunen?

Miljø i kommunen

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
kvaliteten på drikkevannet?
muligheten for sortering av avfall for gjenvinning?
henting av husholdningsavfall?
luftkvaliteten?
støynivået der du bor?

Klima

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
kommunens innsats for å møte klimautfordringene?

Natur, landskap og friluftsliv

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
tilrettelegging for friluftsliv?
hvordan kommunen tar vare på naturen og landskapet?

Levekår

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
oppvekstmiljøet for barn og unge?
kommunen som bosted for eldre?
kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner?
naboskap og sosialt fellesskap?

Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
møteplasser der du kan treffe andre?
folkeliv og aktivitet i kommunen?
ryddighet og renhold på offentlige steder?

Servicetilbudet

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv?
bank, post og forsikring?
butikktilbudet?

Boligtilbudet

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med muligheten for å skaffe seg

leilighet?
enebolig/rekkehus?
tomt?

Kultur og idrett

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
kulturtilbudet i kommunen?
muligheten til å delta i idrett?
andre fritidsaktiviteter?

Utbygging og utvikling

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
utviklingen av kommunesenteret?
utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?
næringsutviklingen?
bevaringen av dyrket mark?
ivaretakingen av friluftsområder?
leke- og aktivitetsområder?

Trygghet

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor trygt opplever du at det er
å bo og ferdes i din kommune?

Kommunen som bosted

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
området der du bor?
å bo i kommunen?
Regner du/dere med å bo i kommunen om tre år?

Ja

Usikker

Nei

Planlegger du/dere å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene?
(flere svar mulig)

Nei

Ja, til større bolig

Ja, til mindre bolig

Ja, til en mer sentralt beliggende bolig

Ja, planlegger å bygge egen bolig/kjøre nybygd

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

I hvilken grad vil du anbefale dine venner og bekjente å flytte til din kommune?

Møte med din kommune

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Hvor fornøyd er du med
hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter?
hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer?
muligheten for å påvirke kommunale beslutninger?
hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet?

serviceinnstillingen hos de ansatte i kommunen?
hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål?
informasjonen fra kommunen/bydelen?

Tillit

Har du i løpet av de 2 siste årene

Ja Nei

- engasjert deg i politiske saker, eks ved å kontakte folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg
- hatt verv eller oppgaver i fbm frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el.l
- hatt verv eller oppgaver i fbm kommunale tjenester, eks styrer/råd i skole eller barnehage, brukerråd el.l.
- deltatt på dugnad i nærmiljøet, foreldresamarbeid/kjøring

I hvilken grad

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Har du tillit til at

politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste?

kommunen behandler like saker likt?

kommunen følger lover og regler?

Helhetsvurdering

På en skala fra 1 til 6 der 1 er Svært lite fornøyd og 6 er Svært fornøyd

Tror du kommunen din har godt omdømme?

*Til slutt får du anledning til å bruke egne ord til å uttrykke dine opplevelser av kommunen
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 sjikane*

Ja, jeg samtykker til min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid

Nei

Fritekstfelt:

På hvilket område har kommunen LYKTES de siste to årene?

På hvilket område har kommunen IKKE lyktes de to siste årene?

Har du noen andre konkrete forslag til bedringer?