

Teknisk brukerveiledning for administratorer og rapportbrukere

Bedrekommune.no

KF, oppdatert August 2020



Innhold

Innhold.....	2
<i>Bedrekommune</i>	4
Innlogging.....	5
Åpningsbilde.....	6
Slik navigerer du	6
Brukere	6
Roller.....	7
Opprette ny bruker.....	9
Søke etter bruker	9
Endre bruker	10
Problemer med å endre/slette enheter eller roller på en bruker	11
Bytte mellom org.enheter	11
Struktur	12
Hvilke undersøkelser tilhører hvilke KOSTRA-tjenestekområder?.....	12
Org.enheter.....	13
Fane «Detaljer» for å gjennomføre endringer	13
Fane «Brukere»	13
Fane «Avansert», opprette og flytte enheter.....	13
Hvordan sette opp undersøkelsen	14
Fanen «Detaljer».....	15
Fanen «Tilpass undersøkelse»	16
Fanen «Tilleggsspørsmål».....	17
Fanen «Valgfrie spørsmål».....	17
Fanen «Engangspassord».....	17
Fanen «Engangspassord» og underfane «SvarUT».....	18
Fanen «Engangspassord» og underfane «E-post».....	19
Registrere respondenter	24
Importere respondenter.....	24
Importere respondenter på kommunenivå.....	25
Importere respondenter på enhetsnivå	26

Feilmelding ved import av e-postadresser.....	27
Legge inn respondenter enkeltvis.....	28
Foreta endringer på respondenter som er lagt inn i løsningen.....	28
Legge til ny respondent.....	29
Eksisterende respondent – nytt engangspassord	29
Eksisterende respondent – flyttes fra en enhet til en annen	29
Test utsendelse av undersøkelsen.....	30
Eksempel på tekst som kan legges inn og sendes til respondentene via e-post.....	30
Registrere antall som skal svare på undersøkelsen	31
Skrive ut passordlapper på papir.....	32
Skrive ut spørreskjema på skjema/papir.....	37
Fanen «Rapporter».....	38
Rapporten «Svarfordeling»	41
Rapporten «Bakgrunnsspørsmål»	41
Rapporten «Gjennomsnittlig tilfredshet»	41
Rapporten «Sammensatt Excel-rapport»	42
Rapporten «Kommentarrapport»	42
Rapporten «Excel-eksport rådata».....	42

Bedrekommune

Bedrekommune gjør det enkelt å planlegge og gjennomføre brukerundersøkelser. Siden undersøkelsene er strukturert med tanke på KOSTRA-tjenesteområder, får du også mulighet til å sammenligne resultatet fra din egen kommune med landsgjennomsnittet eller andre kommuner.

Har du planer om å gjennomføre en undersøkelse, ønsker du nok å komme i gang så fort som mulig. Vi vil likevel anbefale deg å sette av noen minutter til å lese gjennom den **faglige veilederen** som hører til undersøkelsen du skal gjennomføre. Det vil gi deg større forståelse for gjennomføringsprosessen og hva du må være oppmerksom på for de ulike undersøkelsene, slik at du unngår eventuelle fallgruver.

Å gjennomføre en spørreundersøkelse er en krevende prosess. Derfor har vi også laget en veileder for hvordan du sikrer en **God prosess** for undersøkelser i din kommune og et representativt resultat. Du finner både faglige veiledere og veileder for God prosess på bedrekommune.no.

Innlogging

For å logge inn som administrator eller rapportbruker, gå inn på nettsiden www.bedrekommune.no. Klikk på **Administrer undersøkelse** øverst til høyre på siden.



Fyll inn påloggingsfeltene med e-postadresse og passord. Klikk på **Logg inn**.

For å opprette nytt passord klikke på **Har du glemt passordet?** og følge veiviseren..

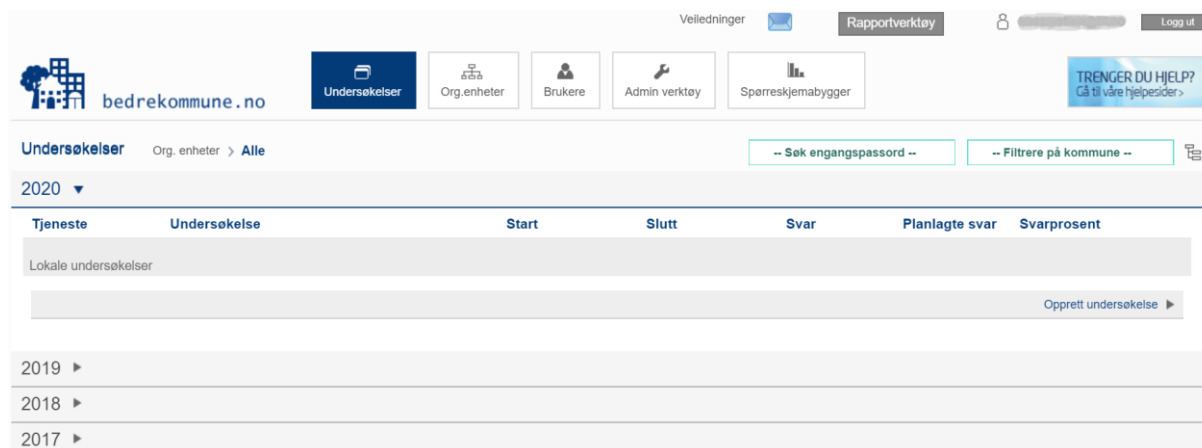
MERK!

Om du ikke får logget på med ditt brukernavn og passord, sjekk påloggingsbildet om det er bedrekommune.no eller 10-Faktor. Dette er to adskilte systemer og du har muligens forskjellige brukernavn og passord.

Åpningsbilde

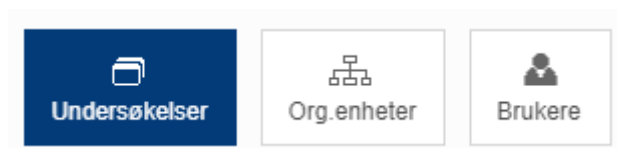
Åpningsbildet viser årets undersøkelse og tidligere års undersøkelse.

Ved å klikke på årstallet på venstre side fremkommer tidligere års undersøkelser.



Slik navigerer du

Som administrator navigerer du deg rundt ved hjelp av fanene øverst i portalen.



Undersøkelser gir deg alle valg for gjennomføring og etterarbeid av undersøkelser. Her kan du opprette engangspassord, velge bakgrunnsvariabler og registreringsperiode, og få tilgang til alle rapporter fra undersøkelsene. Det er også her du setter en sperre for antall besvarelser som må være inne før det er mulig å hente ut rapporten for en undersøkelse.

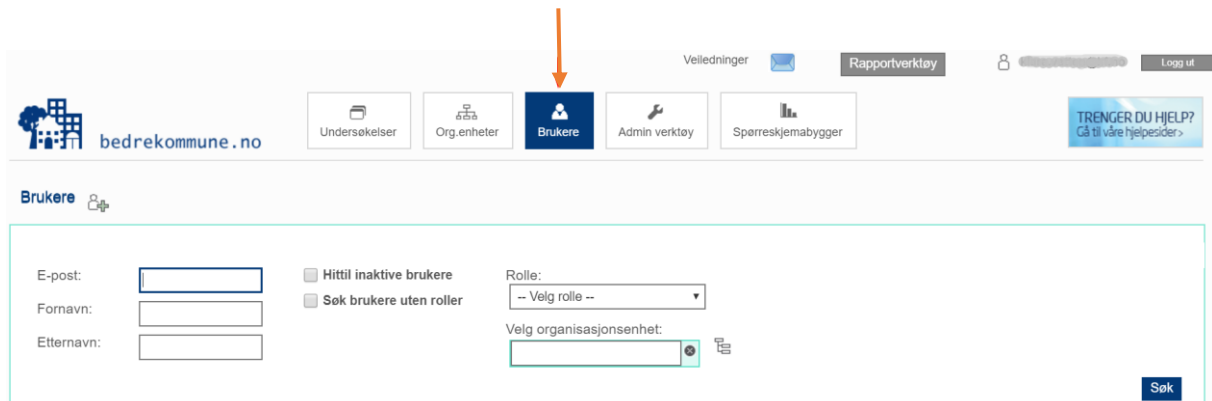
Org.enheter bruker du for å administrere strukturen og underenhetene for din kommune. Vi hjelper deg i gang med å automatisk gi kommunen din en overordnet struktur bestående av 18 KOSTRA-tjenesteområder, slik at du enkelt kan sammenligne resultatet med deg selv og andre. Du står fritt til å bygge øvrige deler av strukturen selv.

Brukere viser brukerdataen din, hvor du kan søke opp og opprette nye brukertilganger til administrator og rapportbrukere.

Brukere

Alt arbeid med brukertilganger gjøres under knappen **Brukere**. Med *bruker* menes de som skal jobbe inne i systemet. Her kan det legges til/slette og endre brukere.

Systemet er basert på en hierarkisk oppbygging av enheter. Personer med brukertilgang har innsyn til alle resultater som ligger på det nivået de er registrert på, inkludert alle underenheter. Det går an å ha tilgang til flere enheter i systemet med samme brukertilgang.



Roller

Systemet tildeler ulike roller, rollen er førende for hva som er mulig å gjøre og se i systemet. Dersom det er mange som skal tildeles roller er det mulig å gjøre dette i en operasjon. Fremgangsmåten beskrives under *Importer Brukere*.

Rollen gitt i bedrekommune vil kun fungere i bedrekommune og har ingen link til 10-Faktor. For å ha en rolle i begge systemene så må opprettelse av bruker gjøres i de ulike systemene, Administratorer bør ha begge administratorrollene for å ha tilgang til alle tilleggsfunksjoner. Kommunen bør ha minst én administrator på kommunenivå, men vi anbefaler ikke flere enn 2 administratorer pr. kommune.

En administrator skal klargjøre og iverksette gjennomføring av undersøkelsene. Dette innebærer:

- Legge inn kommunens struktur, administrere undersøkelsen, dele ut engangspassord og ha kontakt med enhetsledere
- Administrere brukertilganger og roller til nye og eksisterende brukere, opp til sitt eget nivå i strukturen
- Hvis du kun skal administrere én undersøkelse, som medarbeiderundersøkelsen, tildeles rollen *Administrator for medarbeiderundersøkelsen*.
- KF tildeler også tilgang til 1 administrator i kommunen. Rådatafilen kan hentes ut på alle organisasjonsenheter, og er en Excel-fil med alle besvarelsene for enheten. Filen er klar til bruk for statistikkverktøy som SPSS

Administrator

For de som skal sette opp, administrere og sende ut undersøkelser i bedrekommune.no. Denne bør i tillegg gis til administratorer i 10-Faktor da den gir noen tilleggsfunksjoner som f.eks. å flytte enheter. Gir anledning til å gi/endre og fjerne tilganger. Lage/endre og flytte i

organisasjonsstrukturen. Sette opp og administrere undersøkelser. Brukere med denne tilgangen har innsyn i alle rapporter opp til sitt nivå i strukturen.

Administrator for medarbeiderundersøkelsen

For de som skal sette opp, administrere og sende ut medarbeiderundersøkelsen. Rollen gir mulighet til å gi/endre og fjerne tilganger. Lage/endre og flytte i organisasjonsstrukturen. Sette opp og administrere 10-FAKTOR. Utforme og sende ut e-post invitasjoner, dato for utsendelse m.m. Legge inn respondenter/e-post lister. Brukere med denne tilgangen har innsyn i alle rapporter.

Rapportbruker

For de som skal inn og hente ut resultat rapporter i innbyggerundersøkelser på gitt enhet.

Rapportbruker for medarbeiderundersøkelsen

Gir tilgang til å hente ut resultat rapporten av medarbeiderundersøkelsen på gitt enhet/sitt nivå.

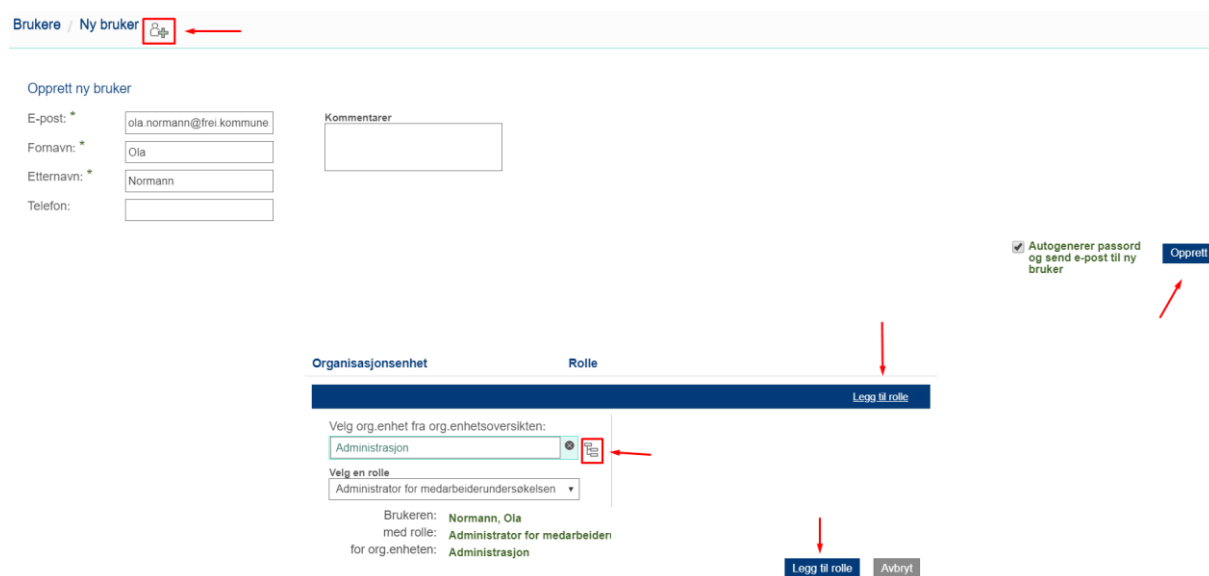
Respondent og rapportbruker

Gir tilgang til å ta ut rapporter på gitt enhet/sitt nivå og mulighet for manuelt å legge til og slette respondenter (e-poster)

Opprette ny bruker

For å opprette brukere og gi tilganger:

1. Gå til fanen **Brukere**
2. **Opprett ny bruker** ved å klikke på symbolet til høyre for Brukere som viser overkroppen til en person med et "+" tegn ved siden av
3. Skriv inn brukerens epost, fornavn og etternavn. Telefonnummer og kommentarer er valgfrie felt
4. Klikk **Legg til rolle**
5. Klikk på **struktur tre**-ikonet og velg enhet. Denne enheten blir valgt som **Primærenhet**. Det blir gitt tilgang til enheten og samtlige underenheter.
6. Klikk på **Velg en rolle** og tildel rolle(r).
7. Klikk på **Legg til rolle**. Gjenta dersom bruker skal ha flere roller.
8. Klikk på **Opprett**-knappen til høyre på siden. Brukeren blir opprettet i systemet og det sendes en e-post med påloggingsinformasjon til registrerte e-postadressen.



The screenshot shows the 'Opprett ny bruker' form. At the top, the breadcrumb 'Brukere / Ny bruker' is followed by a '+' icon in a red box with a red arrow pointing to it. The form has fields for 'E-post:', 'Fornavn:', 'Etternavn:', and 'Telefon:'. The 'E-post:' field contains 'ola.normann@frei.kommune'. There is a 'Kommentarer' text area. On the right, there is a checkbox 'Autogenerer passord og send e-post til ny bruker' which is checked, and an 'Opprett' button. Below the form, there is a table with two columns: 'Organisasjonsenhet' and 'Rolle'. The 'Organisasjonsenhet' column has a dropdown menu with 'Administrasjon' selected. To the right of the dropdown is a '+' icon in a red box with a red arrow pointing to it. The 'Rolle' column has a 'Legg til rolle' button. Below the table, there is a summary: 'Brukeren: Normann, Ola', 'med rolle: Administrator for medarbeiderundersøkelsen', and 'for org.enheten: Administrasjon'. At the bottom, there are 'Legg til rolle' and 'Avbryt' buttons. A red arrow points to the 'Legg til rolle' button.

Søke etter bruker

Gjøres under **Brukere**-knappen øverst på siden.

Rollen **Administrator** kommer automatisk opp ved søk etter en bruker. Søker du etter en bruker med en annen rolle, må korrekt rolle settes inn. Dersom det søkes etter en bruker som har høyere eller flere rettigheter enn deg selv, kan du erfare at bruker ikke dukker opp i søket.

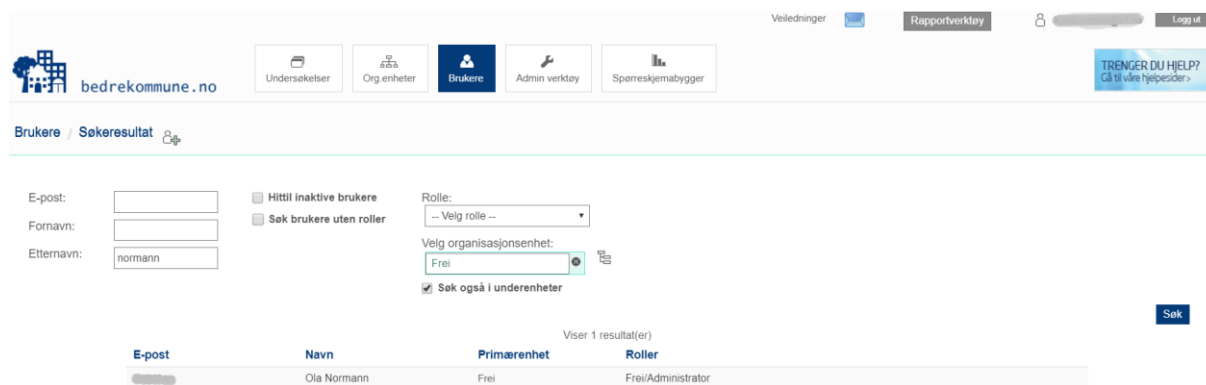
Det er mulig å foreta et søk på et element eller en kombinasjon av elementene:

1. *Organisasjonsenhet*. Systemet foretar søk kun på den enheten som er valgt. Blir søket foretatt på kommunenivå er det mulig å søke i samtlige underenheter ved å huke av for **Søk også i underenheter**

2. *E-post, fornavn eller etternavn*
3. *Rolle.* Velg rolle, klikk på knappen **Søk** på høyre side. Om du ikke vet hvilken rolle brukeren har, kan du måtte prøve å søke flere ganger ved å endre rollen

Informasjon som fremkommer om brukeren er **E-post, Navn, Primærenhet** og **Roller**. Hvis feltene har en strek over informasjon betyr det at brukeren er **slettet**. For å gjøre endringer på en bruker, klikk på e-postadressen for å komme inn på brukeren. Inne på bruker er det mulig å se **Status** på bruker, om bruker er *aktiv, slettet* eller *aldri innlogget*. Det ser når brukeren ble registrert, av hvem og når brukeren sist ble endret og av hvem.

For å se informasjon om din egen bruker, kan du klikke på e-postadressen din øverst på siden.



bedrekommune.no

Undersøkelser Org enheter Brukere Admin verktøy Spørreskjema-bygger

Veiledninger Rapportverktøy Logg ut

TRENGER DU HJELP? Gå til våre hjelpesider >

Brukere / Søkeresultat

E-post: ☐ Hittil inaktive brukere ☐ Søk brukere uten roller

Fornavn:

Etternavn: normann

Rolle: -- Velg rolle --

Velg organisasjonsenhet: Frei

☒ Søk også i underenheter

Søk

Viser 1 resultat(er)

E-post	Navn	Primærenhet	Roller
Ola Normann	Ola Normann	Frei	Frei/Administrator

Endre bruker

Søk opp bruker, klikk på *e-post* for å komme inn på bruker. Trykke på **Lagre**-knappen hver gang en endring blir gjort.

Det er mulig å endre på:

1. **E-post, Fornavn, Etternavn, Telefon og Primærenhet.**
Når ønskede endring er gjort, klikk **Lagre**
2. **Organisasjonsenhet**
Her velger man hvilken enhet brukeren skal ha tilgang til. Velg riktig enhet ved å trykke på symbolet **organisasjonstre**
3. **Rolle**
Her blir tilgang/rolle til valgte enhet gitt. En bruker kan ha flere tilganger til flere enheter. Om brukeren skal ha flere tilganger gjentas prosessen.
For å legge til en rolle, trykk på **Legg til rolle**
Velg den rollen brukeren skal ha under **Velg en rolle**
Trykk på knappen **Legg til rolle** og **Lagre**
4. **Slette rolle**
For å fjerne en rolle, klikk på **X**

5. Gjenopprett bruker

Klikk på bruker (denne har en strek over seg) og klikk på knappen *Gjenopprett Bruker*

6. Endre passord

Klikk på knappen *Endre passord* for å endre eget eller andres passord

7. Kommentarer

Fritekst-felt

8. Logg inn som denne brukeren

Er en funksjon for utvalgte KF-administratorer som administrerer løsningen slik at de skal kunne se det samme som brukeren som melder om problemer.

Problemer med å endre/slette enheter eller roller på en bruker

Opplever du problemer med å bytte **Organisasjonsenhet** eller **Rolle** kan årsaken være **Primærenhet**. Alle brukere **MÅ** ha en primærenhet, og ofte er dette den første enheten som brukeren får tilgang til. Man kan ikke slette roller som står som **Primærenhet**. Har bruker tilgang til en feil eller gammel enhet, kan man endre til ny enhet ved å gjøre følgende:

1. Legg til ny **Rolle** på riktig **Organisasjonsenhet** først
2. Gå opp til feltet **Primærenhet** og endre til den nye enheten du valgte i punkt 1
3. Klikk på **Lagre**-knappen
4. Slette gammel rolle ved å trykke på **krysset** bak rollen.
5. Klikk på **Lagre**-knappen

Bytte mellom org.enheter

Dersom du har flere ansvarsområder og har tilgang til flere org.enheter kan du bytte mellom disse ved bruk av funksjonen «Bytt.org.enhet».



The screenshot shows the KF system interface. At the top, there is a navigation bar with the KF logo and the text 'Forenkler offentlige tjenester'. Below this, there is a header section with the text 'bedrekommune.no' and several buttons: 'Undersøkelser', 'Org enheter', 'Brukere', 'Admin verktøy', and 'Spørreskjemaoppgaver'. The main content area is titled 'Undersøkelser' and shows a table of survey results. A red box highlights the 'Bytt.org.enhet' dropdown menu, which is currently set to 'Feil' and has a list of options: 'Feil', 'Administrasjon', and 'Feil'.

Tjeneste	Undersøkelse	Start	Slutt	Svar	Planlagte svar	Svarprosent
Barnehage	Barnehage - Foreldre / foresatte	01.01.20	27.12.20	2	14	14 %
Barnesvinn	Barnesvinn - Foreldre / foresatte	01.01.20	31.12.20	1	1	100 %
Barnesvinn	Barnesvinn - Spørsmål til barn og unge	01.01.20	31.12.20	0	0	N/A

Struktur

Det første som må være på plass er korrekt organisasjonsstruktur fordi besvarelsene/svarene fra respondentene lagres på tilhørende enhet. Systemet leveres med standard oppsett av KOSTRA-tjenesteområder som du bygger din egen struktur ut i fra. For å kunne sammenligne resultater, er det viktig å lage en struktur som er uavhengig av kommunens nåværende organisasjonsstruktur og kan ligge fast over år. Du kan bygge så mange undernivåer som du trenger.

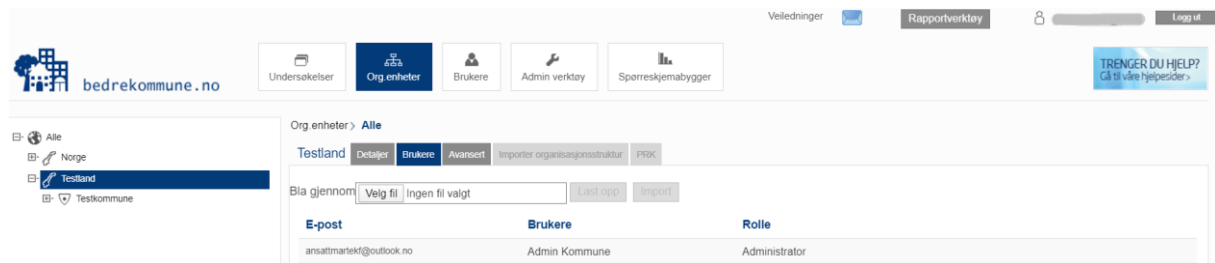
Hvilke undersøkelser tilhører hvilke KOSTRA-tjenesteområder?

Undersøkelsene i Bedrekommune er knyttet til 17 (+ Innbygger) KOSTRA-tjenesteområder. Hvert tjenesteområde har et symbol som gjør det enkelt å se hvilket område enheten du har opprettet tilhører. Slik er undersøkelsene knyttet opp mot de ulike KOSTRA-tjenesteområdene:

Brukerundersøkelse	KOSTRA-tjenesteområde
Barnehage – foreldre/foresatte	Barnehage
Barnevern – barn	Barnevern
Barnevern – foreldre/foresatte	Barnevern
Bibliotek	Kultur
Byggesaksbehandling	Teknisk virksomhet
Brukerundersøkelse for interne tjenester	Alle KOSTRA-områder
Kulturskole – elever/voksne	Kultur
Kulturskole – foreldre/foresatte	Kultur
Ergo- og fysioterapi	Kommunehelse
Helsestasjon	Kommunehelse
Innbygger	Innbygger
Medarbeiderundersøkelse	Alle KOSTRA-områder
PLO Dagsenter – Bruker	PLO Hjemmetjeneste
PLO Dagsenter – FORENKLET UTGAVE	PLO Hjemmetjeneste
PLO Hjemmetjenesten – Brukere	PLO Hjemmetjeneste
PLO Hjemmetjenesten – FORENKLET UTGAVE	PLO Hjemmetjeneste
PLO Institusjon – Beboere	PLO Institusjon
PLO Institusjon – Beboere – FORENKLET UTGAVE	PLO Institusjon
PLO Institusjon – Pårørende	PLO Institusjon
Psykisk helse – Bruker er 18 år eller eldre	Kommunehelse
Psykisk helse – Bruker er under 18 år	Kommunehelse
SFO	Skole barnetrinn
Skolehelsetjeneste – Foreldre/foresatte	Kommunehelse
Skolehelsetjeneste – Ungdomskole og videregående	Kommunehelse
Skolehelsetjeneste – Helsestasjon	Kommunehelse
Sosialtjenesten	Sosialtjeneste
Utviklingshemmede – Brukere	PLO Hjemmetjeneste
Vann og avløp	Vann, avløp og renovasjon/avfall

Org.enheter

Alt arbeid med å endre strukturen skjer under knappen Org.enheter. Endringer som foretas i strukturen påvirker tidligere års struktur også. Det finnes fire faner under knappen Org.enheter, Detaljer, Brukere, Avansert, Importer organisasjonsstruktur.



Fane «Detaljer» for å gjennomføre endringer

Fanen **Detaljer**, viser informasjon om enheten, Enhetens navn, Enhetstype, Ekstern-ID osv. Det er mulig å endre enhetens navn, enhetstype, tjeneste eller ekstern-ID på en allerede opprettet enhet. Når ønskede endringer er gjort, trykk på knappen **Oppdater** nederst til høyre i bildet.

Fane «Brukere»

Viser informasjon om hvilke brukere (administratorer eller rapportbrukere) som har tilgang til den enheten du har merket av for på venstre side. Det er mulig å trykke på e-postadressen for å komme direkte til brukeren hvor man kan gjøre endringer på e-post, navn, primærenhet, roller/rettigheter, endre passord og slette bruker. Om det er bygget opp en struktur med Ekstern-ID er det her importen av Brukere/rapportbrukere skjer på en gang via en Excel-fil om man står på kommunenivå.

Vil du importere brukere manuelt, gjøres dette ved å trykke på knappen **Org.enheter** og fanen **Avansert**.

Fane «Avansert», opprette og flytte enheter

Under denne fanen er det mulighet å **Opprette underenheter** og **Flytte** enheter. **Slett**-knappen er kun tilgjengelig for KF administratorer som har ansvaret for løsningen. Årsaken til dette er at alle tidligere svar og historikk ligger på enhetene. Dersom en enhet slettes, forsvinner historikken. KF anbefaler å opprette en enhet som heter X-IKKE I BRUK og flytte disse enhetene hit.

Opprette nye enheter i strukturen:

1. Klikk på det nivået i strukturen på venstre side hvor en ny enhet skal opprettes
2. Klikk på fanen **Avansert** og knappen **Opprett underenhet**
3. Skriv inn navnet på enheten, fyll inn enhetstype, klikk **Ok**
4. For å opprette avdelinger klikker vi nå på den nye barnehagen og gjentar steg 2 og 3, til antall ønskede avdelinger er opprettet
5. Oppdater nettleseren for å se endringen (F5)

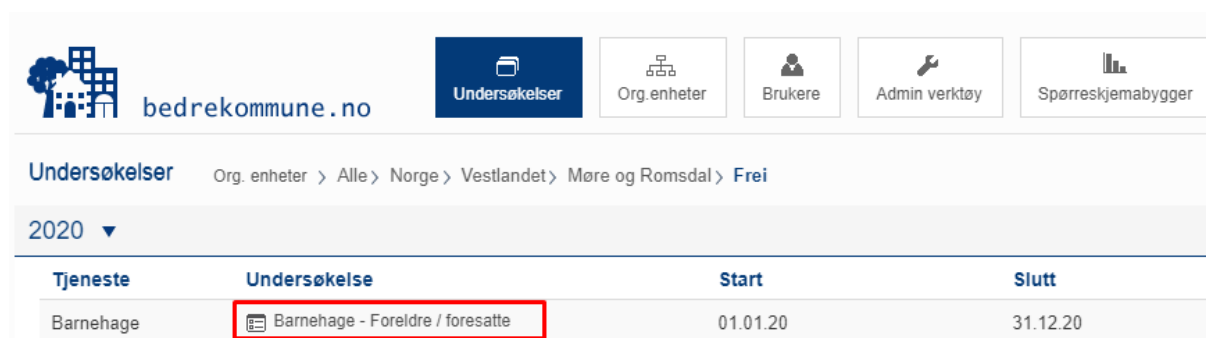
Flytte enheter

1. Klikk på den enheten i strukturen på venstre side som skal flyttes
2. Klikk på fanen **Avansert**, klikk **Flytt**
3. I strukturen klikker du på det nivået enheten skal flyttes til, klikk **OK**

Enheter som ikke er i bruk

Over tid endres ofte organisasjonsstrukturen og virksomheten kan oppleve å få enheter som ikke lenger ikke lenger er i bruk. Enheten inneholder som regel resultater fra tidligere år og vi anbefaler å samle gamle enheter på et nytt nivå, f.eks «**X – Ikke i bruk**». Siden enhetene sorterer seg alfabetisk, vil en enhet med dette navnet bli plassert nederst i strukturen og bli mindre synlig. Se over hvordan opprette en ny enhet.

Hvordan sette opp undersøkelsen

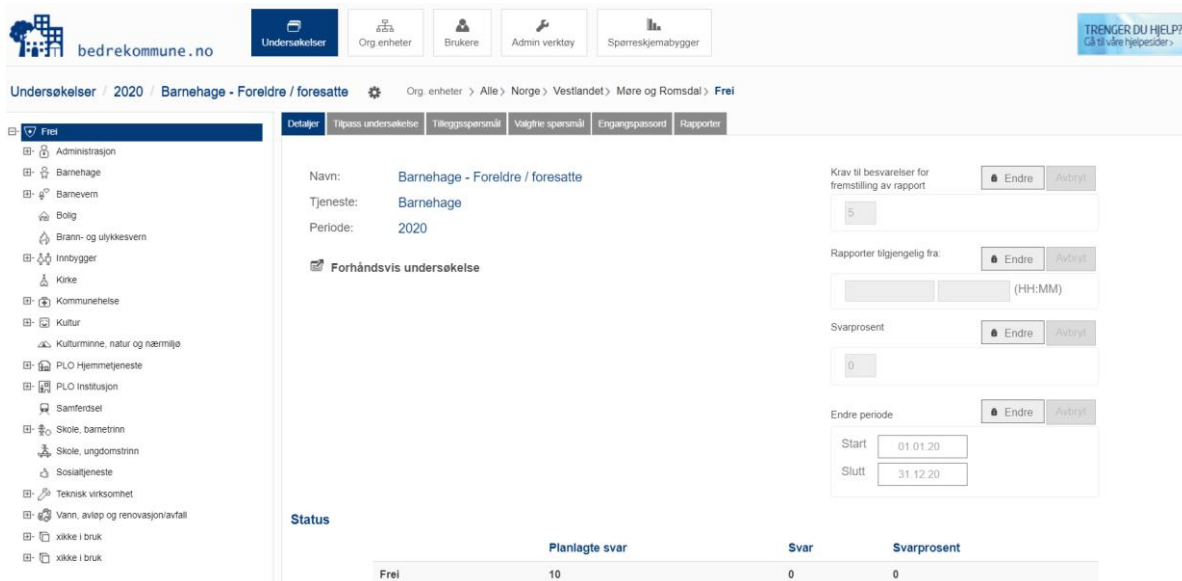


Tjeneste	Undersøkelse	Start	Slutt
Barnehage	Barnehage - Foreldre / foresatte	01.01.20	31.12.20

Alt arbeid med oppsett og utsendelse av undersøkelsen gjøres under knappen **Undersøkelser**. For å sette opp undersøkelsen, klikk på lenken til selve undersøkelsen. Strukturen som ble importert i begynnelsen av veiledningen vises på venstre side.

Det er anbefalt å gjøre de fleste innstillinger på øverste nivå i strukturen (kommunenivå) siden innstillingene vil arves nedover i strukturen og gjelde også alle andre enheter. Dersom det blir foretatt endring lenger ned i strukturen, vil disse endringene gjelde for enheten hvor endringen blir foretatt og alle underenheter. Endringene vil arve seg nedover. Merk at endringer gjort på et undernivå overskriver endringer som gjøres på et overnivå.

For å fjerne endringene på undernivået, må innstillingene fjernes. Kontroller at de endrede innstillingene arves nedover. Gjennomfør stikkprøver nedover i strukturen for å se at endringer foretatt på øverste nivå har arvet seg nedover.



Undersøkelser / 2020 / Barnehage - Foreldre / foresatte

Org. enheter > Alle > Norge > Vestlandet > Møre og Romsdal > Frei

Detaljer Tilpass undersøkelse Tilleggsoppgaver Valgte spørsmål Engangspassord Rapporter

Navn: Barnehage - Foreldre / foresatte

Tjeneste: Barnehage

Periode: 2020

Forhåndsvis undersøkelse

Krav til besvarelser for fremstilling av rapport: 5

Rapporter tilgjengelig fra: (HH:MM)

Svarprosent: 0

Endre periode: Start: 01.01.20, Slutt: 31.12.20

Status	Planlagte svar	Svar	Svarprosent
Frei	10	0	0

Fanen «Detaljer»

Ved å klikke på *Undersøkelser* så plasserer alltid systemet deg på fanen **Detaljer**. På høyre side i bildet må du ta stilling til:

Krav til besvarelser for fremstilling av rapport

Her fylles inn minimum antall besvarelser det må ha kommet inn på en enhet før man kan ta ut en rapport. Det anbefalte tallet er fem og tre er det laveste antall besvarelser.

Rapporter tilgjengelig fra

Her kan man legge inn dato og klokkeslett for når rapportene skal være tilgjengelige. Legger man inn dato og klokkeslett her, vil ikke rapportene være tilgjengelig for noen før denne datoen/klokkeslettet. Heller ikke administrator.

Endre Periode

Dette er start- og stoppdato for undersøkelsen, og står som 15.01 og 15.12 som standard. Det er spesielt viktig å legge inn en *Sluttdato* for når undersøkelsen skal være ferdig. Årsaken til dette er for at man skal få en endelig dato, slik at man kan gå inn å ta ut rapporter. Respondenter som prøver å svare etter datoen, vil få beskjed om at undersøkelsen er stengt. Hvis man ikke setter dato her, vil respondenter kunne svare etter at rapporter er tatt ut og rapportgrunnlaget kan derfor endre seg i etterkant. Når denne datoen endres på øverste nivå, kan man ikke endre den til å vare lenger på et undernivå. Da må man endre datoen på overnivået slik at det arver seg nedover i strukturen. Det kan være at man trenger å utvide sluttdato av forskjellige årsaker som for eksempel lav svarprosent, tidspress for noen respondenter osv.

Forhåndsvis undersøkelsen

Ved å klikke på lenken er det mulig å se hvordan undersøkelsen ser ut for respondentene.

Status

Nederst i bildet er det mulig å følge med på hvor mange svar som er kommet inn. **Planlagte svar, Svar og Svarprosent** avhenger av hvor i strukturen man er plassert på venstre side. Her er det mulig å se stauts på øverste nivå eller underenhetene.

Status

	Planlagte svar	Svar	Svarprosent
Frei	10	5	50
10-FAKTOR 1	10	5	50
Administrasjon	0	0	0
Barnehage	0	0	0
Barnevern	0	0	0
Bolig	0	0	0
Brann- og ulykkesvern	0	0	0

Fanen «Tilpass undersøkelse»

Her er det mulig å legge inn en velkomsttekst, avslutningstekst og en videresendingslenke.

Endre velkomsttekst

Avbryt

[header level="1"]Dette er en test.[/header]

Dette er en test.

Endre avslutningstekst

Avbryt

[header level="1"]Nok en test.[/header]

Nok en test.

Endre videresendings lenke

Avbryt

Gå videre til denne siden når undersøkelsen er ferdig utfyllt:

www.vg.no

Tekst som legges inn i **Endre velkomsttekst** vil vises i begynnelsen av selve undersøkelsen der man velger språk og samtykker.

Tekst som legges inn i **Endre avslutningstekst** vil vises på kvitteringssiden når respondenten har trykket på **Send inn undersøkelse**.

Ved å legge inn en lenken i **Endre videresendingslenke** vil respondenten bli videresendt hit når undersøkelsen er ferdig utfyllt og respondenten trykker på knappen **Ferdig**.

Fanen «Tilleggsspørsmål»

Denne fanen er for administrator i KF. Dersom det bestilles tilleggsspørsmål er det i denne fanen KF knytter tilleggsspørsmålene til Bedrekommune.

Merk at tilleggsspørsmålene kommer i en egen lenke. Informasjonsteksten som sendes til respondenter vil inneholde en lenke til Bedrekommune-undersøkelsen og en annen lenke til tilleggsspørsmål.

Ta kontakt med KF for spørsmål eller prisforespørsel på tilleggsspørsmål til Bedrekommune her: bedrekommune@kf.no

Fanen «Valgfrie spørsmål»

Under denne fanen er det mulig å fjerne ett eller flere av bakgrunnsspørsmålene og/eller kommentarfeltet. **Bakgrunnsspørsmål** og **kommentarfelt** er som standard slått på og må skrues av manuelt. Det eneste unntaket er Innbyggerundersøkelsen, hvor bakgrunnsspørsmålene ikke kan velges bort.

Fanen «Engangspassord»

I denne fanen fyller du ut flere innstillinger:

- Legger inn respondentene (altså de som skal svare på undersøkelsen) om man benytter seg av e-postadresser
- Legger inn dato for når undersøkelsen skal sendes ut og purres på automatisk.
- Endrer eller legger inn tekst med lenker som skal vises i e-posten som går ut til respondentene.
- Oppretter engangspassord (som man kan gi videre til en respondent via passordlapper eller selve undersøkelsen på papir/skjema).

NB: Det er anbefalt å gjøre innstillinger på øverste nivå i strukturen (kommunenivå) da innstillingene vil arves nedover i strukturen og gjelde også alle de andre enhetene. På denne måten gjør man kun innstillingene/endringene én gang.

Det benyttes unike engangspassord som inngang til medarbeiderundersøkelsen. Det er mulig å kombinere de ulike måtene å svare på, men vi anbefaler å benytte enten papir eller elektronisk svar, i alle fall pr enhet.

Engangspassord kan skrives ut på papir og delegeres til respondentene. Påloggingssiden for å svare står skrevet på hvert engangspassord.

Skjema kan skrives ut på papir og delegeres til respondentene, gjelder de respondentene som ikke har mulighet til å svare elektronisk. Virksomheten må registrere svaret manuelt i etterkant.

E-postutsending sender ut en unik lenke til hver respondent. Lenken sender respondenten direkte inn i medarbeiderundersøkelsen. Det er denne som oftest benyttes i Bedrekommune.

Fanen «Engangspassord» og underfane «SvarUT»

SvarUT-tjenesten brukes av mange kommuner, statlige virksomheter og en rekke IKS'er. Hovedfunksjonen til SvarUT er å formidle avsenders forsendelse via den kanalen mottaker har valgt. Noen av komponentene i løsningen er utviklet og eies av KS. Andre er koblet inn i løsningen.

SvarUT-tjenesten bruker disse nasjonale komponentene:

- ID-posten (Difi), forsendelse via sikre kanaler
- Altinn (Brønnøysundregistrene)
- Digital postkasse til innbyggere (Difi)
- Kontakt- og reservasjonsregisteret (Difi)
- Oppslag for digital adresse
- Det sentrale folkeregisteret (Skatteetaten)
- Enhetsregisteret (Brønnøysundregistrene)

Slik går du i gang:

1. Kommunen må signere en avtale med SvarUT/KS
2. Når det er utført gir du beskjed til KF om dette på bedrekommune@kf.no
3. KF aktiverer kommunen for bruk av SvarUT
4. Kommunen må opprette bedrekommune.no som et eget fagsystem og generere brukernavn og passord. Disse skal eksempelvis se slik ut:
5. Når du har opprettet brukernavn og passord, melder du det til KF på bedrekommune@kf.no
6. Deretter kan kommunen opprette respondenter under fanen *SvarUt* som da vil være tilgjengelig ved innlogging til bedrekommune.no
7. Respondentene som legges inn MÅ ha et 11-sifret fødselsnummer. Denne informasjonen henter kommunen inn selv. Du kan legge inn en og en respondent ved å klikke på knappen *Legg til mottaker* og fylle ut feltene. Adressefeltet er frivillig, men

alt annet MÅ fylles ut.

Legg til mottaker

Fødselsnr	
Fornavn	Etternavn
Adresse 1 (Frivillig)	
Adresse 2 (Frivillig)	
Adresse 3 (Frivillig)	
Postnr	Poststed

Last opp nå

Lukk

8. For å importere respondenter bruker du en fil i .CSV-format. Denne filen må inneholde:
 - a. <fødselsnr>
 - b. <fornavn>
 - c. <etternavn>
 - d. <adresse 1> (frivillig)
 - e. <adresse 2> (frivillig)
 - f. <adresse 3> (frivillig)
 - g. <postnr>
 - h. <poststed>
9. Logg inn i en foretrukket digital postkasse og se at meldingen har kommet frem. Du kan lese mer om digitale postkasser HER

Eksempel på filinnhold før import: [SKJERMBILDE]

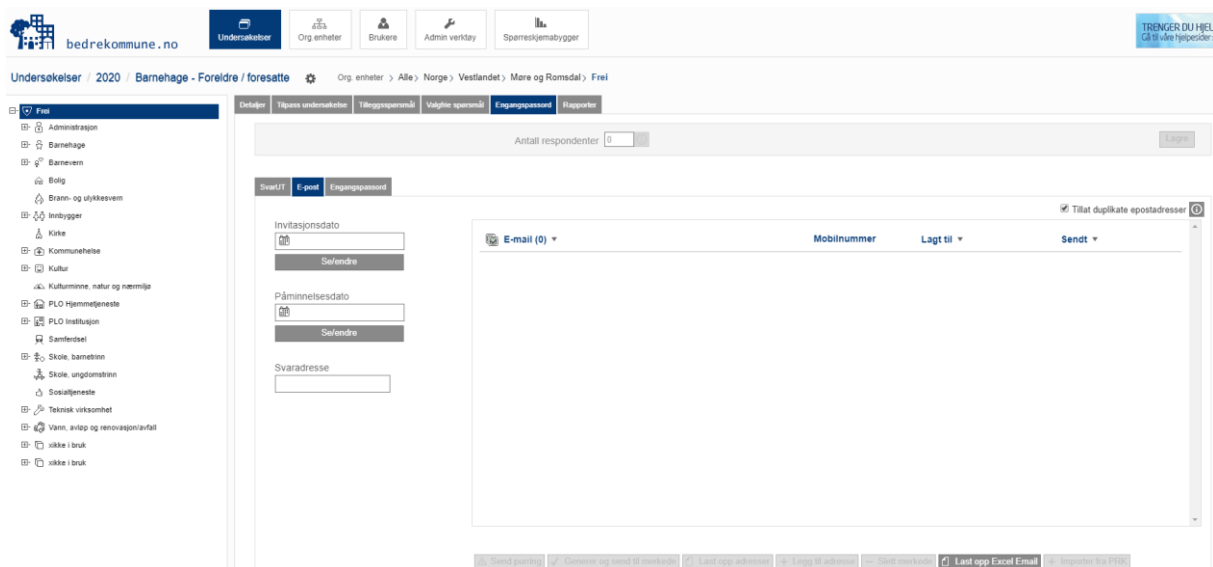
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	12345678912	Hans	Hansen				1534	Moss
2	26129323417	Testing	Testesen				1539	Vestby
3	10295494311	Ola	Normann				6104	Volda
4								

I grensesnittet vil det se slik ut: [SKJERMBILDE]

 Navn ▾	Adresse	Postnr	Poststed	Lagt til ▾	Sendt ▾	Status
☐ Hans Hansen		1534	MOSS	14/12/17		-
☐ Testing Testesen		1539	MOSS	14/12/17		-
☐ Ola Normann		6104	VOLDA	14/12/17		-

Fanen «Engangspassord» og underfane «E-post»

I Bedrekommune er det fanen **Engangspassord** og underfane **E-post** som benyttes for å distribuere undersøkelsen til respondenter. Se kapittel om hvordan legge inn/registrere respondenter for hvordan respondentene kan importeres eller legges inn. Andre oppsett på denne siden er:



Invitasjonsdato

Ved å legge inn en dato her vil epost med invitasjon til undersøkelsen gå ut automatisk. Datoen må være minst en dag frem i tid. Utsendelsen av epostene starter kl. 08:00 den datoen som settes og fortsetter i bolker/grupper til alle epostene er sendt. På denne måten hindres systemet i å bli overbelastet. Respondenter kan derfor oppleve å motta eposten på forskjellige tidspunkt, selv om de sitter i samme avdeling. Dette er helt normalt.

Ønsker du å sende ut undersøkelsen manuelt, må dette gjøres på hver eneste enhet med respondenter. Huk av for alle e-postadressene på enheten (eller kun de du ønsker å sende til om det ikke er alle), og trykk på knappen **Generer og send til merkede**. Systemet vil da sende ut en mail umiddelbart til alle som ligger på enheten.

Påminnellesdato

Her legges inn dato for automatisk utsendelse av eposten med påminnelse til de som ikke har svart. Datoen må være minst en dag frem i tid. Epostene starter utsending kl. 08:00 den datoen som settes og fortsetter i «bolker» eller grupper til alle e-postene er utsendt. For å purre flere ganger, må påminnellesdato endres på nytt etter første purring.

Det er mulig å sende purring manuelt ved å huke av for alle e-postadressene på en enhet eller kun de i enheten du ønsker å sende purring til, og trykke på knappen **Send purring**. Systemet sender ut epost umiddelbart til alle som ligger på enheten (om ingen har svart på undersøkelsen). Purringen går kun ut til den enheten du står i. De som allerede har svart på undersøkelsen vil ikke motta purringen.

Hvordan sende ut til forskjellige enheter på forskjellige tidspunkt:

Det er mulig å sende ut undersøkelsen til forskjellige tidspunkt til ulike enheter/avdelinger. Stå i ønsket enhet på venstre side, trykk på fanen **Engangspassord** og underfanen **E-post**, og sett inn dato for utsendelse og påminnelse. Husk at datoen må være minst en dag frem i tid.

Endre tekst i e-post invitasjon

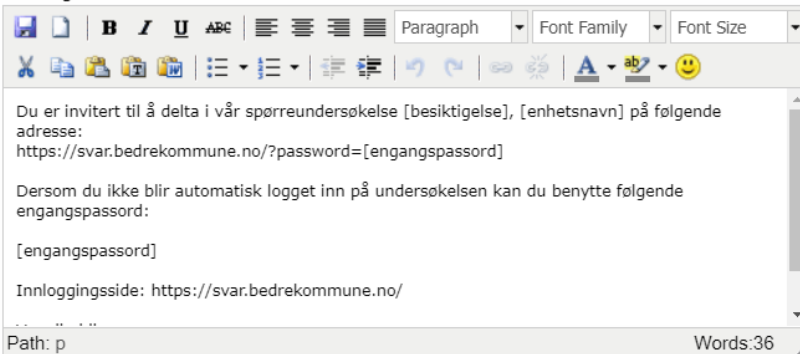
Det ligger en standardtekst i Bedrekommune som kan tilpasses før utsendelse. For å endre teksten, trykke på knappen **Se/endre** under **Invitasjonsdato**.

Emne og melding

Emne

Innlogging til undersøkelse [engangspassord]

Melding



The screenshot shows a rich text editor for composing an email. It includes a toolbar with icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and smiley. Below the toolbar, the email body text is displayed: "Du er invitert til å delta i vår spørreundersøkelse [besiktigelse], [enhetsnavn] på følgende adresse: https://svar.bedrekommune.no/?password=[engangspassord]". It continues with "Dersom du ikke blir automatisk logget inn på undersøkelsen kan du benytte følgende engangspassord: [engangspassord]" and "Innloggingsside: https://svar.bedrekommune.no/". At the bottom, it shows "Path: p" and "Words:36".

Sett inn:

- [] Tittel undersøkelse
- [] Enhetsnavn
- [] Engangspassord
- [] Lenke til undersøkelsen
- [] lenke
- [] Link to additional survey

Attached Survey

--- Velg ---

Sms varslings:

Hei, du har blitt invitert til å delta i undersøkelsen [besiktigelse] Klikk på lenken:

[https://svar.bedrekommune.no/?password=\[engangspassord\]](https://svar.bedrekommune.no/?password=[engangspassord])

Mvh Bedre Kommune

Lagre

Avbryt

Merk! Det anbefales ikke å endre setninger med [] og lenker, men heller legge til tekst over og under. Årsaken til at man ikke bør foreta endringer er fordi det ligger koder bak hvor systemet fletter inn informasjon. Husk å endre Mvh.

Det er også svært viktig at lenken til undersøkelsen ikke er klikkbar (blå) når teksten lagres, slik at eposten ikke blir markert som spam. Dersom lenken blir blå, *markerer* du hele lenken, *høyreklikker* og velger *Unlink*. [Skjerm bilde]

For eksempel står det følgende i standardteksten:

Du er invitert til å delta i vår spørreundersøkelse [besiktigelse], [enhetsnavn] på følgende adresse: og systemet vil flette inn den aktuelle spørreundersøkelsen der det står [besiktigelse]. Der det står [enhetsnavn] blir det flettet inn hvilken enhet respondenter ligger på. I lenkene vil det flettes inn engangspassord. Du kan også legge inn disse funksjonene selv ved å benytte knappene på høyre side.

Dette betyr/gjør knappene på høyre side:

- **[] Tittel undersøkelse**
Fletter inn tittelen på selve undersøkelsen i teksten. Vises i teksten som [besiktigelse]
- **[] Enhetsnavn**
Fletter inn enhetsnavnet i teksten slik at respondentene kan se hvilken enhet de svarer på. Vises i teksten som [enhetsnavn].
- **[] Engangspassord**
Fletter inn engangspassord i teksten. Dette er kun passordet og ikke som en del av en lenke. Vises i teksten som [engangspassord].
- **[] Lenke til undersøkelsen**
Legger inn lenken til selve undersøkelsen. Dette er kun lenken og inkluderer ikke engangspassord. Vises i teksten som <http://svar.bedrekommune.no>
- **[] lenke**
Legger inn lenken og fletter inn engangspassordet til undersøkelsen. Det er denne knappen man bruker om man ønsker at respondenten skal komme rett inn i undersøkelsen når de trykker på en lenke. Vises i teksten som [http://svar.bedrekommune.no?password=\[engangspassord\]](http://svar.bedrekommune.no?password=[engangspassord])
- **[] Link to additional survey**
Denne knappen legger inn en lenke til tilleggsspørsmål. Tilleggsspørsmålene holdes utenfor standardundersøkelsen ved å legges til i en ekstra lenke. På denne måten vil mailen som går ut inneholde to lenker. Én til selve undersøkelsen og én til tilleggsspørsmålene. Vi anbefaler at teksten inneholder god informasjon slik at respondenten forstår at det er lenker til to ulike undersøkelser. Tilleggsspørsmålene kan **bestilles ved å sende inn en bestilling til bedrekommune@kf.no**. KF bygger undersøkelsen og knytter den til kommunen. Først når dette er gjort kan kommunen finne tilleggsspørsmålene under «**Attached Survey**» nedenfor tekstene, velge den og trykke på **[] Link to additional survey** for å få linken lagt inn i teksten. Husk å meld inn til KF når slutt dato for undersøkelsen er, slik at vi får tilpasset en rapport på tilleggsspørsmålene før undersøkelsen er ferdig.

«Se/endre» påminnelsestekst»:

Påminnelsen går kun ut til de respondentene som ikke har svart på undersøkelsen når denne e-posten går ut.

Standardteksten i e-post er:

Dersom du har besvart undersøkelsen, se bort fra denne påminnelsen. Du er invitert til å delta i vår spørreundersøkelse på følgende adresse:xxx

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

Årsaken til at det står *Dersom du har besvart undersøkelsen, se bort fra denne påminnelsen* i teksten er fordi at eposten kan ha gått ut mens respondenten gjennomfører undersøkelsen og før respondenten trykker på *Send inn* når personen er ferdig med å svare på undersøkelsen.

«Svaradresse»

Det er mulig å legge inn en **Svaradresse**, slik at hvis en bruker trykker på **Svar** på e-postinvitasjonen, er det denne adressen som dukker opp automatisk i **Til**-feltet i eposten (selv om det er noreply@kf.no som er avsender).

Detaljer

Tilpass undersøkelse

Tilleggsspørsmål

Valgfrie spørsmål

Engangspassord

Rapporter

Antall respondenter 0

SvarUT

E-post

Engangspassord

Invitasjonsdato



Se/endre

Påminnelsesdato



Se/endre

Svaradresse

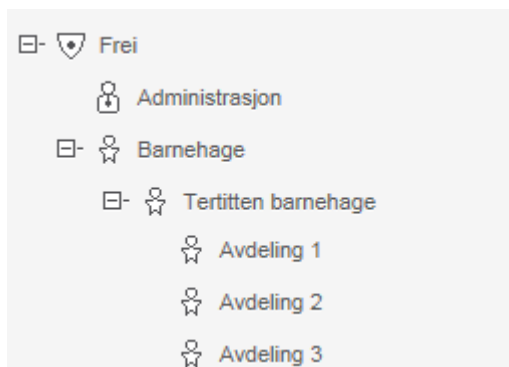
 E-mail (0) ▼

Registrere respondenter

Strukturen avgjør hvor respondentene skal plasseres. En viktig oppgave for administrator er å registrere korrekt antall ansatte på riktig enhet i strukturen. Det må ikke legges inn respondenter på både enhetsnivå og avdelinger, altså over- og undernivå.

Vårt eksempel innehar Barnehage som overnivå, Tertitten barnehage som undernivå og ytterligere tre undernivåer som er avdelingene.

Eksempel:



Administrator skal klargjøre Tertitten barnehage for gjennomføring av medarbeiderundersøkelsen.

Respondenter registreres på sine respektive avdelinger.

Er det for få besvarelser i f.eks Avdeling 2, vil disse besvarelsene aggregeres oppover i strukturen.

Rapportene som hentes ut på Tertitten barnehage vil inneholde Avdeling 2 sine resultater. Det vil derfor ikke være mulig å skille ut resultatene som er kommet inn på barnehagen. På overenheten vil det være mulig å ta ut en samlet rapport for alle tre avdelingene på Tertitten barnehage.

Importere respondenter

Det finnes tre måter å importere eller legge inn e-postadresser til respondentene. Dette gjøres under fanen **Undersøkelser** og underfane **Epost**.

1. Excel-format: Last inn alle e-postadresser via en Excel-fil som importeres på kommunenivå. Filen må KUN inneholde e-postadresser, som ligger i kolonne A:1, neste i A:2 osv. Adressene må ha ekte domener (f.eks .no, .com eller .org) og bestå av lovlig tegn. Æ, ø, å og kommaer er eksempel på ikke-lovlige tegn.
2. Filformat CSV: I Excel velger du Fil -> Lagre som. Bruk nedtrekkmenyen for Filtype og velg CSV (semikolondelt). Formatet krever at det ikke er flere arkfaner i filen.
3. Gå inn på hver enhet og registrer hver respondent manuelt.

Importere respondenter på kommunenivå

Under utarbeidelsen av organisasjonsstrukturen, ble hver organisasjonsenhet gitt en unik Ekstern-ID som var bestående av tall. Samtlige respondents e-postadresser må knyttes til korrekt **Ekstern-ID** i en definert mal i Excel-fil før denne kan importeres inn i 10-Faktor. Se eksemplet under. Utarbeid Excel ark hvor hver enkelt respondents e-postadresse knyttes til sin Ekstern-ID og last inn i bedrekommune.

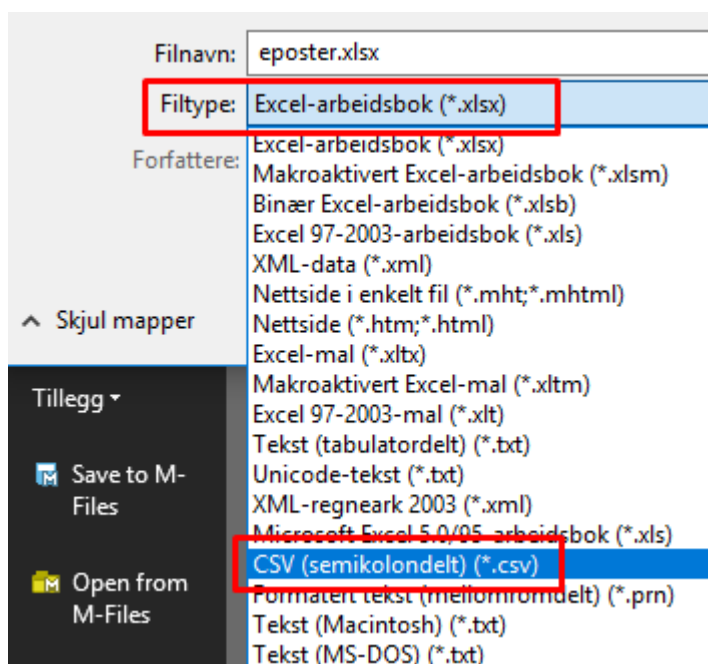
	A	B
1	Ekstern ID	E-postadresse
2	10101	ola.norman@kf.no
3	10101	testbruker@kf.no
4	10101	10faktor@kf.no
5	20101	ola.norman@kf.no
6	20101	bedrekommune@kf.no
7	20102	kf@kf.no
8		
9		

1. Trykk på knappen **Undersøkelser**
2. Velg øverste nivå (kommune) i strukturen på venstre side
3. Trykk på **Engangspassord**-fanen og underfane **E-post**
4. Trykk på knappen **Last opp Excel Email**
Knappen er kun tilgjengelig når man står øverst i strukturen
5. Trykk på **Bla gjennom** for å finne filen på din PC
6. Trykk **Last opp** og **Import**

Importere respondenter på enhetsnivå

Last inn alle e-postadressene på en enkelt enhet via en CSV-fil. Hvis du ønsker å legge inn alle respondenter på kun én av enhetene samtidig, kan dette gjøres ved å lage en Excel-fil med kun e-postadressene listet under hverandre i kolonne A. Lagre deretter Excel-filen som en **CSV (semikolondelt) (*.csv)** fil ved å velge dette under **Filtype**:

	A
1	ola.norman@kf.no
2	testbruker@kf.no
3	10faktor@kf.no
4	ola.norman@kf.no
5	bedrekommune@kf.no
6	kf@kf.no
7	
8	
9	



For å importere denne inn på enheten i bedrekommune, trykk deg inn på undersøkelsen, velg riktig org.enhet i strukturen på venstre side. Trykk på **Engangspassord**-fanen og **E-post**-underfane. Her kan du velge å legge inn alle e-postadressene samlet via en CSV-fil (**Last opp adresser**).

Følgende bilde vil dukke opp:

Trykk på **Bla gjennom** for å velge filen fra din PC. Huk av for **Bare E-post** da filen kun inneholder e-postadresser (og ikke telefonnummer). Trykk så på **Last opp nå** og **OK** for å importere.

Feilmelding ved import av e-postadresser

Om det oppstår det feil ved import, sjekk dette:

Mangler i e-postadressen

En eller flere e-postadresser kan inneholde tegnene æ, ø, å. Det kan være feil i adressen, for eksempel at deler av adressen mangler, som .no til slutt.

Sier systemet at det er feil på en linje, sjekk også 3-4 linjer både over og under oppgitt linje. Eksempel: «Feil i e-post på linje 35», sjekk alle e-poster fra linje 31 – 39.

Ugjenkjennbare tegn

Klipping og liming mellom forskjellige kilder kan noen ganger føre med seg formattering fra kilden som Excel eller importen fra Excel-arket ikke støtter. Det kan også være at navnet på enheten har et «mellomrom» bak enhetsnavnet. For å løse dette forsøk:

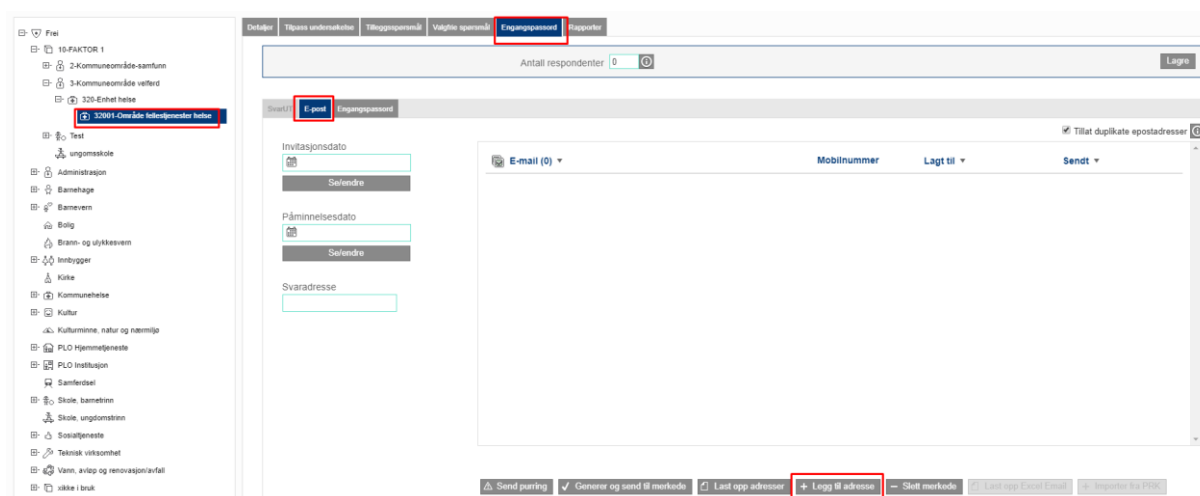
1. Kopier teksten fra Excel.

2. Lim teksten inn i Notepad/Notisblokk (det må ikke være notepad/notisblokk, det kan være et annet tekstprogram, så lenge programmet ikke støtter endring av skrifttype, størrelse, farge etc. Word kan f.eks. ikke brukes).
3. Kopier den rene teksten i Notepad/Notisblokk/tilsvarende (pass på å ikke kopiere eventuelle mellomrom foran / bak teksten, kun selve teksten).
4. Lim den rene teksten inn igjen i en ny Excel-fil.

Det er mulig å kopiere én og én kolonne istedenfor enkeltceller. Pass på å fjerne eventuelle mellomrom i starten og slutten av linjen i Notepad/Notisblokk/tilsvarende før teksten kopieres tilbake til Excel.

Legge inn respondenter enkeltvis

Legg inn én og én e-postadresse manuelt på én enkelt enhet. Dette gjøres ved å trykke deg inn på undersøkelsen og velge riktig org.enhet i strukturen på venstre side. Trykk på **Engangspassord**-fanen og **E-post**-underfane. Trykk på knappen **Legg til adresse** og fyll inn e-postadressen. Dette gjøres én etter én og benyttes mest når man skal etter-registrere en e-postadresse. Trykk på knappen **Legg til adresse** og fyll inn e-postadressen. Ta alltid en ekstra sjekk om at **Antall respondenter** er riktig etter at endringen er gjort.



Foreta endringer på respondenter som er lagt inn i løsningen

Etter at man har lagt inn respondentene kan det oppstå situasjoner der en ny respondent må legges til, man må sende ut engangspassord på nytt til samme respondent, sende et annet

engangspassord til en respondent enn det personen fikk først eller flytte en respondent til en ny enhet. Her kommer forklaringen på hvordan dette gjøres:

For å finne respondentene, trykk deg inn på undersøkelsen, velg riktig org.enhet i strukturen på venstre side. Trykk på **Engangspassord**-fanen og **E-post**-underfane.

Legge til ny respondent

Eller sende mail med engangspassord på nytt til en respondent: Om du skal sende en ny invitasjon til en respondent som allerede ligger inne, fjern markering på alle, merk kun den aktuelle adressen og trykk på knappen "Generer og send til merkede". Merk at dette sender ut det samme engangspassordet på nytt.

Eksisterende respondent – nytt engangspassord

Er det behov for å sende et annet engangspassord enn det opprinnelige til en respondent må e-postadressen slettes først for så å legge inn e-postadressen på nytt.

1. For å finne respondentene, trykk på undersøkelsen
2. Velg riktig org.enhet i strukturen på venstre side
3. Trykk på **Engangspassord**-fanen og **E-post**-underfane
4. Fjern markering på alle, merk kun den aktuelle adressen
5. Trykk på **Slett merkede**
6. Trykk så på knappen **Legg til adresse** og fyll inn e-postadressen igjen
7. Marker riktig respondent
8. Trykk på knappen **Generer og send til merkede**, dialogboks med e-post fremkommer
9. Trykk på knappen **Send mail**
10. Nytt engangspassord er sendt respondenten
11. Kontroller at **Antall respondenter** er riktig etter at endringen er foretatt

NB: Ved sletting av en respondents e-postadresse, slettes ikke eventuelle innsendte svar. Dette fordi engangspassord/e-postadresse og besvarelse kobles fra hverandre etter innsending på grunn av anonymiteten. Dette vil si at hvis respondenten allerede har svart før dette gjøres, vil enheten kunne få flere svar enn det som er riktig (høyere svarprosent enn 100%).

Eksisterende respondent – flyttes fra en enhet til en annen

Ligger respondenten feil og det er behov for å flytte respondenten fra en enhet til en annen, kan dette gjøres ved å slette e-postadressen til respondenten på enheten som er feil.

1. For å finne respondentene, trykk på undersøkelsen
2. Velg riktig org.enhet i strukturen på venstre side
3. Trykk på **"Engangspassord"**-fanen og **"E-post"**-underfane
4. Fjern markering på alle, merk kun den aktuelle adressen

5. Trykk på "**Slett merkede**"
6. Gå til riktig enhet og trykk så på knappen "**Legg til adresse**", fyll inn e-postadressen igjen
7. Marker riktig respondent
8. Trykk på knappen "**Generer og send til merkede**", dialogboks med e-post fremkommer
9. Trykk på knappen "**Sende mail**"
10. Nytt engangspassord er sendt respondenten
11. Kontroller at "**Antall respondenter**" er riktig på begge enhetene etter at endringen er foretatt

NB: Ved sletting av en respondent, slettes ikke eventuelle innsendte svar. Dette fordi engangspassord/e-postadresse og besvarelse kobles fra hverandre etter innsending på grunn av anonymiteten. Dette vil si at hvis respondenten allerede har svart på feil enhet før dette gjøres, vil man ikke kunne fjerne selve besvarelser og respondenten kan risikere å svare på to enheter.

Test utsending av undersøkelsen

Legg inn din egen e-postadresse på en vilkårlig underenhet. Fjern avhukingen på eventuelle andre respondenter slik at det kun er din egen e-postadresse som er huket av. Trykk på **Generer og send til merkede**. Da vil du motta invitasjonsteksten og du får testet hvordan e-postadressen som sendes ut til respondentene ser ut, om linkene fungerer og gjøre nødvendige justeringer før du igjen foretar en test-utsending på samme måte.

Merk! Vi anbefaler at man tester utsendinger, men ikke at man svarer på undersøkelsen og sender den inn. Årsaken til dette er at disse svarene vil blande seg med resten av besvarelsene når undersøkelsen starter. Husk å fjerne e-postadressen din om du la deg inn på en enhet du ikke tilhører og sjekk at antall respondenter er korrekt.

Eksempel på tekst som kan legges inn og sendes til respondentene via e-post

Viktig informasjon til deg som jobber i [kommunenavn] kommune:

Velkommen til undersøkelsen for foreldre og foresatte til barn i [kommunenavn] kommunes barnehager i [år]!
Svar på undersøkelsen via denne lenken: [link]

Frist: [dato]

Dersom du har problemer med å åpne lenken, prøv en annen nettleser (f.eks. Chrome) eller prøv denne adressen: [link]

Bruk da følgende engangspassord for å logge inn: [engangspassord]

Undersøkelsen er en oppfølging fra [år]. Ved å besvare undersøkelsen, vi vi få et sammenligningsgrunnlag fra forrige undersøkelse. Dette vil bidra til å se om vi har nådd målene som ble satt og eventuelle endringer.

Dersom du har spørsmål til undersøkelsen, må du gjerne ta kontakt med barnehageleder, eller prosjektleder for undersøkelsen: [navn og/eller e-postadresse/telefonnummer]

Takk for at du svarer!

Vennlig hilsen
[navn]
rådmann

Registrere antall som skal svare på undersøkelsen

1. Klikk på fanen **Undersøkelser** i menyen øverst på siden og klikk på ønsket undersøkelse.



Tjeneste	Undersøkelse	Start
Barnehage	Barnehage - Foreldre / foresatte	01.01.20

2. Bruk strukturen til venstre på siden og klikk på den enheten du ønsker å registrere respondenter på.

Husk at alle respondenter skal legges på laveste nivå i treet (på et undernivå).

- Klikk på fanen **Engangspassord**. I feltet **Antall respondenter** registreres antall som skal svare på undersøkelsen (10 respondenter i vårt eksempel):

Husk å klikke på **Lagre**-knappen.

Merk! Ved import av e-postadresser skal **Antall respondenter** oppdatere seg automatisk. Det er kun ved manuell registrering av engangspassord at du må fylle ut **Antall respondenter** først.

Skrive ut passordlapper på papir

Passordlapper kan skrives ut på papir, det går ca 12 passord pr A4-side.

Hver passordlapp inneholder:

- Navnet på undersøkelsen
- Navnet på enheten som passordet tilhører
- Et unikt engangspassord
- Lenke for å svare på undersøkelsen

Engangspassord - 10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse - Tertitten barnehage.pdf - Adobe Reader

10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse		Tertitten barnehage
10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse
Tertitten barnehage	Tertitten barnehage	Tertitten barnehage
LJD5NU2B	NSFMNEYE	SD3RJ7TR
http://10faktor.no	http://10faktor.no	http://10faktor.no
10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse
Tertitten barnehage	Tertitten barnehage	Tertitten barnehage
JX9HRUNZ	9HB7KXYP	PCRJS879
http://10faktor.no	http://10faktor.no	http://10faktor.no
10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse	10-FAKTOR KS Medarbeiderundersøkelse

Passordene blir skrevet ut til en PDF-fil som du blir bedt om å åpne eller lagre, sørg for at du har rettigheter til å laste ned filer på din maskin.

Et tips er å sende PDF-filen på e-post til enhetsleder. Vedkommende kan delegere ut passord til sine respondenter. For å ivareta anonymiteten, bør ikke enhetsleder føre lister på hvem som får hvilke passord. Et annet tips kan være at alle passordlappene legges inn i en konvolutt, slik at respondentene kan trekke en lapp.

Slik oppretter du og skriver ut passordlapper:

1. Klikk på fanen **Undersøkelser** i menyen øverst på siden og klikk på aktuell undersøkelse
2. Bruk strukturen til venstre på siden og klikk på den enheten du ønsker å registrere respondenter på. Husk at alle respondenter skal legges på laveste nivå i treet (på et undernivå)
3. Klikk på fanen **Engangspassord**. I feltet **Antall respondenter** registreres antall som skal svare på undersøkelsen (10 respondenter i vårt eksempel)
4. Husk å klikke på **Lagre**-knappen
5. Klikk på knappen **Generere passord** nede i høyre hjørne
6. Skriv inn antall passord som skal opprettes. Systemet vil automatisk anbefale et antall ut i fra registrerte respondenter.

7. Marker de passordene du ønsker å skrive ut. Hvis du ønsker å skrive ut alle, kan du benytte **Velg alle**-funksjonen via ikonet ovenfor det øverste passordet og ved siden av e-postadressen til personen som har opprettet engangspassordene.

8. Klikk på **Skriv ut passordlapper** nederst på siden.

SvarUT E-post Engangspassord

Passord (10) Si

23.10.19 12:34:15 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no

☒	T3SY4K37
☒	JL2BK27J
☒	AUH5FR4Y
☒	FA7XYSZZ
☒	HHNE5QL6
☒	X9N9A29E
☒	NW83S4GX
☒	BDL3WQQ3
☒	7NPLHBG2
☒	YT2HGACN

Eksport til SDV **Skriv ut passordlapper** Skriv ut skjema Slett Ekporter til FramWeb

9. Klikk direkte på **Eksporter** og lagre eller åpne PDF-filen med passordene

Eksport innstillinger:

Språk: Norsk (bokmål) ▼

Content Type: Pdf ▼

Skriftstørrelse: ☒ Normal ☐ Stor

☐ Likt antall skjemasider (tilpasset dobbeltsidig utskrift)

☐ Skriv ut med smilefjes

Eksporter Avbryt

Sosialtjeneste ☒ VBLG5N23

Teknisk virksomhet

Vil du åpne eller lagre Engangspassord - 10-FA....pdf fra 10faktor.kommuneforlaget.no? x

Åpne Lagre ▼ Avbryt

Merk! Skriv ut med smilefjes har ingen funksjon når man skriver ut passordlapper.

Dette betyr feltene:

Passord (10)	Sist eksportert (3)	Brukt (1)
23.10.19 12:34:15 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no		
☐ AUH5FR4Y	23.10.19	
☐ FA7XYSZZ		
☐ HHNE5QL6		
☐ X9N9A29E		
☐ NW83S4GX		
☐ T3SY4K37	23.10.19	23.10.19
☐ BDL3WGGQ3		
☐ JL2BK27J	23.10.19	
☐ 7NPLHBG2		
☐ YT2HGACN		

«Passord»

Har antall opprettede engangspassord i parentes bak, altså **Passord (10)**.

Den som har opprettet engangspassordene vil registreres med e-postadresse, dato og klokkeslett for når de var opprettet mellom overskrift og listen over engangspassord. Trenger man å opprette flere engangspassord er det bare å gjøre det ved å trykke på knappen **Generere passord**. Du kan lage så mange passord du ønsker. Den som oppretter passord i etterkant, vil også registreres med e-postadresse, dato og klokkeslett som vist under:

Passord (12)	Sist eksportert (3)	Brukt (1)
23.10.19 12:34:15 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no		
☐ AUH5FR4Y	23.10.19	
☐ FA7XYSZZ		
☐ HHNE5QL6		
☐ X9N9A29E		
☐ NW83S4GX		
☐ T3SY4K37	23.10.19	23.10.19
☐ BDL3WGGQ3		
☐ JL2BK27J	23.10.19	
☐ 7NPLHBG2		
☐ YT2HGACN		
23.10.19 12:45:22 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no		
☐ AGQNUL5T		
☐ 46A2YYNG		

Du kan opprette så mange engangspassord du ønsker selv om det viser seg at du ikke benytter alle. Sørg bare for at antall respondenter blir riktig, slik at også svarprosenten blir riktig.

Eksempel 1:

Du skal foreta undersøkelse på en avdeling, men er ikke helt sikker på hvor mange som ikke har e-postadresse og som trenger passordlapper. Totalt er det 20 ansatte på avdelingen. Du kan da opprette 20 engangspassord. Viser det seg i etterkant at du kun benytter 5 av de, er det ikke noe problem. **Antall respondenter** ligger til 20 som er riktig.

Eksempel 2:

Du oppretter 20 engangspassord men det viser seg senere at du trenger 25. Lag 5 passord til og sørg for at **Antall respondenter** står til 25, slik at svarprosenten blir riktig.

«Sist eksportert»

Viser dato for når passordet ble skrevet ut. Det vises også et antall i parentes bak, altså **Sist eksportert (3)**.

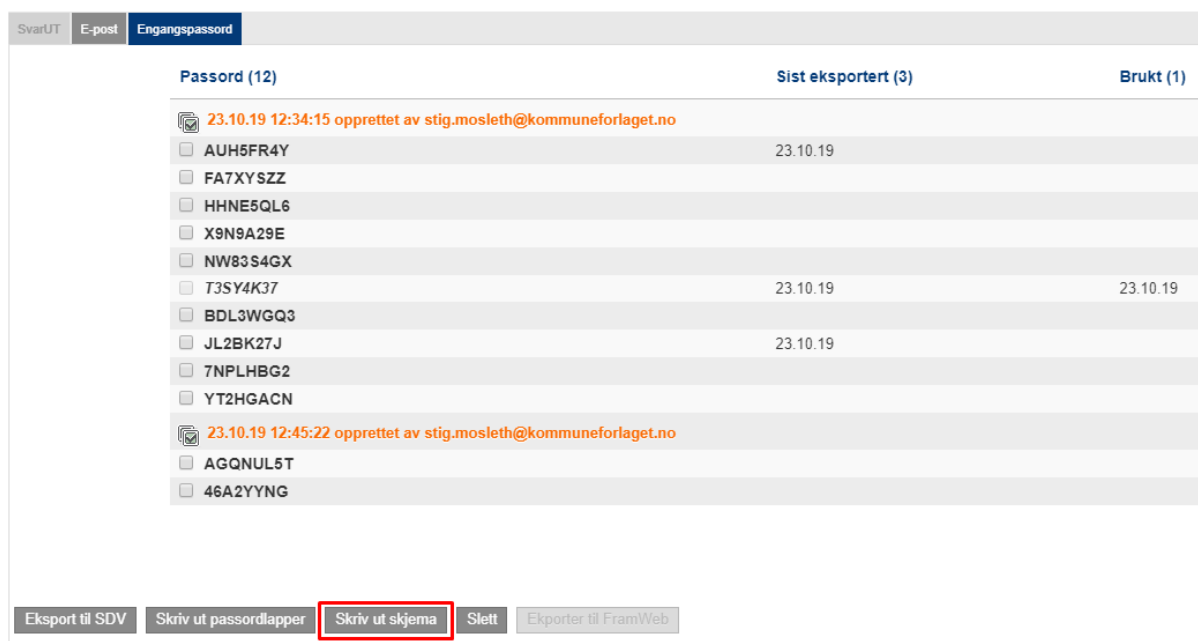
«Brukt»

Viser dato for når engangspassordet er benyttet. Det vil si at et engangspassord er ikke registrert som brukt før respondenten trykker på **Send inn** på selve undersøkelsen. Dette gjør at respondenten kan åpne undersøkelsen flere ganger uten at engangspassordet registreres som brukt. Det vises også et antall i parentes bak, altså **Brukt (1)**. Siden engangspassord ikke er relatert til hvem respondenten er, kan man se når passordet er brukt. Derfor anbefales det heller ikke at enhetsleder registrerer hvilken ansatt som ligger bak hvilket passord.

Merk! Det går an å kombinere de ulike måtene å svare på, men for å holde det ryddig bør kommunen gå for enten papir eller elektronisk svar, i alle fall per enhet.

Skrive ut spørreskjema på skjema/papir

Følg stegene fra *Skrive ut passordlapper på papir*, men i steg 7 velges **Skriv ut skjema**.



The screenshot shows a web interface with three tabs: 'SvarUT', 'E-post', and 'Engangspassord'. The 'Engangspassord' tab is active. Below the tabs, there are three columns: 'Passord (12)', 'Sist eksportert (3)', and 'Brukt (1)'. The 'Passord (12)' column contains two groups of passwords, each preceded by a timestamp and email address: '23.10.19 12:34:15 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no' and '23.10.19 12:45:22 opprettet av stig.mosleth@kommuneforlaget.no'. Each group lists 12 passwords with checkboxes. The 'Sist eksportert (3)' column shows dates like '23.10.19'. The 'Brukt (1)' column shows '23.10.19' for one password. At the bottom, there are buttons: 'Eksport til SDV', 'Skriv ut passordlapper', 'Skriv ut skjema' (highlighted with a red box), 'Slett', and 'Ekporter til FramWeb'.

Undersøkelsen kan skrives ut på bokmål, nynorsk og engelsk.

Øverst på hvert skjema ligger informasjon som:

- Hvilken undersøkelse det gjelder
- Kommune og enhetsnavn (Frei/ungdomsskole)
- Engangspassordet
- Link til hvor besvarelsen kan legges inn digitalt
- Registreringsperiode (altså når undersøkelsen starter og slutter)

Merk! Hvis man velger å skrive ut skjema/undersøkelsen på papir må disse besvarelsene registreres manuelt i etterkant. Det vil si at noen må gå inn på lenken, fylle inn engangspassordet og svare det samme som respondenten i etterkant. Dette må gjøres med hver besvarelse. Man kan også gå inn på www.bedrekommune.no, og velge **Svare på undersøkelse** og legge inn engangspassord der. Med andre ord vil det ved å velge denne metoden resultere i noe manuelt arbeid i etterkant av undersøkelsen for å få registrert svarene inn i løsningen.

Tips: Respondenten kan sende skjemaet tilbake via post, skjemaet kan samles inn eller det kan leveres på avtalt sted (for eksempel i en postkasse på en lokasjon).

Merk! Det går an å kombinere de ulike måtene å svare på, men for å holde det ryddig bør kommunen gå for enten papir eller elektronisk svar, i alle fall pr enhet.

Fanen «Rapporter»

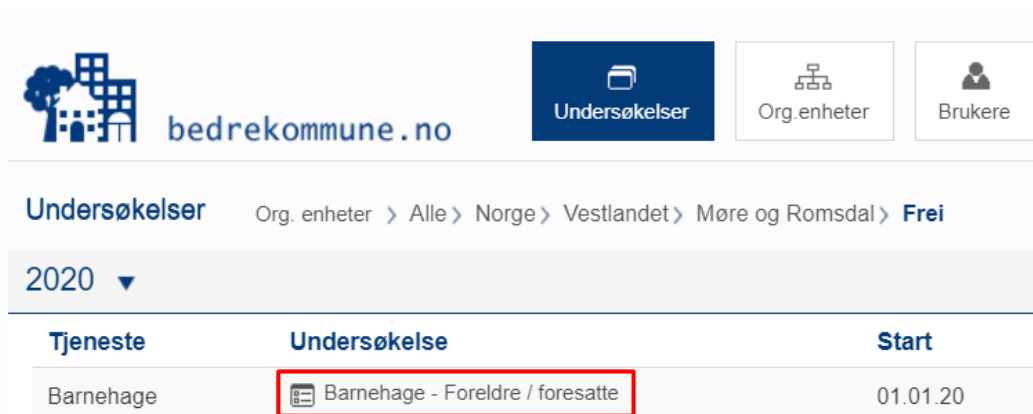
For å få ut rapporter må man ha en av disse rollene:

- **Administrator på en enhet.** Da har man tilgang til alle funksjoner og rapporter på den enheten du har tilgang til samt alle underenheter.
- **Rapportbruker.** Da har man tilgang til alle rapporter på den enheten du har tilgang til samt alle underenheter.
- **Respondent og rapportbruker.** Da har man tilgang til alle rapporter på den enheten du har tilgang til samt alle underenheter. I tillegg vil du kunne legge til og fjerne respondenter på disse enhetene.

Hvor finner man rapportene?

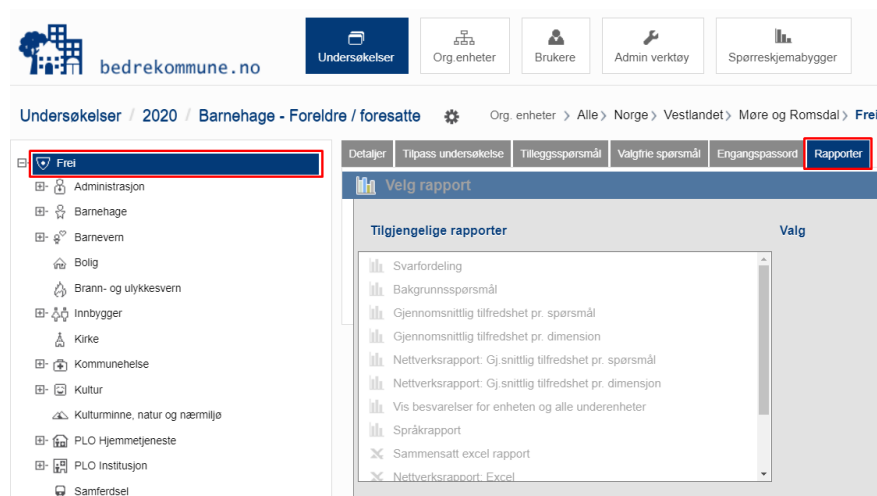
Alternativ 1:

1. Klikk på fanen **Undersøkelser** i menyen øverst på siden og klikk på aktuell undersøkelse.



Tjeneste	Undersøkelse	Start
Barnehage	Barnehage - Foreldre / foresatte	01.01.20

2. Bruk strukturen til venstre på siden og klikk på den enheten du ønsker å ta ut rapporter på. Trykk så på fanen **Rapporter**.



Du vil bare få opp enheten(e) du har tilgang til og alle underenheter. I dette eksempelet har rapportbrukeren tilgang til øverste nivå (altså kommunenivå) og vil se flere rapporter som kun er tilgjengelig på dette nivået.

Husk! Alle resultater aggregeres oppover i strukturen. Dette vil si at hvis du står på et overnivå i strukturen på venstre side som har flere underenheter, vil du på overenheten få en samlet rapport på denne enheten og alle underenheter.

Merk! Hvis alle rapportene er grået ut kan det være at det ikke har kommet inn noen svar. Sjekk da under **Detaljer**-fanen og **Status**-feltet om det er registrert noen besvarelser i den enheten du prøver å få ut rapporter på.

Detaljer
Tilpass undersøkelse
Tilleggsspørsmål
Valgfrie spørsmål
Engangspassord
Rapporter

Navn: Barnehage - Foreldre / foresatte

Tjeneste: Barnehage

Periode: 2020

 Forhåndsvis undersøkelse

Krav til besvarelser for fremstilling av rapport Endre Avbryt

5

Rapporter tilgjengelig fra: Endre Avbryt

(HH:MM)

Svarprosent Endre Avbryt

0

Endre periode Endre Avbryt

Start 01.01.20

Slutt 31.12.20

Status

	Planlagte svar	Svar	Svarprosent
Frei	11	1	9
Barnehage	11	1	9

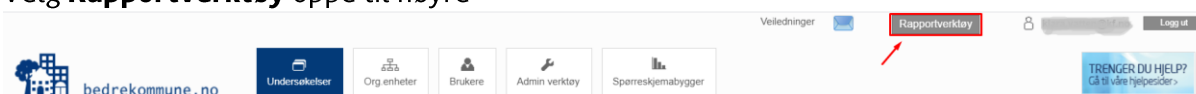
Det kan også være at det har kommet inn færre svar enn tallet som står i **Krav til besvarelser for fremstilling av rapport**. Det må ha kommet inn like mange eller flere svar som tallet i dette feltet for at rapporten skal dukke opp.

Sjekk også om det står noe dato og klokkeslett i feltet **Rapporter tilgjengelig fra**. Om denne datoen ikke har vært enda, vil ikke rapportene bli tilgjengelige før denne datoen.

Merk! Det er ofte administrator på kommunenivå (øverste nivå) som har satt disse parameterne. Om dette er en feil, eller du ønsker noen endringer, vennligst ta kontakt med administrator i kommunen.

Alternativ 2:

1. Velg **Rapportverktøy** oppe til høyre



2. Velg **periode/år** du ønsker å se resultater fra. Hold inne CTRL-knappen for å velge flere år
3. Velg **enhet** ved å sette en hake ved siden av den eller de enhetene du vil se resultater fra
4. Velg indikator ut fra hvilke undersøkelser som er tilgjengelige for år og enhet valgt. Disse er KOSTRA-områder knyttet opp mot ulike brukerundersøkelser og medarbeiderundersøkelsen. For å velge spørsmål og spørsmålskategorier fra undersøkelsene, bruker du + ikonet ved siden av undersøkelsene for å merke det du

ønsker

5. Bruk ikonene oppe til høyre for å velge og bytte mellom ulike visninger.
 - **Tabelloversikt** viser gjennomsnittlig tilfredshet per spørsmål og per spørsmålskategori. Tallene vises i liggende søylediagrammer.
 - **Vertikale søyler** viser tallene i stående søylediagrammer.
 - **Tidsserie** er et linjediagram som viser utvikling over tid, med unike farge- og ikonkombinasjoner hvis du velger flere enheter i strukturen.
 - **Svarfordeling** viser resultatene fordelt i prosenter per svaralternativ og gjelder kun enkeltspørsmål og ikke dimensjoner
6. Du kan **Eksportere** rapportene i flere formater: Excel, PDF, Lenke til siden eller Lagre rapport som du finner igjen under **Mine rapporter**. Rapporten kan vises i nettleseren ved å trykke på **Se**. Velg **Slett** for å slette rapport, og bruk **Send email** for å sende rapporten som en lenke via epost

Rapporten «Svarfordeling»

Rapporten viser antall som har svart på de ulike skalaverdiene i undersøkelsen og en prosentverdi. Dette er nyttig for å se hva som skuler seg bak skåren.

Rapporten «Bakgrunnsspørsmål»

Bakgrunnsspørsmål som blir stilt i medarbeiderundersøkelsen:

- Kjønn
- Alder
- Utdanning
- Stillingsprosent
- Lederansvar

Resultatene på disse spørsmålene brukes for å kartlegge hvor godt representativt utvalg som ligger til grunn for kommunens øvrige resultater. Rapporten er kun tilgjengelig på kommunenivået, men ikke på enhets-/avdelingsnivå. Det vil si at det er kun de som har tilgang på kommunenivået som får tilgang til denne rapporten. For alle andre vil den være grået ut. Svarene i bakgrunnsspørsmålene vil ikke kunne knyttes til resten av besvarelsene men skilles ut i en egen rapport og viser kun svarfordeling for alle respondenter som har svart på undersøkelsen. Dette er viktig for å sikre hver enkelt medarbeiders anonymitet så godt som mulig.

Rapporten «Gjennomsnittlig tilfredshet»

Av rapportene *Gjennomsnittlig tilfredshet* finnes det én rapport per spørsmål og én per dimensjon (spørsmålskategori). Her får du også sammenligning mot landssnitt. Landssnitt

inkluderer de kommunene som til enhver tid gjennomfører eller har gjennomført undersøkelsen. Her ser du også hvor mange kommuner som er med i grunnlaget.

Sammenstillingsfunksjonen i rapporten gir mulighet til å sammenligne rapportene med tall fra en eller flere andre kommuner dersom de har gjennomført undersøkelsen.

Når du står inne i en av rapportene, trykk på **Legg til**-knappen ved siden av **Sammenstilling**. Nå åpnes et nytt vindu, hvor du kan finne den eller de kommunene du ønsker å sammenligne deg med. Merk at kun de kommunene med % i parentes er de som er ferdige med årets undersøkelse. Det er ikke mulig å sammenligne rapporter mot kommuner som ikke er ferdig med undersøkelsesperioden.

Huker du av boksen for **Inkludere direkte underenheter** vil rapporten også inneholde resultater for underenhetene i kommunen din.

Rapporten «Sammensatt Excel-rapport»

Dette er en rapport i Excel-format med flere arkfaner. Den er forfattet av KS og er spesialtilpasset for alle undersøkelsene. Den gir en oversiktlig og presentabel visning av svarene i undersøkelsen, men landssnitt og tall uten *Vet ikke*-besvarelser i utregningene.

Rapporten «Kommentarrapport»

Rapporten viser alle kommentarer som er gitt på undersøkelsen på det nivået/enheten rapporten er kjørt. Rapporten skilles ut i en egen rapport, for å sikre respondentenes anonymitet så godt som mulig.

Rapporten «Excel-eksport rådata»

Rådatafilen inneholder alle besvarelser for en enhet og kan derfor hentes på alle enheter. Filen er strukturert slik at de kan brukes til videre analysearbeid i verktøy som SPSS. Denne rapporten bestilles fra KF som bistår ved uthenting av filen. For å kunne gi ut rådatafilen trenger KF følgende:

- Skriftlig forespørsel på bedrekommune@kf.no fra rådmannen med en redegjørelse om hva kommune skal benytte rapporten til
- Navn og mobilnummer til en kontaktperson i kommunen