



# Faglig veileder

Interne tjenester

## Om undersøkelsen

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

*Før du starter er det viktig at du leser Teknisk brukermanual for administrering av undersøkelser på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no). Den finner du under meny-fanen Veiledninger.*

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

## Moduler

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

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

## Tilgjengelige moduler

- > HR/Personal
- > HMS
- > Lønn
- > Økonomi
- > Regnskap
- > Innkjøp
- > IKT
- > Kommuneadvokat/juridisk bistand
- > Arkiv/dokumentsenter
- > Trykkeri/grafisk senter
- > Servicetorg/sentralbord
- > Informasjon/kommunikasjon
- > Politisk sekretariat
- > Strategi/utvikling
- > Renhold
- > Vaktmester
- > Eiendom

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

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

# Innstillinger i Bedre Kommune

## Struktur

Vi anbefaler at du bygger strukturen på en av disse måtene:

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

## Velg moduler

1. Gå inn på undersøkelsen *Brukerundersøkelse for interne tjenester*
2. Se til at du står på øverste nivå (kommunenivå) i strukturen og klikk på *Valgfrie spørsmål* til høyre i menyen
3. Under valgfrie spørsmål finnes alle tilgjengelige interne tjenester. Det er kun de tjenestene man ønsker å inkludere i undersøkelsen som skal ha en hake.

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

## Spørsmålene i undersøkelsen

Merk at det ligger inne en visningsbetingelse i det første spørsmålet i hver modul, for å unngå at ledere/medarbeidere svarer for egen tjeneste eller svarer på en intern tjeneste de aldri har brukt. Dersom respondenten aldri har brukt tjenesten vil ikke spørsmålene for tjenesten vises og man blir bedt om å gå til neste side.

## Bakgrunnsspørsmål

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

## Kommentarfelt

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

## Slå av bakgrunnsspørsmål og kommentarfelt

1. Følg steg 1 og 2 fra Valgbare moduler på side 3 og 4

2. Slå av kommentarfelt og/eller bakgrunnsspørsmål

a. Slå av kommentarfelt

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

Figur 1 – Skru av kommentarfelt

b. Slå av bakgrunnsvariabler

Dersom dere ikke ønsker å ha med noen av bakgrunnsspørsmålene, fjern haken i feltet til venstre for Bakgrunnsspørsmål. Dersom dere ikke ønsker å ha med enkelte av spørsmålene, fjern haken til venstre for spørsmålene.

**KF**

*Revidert 05.2020*

Kontaktinformasjon  
Epost: [bedrekommune@kf.no](mailto:bedrekommune@kf.no)  
Tlf: 24 13 28 50