

Faglig veileder for innbyggerundersøkelse

Kvalitetskartlegging av

- kommunale tjenester
- kommunen som bosted
- tilliten til lokaldemokratiet



Innhold

1 Innledning **s 3**

Bakgrunn og formål	s 3
Innbyggerundersøkelse - hva er det?	s 3

2 Forberedelser **s 4**

Hovedtemaer og spørsmål	s 4
Bakgrunnsspørsmål; vesentlig for tolkningen av resultatene i undersøkelsen	s 5
Dele inn kommunen i ulike geografiske områder	s 5
Opplegg for involvering av berørte parter	s 5

3 Gjennomføring av undersøkelsen **s 6**

Målgruppe	s 6
Trekking av tilfeldig utvalg	s 6
Utvalgets størrelse	s 6
Metode for gjennomføring av undersøkelsen	s 7
Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema	s 7
Spørreskjemaene	s 7

4 Analyse og bruk av resultater **s 8**

Analyse av materialet i spørreundersøkelsen	s 8
Oppfølging i kommunens styringsdokumenter	s 9
Tjenestetilbudet	s 9
Kommunen som bosted	s 10
Demokrati og deltakelse	s 10
Utvikling av organisasjon og styringssystem – informasjon om resultater	s 10

Vedlegg

1. Forslag til standard informasjonsbrev	s 12
2. Hva er viktig å huske på? Teknisk veiledning og prosessveiledning	s 13
3. Spørreskjema	s 14

1 Innledning

Bakgrunn og formål.

KS har utviklet nettstedet www.bedrekommune.no, der kommuner som ønsker å gjennomføre medarbeider- og brukerundersøkelser kan hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med tilsvarende resultater i andre kommuner. Det er også et nettsted for å samle relevante og tilgjengelige objektive data om miljø og samfunn.

KS utvider nå nettstedet med et tilbud om innbyggerundersøkelser. Dette er en undersøkelse som henvender seg bredere 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.

Formålet har vært å få et verktøy som kan gi kommunen informasjon om bl.a. innbyggernes forventninger og kommunens omdømme i befolkningen, noe som vil kunne anvendes i å utvikle kommunens dialog med innbyggerne og som grunnlag for kommunal styring.

Innbyggerundersøkelsen omfatter tre hovedtemaer:

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

Innbyggerundersøkelsen er tilpasset for bruk av nettstedet www.bedrekommune.no og registrering av svar skjer her.

KS er også i ferd med å utvikle målemetoder og analyseprinsipper som kan benyttes av kommunene i arbeidet med å utvikle lokaldemokrati i egen kommune. Målemetodene skal gi kommunene grunnlag for å fremskaffe erfaringsmaterialet angående lokaldemokratiets virkemåte, slik det oppfattes av innbyggerne og de folkevalgte. På lengre sikt vil databasen kunne gi et sikrere referansegrunnlag for lokaldemokratisk utviklingsarbeid. Undersøkelsen vil være basert på telefonintervju.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet, FAD, har også utviklet en innbyggerundersøkelse som vil måle tilfredshet med tjenester i hele landet, i fylker og kommune, men ikke i enkeltkommuner eller enkeltvirksomheter. Undersøkelsen er koordinert med KS og våre kommuneundersøkelser.

Innbyggerundersøkelse – hva er det?

En innbyggerundersøkelse er forskjellig fra en brukerundersøkelse.

Innbyggerundersøkelse, også kalt for "borgerundersøkelser", søker å fange opp innbyggernes vurderinger som deltakere og meningsbærere om hvilket omdømme kommunen har på forskjellige områder. I innbyggerundersøkelsen er det stilt et begrenset antall spørsmål om kommunale tjenester. Det er ikke nødvendig med egen erfaring med tjenesten for å kunne svare på disse spørsmålene.

Dette til forskjell fra en brukerundersøkelse hvor man spør brukerne hvordan de opplever ulike forhold ved tjenesten de har mottatt fra kommunen som bruker eller pårørende. Brukerne svarer på bakgrunn av egne erfaringer med tjenesten.

Det er vanlig at innbyggerne gir lavere skår enn innbyggere med erfaring fra tjenesten. Differansen i skår mellom de to gruppene kalles av og til for "omdømme-gap".

2 Forberedelser

Hovedtemaer og spørsmål

Undersøkelsen er lagt ut på nettstedet www.bedrekommune.no og svarene kan enten gis på nettet eller på papir. Dersom innbyggerne svarer på papir, må kommunen sørge for en elektronisk registrering av svarene. Det er med andre ord minst arbeid for kommunen om innbyggerne svarer på nettet.

En høy svarprosent er viktig for at undersøkelsen skal være representativ for innbyggernes synspunkter. Det bør være muligheter for å svare både på nettet og på papir, og man kan gjennomføre en puring. De som allerede har svart, vil også bli purret.

Temaene er sortert i tre områder som reflekterer de ulike rollene en kommunen kan ha som tjenesteproducent, samfunnsaktør og demokratisk institusjon.

Tabellen under gir en oversikt over hovedområder og temaer i innbyggerundersøkelser.

Områder	Temaer
Bakgrunnsvariabler	Kjønn, alder, utdanning, husstandstørrelse, boligtype, botid
Tjenestetilbud	Kommunale tjenester
Kommunen som bosted	Næring og arbeid Transport og tilgjengelighet Miljø (vannkvalitet, luftforurensing, støyfrihet) Klima og energi 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

Vedlegg 3 gir en oversikt over spørsmålene som undersøkelsen omfatter.

Bakgrunnsspørsmål; vesentlig for tolkning av resultatene i undersøkelsen

Undersøkelsen starter med noen bakgrunnsspørsmål hvor innbyggeren blir spurt om kjønn, alder og andre kjennetegn. Disse bakgrunnsvariablene har to formål. Det ene formålet er å finne ut om de som har svart utgjør et representativt utsnitt av befolkningen. Kommunen kan for eksempel få svar på om i hvilken grad alderssammensetningen til de som har svart samsvarer med alderssammensetningen for de som bor i kommunen. Spesielt ved lav svarprosent kan dette være nyttig informasjon når resultatene skal tolkes. I denne undersøkelsen er bruk av bakgrunnsvariabler obligatorisk og kan ikke velges bort.

Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen innbyggergrupper som ikke har samme svarprosent m.v. Dette er sentralt når resultatene skal fortolkes. Videre gir bruk av bakgrunnsspørsmål kommunen en bedre mulighet for å kunne få innsikt i om det er ulik tilfredshet mellom ulike innbyggergrupper. Dette gir bedre grunnlag for å iverksette riktige tiltak for ulike innbyggergrupper.

Et annet formål kan være å bruke bakgrunnsvariablene som grunnlag for å finne ut om ulike innbyggerne har forskjellige syn på ulike temaer. Er det for eksempel noen forskjeller i hvordan gamle og unge opplever situasjonen? Har utdanningsnivået noe å si for svarene som er gitt? Har folk som har bodd lenge i kommunen andre synspunkter enn de som nylig har flyttet inn? Gjennom slike forskjeller kan kommunen eventuelt vurdere hvilke tiltak som er relevante for ulike innbyggergrupper.

Dele inn kommunen i ulike geografiske områder

Det er vanskelig å gi en oppskrift på hvordan kommunen skal sette opp undersøkelsen i 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. Det er oppfølgingen i egen kommune som omgjør dataene og resultatene til interessant informasjon som igjen bidrar til at kommunen etablerer et nytt og bedre grunnlag for sin innbyggerdialog. En vellykket oppfølging krever 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.

Siktemålet med involveringen vil være å skape et bredt eierskap til undersøkelsen og dels at undersøkelsen skal bidra til utforming av tiltak som gjør at kommunen i større grad når sine mål. Et generelt råd er å satse på en bred involvering tidlig i prosessen og gjerne med en mulighet for partene til å påvirke gjennomføringen av undersøkelsen. Det er 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 motivasjon og gi høyere svarprosent og dermed mer pålitelige resultater.

En undersøkelse skal forberedes, den skal gjennomføres og resultatene skal følges opp. Hver av disse fasene krever en gjennomtenkt regi for involvering. I heftet "God prosess" (se vedlegg) er det gitt gode råd for gjennomføring av de tre fasene.

3 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Innbyggere over 18 år.

Trekking av tilfeldig utvalg.

Ved trekking av et tilfeldig utvalg sendes spørreskjemaet til et *utvalg* innbyggere, dersom kommunen ønsker å generalisere funnene til *alle* innbyggere.

Dersom det er aktuelt å trekke et utvalg, er den enkleste metoden å ta utgangspunkt i en alfabetisk liste over alle innbyggere. Det enkleste ved en innbyggerundersøkelse er å trekke utvalg fra kommunens GAB register (eiendomsregisteret). Bestem først hvor mange av innbyggerne som skal plukkes ut.

Hvis kommunen har 7000 innbyggere over 18 år og det regnes med en svarprosent på 50%, er det tilstrekkelig å spørre 2000 innbyggere for å få nok antall svar uten for høy statistisk feilmargin. Det gir en utvalgsprosent på om lag 29%. Se videre under utvalgets størrelse.

Hvis erfaringene fra tidligere undersøkelser tilsier at svarprosenten er mindre/høyere enn 50 %, kan antallet som spørres justeres.

Deretter bør innbyggerne fordeles på eventuelle undergrupper, for eksempel aldersgrupper/årskull, bosted i kommunen m.v. Ta utgangspunkt i en alfabetisk liste for hver gruppe. Disse listene skal danne utgangspunktet for å trekke utvalget.

Hvis 33 % av innbyggerne skal trekkes ut, innebærer det at hver tredje innbygger på listen skal inngå i utvalget.

Alt ettersom hvor stort hvert årskull er og hvor mange man vil spørre, trekker man ut hver annen, hver tredje person på lista osv. I store kommuner kan det være aktuelt å trekke ut hver 8. eller 9. person fra den alfabetiske listen.

Dersom antallet ikke stemmer helt, kan man trekke ut tilfeldig en del personer inn eller ut av utvalget. For å trekke tilfeldig er den beste metoden loddtrekning.

Utvalgets størrelse.

Hvor mange innbyggere man skal spørre i de ulike kommunene, vil variere mye ut i fra innbyggertallet. Noen kommuner er så små at det er hensiktsmessig å spørre alle innbyggere, men for større kommuner vil det kun være behov for å trekke et utvalg.

Når kommunene skal sammenlignes med hverandre er det viktig at informasjonen gir et representativt bilde av hver kommune. Jo flere innbyggere vi spør, jo mindre sjanse er det for tilfeldige utvalgsskjevheter og vi kan med rimelig sikkerhet tolke resultatene som representative.

Etter dette vil utvalget størrelse være avhengig av hvor stor usikkerhet kommunen er villig til å akseptere.

Hvis en kommune har små utvalg eller lavt antall svar, øker den statistiske feilmarginen. I tabellen under vises statistisk feilmargin som med 95% sannsynlighet inneholder samme resultat.

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
1000	+/-1,4	+/-1,9	+/-2,5	+/-2,8	+/-3,0	+/-3,1
1500	+/-1,1	+/-1,5	+/-2,0	+/-2,3	+/-2,4	+/-2,5
2500	+/-0,9	+/-1,2	+/-1,6	+/-1,8	+/-1,9	+/-2,0

Hvis vi for eksempel har funnet ut at 60% av i et utvalg på 1000 innbyggere er fornøyd med servicekontoret i kommunen, gir dette en feilmargin på +/- 3 prosentpoeng. Blant innbyggerne er det da mellom 57% og 63% som er fornøyd med servicetorget, men det mest sannsynlige resultatet er 60%. Dette er en akseptabel feilmargin.

Øverst i tabellen ser vi feilmarginen ved lavt antall svar. Ved 200 svar og 60% fornøyd, er feilmarginen +/-6,8%, dvs. av andelen fornøyd ligger mellom 53,2% og 66,8%.

I lys av dette anbefaler vi at utvalgets størrelse vurderes ut fra hvilken feilmargin som lokalt vurderes som akseptabel og arbeidet kommunen vil få med å sende ut og registrere svar fra et stort antall innbyggere.

Metode for gjennomføring av undersøkelsen

Det anbefales å gjennomføre innbyggerundersøkelsen ved utsending pr post.

Ved spørreundersøkelse pr post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Innbyggerne kan sende svaret enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller at skjemaene blir returnert i posten. Ved utsendelse av skjema bør det derfor ligge ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for innbyggerne å returnere skjemaet. Kommunen må selv registrere svarene for hver innbygger på portalen.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet dersom det ikke er oversatt til vedkommendes morsmål. Innbyggerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. 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 svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Spørreskjemaene

Det er viktig at spørreskjemaet i denne faglige veilederen ikke blir kopiert opp og benyttet ved gjennomføring av undersøkelsen. Alle skjemaer og undersøkelser skal planlegges, defineres og skrives ut fra www.bedrekommune.no. Prosedyren må gjennomføres av

administratoren av undersøkelsen. Alle skjemaer blir påskrevet et unikt passord. Skjemaer skrives ut i pdf-format.

Skjemaets "adresse" er; www.bedrekommune.no / kommunens navn/geografisk område.

4 Analyse og bruk av resultater

For å kunne bruke materialet som grunnlag for styring, kan det i prinsippet være nødvendig å reflektere over følgende spørsmål:

- Hva har innbyggerne svart og er det forskjeller i svarene mellom enkeltpersoner, områder i kommune og grupper av befolkningen?
- Hva er forklaringen til at svarene er som de er?
- På hvilken måte påvirker aktiviteten til kommunen svarene?
- I hvilken grad er det samsvar mellom svarene og mål kommunen ønsker å nå?

Vi anbefaler forskjellige tilnærminger for å forsøke å svare på de ulike spørsmålene. Materialet fra spørreundersøkelsen vil i første rekke gi svar på spørsmålene for de første av disse kulepunktene. Dersom man har god innsikt i svarene, årsakene til resultatene og hvilken mulighet kommunen har til å påvirke resultatene, så kan man også vurdere treffsikre tiltak som kan bedre situasjonen. På den måten kan resultatene fra undersøkelsen danne grunnlag for et mer informert grunnlag for utforming av kommunal politikk.

For å kunne svare på disse spørsmålene er det nødvendig at kommunen har faglig og teknisk kompetanse til å gjennomføre slike analyser. Gjennom bedrekommune.no tilbys statistikkprogrammet SPSS til dette.

- *Krysstabeller* som viser sammenhengen mellom to ulike spørsmål eller bakgrunnsvariabler.
- En analyserapport (*regresjonsanalyse*) som viser hvilke enkeltspørsmålene som for eksempel har størst innvirkning på innbyggernes helhetlige tilfredshet.
- Andre statistiske analyser, feilmarginer osv.

Kommunene kan enten få leie programvaren selv eller få SPSS til å gjennomføre analyser. På markedet finnes det også annen programvare som kan brukes til å gjennomføre slike analyser.

Analyse av materialet fra spørreundersøkelsen

Når svarene fra innbyggerundersøkelsen er ferdig elektronisk tilrettelagt vil kommunen gjennom nettstedet bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige tabeller og i tillegg kan materialet danne grunnlag for egne analyser. Vi vil her gi noen råd om hvordan en naturlig gang i en slik analyse kan være slik at også personer uten tidligere erfaringer med slike analyser vil kunne gjøre seg nytte av materialet.

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 der man er interessert i mer detaljert informasjon om svarene. 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 samlet og for de ulike deltemaene. Sammenlikningen med landet som helhet gir derfor 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 ikke er representativt for annet enn kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

- **Gjennomsnittlig skår for enkeltspørsmål.** 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 gjennomsnittlig 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. Ved å studere disse figurene/grafene vil man kunne avdekke om det er grupper i befolkningen som er spesielt fornøyde eller spesielt misfornøyde.
- **Utviklingen over tid i egen kommune.** Når en kommune tidligere har gjennomført en innbyggerundersøkelse, vil det være spennende å se om det har skjedd endringer. Det vil være interessant å se om det har skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak. Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater. Ny undersøkelse kan gjennomføres for eksempel i tilknytning til kommuneplanarbeidet.

Vår anbefaling er å praktisere stor grad av åpenhet om resultatene både internt blant de ansatte i kommunen og blant de som bor i kommunen. Et spørsmål som kommunen må ta stilling til er om resultatene fra undersøkelsen skal dokumenteres i en egen rapport. Et argument for å utarbeide en rapport er at den kan gjøre 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 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.

Oppfølging i kommunens styringsdokumenter og informasjon tilbake 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**

En innbyggerundersøkelse gir informasjon om tjenestenes omdømme i befolkningen som er et uttrykk for tjenestenes generelle omdømme. Resultatene fra innbyggerundersøkelsen ses i sammenheng med resultatene fra brukerundersøkelse for den enkelte tjeneste. Differansen i skår mellom de to undersøkelsene kalles for "omdømmegap".

Et godt omdømme er et resultat av at kommunen leverer gode tjenester og at den lykkes i å fortelle innbyggerne om dette. Det betyr at resultatene fra innbyggerundersøkelsen trenger en analyse av hva som er årsaken til resultatet. For eksempel vil et litt svakt

resultat både kunne være et uttrykk for at tilbudet kanskje 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 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 i tilbudet som blir gitt.

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

- **Kommunen som bosted**

Kommuneplanen er plandokumentet som gir den mest helhetlige behandlingen av kommunen som bosted. I innbyggerundersøkelsen er det mange av temaene som berører kommunen som bosted. Resultatene fra alle disse temaene kan være relevante som grunnlag for 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 og en annen kan være opptatt av å utvikle gode transportløsninger. Før innbyggerundersøkelsen gjennomføres kan det være lurt med en vurdering av hvilke tema(er) som er mest aktuelle. For disse temaene kan det være verdt å vurdere om kommunen skal lage egne spørsmål i tillegg til de som er laget fra før. Slike spørsmål vil kunne gi kommunen mer presis innsikt om forhold som er viktige akkurat for denne kommunen.

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 involvert og resultatene følges opp i kommunale styringsdokumenter. Dette er to viktige forhold dersom kommunen skal lykkes å bruke resultatene fra innbyggerundersøkelsen som grunnlag for god kommunal styring.

Flere kommuner har som en del av styringen laget en kobling mellom utvalgte svar på en innbyggerundersøkelse og mål kommunen skal nå. På den måten kan man få en indikasjon på om kommunen når sine mål. En anbefaling er at kommunene avklarer hvilke ledere som skal involveres og når de skal involveres. Det må tas stilling til hvilke aktuelle styringsdokumenter som er relevante.

Etter at kommunen har gjennomført og analysert svarene, anbefales å informere innbyggerne gjennom lokale medier, websidene etc. med åpenhet rundt resultatene. Eventuelle tiltak kommunen planlegger å iverksette på grunnlag av resultatene vil øke innbyggernes tillit og interesse for deltakelse til å uttrykke sine meninger om hvordan kommunen lykkes i å ivareta kvaliteten.

Eventuelle metodiske spørsmål rettes til Lisbeth Frydenlund på telefon 99 49 45 67 eller på e-post til effnettverk@ks.no

Oslo, 11.03.2009

Greetje Refvem
Fagsjef
EffektiviseringsNettverkene

Lisbeth Frydenlund
Rådgiver
EffektiviseringsNettverkene

Vedlegg:

1. Forslag til standard informasjonsbrev
2. Hva er viktig å huske på?
Teknisk veiledning og prosessveiledning
3. Spørreskjema

Vedlegg 1

Forslag til standard informasjonsbrev til innbyggere i x kommune

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.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss 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.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarconvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på spørreundersøkelsen der. Du kan også fylle ut skjema og sende det i lukket convolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

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

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

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx
Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert convolutt.

Vedlegg 2

Hva er viktig å huske på?

- Innbyggerundersøkelsen gir informasjon om innbyggernes forventninger og kommunens omdømme i befolkningen
- Innbyggerundersøkelsen er ikke en brukerundersøkelse – vær obs på "omdømmegap" (s 3 og 4)
- Representativt:
 - Høy svarprosent (s 4)
 - Stor andel og riktig utvalg av innbyggere (s 6)
- Involver og informer innbyggerne før og etter undersøkelsen (s 5)
- Bakgrunnsspørsmål – viktig for analysen (s 5)
- Send undersøkelsen pr post – få svar elektronisk eller pr brev (s 7)
- Analyser svarene slik at de gir bred innsikt som fører til treffsikre tiltak (s 8)
- Oppfølging i styringsdokumenter (s 9)

Teknisk veiledning og prosessveiledning

I regi av bedrekommunene er det tidligere utviklet ulike veiledere for bruken av medarbeiderundersøkelsen og de ulike brukerundersøkelsene som utviklet i regi av nettstedet:

- "Teknisk brukermanual for kommuneadministrator i www.bedrekommune.no Noen råd og tips" – hva sier den?
- "Teknisk brukermanual for hvordan gjennomføre en undersøkelse i Bedrekommune.no. Praktiske råd og vink"
- "Webrapporter" – hva er det?
- "God prosess. Forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser."

De tre første av disse gir veiledning av teknisk karakter og den siste om hva som skal til for å gjennomføre en god prosess. Disse veilederne er relevante også for gjennomføringen av innbyggerundersøkelsen.

I tillegg er det utviklet egne 3-timers kurs i bruk/administrering av web-portalen bedrekommune.no. Det er også utviklet en egen brukerhåndbok til dette formålet. Brukerhåndboken er også å finne på nettstedet bedrekommune.no.

Vedlegg 3

Spørreskjema

Bakgrunnsvariabler:

Først ber vi deg svare på noen spørsmål om deg og husstanden din

Kjønn

1 - Mann 2 - Kvinne

Hvilket år er du født?

1 - 1929 eller tidligere

2 - 1930-1939

3 - 1940-1955

4 - 1956-1970

5 - 1971-1988

6 - 1989 eller senere

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

1 - Grunnskole

2 - Videregående utdanning

3 - Universitet/høgskole

Antall personer i husstanden

1 - 1 person

2 - 2 personer

3 - 3 personer

4 - 4 personer

5 - 5 personer eller flere

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

1 - 0-5 år

2 - 6-12 år

3 - 13-18 år

4 - 19-25 år

5 - 26-66 år

6 - 67 +

Hva slags bolig bor du i?

1 - Enebolig

2 - Rekkehus/tomannsbolig

3 - Leilighet

4 - Hybel/hybelleilighet

5 - Kollektiv/bofellesskap

6 - Trygdebolig/omsorgsbolig

7 - Annet

Eierforhold?

1 - Eier selv (selveier, borettslag el.l)

2 - Leier

Hvor lenge har du bodd i kommunen?

1 - Mindre enn ett år

2 - 1-2 år

3 - 3-4 år

- 4 - 5-14 år
- 5 - 15 år eller mer

Hvor er du født?

- 1 - Norge
- 2 - Annet nordisk land
- 3 - Annet europeisk land
- 4 - Nord-Amerika
- 5 - Mellom-/Sør-Amerika
- 6 - Australia/Oceania
- 7 - Afrika
- 8 - Asia

Hvor er din mor født?

- 1 - Norge
- 2 - Annet nordisk land
- 3 - Annet europeisk land
- 4 - Nord-Amerika
- 5 - Mellom-/Sør-Amerika
- 6 - Australia/Oceania
- 7 - Afrika
- 8 - Asia
- 9 - Vet ikke

Hvor er din far født?

- 1 - Norge
- 2 - Annet nordisk land
- 3 - Annet europeisk land
- 4 - Nord-Amerika
- 5 - Mellom-/Sør-Amerika
- 6 - Australia/Oceania
- 7 - Afrika
- 8 - Asia
- 9 - Vet ikke

Spørreskjema:

Skalaspørsmål fra 1 – 6 + vet ikke/ikke aktuelt

<i>Tjenester fra kommunen</i>

Vi ber deg nå vurdere hvor fornøyd eller misfornøyd du er med noen tjenester fra kommunen. Først skal du svare på om du eller noen i din nære familie har brukt tjenesten de siste 12 månedene. Deretter skal du gi din vurdering av tjenesten basert på din erfaring eller ditt inntrykk. Hvis du har flere erfaringer, bruker du SISTE erfaring.

Dersom du har svart JA , ber vi om en vurdering basert på dine erfaringer. Dersom du har svart NEI , ber vi om en vurdering basert på ditt inntrykk av tjenesten.

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

- 1 - Ja
- 2 - Nei

1. Hvor fornøyd var du med servicetorget?
2. Hvilket inntrykk har du av servicetorget?
3. Har du eller noen i din nære familie brukt internettbaserte tjenester i kommunen de siste 12 måneder?
4. 1 - Ja
2 - Nei
5. Hvor fornøyd var du med de internettbaserte tjenestene?
6. Hvilket inntrykk har du av de internettbaserte tjenestene?
7. Har du eller noen i din nære familie benyttet barnehagene i kommunen de siste 12 måneder?
8. 1 - Ja
2 - Nei
9. Hvor fornøyd var du med barnehagetjenesten?
10. Hvilket inntrykk har du av barnehagetjenesten?
11. Har du eller noen i din nære familie benyttet grunnskolen (1-10 klasse) i kommunen de siste 12 måneder?
12. 1 - Ja
2 - Nei
13. Hvor fornøyd var du med grunnskolen?
14. Hvilket inntrykk har du av grunnskolen?
15. Har du eller noen i din nære familie benyttet fritidstilbud til ungdom i kommunen de siste 12 måneder?
16. 1 - Ja
2 - Nei
17. Hvor fornøyd var du med fritidstilbudet til ungdom?
18. Hvilket inntrykk har du av fritidstilbudet til ungdom?
19. Har du eller noen i din nære familie benyttet hjemmehjelp hos kommunen de siste 12 måneder?
20. 1 - Ja
2 - Nei
21. Hvor fornøyd var du med hjemmehjelpstjenesten?
22. Hvilket inntrykk har du av hjemmehjelpstjenesten?
23. Har du eller noen i din nære familie benyttet hjemmesykepleie i kommunen de siste 12 måneder?
24. 1 - Ja
2 - Nei
25. Hvor fornøyd var du med hjemmesykepleietjenesten?
26. Hvilket inntrykk har du av hjemmesykepleietjenesten?
27. Har du eller noen i din nære familie benyttet heldøgns omsorgs-tjeneste/sykehjem i kommunen de siste 12 måneder?
28. 1 - Ja
2 - Nei
29. Hvor fornøyd var du med heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?
30. Hvilket inntrykk har du av heldøgns omsorgstjeneste/sykehjemtjenesten?
31. Har du eller noen i din nære familie benyttet fastlegen i kommunen de siste 12 måneder?
32. 1 - Ja
2 - Nei
33. Hvor fornøyd var du med fastlegetjenesten?
34. Hvilket inntrykk har du av fastlegetjenesten?
35. Har du eller noen i din nære familie benyttet legevaktstjenesten i kommunen de siste 12 måneder?
36. 1 - Ja
2 - Nei
37. Hvor fornøyd var du med legevaktstjenesten?

38. Hvilket inntrykk har du av legevakttjenesten?
 39. Har du eller noen i din nære familie benyttet bibliotek/bokbussen i kommunen de siste 12 måneder?
 40. 1 - Ja
 2 - Nei
 41. Hvor fornøyd var du med bibliotek/bokbussen?
 42. Hvilket inntrykk har du av bibliotek/bokbussen?
 43. Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestetilbudet i kommunen?

Næring og arbeid

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

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

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

Klima og energi

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

Natur, landskap og friluftsliv

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

Levekår

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

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

Servicetilbud

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

butikktilbudet?

Boligtilbud

Hvor fornøyd er du med
muligheten for å skaffe seg leilighet?
muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus?
muligheten for å skaffe seg tomt?

Kultur og idrett

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

Utbygging og utvikling

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

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

Kommunen som bosted

Hvor tilfreds er du med
området der du bor?
å bo i kommunen?

Regner du/dere med å bo i kommunen om tre år?	
Ja	1
Usikker	2
Nei	3

Planlegger du/dere å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene? (flere svar mulig)	
Nei	1
Ja, til en større bolig	2
Ja, til en mindre bolig	3
Ja, til en mer sentralt beliggende bolig	4
Ja, planlegger å bygge egen bolig/kjøpe nybygd	5

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

Møte med din kommune

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?

Deltakelse

Har du i løpet av de 2 siste årene		
- engasjert deg i politiske saker, eks ved å ta kontakte folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg	Ja	Nei
- hatt verv eller oppgaver i fbm frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el.l.	Ja	Nei
- hatt verv eller oppgaver i fbm kommunale tjenester, eks styrer/råd i skole eller barnehage, brukerråd el.l.	Ja	Nei
- deltatt på dugnad i nærmiljøet, foreldresamarbeid/kjøring,	Ja	Nei

Tillit

I hvilken grad

har du tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste?

har du tillit til at kommunen behandler like saker likt?

har du tillit til at kommunen følger lover og regler?

Helhetsvurdering

Helhetsvurdering - Tror du kommunen din har godt omdømme?

Kommentarfelt til slutt

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