

KS



# Brukerundersøkelse for kulturskolen

Rådgiver Lisbeth Frydenlund

# Innhold

- Generelt om [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)
- Spesielt om kulturskoleundersøkelsen
- Hvordan vi jobbet med spørsmålene
- Pilotkommuner og gjennomføring av undersøkelser
- Presentasjon av spørsmålene

# Bedrekommune.no – nettportal for brukerundersøkelser

- Ca 300 kommuner har lisens
- 23 undersøkelser på ulike tjenesteområder
- Medarbeiderundersøkelse
- Innbyggerundersøkelse

# Undersøkelser på tjenesteområder

- Barnevern (barn og foreldre/foresatte)
- PLO hjemmetjeneste
- PLO institusjon (brukere og pårørende)
- PLO dagsenter
- Utviklingshemmede (brukere og brukerrepresentanter)
- Psykisk helse (foresatte og voksne brukere)
- Barnehage
- Byggesak
- Vann og avløp
- SFO
- Sosiale tjenester
- Ergo/fysioterapi-tjenesten
- Helsestasjon 0 – 5 år
- Bibliotek
- Kulturskole

# Brukerundersøkelser

- 6 delt skala på de fleste undersøkelser
- Spørsmål inndelt i dimensjoner/kategorier
- Alt i alt spørsmål
- Mange ulike rapportmuligheter
- Snitt land – høyeste og laveste kommune
- Resultater overveltes til offentlig portal året etter gjennomføring (dersom det er mange nok svar fra en kommune)

# Rapportmuligheter

- Svarfordeling
- Resultater pr spørsmål
- Resultater pr dimensjon
- Kommunerapport i Excel med diagrammer
- Egen rapport med kommentarer
- Sammenlikning med snitt land
- Sammenlikning med andre kommuner

# Undersøkelser for kulturskolen

## Arbeidsgruppe:

Erling Sagdahl, Porsgrunn kommune

Rut Jorunn Rønning, Drammen kommune

Knut Øverland, Kulturskolerådet

Lisbeth Frydenlund, KS

## Pilotkommuner:

Stord, Fredrikstad, Frøya og Drammen

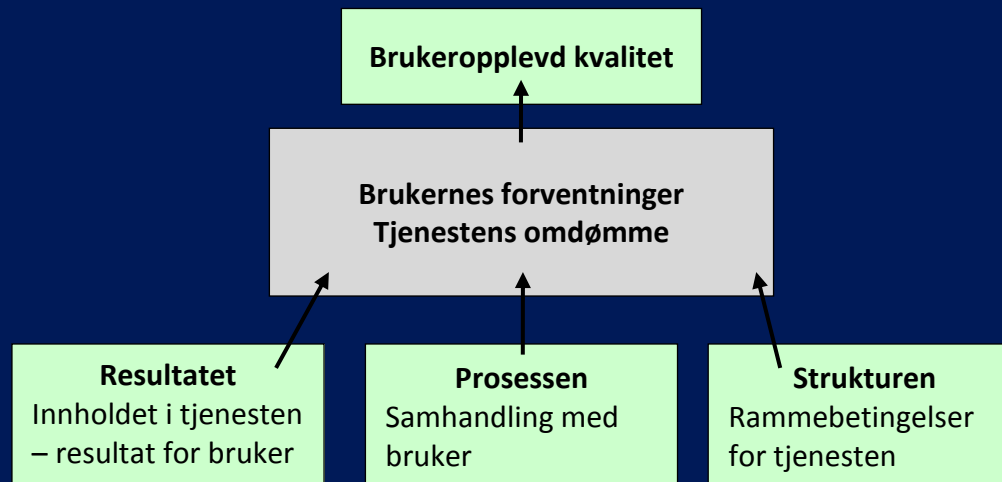
## 2 undersøkelser for kulturskolen

- Utgangspunkt i eksempler fra flere kommuner
- Påstander til foreldre/foresatte – 6 delt svarskala
- Påstander til elever fra 8. trinn – 6 delt svarskala



# Kvalitetsmodellen

## Brukeropplevd kvalitet - kvalitetsområder



# Bakgrunnsspørsmål

- Kjønn
- Alder
- Fag
- Type tilbud

# Spørsmålskategorier

- Resultat for brukeren
- Trivsel
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Generelt

# Resultat for brukeren

- Jeg har god faglig utvikling på kulturskolen
- Jeg får undervisning tilpasset mitt nivå
- Jeg får styrket selvfølelse
- Læreren evner å motivere meg
- Forventningene til min innsats er tydelige

# Trivsel

- Jeg trives sammen med kulturskolelæreren(e)
- Jeg trives sammen med andre elever ved kulturskolen
- Jeg trives med faget jeg har valgt
- Jeg føler tilhørighet til kulturskolen

# Brukermedvirkning

- Jeg blir hørt når jeg har noe å meddele
- Samarbeidet mellom kulturskolelærere og meg fungerer godt
- Jeg får være med å påvirke mål for egen undervisning
- Jeg får brukt/ vist det jeg lærer ved opptredener, konserter, utstillinger osv

# Respektfull behandling

- Jeg blir møtt med respekt av kulturskolens ansatte
- Jeg blir møtt med høflighet av kulturskolens ansatte

# Tilgjengelighet

- Jeg får tilstrekkelig ukentlig undervisning
- Det er enkelt å komme i kontakt med kulturskolen ved behov
- Standarden på undervisningslokalene er god
- Standarden på instrumenter og utstyr er god



# Informasjon

- Informasjonen fra kulturskolen til meg er god
- Det er lett å finne fram på kulturskolens nettside

# Generelt

- Alt i alt, jeg er fornøyd med den totale kvaliteten på kulturskolen

# Kommentarer

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart.

Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at mine kommentarer kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid

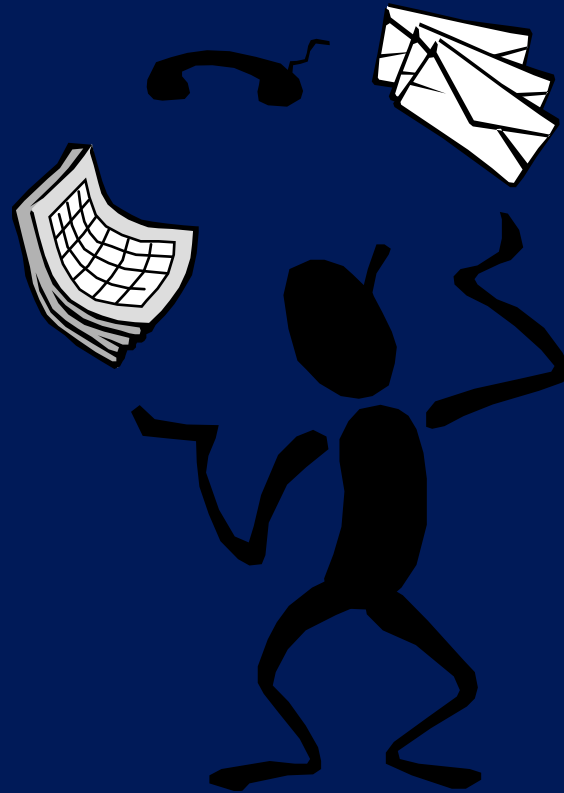
- Ja
- Nei



# Gode råd:

Heftet "God prosess"  
og brukerveiledninger

- Forberedelse
- Gjennomføring
- Etterarbeid -  
oppfølging





# God prosess

*Forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser*

*Råd og sjekkliste for gode prosesser og metodiske vurderinger  
KS Effektiviseringsnettverkene 2008*



Kommuneforlaget [bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

- Hjem
- Informasjon og support
- Bestilling og priser
- EffektiviseringsNettverk
- Veiledninger
- KF BedreInnsikt
- KF BedreStyring
- bedrearbeidsplass
- Livskraftige kommuner
- Kvalitetskommuner
- bedreVA
- Ungdata
- Lokaldemokrati

### Samfunn

- Lokaldemokrati
- Miljø og

### samfunnsindikatorer

### Historiske brukerundersøkelser

- Barnehage
- Barnevern
- Byggesak
- Ergo-/fysioterapi
- Helsestasjon
- Innbygger



## Velkommen til bedrekommune.no

### Oppgradert versjon av bedrekommune.no

[Les mer.](#)

bedrekommune.no er et verktøy for måling av *tjenestekvalitet, bruker- og medarbeider*

Brukerne i kommuner som velger å gjennomføre karlegginger i bedrekommune.no på nettet eller via papirskjemaer. Hos oss får du muligheten til å blant annet sammenligne med andre kommuner og mellom egne tjenester.

Ønsker din kommune tilgang til bedrekommune.no? Se våre sider for [Bestilling og informasjon](#)

### Nyheter

# Utvikling og revisjoner

- Ny versjon av bedrekommune – nytt brukergrensesnitt for administratorer
- Lanseres overgangen 2011 – 2012



# Planer for 2012 - 2013

Nye undersøkelser for interne tjenester;

- Stab og støtte, ikt, HR, økonomi og regnskap, arkiv, servicetorg m.m

Nye undersøkelser for kommunehelse;

- Jordmortjeneste, skolehelsetjeneste  
6 – 16 år, legetjeneste

Revisjon brukerundersøkelse for utviklingshemmede

Lykke til!