

Pernille Skovbo Rasmussen, Leif Olsen og Lena Brogaard

Kommuners erfaringer med BTU-konceptet for brugertilfredshedsundersøgelser

Fra beslutning til gennemførelse og anvendelse



Kommuners erfaringer med BTU-konceptet for brugertilfredshedsundersøgelser – Fra beslutning til gennemførelse og anvendelse kan hentes fra hjemmesiden www.kora.dk

© KORA og forfatterne

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse. Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende, bedes sendt til KORA.

© Omslag: Mega Design og Monokrom

Udgiver: KORA

ISBN: 978-87-7488-811-6

Projekt 10682

Februar 2014

KORA
Det Nationale Institut for
Kommuners og Regioners Analyse og Forskning

KORA er en uafhængig statslig institution, hvis formål er at fremme kvalitetsudvikling, bedre ressourceanvendelse og styring i den offentlige sektor.



Det Nationale Institut
for Kommuners og Regioners
Analyse og Forskning

Købmagergade 22
1150 København K
E-mail: kora@kora.dk
Telefon: 444 555 00

Forord

Denne rapport formidler kommuners erfaringer med at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser ved hjælp af BTU-konceptet, der siden 2012 har været stillet frit til rådighed for alle kommuner af Økonomi- og Indenrigsministeriet og KL. Rapporten formidler også erfaringer fra kommuner, der har valgt at gennemføre brugerundersøgelser uden at benytte BTU-konceptet. Formålet er at bidrage med dokumentation af erfaringer og viden, der kan kvalificere den videre udvikling af BTU-konceptet og dets anvendelse i kommunerne.

Vi vil gerne sige stor tak til alle de forvaltningsansatte og ledere, politikere og institutionsledere, der har fundet tid til at deltage i telefoninterview til undersøgelsen i perioden 30. september til 12. november 2013. I repræsenterer 18 kommuner, der har anvendt BTU-konceptet, og 19 kommuner, der ikke har anvendt BTU-konceptet. Uden jeres velvilje til at dele jeres viden og erfaringer kunne undersøgelsen ikke være gennemført.

Vi vil også gerne sige tak til Charlotte Wulff, chefkonsulent i KL, samt til Kirsten Hoo-Mi Sloth, specialkonsulent, og Eva Lisby, fuldmægtig, begge i Økonomi- og Indenrigsministeriet, for godt samarbejde og konstruktiv sparring undervejs i processen.

Stud.scient.soc. Tine Fuglsang og stud.anth. Ida Marie Lind har begge bidraget til dataindsamlingen ved at finde kontaktoplysninger, indgå aftaler og gennemføre interview. Stud.polit. Anna Louise Asbæk Wolf har opbygget spørgerammerne for de strukturerede interview i SurveyXact.

Pernille Skovbo Rasmussen

Februar 2014

Indhold

Sammenfatning	6
1. Indledning	14
1.1. Hovedspørgsmål	14
1.2. BTU-konceptet	14
1.3. BTU-konceptets udbredelse	15
1.4. Rapportens opbygning	16
2. Undersøgelingsmetode og datagrundlag	17
2.1. Åbne og eksplorative samt strukturerede telefoninterview	17
2.2. Interviewguider	17
2.3. Fokusområder	18
2.4. Rekruttering af informanter	19
2.5. Bortfald af informanter	19
2.6. Gennemførte interview	20
2.7. Informanternes baggrund og erfaringer med BTU	22
2.8. Analyse	23
3. Tilvalg og fravalg af BTU-konceptet	25
3.1. Kommunernes udgangspunkter	25
3.2. Beslutningen omkring BTU-konceptet	27
3.3. Konsekvens af udvikling	30
3.4. Systematiske målinger	31
3.5. Validerede spørgsmål og lokal tilpasning	32
3.6. Tilfredshedsportalen og sammenligningsmuligheder	36
3.7. Tiltro til BTU-konceptet og resultaterne	37
3.8. Fremmende og hæmmende faktorer for valg af BTU-konceptet	39
4. Gennemførelse af brugerundersøgelser med BTU-konceptet	40
4.1. Spørgeskemaet	41
4.2. Brugere og deres kontaktoplysninger	41
4.3. Udsendelse, indsamling og håndtering af spørgeskemaerne	42
4.4. Tilfredshedsportalen og support	43
4.5. Ressourcer	43
4.6. Fremmende og hæmmende faktorer for brugen af BTU-resultaterne	44
5. Anvendelsen af BTU-resultaterne	45
5.1. Anvendelse af resultaterne i kvalitetsarbejdet	45
5.2. Sammenligninger i portalen	49
5.3. Tiltro til resultaterne og konsekvenser for anvendelse	50
5.4. Lakmusprøven	53
5.5. Ejerskabsfølelse	55
5.6. Undersøgelingsrapporternes røde felter og indsatskort	56

5.7.	De andre niveauer har gavn af resultaterne.....	57
5.8.	Politisk redskab og politisk råderum.....	58
5.9.	Fremmende og hæmmende faktorer for anvendelse af resultater	60
6.	Det videre arbejde med BTU-konceptet.....	61
6.1.	Spørgeskemaerne	61
6.2.	Dataindsamling	62
6.3.	Tilfredshedsportalen	62
6.4.	Anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne	63
6.5.	Fastholde og udvikle muligheder for vidensspredning	64
6.6.	Erfaringsnetværket.....	64
6.7.	Brugertilfredshedsundersøgelsernes begrænsninger	65
6.8.	Anbefalinger til det videre arbejde med BTU-konceptet	67
	Litteratur	68
	Bilag 1. Oversigt over kommuner med resultater i Tilfredshedsportalen pr. 1. september 2013.....	69
	Bilag 2. Spørgeguide til åbne interview	70
	Bilag 3. Spørgerammer til strukturerede interview.....	73

Sammenfatning

Formålet med denne undersøgelse er at bidrage med viden om, hvilke erfaringer man har i forvaltninger, i politiske udvalg samt i institutioner med at anvende konceptet for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (herefter BTU-konceptet). Undersøgelsen skal bidrage med dokumentation af erfaringer og viden, der kan kvalificere den videre udvikling af BTU-konceptet og dets anvendelse i kommunerne.

BTU-konceptet

BTU-konceptet er et koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser, som er udviklet med henblik på at understøtte kommunernes kvalitetsudvikling. BTU-konceptet har siden 2012 været frit til rådighed for alle kommuner. Udviklingen af BTU-konceptet er forløbet i samarbejde mellem Økonomi- og Indenrigsministeriet, det daværende Ministeriet for Børn og Undervisning, det daværende Social- og Integrationsministeriet, Finansministeriet og KL. Konceptet giver støtte til kommunernes arbejde med at dokumentere og udvikle brugernes oplevelser af kvalitet i kommunens ydelser og tilbud.

Med til BTU-konceptet hører også et datavarehus, hvor kommunerne kan gemme resultaterne af de enkelte brugerundersøgelser, og sammenligne data såvel internt i den enkelte kommune over tid som på tværs i forhold til andre kommuner. Datavarehuset åbnede i september 2012 og kaldes Tilfredshedsportalen. Et år senere åbnede en borgervendt side af datavarehuset på hjemmesiden www.tilfredshedsportalen.dk

Undersøgelsens fokus og metode

Undersøgelsen omhandler kommuners erfaringer med og overvejelser omkring BTU-konceptet på følgende tre områder: dagtilbud, skole og hjemmepleje.

Undersøgelsen har fokus på faktorer, der henholdsvis fremmer og hæmmer kommunernes:

- 1) beslutninger om at vælge eller fravælge BTU-konceptet
- 2) praktiske anvendelse af konceptet til at gennemføre undersøgelser
- 3) anvendelse af resultaterne.

Viden er tilvejebragt gennem dels åbne og eksplorative telefoninterview med 16 informanter fra både institutions-, forvaltnings- og politisk niveau, i både kommuner som anvender og kommuner som ikke anvender konceptet. Resultaterne fra de åbne interview dannede derpå basis for anden fase, der indeholder strukturerede telefoninterview med 64 informanter fordelt på de tre niveauer. I alt indgår 80 informanter fra 37 kommuner, hvoraf man anvender konceptet i de 18 af kommunerne.

Fra omtrent halvdelen af de kommuner, som anvender BTU-konceptet, har informanterne pointeret, at BTU-redskabet senest er blevet anvendt i 2011 eller 2012. Det betyder, at en stor del af de udtalelser, som ligger til grund for rapporten, er baseret på erfaringer hentet fra konceptets allerførste levetid. I mange tilfælde er informanterne i forlængelse af interviewene blevet opmærksomme på, at der er sket en udvikling i konceptet siden deres erfaringer tilbage i 2011/2012.

1) Valg og fravalg af BTU-konceptet

I undersøgelsen af, hvilke begrundelser der er på spil i forvaltningerne og i politiske udvalg i relation til henholdsvis at vælge eller fravælge BTU-konceptet, har der vist sig nogle centrale forhold, som kan være både fremmende og hæmmende for valget af BTU-konceptet, afhængig af sammenhængen. Ligeledes har det vist sig, at kommuner, som har erfaringer med BTU-konceptet, og kommuner som ikke har, i vid udstrækning anerkender de samme henholdsvis fremmende og hæmmende forhold omkring konceptet.

Kommunernes udgangspunkter: Den enkelte kommunes udgangspunkt i forhold til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser har betydning for den grundlæggende vurdering af BTU-konceptets aktuelle relevans i den enkelte kommune. Der er kommuner, hvor det har været en logisk konsekvens at tage aktivt stilling til BTU-konceptet, set i lyset af de landspolitiske udmeldinger om brugerundersøgelser. Andre kommuner oplever ikke, at der er et krav om brugerundersøgelser og vurderer ikke, at den type undersøgelser er afgørende for den videre udvikling af kvaliteten i de kommunale tilbud.

Mange kommuner har allerede opbygget erfaringer med at gennemføre forskellige former for brugertilfredshedsundersøgelser, hvilket i nogle tilfælde betyder, at kommunen ser store muligheder i at fortsætte dette arbejde ved hjælp af BTU-konceptet. I andre tilfælde betyder erfaringer og opbygningen af kompetencer og spørgeskemaer, at kommunerne hellere vil fortsætte med deres egen model.

Blandt de supplerende og/eller alternative metoder, som kommunerne anvender, har informanterne i undersøgelsen nævnt følgende: kvalitative interview, fokusgruppeinterview, årlige dialogmøder med institutioner, dialogmøder og forventningsafstemningssamtaler med plejehjemsbeboere, borgerpaneler, forskellige former for selvudviklede spørgeskemaer lokalt på institutionerne, tilfredshedsbarometret, KL's temperaturmålinger på dagtilbudsområdet.

Beslutningen vedrørende BTU-konceptet: Interviewene tegnede et billede af, at beslutningen om at anvende BTU-konceptet kommer fra den øverste ledelse i forvaltningen, fra politisk niveau eller i et samspil mellem politiske udvalg og forvaltningsledelsen.

Både politikere og informanter fra forvaltninger fortæller, at det, som har gjort udfaldet omkring valget af BTU-konceptet, er 1) at konceptet er baseret på validerede spørgsmål, 2) at man har tiltro til validiteten i konceptet, 3) at der er politisk efterspørgsel, 4) at man kan sammenligne resultaterne med andre kommuners resultater, samt 5) at man ønsker at udvikle kommunens tilbud og ydelser. Forhold som tekniske/praktiske kompetencer i kommunen samt tid og økonomi spiller derimod ikke den store rolle for valget om anvendelsen af BTU-konceptet for de kommuner, som allerede bruger konceptet.

For kommuner, som ikke anvender BTU-konceptet, er der i mange tilfælde ikke tale om et egentligt fravalg. Kommunen er måske interesseret i at bruge konceptet, men er bare ikke lige kommet i gang af forskellige årsager, som primært har med ressourcer at gøre. Der er imidlertid også kommuner, som aktivt har valgt konceptet fra, hvilket ofte skyldes 1) fravær af politisk efterspørgsel, 2) man oplever ikke et kommunalt behov for BTU-metoden grundet andre igangværende metoder, 3) manglende troværdighed i forhold til kvantitative undersøgelser, 4) at BTU-konceptet ikke taler sammen med det system, som kommunen tidligere har brugt til spørgeskemaundersøgelser eller 5) tidspress.

Krav, ønske eller konsekvens af udvikling: I nogle kommuner synes der at ske en udvikling og ekspansion i kommunens forskellige tilbud og ydelser, som gør, at der opstår efterspørgsel på systematiske brugertilfredshedsmålinger som indikator for, hvordan borgerne forholder sig til udviklingen i kommunen. I andre kommuner kan en igangværende udvikling omvendt virke hæmmende for, om man har mod på at starte op på et nyt koncept. Den aktuelle situation i kommunen kan således både være fremmende og hæmmende for at vælge BTU-konceptet.

De kommuner, der har medvirket under udviklingen og pilotafprøvningen af BTU-konceptet, anser det som naturligt at fortsætte med at anvende konceptet.

Eksisterende viden: I nogle kommuner synes man ikke, der er behov for at ændre på de metoder, man hidtil har brugt til at undersøge borgernes tilfredshed. Eksempelvis oplever man fra politisk niveau, at man allerede er "godt klædt på" i forhold til at kunne vurdere status og udvikling på sit pågældende politiske område. Fravalget af BTU-konceptet er i disse tilfælde præget af en holdning om, at "vi savner ikke mere viden", men også en usikkerhed omkring, hvad BTU-konceptet overhovedet ville kunne byde på.

Blandt politikerne er der nogle, der udtrykker en vis skepsis i forhold til brugertilfredshedsundersøgelser. En peger på, at det kan være nogle meget sort-hvide undersøgelser, og en anden mener, at det er gået over gevind med, at alting skal måles, vejes og kvantificeres. Specifikke personer på udvalgs- og formandsposter kan potentielt set være både fremmende og hæmmende faktorer for beslutningen om at anvende BTU-konceptet.

Problematikken omkring den eventuelle "dokumentations- og spørgeskematræthed" kan potentielt set være en fremmende faktor i de tilfælde, hvor man anskuer BTU-konceptet som en lettelse og forsimpning i forhold til de undersøgelser, man hidtil har lavet på området. Samtidig kan det potentielt set være en hæmmende faktor for anvendelsen af BTU-konceptet i de tilfælde, hvor konceptet opleves som en supplerende undersøgelse frem for en erstatning for tidligere undersøgelser.

Validerede spørgsmål og lokal tilpasning: I de fleste kommuner, både dem som bruger BTU-konceptet og dem som (endnu) ikke gør, lægges der fra både politisk side og fra forvaltningen stor vægt på, at BTU-konceptets spørgeskemaer er validerede og "videnskabeligt baserede", som flere udtrykker det. Samtidig lægger man særligt på forvaltnings niveau vægt på, at konceptet "giver et forspring" på den måde, at spørgsmål og muligheder i forbindelse med dataindsamling på forhånd er givet i BTU-konceptet, således at man ikke behøver opfinde spørgsmål og indsamlingsmetoder på ny, hver gang en måling skal laves.

Der er imidlertid også informanter fra både kommuner, som bruger og ikke bruger BTU-konceptet, der vurderer, at spørgsmålene kunne være bedre dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed. Det påpeges eksempelvis, at forhold som afstand til institution, åbningstider i daginstitutioner og besøgstider i forbindelse med hjemmepleje ikke er afdækket i spørgeskemaerne. På hjemmeplejeområdet møder konceptets spørgeskemaer lidt kritik i forhold til, at spørgsmål om eksempelvis kontaktperson kan være vanskelige at svare på for hjemmehjælpsmodtagere.

Tilfredshedsportalen og sammenligningsmuligheder: Muligheden for at kunne sammenligne brugertilfredshed internt blandt kommunens tilbud og ydelser, samt eksternt i forhold til andre kommuner, vægtes højt blandt de fleste informanter både fra forvaltningerne og fra de politiske udvalg.

Institutionslederne udtrykte derimod samlet set en mere skeptisk opfattelse af, at de ikke kan se formålet med at skulle sammenligne på tværs af kommuner eller på tværs af institutioner inden for samme kommunegrænse, fordi de ofte har vidt forskellige rammevilkår at operere inden for. Institutionslederne har svært ved at se, hvordan der skal handles på sådanne sammenlignede resultater. Nogle informanter fra forvaltninger delte denne opfattelse.

Sammenligningsmulighederne understreges samtidig af politikerne som en potentiel udfordring, man skal være parat til at gå ind i: *"Når man spørger folk, hvad de mener og gør resultaterne heraf sammenlignelige på tværs af institutioner, så skærpes fokus på området og dermed også en forventning om, at der bliver gjort noget ved det"*.

Tiltro til BTU-konceptet: Kommunernes tiltro til BTU-konceptet kan både være en fremmende og hæmmende faktor, når beslutningen om at benytte konceptet skal tages. Mange tillægger de validerede og afprøvede spørgsmål i BTU-spørgeskemaerne stor værdi. Men tiltro til konceptet og resultaterne handler også om tiltro til validiteten og repræsentativiteten i de besvarelser, der er blevet indhentet. Mange informanter udtrykker tvivl om, hvorvidt de kan stole på, at resultaterne er repræsentative, hvis de eksempelvis har opnået en svarprocent på 50-60 %.

En yderligere problematik, der rejses i relation til tiltro til konceptet, handler om, at tilfredshedsgraden i undersøgelsens resultater kan blive meget høj, hvilket skaber utroværdighed ("man har ikke givet adgang til at svare kritisk") og manglende anvendelse i det udviklende arbejde.

Skepsis udtrykkes både fra forvaltningsniveau og i særdeleshed fra institutionsniveau, uanset hvordan institutionens egne resultater har været.

2) Gennemførelse af brugerundersøgelser med BTU-konceptet

Der er tale om en længere række af aktiviteter, der skal gennemføres, fra beslutningen om at gennemføre undersøgelser med BTU-konceptet er taget, til man står med resultater, der kan formidles og anvendes i kvalitetsudviklingen. Kommunernes erfaringer med disse aktiviteter peger på ting, der fungerer godt i BTU-konceptet, og ting der med fordel kan forbedres. De peger også på, at erfaringerne spiller en rolle for, om kommunerne selv vil udbrede deres anvendelse af BTU-konceptet ved fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser.

Spørgeskemaet: Generelt opleves arbejdet med spørgeskemaerne tilgængeligt for informanterne på forvaltningsniveau, men som en udtrykker det: *"Lige meget hvor meget man har lavet præfabrikerede skemaer, så kan man jo ikke komme uden om den metodiske og tidsmæssige udfordring i forhold til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser. Så arbejdet i kommunen er stadig meget tidskrævende, synes jeg, med eller uden BTU-konceptet"*.

Kontaktoplysninger om brugerne: Der er flere udfordringer i arbejdet med at distribuere spørgeskemaerne ud til brugerne fx på skoleområdet, hvor man ofte må omdele breve med log-in og adgangskoder til alle eleverne i hver klasse, som så skulle videregive det til deres forældre. Det kan også være en udfordring at håndtere udsendelse til barnets forældre, når forældrene er skilt, for hvem skal besvare undersøgelsen og hvorfor ikke den anden. Og hvad med forældrepar, som har måske to til tre børn i samme skole.

Når man har kontaktoplysningerne i orden, peger flere kommuner på, at udsendte mails eller breve med log-in koder kommer retur, idet brugerne i mellemtiden har skiftet adresse.

Data i Tilfredshedsportalen: Den tekniske opgave med at lægge (uploade) de indkomne svar på Tilfredshedsportalen har vist sig at give anledning til nogle problemer. Flere kommuner vurderer, at opgaven med at indlæse datafilen (CSV-fil) rigtigt er for krævende i forhold til de kompetencer og den tid, personalet i forvaltningerne har til rådighed. Det er derfor helt afgørende for flere kommuner, at de kan få hjælp til at løse denne opgave.

3) Anvendelse af resultaterne

Undersøgelsen giver samlet set et billede af, at resultaterne af BTU-målinger bliver anvendt på flere forskellige måder i kvalitetsarbejdet i mange kommuner og institutioner. Blandt informanterne fra forvaltningerne har knapt halvdelen svaret, at BTU-resultaterne i høj grad anvendes i kommunens generelle kvalitetsarbejde, og en anelse færre har angivet, at BTU-resultaterne anvendes i kommunens specifikke kvalitetsudvikling i de enkelte tilbud/institutioner.

Samtidig viser undersøgelsen dog også, at der er kommuner og institutioner, som oplever, at BTU-resultaterne ikke har bidraget med ny viden, og at man ikke rigtig har anvendt resultaterne i kvalitetsarbejdet. Især på institutionsniveau angiver flere informanter i undersøgelsen, at resultaterne overvejende er blevet anvendt til at udarbejde en handleplan, der ikke er blevet fulgt yderligere op på.

De fleste politikere i undersøgelsen angiver at have anvendt resultaterne til at træffe konkrete beslutninger om ændringer og/eller til at træffe konkrete beslutninger om nye indsatsområder.

Sammenligningsmuligheden: Tilfredshedsportalen, som giver mulighed for sammenligning, er relativ ny, og erfaringerne med at anvende den er derfor begrænsede. I de kommuner, hvor man aktivt har brugt sammenligningsmuligheden, gives der udtryk for, at den interne sammenligning mellem institutionerne i kommunen vægtes højest samtidig med muligheden for på sigt at kunne sammenligne "med sig selv over tid". Senere hen vil sammenligningen med andre kommuner formentlig blive aktuel, når der kommer flere data i portalen. Under halvdelen af informanterne fra forvaltninger har angivet i høj grad at anvende BTU-resultaterne til sammenligning af kommunens tilbud internt i kommunen, og færre har angivet, at man har anvendt sammenligning med andre kommuner. Det begrænsede antal resultater i portalen er hæmmende for anvendelsen af sammenligninger.

Tiltro til resultaterne: I undersøgelsen har det været tydeligt, at spørgsmålet om tiltro til resultaterne er afgørende for brugen af resultaterne. Det drejer sig om tiltro til 1) svarprocenten, 2) timingen for en BTU-måling og 3) forklaringer bag dataresultaterne. For lave svarprocenter omtales som en hæmmende faktor for anvendelsen af resultatet, ligesom det kan være hæmmende for tiltroen til og validiteten af resultaterne, såfremt undersøgelsen gennemføres midt i en aktuell mediestorm inden for undersøgelsesfeltet eller i forbindelse med omstruktureringer og omorganiseringer på området, som berører brugerne. Endelig kan det virke hæmmende for anvendelsen af resultaterne, at man ikke altid ved, hvad der er af bagvedliggende forklaringer på resultaterne.

Lakmusprøve: Både informanter fra forvaltningerne, institutions-/distriktsledere og i særdeleshed politikere fortæller, at de har kunnet bruge resultaterne af BTU-undersøgelser som et pejlemærke for, hvordan det står til vedrørende tilbuddene i kommunen eller til at få bekræftet en "mavefornemmelse". En informant forbinder resultaterne med en form for lakmusprøve.

Ejerskabsfølelse: En faktor, der bliver medvirkende i forbindelse med anvendelse af resultaterne af BTU-undersøgelser, er ejerskabsfølelse. Hvis ikke der findes ejerskabsfølelse hos ledere og ansatte i forvaltningen og hos politikerne i kommunen, kan det virke hæmmende for anvendelsen af resultaterne. Omvendt kan ejerskabsfølelse og oplevelsen af at være medbestemmende i forhold til konceptets udfoldelse i kommunen virke fremmende for anvendelsen i form af øget engagement i projektet.

Enkelte institutionsledere synes godt, at man i højere grad kunne inddrage institutionerne i timingen af, hvornår undersøgelsen sættes i gang, i opbygningen af spørgeskemaet, og at man kunne give nogle bedre tilbagemeldinger på det arbejde, de trods alt laver med handleplanerne. Andre institutioner indikerer omvendt at have taget resultaterne til sig uden at have medvirket under udformningen af undersøgelsen, og de fremhæver, at resultaterne er blevet brugt til at gå i dialog med forældrene og forbedre de områder, hvor resultaterne er mindre gode.

Røde felter: En problematik omkring anvendelsen af resultaterne drejer sig om håndteringen af dårlige udfald og røde felter, som kan være følsomt at håndtere, og som kræver god kommunikation omkring resultaterne. Generelt var det begrænset, hvad informanterne havde af erfaringer med BTU-konceptets rapporter, men flere informanter på alle tre niveauer kunne dog referere til rapporternes røde og grønne figurer med resultaterne og beskrev denne formidlingsform positivt med ord som "intuitivt", "pædagogisk" og "nemt læsbart".

Et par informanter fra forvaltningerne med erfaringer fra portalen berettede om, at de oplevede fejl og usikkerheder i forbindelse med portalen og ikke mindst forsinkelser med at få lagt data ind.

De andre niveauer har gavn af resultaterne: Alle tre niveauer omtaler i en eller anden grad, at "de andre niveauer" har særligt gavn af resultaterne. I nogle kommuner og i flere institutioner forklarer man, hvordan resultaterne først og fremmest er blevet anvendt af politikerne i kommunen. Blandt politikerne er der snarere en opfattelse af, at brugertilfredshedsmålinger først og fremmest er noget, som forvalt-

ningen skal arbejde med i deres kvalitetsarbejde og til at synliggøre, hvordan institutionerne klarer sig, og samtidig kan det politiske niveau gøre brug af resultaterne.

Både politikere og informanter fra forvaltninger vurderer dog samlet set, at resultaterne overvejende er anvendelige i deres respektive arbejdssituationer, mens institutionerne kun i nogen grad vurderer, at BTU-resultaterne er anvendelige for deres institution.

Politisk redskab og politisk råderum: I mange af interviewene med politikere blev dilemmaet rejst, at man på den ene side anskuer brugertilfredshedsmålinger som et godt politisk redskab, mens man på den anden side samtidig er begrænset af det politiske råderum, man har. Dilemmaet mellem på den ene side ønsket om at få viden om brugertilfredsheden i forhold til kommunens tilbud, men samtidig begrænsninger i muligheden for at handle på resultaterne.

Samtidig er der politikere, som fortæller, hvordan man har kunnet bruge resultaterne politisk til at bakke op om beslutninger, som man gerne ville gennemføre. Også enkelte institutionsledere giver udtryk for fordelene ved, at BTU-resultaterne kan bruges som et politisk argument over for kommunen og dermed lægge pres på forvaltningen, således at man vil tage vigtige problematikker op og prioritere at arbejde med området. Omvendt udtrykker enkelte institutionsledere bekymring for, at positive resultater vil blive anvendt som argument for, at man ikke behøver at tilføre flere midler til områderne.

4) Forslag og anbefalinger fremadrettet

Undersøgelsens informanter peger på en række forslag og anbefalinger til den videre udvikling af konceptet, og desuden kan der på baggrund af undersøgelsen samlet set opstilles forslag og anbefalinger.

Spørgeskemaer: Selvom der udtrykkes ret udbredt enighed om, at de validerede spørgeskemaer er en styrke ved BTU-konceptet, så giver flere informanter udtryk for, at særligt spørgeskemaet til modtagere af hjemmehjælp med fordel kan forbedres. Blandt andet efterspørges spørgsmål, om man bruger kommunale og/eller private leverandører, og informanter anbefaler, at svarkategorierne i skemaet bør ensrettes og skemaet gøres mere "ældrevenligt".

Enkelte informanter i undersøgelsen stiller forslag om, at der oprettes en spørgsmålsbank med mulige tilvalgsspørgsmål om konkrete temaer, og at der oprettes BTU-spørgeskemaer på andre områder såsom: Beskæftigelse, teknik og miljø, sundhedsplejen, udskoling samt genoptræning.

Dataindsamling: Der efterspørges lettere metoder til at indhente oplysninger om brugerne og til at udsende skemaet pr. mail.

Et par informanter efterspørger muligheden for, at man kan koble et surveyprogram på portalen, så spørgsmålene i de enkelte skemaer allerede er klar til at indlæse i surveyprogrammet. Dermed ville man komme uden om besvær med at bevæge sig mellem flere forskellige programmer, og det ville lette arbejdet i forvaltningerne.

Tilfredshedsportalen: Flere informanter peger på, at der bør arbejdes med at forbedre de tekniske løsninger i Tilfredshedsportalen. Sådanne forbedringer kan bidrage til at sikre, at de kommuner, som hidtil har anvendt portalen, fortsætter med det, og at nye kommuner finder det attraktivt at kaste sig ud i det. Det har været alfa omega for de kommuner, som har lagt data i portalen, at de har kunnet få teknisk hjælp til opgaven, hvorfor det også må anbefales at fortsætte med den tekniske supportløsning, som har været stillet til rådighed for kommunerne.

Endelig kan det anbefales, at der arbejdes på at skabe gennemsigtighed fx i forhold til, hvordan data er blevet indsamlet, hvad var svarprocenterne for de enkelte institutioner, var her tale om en fuld totalundersøgelse, og hvilke spørgsmål ud over de lokale har man anvendt osv.

Anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne: I forhold til at sikre den fremadrettede anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne påpeger flere, at opgaven skal prioriteres af ledelsen. Informanterne giver udtryk for, at man som analysemedarbejder fx deltager i KL's erfaringsnetværk, og synes konceptet giver mening, men ikke har mulighed for i alle tilfælde at få det trumfet igennem i sin forvaltning. Det kræver beslutningstagning på ledelsesniveauet. Den vanskelige anbefaling består således i at skabe ledelsesmæssig og politisk opmærksomhed omkring BTU-konceptet og interesse for konceptet i en sådan grad, at det prioriteres, samtidig med at der må skabes en form for ejerskabsfølelse blandt den eller de ansatte, som skal arbejde med konceptet.

Fastholde og udvikle muligheder for videnspredning: Undersøgelsen giver et billede af, at der fortsat er rum for videnspredning omkring BTU-konceptet. Mange politikere kendte ikke til konceptet, men udtrykte interesse for det i forbindelse med den præsentation, de fik under nærværende undersøgelse. Den udarbejdede formidlingspjece "Er jeres borgere tilfredse? Spørg dem" (KL 2013b), som er målrettet de politiske udvalg og den øverste ledelse i kommunerne, kan med fordel udbredes yderligere. Samtidig har undersøgelsen efterladt et billede af, at flere informanter i forvaltningerne ikke havde opdateret viden om konceptet.

Erfaringsnetværket: De fleste informanter udtrykker tilfredshed med erfaringsnetværket og den måde, det har fungeret på. Hos nogle informanter fremtræder en opfattelse af, at netværket har været tænkt som en "opstartshjælp", hvorfor man er i tvivl om, hvorvidt man fremover vil have gavn af møderne. Man efterspørger mødetemaer, som er relevante for dem, som er godt i gang med BTU-anvendelsen. Hos andre informanter fremtræder der omvendt en efterspørgsel på, at møderne netop i højere grad bør tilgodese kommuner, som (endnu) ikke er startet på anvende konceptet, men er interesseret i det. En informant efterspørger, at der fastlægges temaer fremadrettet, som man således kan melde sig til og fra i forhold til der, hvor man selv er i forløbet, hvilket måske netop kunne være løsningen givet den forskelligtrettede efterspørgsel.

Brugertilfredshedsundersøgelers begrænsninger: Er det den rigtige måde at spørge alle brugere om samme spørgsmål? Skal alle brugere adresseres ens? Hvis ikke alle brugere i kommunen spørges, hvem skal da med rimelighed repræsentere de andre? Hvor store variationer i tilfredshed vil man acceptere, og hvor meget kan variationer i tilfredshed forklares ud fra forskellige behov og forventninger hos forskellige brugere? Her er tale om en kompleks opgave, når kommuner vil opnå et godt og dækkende billede af brugertilfredshed i forhold til kommunens tilbud og ydelser, ikke mindst fordi inddragelsen af brugerne i sig selv sætter nogle forventninger i spil hos brugerne om, at ydelserne og tilbuddene kan og skal udvikles.

Med BTU-konceptet er skabt et redskab, som undersøger tilfredsheden med de fællesnævnerne, som kommunerne minimum vil have i forhold til krav og ambitioner omkring deres tilbud og ydelser. Og man har skabt et koncept, som er målrettet alle brugere på et givent område i kommunen. Det vil sige, at der kan være yderligere lokale forhold, som forvaltninger, politikere og institutioner stiller krav omkring i de forskellige kommuner, og dermed også en mulighed i konceptet i forhold til at tilpasse spørgeskemaet lokalt. Konceptet har indbyggede begrænsninger som alle andre metoder til at måle brugertilfredshed, men giver også nye muligheder for at anvende resultater af brugertilfredhedsmålinger på tværs af områder og kommunegrænser.

Anbefalinger til det videre arbejde med BTU-konceptet:

- Arbejde på redskabets brugervenlighed
- Prioritere vedligehold og løbende udvikling af konceptet og spørgeskemaerne
- Satse på videreførelse af BTU-undersøgelser på de områder, som aktuelt anvendes
- Såfremt der er grundlag for det: udvikle nye BTU-spørgeskemaer på bl.a. områder som beskæftigelse, udsikning og genoptræning

- Fortsætte med it-support og KL's erfaringsnetværksmøder
- Gøre spørgeskemaet til hjemmeplejemodtagere mere ældrevenligt
- Oprette en spørgsmålsbank til supplerende temaer
- Aflive myter om, at spørgeskemaerne er meget lange og ufleksible i forhold til lokal tilpasning
- Generel vidensudbredelse omkring konceptet, nu hvor det har været anvendt i godt og vel et år
- Indarbejde forslag til det videre arbejde med BTU-tallene
- Flere data i portalen – bedre sammenligningsmuligheder
- Skabe ledelsesmæssig opmærksomhed omkring redskabet
- Gøre opmærksom på vigtigheden af timingen
- Skabe ejerskabsfølelse omkring BTU-undersøgelsen og resultaterne
- Stille krav til data i portalen
- Gennemsigtighed i portalen og troværdighed omkring resultaterne.

1. Indledning

I kvalitetsreformen fra 2007 blev brugertilfredshedsundersøgelser lanceret som et blandt flere redskaber til kvalitetsudvikling (Regeringen 2007). I Økonomaftalen 2011 blev regeringen og KL enige om at komme med en anbefaling til kommunerne om hvert andet år at offentliggøre sammenlignelige oplysninger om den brugeroplevede kvalitet af en række ydelser og tilbud i kommunerne.

For at understøtte kommunernes kvalitetsudvikling gennem brugerinddragelse blev der i 2012 udviklet et koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser. Det skete i samarbejde mellem Økonomi- og Indenrigsministeriet, det daværende Ministeriet for Børn og Undervisning, det daværende Social- og Integrationsministeriet, Finansministeriet og KL. Konceptet, der kaldes BTU-konceptet, stilles frit til rådighed for alle kommuner. Formålet er at give kommunerne adgang til et redskab, der kan støtte dem i arbejdet med at dokumentere og sammenligne brugernes oplevelser af kvalitet, såvel internt i den enkelte kommune som på tværs i forhold til andre kommuner og set over længere tidsperioder.

Formålet med denne undersøgelse er at bidrage med dokumentation og analyse af kommunernes foreløbige erfaringer, der kan være med til at kvalificere arbejdet med brugertilfredshedsundersøgelser i kommunerne og støtte det videre arbejde med udvikling og udbredelse af BTU-konceptet, som Økonomi- og Indenrigsministeriets og KL står for. Rapportens målgruppe er således først og fremmest Økonomi- og Indenrigsministeriet samt KL men også kommuner, politiske udvalg og institutioner, som arbejder med brugertilfredshedsundersøgelser, kan have interesse for rapporten.

1.1. Hovedspørgsmål

Undersøgelsen vil give svar på tre overordnede spørgsmål og en række underspørgsmål, der vedrører fremmende og hæmmende forhold omkring kommunernes brug af BTU-konceptet:

1. Erfaringer med at vælge eller fravælge BTU-konceptet:
 - a. Hvilke begrundelser afgør beslutningen om at bruge BTU-konceptet til at måle oplevet kvalitet og tilfredshed blandt kommunens brugere?
 - b. Undersøges brugertilfredshed på anden vis end ved hjælp af BTU-konceptet?
 - c. Hvad skal der til, for at kommunen vælger at bruge BTU-konceptet i fremtiden?
2. Erfaringer med anvendelse af BTU-konceptet:
 - a. Hvilke erfaringer har man gjort sig i forbindelse med at anvende BTU-konceptet? Hvordan kan konceptet eventuelt gøres (endnu) nemmere at bruge?
3. Erfaringer med at anvende resultaterne af BTU-undersøgelser:
 - a. Hvilke erfaringer har man gjort sig i forbindelse med at anvende resultaterne af BTU-undersøgelser?
 - b. Hvordan er resultaterne blevet brugt i kvalitetsarbejdet i kommunen?

1.2. BTU-konceptet

BTU-konceptet er udarbejdet på grundlag af et pilotprojekt i ti kommuner (Tilfredshedsportalen 2013, Økonomi- og Indenrigsministeriet 2013). Konceptet består af ni spørgeskemaer fordelt på områderne skole, SFO og klub, dagtilbud, hjemmepleje, plejebolig og botilbud. Spørgeskemaerne har følgende målgrupper:

- forældre til børn i daginstitutioner, dagpleje og særlige dagtilbud
- forældre til elever i skoler, herunder specialklasser
- forældre til børn til og med 5. klasse, der går i klub
- forældre til børn i SFO-Fritidshjem
- elever i 6-9. klasser
- elever i 6-9. klasser, der går i klub
- modtagere af hjemmepleje
- beboere i plejebolig
- beboere i botilbud

Til hvert spørgeskema er der udvalgt 10-20 obligatoriske spørgsmål, som alle i målgruppen skal stilles, uanset hvilken kommune de bor i. De obligatoriske spørgsmål sikrer mulighed for at sammenligne svarene på tværs af alle gennemførte undersøgelser. Herudover kan den enkelte kommune efter eget ønske supplere med en række frivillige spørgsmål, der ligesom de obligatoriske spørgsmål er valideret gennem test og kvalitetssikring. Valget af frivillige spørgsmål gør det muligt at sammenligne på tværs af de undersøgelser, hvori de er udvalgt til at indgå. Kommunen kan derudover tilføje enkelte frie spørgsmål, som de selv formulere og tilføjer, fordi de er særligt relevante for den konkrete undersøgelse i kommunen. Hvis kommunen genbruger disse spørgsmål i flere undersøgelser, vil der være mulighed for at sammenligne resultaterne mellem de forskellige undersøgelser og eventuelt på tværs af områder, når de samme spørgsmål bruges på flere områder. Medmindre der indgås samarbejde mellem flere kommuner om at bruge de samme frie spørgsmål, vil det ikke være muligt at sammenligne svarene herpå på tværs af flere kommuner.

Med til BTU-konceptet hører også et såkaldt datavarehus, hvor kommunerne kan gemme resultaterne af de enkelte brugerundersøgelser, gennemføre analyser heraf og bearbejde dem til rapporter, der bl.a. kan indeholde sammenligninger med lignende undersøgelser i andre kommuner, for så vidt de er gemt i datavarehuset. Dette datavarehus åbnede i september 2012 og kaldes Tilfredshedsportalen. Tilfredshedsportalen kan kun tilgås af kommunerne. Her kan kommunerne blandt andet trække standardrapporter over resultaterne fra deres brugertilfredshedsundersøgelser på såvel kommune- som institutionsniveau, samt sammenligne deres resultater med andre kommuner. I september 2013 åbnede en borgervendt side af datavarehuset på hjemmesiden www.tilfredshedsportalen.dk

Formålet med Tilfredshedsportalen er at understøtte kommunernes arbejde med at anvende brugerundersøgelser i deres kvalitetsudvikling på de forskellige områder bl.a. gennem sammenligninger med andre kommuner. Det tager dog længere tid, inden der er mange kommuner, der har lagt data fra deres brugerundersøgelser ind i datavarehuset, hvilket begrænser mulighederne for tværkommunale sammenligninger. Tilfredshedsportalen indeholder dog en mulighed for, at kommunerne kan sammenligne deres resultater med tilsvarende resultater fra en landsdækkende stikprøveundersøgelse, der blev gennemført i 2012 (KL 2013a).

1.3. BTU-konceptets udbredelse

KL understøtter kommunernes brug af BTU-konceptet gennem inspirationsmateriale, erfaringsudveksling og vejledning til alle interesserede kommuner. Der er godt 70 kommuner, der har tilkendegivet interesse i konceptet i form af at deltage i KL's erfaringsnetværks-møder omkring BTU-konceptet.

Knap et år efter Tilfredshedsportalens åbning havde 20 kommuner lagt resultater fra brugertilfredshedsundersøgelser på portalen (se Bilag 1 for en oversigt over de 20 kommuner). Der er flest undersøgelsesresultater på dagtilbudsområdet, hvor der pr. 1. september 2013 lå undersøgelsesresultater fra i alt 14

kommuner. Næst flest resultater forelå pr. 1. september 2013 på hjemmeplejeområdet, hvor syv kommuner havde lagt resultater på portalen, og næsten lige så mange, nemlig seks kommuner, havde lagt resultater på portalen fra forældre til skoleelever. På områderne plejebolig, SFO og forældre til børn i klub forelå pr. 1. september 2013 kun få resultater, mens der endnu ikke pr. 1. september 2013 lå resultater af undersøgelser på botilbudsområdet. Flere kommuner har givet udtryk for, både i nærværende undersøgelse og i forbindelse med KL's erfaringsnetværk, at de vil gennemføre undersøgelser ved hjælp af BTU-konceptet og dele resultaterne herfra på Tilfredshedsportalen i de kommende år.

Undersøgelsen omhandler kommuners brugerundersøgelser med særligt fokus på brug af BTU-konceptets spørgeskemaer på følgende tre områder: 1) Dagtilbud, 2) Skole og 3) Hjemmepleje. Disse tre skemaer blev valgt, fordi de optræder hyppigst blandt de resultater fra undersøgelser, som kommunerne har lagt i Tilfredshedsportalen. Dermed blev der skabt grundlag for at undersøge erfaringer med BTU-konceptet både indenfor samme kommune og på tværs af flere kommuner gennem interview med relevante informanter med viden om disse områder.

1.4. Rapportens opbygning

Rapportens kapitel 2 redegør for undersøgelsens design og empiriske grundlag. Kapitel 3 behandler undersøgelsens hovedspørgsmål omkring til- og fravalg af BTU-konceptet og de overvejelser og begrundelser, der ligger bag valgene. I kapitel 4 formidles kommunernes erfaringer med at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser ved hjælp af BTU-konceptet. Det tredje hovedspørgsmål om kommunernes anvendelse af resultaterne fra BTU-undersøgelser besvares i kapitel 5, hvor der er fokus på, hvilke erfaringer og tilgange politikere, forvaltningsansatte og ledere samt institutionsledere har i forhold til at gøre brug af resultaterne. Rapporten afsluttes med kapitel 6, der perspektiverer BTU-konceptet og dets fremtidige udviklingsmuligheder ud fra de indsamlede erfaringer.

2. Undersøgelsesmetode og datagrundlag

I dette kapitel præsenteres den valgte undersøgelsesmetode og datagrundlaget. Herudover præsenterer kapitlet også undersøgelsens afgrænsninger og antagelser, samt interviewtemaer og en sammenfattende beskrivelse af de informanter, der har medvirket i undersøgelsens interview og videregivet deres erfaringer med brugerundersøgelser og BTU-konceptet.

2.1. Åbne og eksplorative samt strukturerede telefoninterview

Undersøgelsen er designet i to faser. Første fase indeholder åbne og eksplorative telefoninterview med et mindre antal udvalgte informanter fra både institutions-, forvaltnings- og politisk niveau inden for tre udvalgte fokusområder, som vil blive præsenteret i afsnit 2.3. Resultaterne fra de åbne interview dannede derpå basis for anden fase, der indeholder strukturerede telefoninterview med et større antal informanter inden for hvert af de tre niveauer.

Telefoninterview er valgt som grundlæggende metode, fordi det er en velegnet metode til interview med fagfolk og politikere om et konkret kendt emne. Telefoninterview har desuden to konkrete fordele, når der er tale om faglige emner, som ikke kræver face-to-face kontakt og er rettet mod en travl målgruppe: 1) Telefoninterview kræver mindst mulig tid og ressourcer fra institutionsledere/forvaltningsledere/politikere og 2) Telefoninterview er en fleksibel metode i forhold til tid og sted.

2.2. Interviewguider

På baggrund af dialoger med opdragsgiver, materiale fra KL (bl.a. referater fra erfaringsnetværksmøder) og med afsæt i KORAs tidligere erfaringer med tilfredshedsmålinger i kommunalt regi blev der formuleret antagelser om, hvilke hæmmende og fremmende forhold der gør sig gældende, når kommunerne skal tage stilling til, om de vil anvende BTU-konceptet, og når de skal anvende resultaterne. Blandt antagelserne var bl.a., at kommunens tidligere undersøgelser, ressourcer og kompetencer forventes at have betydning for valg eller fravalg af BTU-konceptet. Disse antagelser gav således anledning til at inddrage temaer og formulere konkrete spørgsmål, som fremgår af spørgeguiderne i bilag 2.

De åbne og eksplorative interview blev gennemført med baggrund i følgende temaer:

- Beslutningsveje: initiativ, ejerskab og relation mellem niveauer
- Holdninger til brugertilfredhedsmålinger: opbakning, modvilje
- Ressourcer: prioritering, kompetencer, andre anvendte måleredskaber
- BTU-spørgeskemaet: udformning, fleksibilitet og lokal tilpasning
- Tekniske og praktiske forhold: informationsmateriale og support
- Proces: forløb af dataindsamling, analyse, uploade resultater i portalen
- Kvalitetsudvikling i kommunen/institutionen: relevans af BTU-konceptet, øvrige metoder/redskaber
- Ledelsesinformation/dokumentation: til forvaltning og politisk niveau (udbyttet heraf)
- Værdien af mulighederne for sammenligning med andre kommuner og med andre institutioner
- Udbytte af deltagelse i erfaringsnetværket.

De strukturerede interview om anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser og BTU-konceptet blev gennemført med udgangspunkt i mere strukturerede spørgeguides udviklet til hver sit niveau (forvaltning, institution og politisk niveau) og til henholdsvis informanter med og uden erfaringer med BTU-konceptet, som fremgår af bilag 3. Dermed bidrog de åbne interview til både afklaring og kvalificering af

interviewtemaer og spørgsmål i den strukturerede del. De strukturerede spørgeguides havde til formål dels at få kvantificeret nogle af de fund, som de åbne interviews havde givet, og dels rummede de strukturerede spørgeguides også samtidig plads til åbne kommentarer for dermed at favne eventuelle nye perspektiver.

Det viste sig i praksis, at der ikke var stor forskel på interviewform og samtaleemner i de åbne, eksplorative interview set i forhold til de mere strukturerede interview. Informanterne udviste under begge typer af interview stor åbenhed og bidrog i mange tilfælde med supplerende kommentarer. De strukturerede interview tog i mange tilfælde form af en åben og flydende samtale, i lighed med de åbne interview, snarere end at være en slavisk gennemgang af spørgerammen. Forskellen mellem de åbne og de strukturerede interview bestod dog i, at informanterne i de strukturerede interview blev bedt om konkret at forholde sig til spørgerammernes indhold, hvilket har dannet grundlag for mere kvantificerbare opgørelser (tabeller). Informanterne fik mere plads i de åbne interview, hvor de kunne formulere de temaer og aspekter, de fandt mest relevante i forhold til brugerundersøgelser og BTU-konceptet.

2.3. Fokusområder

I forhold til undersøgelsens spørgsmål om forventninger og erfaringer med at anvende BTU-konceptet blev der inddraget tre niveauer i undersøgelsen: den kommunale forvaltning, det politiske niveau og institutioner i kommunen. Det skete ud fra en antagelse om, at de tre niveauer repræsenterer forskellige perspektiver og erfaringer med at anvende BTU-konceptet. Dermed forventes de tilsammen at give et nuanceret billede af variationer i erfaringer og forskellige bud på, hvad der henholdsvis hæmmer og fremmer anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne herfra.

I forhold til undersøgelsens spørgsmål om fravalg af BTU-konceptet blev der inddraget to niveauer i undersøgelsen: den kommunale forvaltning, hvor BTU-konceptet forankres og igangsættes, og det politiske niveau, som vil have forskellige overvejelser i forhold til fravalget af brugen af BTU-konceptet. Institutionsniveauet blev fravalgt i de kommuner, der ikke havde erfaringer med BTU-konceptet, idet spørgsmål om konceptet uden erfaringsbaggrund vil være meningsløst for langt de fleste institutionsledere.

Oversigten herunder illustrerer undersøgelsens nedslagspunkter og de niveauer, hvorfra der blev rekrutteret informanter til undersøgelsen fra henholdsvis kommuner, der bruger og kommuner, der ikke bruger BTU-konceptet.

Tabel 1. Oversigt over undersøgelsens nedslagspunkter og niveauer, hvorfra der er rekrutteret informanter

BTU fokusområder	Brug af BTU-konceptet			Ikke-brug af BTU-konceptet		
	Institution	Forvaltning	Politisk niveau	Institution	Forvaltning	Politisk niveau
Skole: Elever i 6.-9.klasse						
Skole: Forældre til elever i skoler	X	X	X		X	X
SFO: Forældre til børn i SFO						
Klub: Forældre til børn t.o.m. 5. kl.						
Klub: Elever i 6.-9.klasse, i klub						
Dagtilbud	X	X	X		X	X
Plejebolig						
Hjemmepleje	X	X	X		X	X
Botilbud						

2.4. Rekruttering af informanter

Informanter fra forvaltningerne er overvejende blevet rekrutteret gennem KL's erfaringsnetværk, hvor godt og vel 70 kommuner er repræsenteret ved en eller flere forvaltningsrepræsentanter. I erfaringsnetværket indgår således både forvaltningsansatte og ledere fra kommuner med og uden erfaringer med BTU-konceptet. I enkelte tilfælde har medlemmer fra erfaringsnetværket henvist os videre til en kollega, som ikke indgår i netværket, men som angiveligt havde bedre forudsætninger for at deltage i undersøgelsen. Desuden har vi også kontaktet forvaltningsansatte og ledere uden for erfaringsnetværket for også at medtage deres eventuelle andre perspektiver.

I rekrutteringen af informanter har vi søgt at tage højde for først og fremmest geografisk og størrelsesmæssig spredning i forhold til de kommuner, i hvilke vi søgte informanter. Dette ud fra en hypotese om, at kommuner af forskellige størrelser kan have forskellige forudsætninger for og udfordringer i forhold til at lave brugertilfredshedsmålinger, og tillige ud fra en hypotese om, at kommuner forskellige steder i landet kan have forskellige holdninger til og erfaringer med brugerinddragelse. De 20 kommuner, som allerede har erfaringer med BTU-konceptet, var naturligvis givne på forhånd, mens der lå en udvælgelsesproces i forhold til at kontakte informanter fra kommuner uden erfaringer med konceptet. I flere tilfælde har vi søgt at rekruttere informanter fra nabokommuner til kommuner med BTU-erfaringer, men vi har også søgt at rekruttere fra kommuner i dele af landet, hvor der endnu ikke er oparbejdet erfaringer med BTU-konceptet.

Efter aftale med KL's leder af erfaringsnetværket rundsendtes i erfaringsnetværket en opfordring fra KL til at deltage i KORAs undersøgelse. Denne opfordring gjorde det dels nemmere at rekruttere informanter fra forvaltningsniveauet og dels foranledigede det, at seks personer selv henvendte sig og ønskede at deltage.

Fra det politiske niveau og institutionsniveauet har vi søgt informanter fra i udgangspunktet de samme kommuner, hvorfra forvaltningsinformanter blev rekrutteret, og kontaktoplysningerne er her rekvireret gennem kommunernes hjemmesider eller telefoniske information om kontaktoplysninger på eksempelvis formanden for et givent udvalg.

Den konkrete kontakt er skabt både via e-mail og telefon. I de fleste tilfælde har de opsporede informanter fået tilsendt en e-mail med kort information om undersøgelsens formål og med en mulighed for at sige ja eller nej til at deltage i interview. Derefter er der blevet fulgt op telefonisk. Dog er enkelte institutionsledere kun blevet ringet op da vi erfarede at mange institutionsledere alligevel ikke havde nået at læse de mail-orienteringer, som vi udsendte forud for telefonopkaldene.

2.5. Bortfald af informanter

Tabel 2 neden for giver et overblik over bortfald i forbindelse med dataindsamlingen.

Tabel 2. Undersøgelsens interviewgrundlag og bortfald

I alt er 128 blevet kontaktet pr. e-mail eller telefon af KORA:						
Takket nej til at deltage	For travl/ikke tilgængelig i perioden*	Barsel/nyt job/ferie mv.	Samlet bortfald	Selv henvendt sig for at deltage	Interviewet efter aftale/ ved opkald	Interviewet
14	26	8	48	6	74	80

*Dataindsamlingen har forløbet i ugerne 43-47 2013.

Tabellen viser, at seks personer selv har henvendt sig for at deltage i undersøgelsen. Disse henvendelser er kommet i kølvandet på en orientering om undersøgelsen, som KL rundsendte blandt erfaringsnetværksdeltagere i 70 af landets kommuner. Her orienterede KL om, at undersøgelsen ville blive iværksat af KORA, som i den forbindelse ville søge informanter blandt erfaringsnetværksdeltagere (samt andre forvaltningsansatte/ledere og desuden også udvalgsfolk og institutionsledere), og at man var velkommen til selv at rette henvendelse til KORAs projektleder.

De resterende interviewaftaler er kommet i stand gennem mail-korrespondance efterfulgt af telefonisk aftale mellem en repræsentant fra KORA og de pågældende informanter.

Det samlede bortfald har været på 48 personer blandt de 128, som vi har forsøgt at inkludere i undersøgelsen i ugerne 43-47 2013. Størstedelen af bortfaldet kan forklares ved, at personen ikke har været til at træffe. I flere tilfælde fik vi fra en sekretær eller en kollega at vide, at personen var travlt optaget på dagene. Dette gjorde sig gældende for mange politikere, sandsynligvis grundet det forestående kommunalvalg, men også mange skoleledere og andre institutionsledere har det været svært opnå kontakt med i perioden. Af uvisse årsager har 14 personer ikke ønsket at deltage. De fleste afslag kom via mail som svar på vores indledende kontakt til informanterne.

Bortfaldet skønnes ikke at være en trussel for den form for repræsentativitet, vi har ønsket med undersøgelsen. Det er med andre ord vores vurdering, at undersøgelsen bredt repræsenterer informanter fra alle niveauer med varierede vurderinger, holdninger og kendskab til BTU-konceptet og brugertilfredshedsundersøgelser i det hele taget.

Endelig er det vores vurdering, at de forskellige regioner, kommunestørrelser og kommune-rammer (økonomisk og befolkningsmæssigt) er godt repræsenteret i undersøgelsen. Interviewene er med andre ord foretaget i kommuner, som dækker bredt geografisk, størrelsesmæssigt, og hvad angår indbyrdes kommunale udfordringer.

2.6. Gennemførte interview

Det blev sat som mål for dataindsamlingen, at der skulle gennemføres 15 eksplorative interview, hvoraf ni skulle omhandle brugen af BTU-konceptet (fordelt på tre niveauer) og seks om fraværet af brug af BTU-konceptet (fordelt på to niveauer).

Det blev desuden sat som mål at gennemføre 36 strukturerede interview om brugen af BTU-konceptet og 15 strukturerede interview om fraværet af brug af BTU-konceptet.

Endelig blev der sat det mål for dataindsamlingen, at der skulle gennemføres interview i minimum 13 af de 20 kommuner, som anvender BTU-konceptet og i minimum ni kommuner, som ikke anvender BTU-konceptet.

Disse målsætninger blev sat ud fra en antagelse om, at der vil være mest information at hente hos de kommunale forvaltninger (ledelsesniveau og ansatte, som i praksis arbejder med brugerinddragelse) i forhold til spørgsmålet om fraværet af anvendelse af BTU-konceptet. Desuden afspejler målsætningen med dataindsamlingen en primær vægtning af at indhente viden om erfaringer med anvendelse af BTU-konceptet, og en lidt mindre vægtning af at indhente viden om fravær af anvendelse af BTU-konceptet. Denne vægtning skyldes, at der vil være mest information at hente om BTU-konceptet fra parter, der rent faktisk har brugt BTU-spørgeskemaerne og Tilfredshedsportalen.

Samlet set har vi været i kontakt med forvaltningsinformanter, politikere og institutionsledere fra i alt 37 kommuner herunder 18 kommuner, som bruger BTU-konceptet og 19 kommuner, som ikke (endnu) bruger konceptet.

Oversigten i figur 1. viser fordelingen af interview på de forskellige niveauer og områder.

Figur 1. Oversigt over gennemførte interview: 1) åbne og 2) strukturerede

1) Åbne, eksplorative interview					
		Politiker	Forvaltning	Institution	I alt
+ BTU	Dagtilbud	1	2	1	4
	Skole	1	2	1	4
	Hjemmepleje	1	2	0	3
	I alt	3	6	2	11
- BTU	Dagtilbud	1	1	0	2
	Skole	1	1	0	2
	Hjemmepleje	0	1	0	1
	I alt	2	3	0	5
2) Strukturerede interview					
		Politiker	Forvaltning	Institution	I alt
+ BTU	Dagtilbud	4	5	6	15
	Skole	5	5	6	16
	Hjemmepleje	4	6	4	14
	I alt	13	16	16	45
- BTU	Dagtilbud	2	4	0	6
	Skole	1	3	0	4
	Hjemmepleje	3	3	0	6
	Alle	0	3	0	3
	I alt	6	13	0	19
Total		24	38	18	80

+BTU henviser til, at informanten kommer fra en kommune med BTU-erfaringer

-BTU henviser til, at informanten kommer fra en kommune uden BTU-erfaringer

I alt er undersøgelsen baseret på 80 interview fordelt på 38 forvaltningsledere og ansatte, 24 politikere (udvalgsformænd) og 18 institutionsledere.

2.7. Informanternes baggrund og erfaringer med BTU

Tabel 3 og 4 nedenfor illustrerer stillingsmæssige baggrundsoplysninger om undersøgelsesinformanterne fra forvaltninger (henholdsvis med og uden BTU-erfaringer), samt oplysninger om erfaringer med og planer omkring brugertilfredshedsmålinger i de kommuner, som informanterne repræsenterer.

Tabel 3. Baggrundsoplysninger om informanter fra kommuner, hvor man anvender BTU-konceptet

Kommuner med BTU-erfaring (Antal informanter=16)		Pct.
Stilling	Konsulent/stab	88
	Chef eller leder	12
	I alt	100
Nyeste anvendelse af BTU	2011-2012	50
	2013	19
	Aktuelt i gang	31
	I alt	100
Supplerende metoder	Supplerer med andre metoder	44
	Supplerer ikke med andre metoder	56
	I alt	100
Planer fremover	BTU på flere områder	31
	BTU på samme områder	50
	BTU på færre områder	0
	Ikke bruge BTU mere	0
	Ved ikke/ikke afgjort	19
	I alt	100
Rolle i forhold til BTU	Med i beslutningsproces	50
	Involveret i gennemførelse	94
	Involveret i beslutning om brug af resultater	44
	Involveret i formidling af resultater	56

Tabel 4. Baggrundsoplysninger om informanter fra kommuner, hvor man ikke anvender BTU-konceptet

Kommuner <u>uden</u> BTU-erfaring (Antal informanter=13)		Pct.
Stilling	Konsulent/stab	85
	Chef eller leder	15
	I alt	100
Anvender brugertilfredshed	Ja, systematisk	15
	Ja, sporadisk	54
	Nej slet ikke	31
	I alt	100
Senest anvendt*	Før 2009	9
	2009-2010	9
	2011-2012	18
	2013	37
	Aktuelt i gang	9
	Ved ikke/husker ikke	18
I alt	100	
Planer fremover	BTU	15
	Noget nyt, men ikke BTU	15
	Fortsætte som nu	31
	Ved ikke/ikke afgjort	39
	I alt	100

* Antal interviewpersoner=11.

Tabellerne viser, at størstedelen (88 %) af informanterne fra forvaltningsniveauet, som indgår i undersøgelsen, er ansat som konsulenter eller i en stabsfunktion, mens de resterende informanter fra forvaltningsniveauet besidder en form for chef eller lederfunktion.

Fra forvaltninger, som anvender BTU-konceptet, har halvdelen af informanterne pointeret, at BTU-redskabet senest er blevet anvendt i 2011 eller i 2012. Det betyder, at en stor del af de udtalelser, som ligger til grund for rapporten, er baseret på erfaringer hentet fra konceptets allerførste levetid. I mange tilfælde er informanterne i forlængelse af interviewene blevet opmærksomme på, at der er sket en udvikling i konceptet siden deres erfaringer tilbage i 2011/2012.

Langt størstedelen af de kommuner, som allerede har erfaringer med at anvende BTU-konceptet, påpeger, at de fremover skal anvende konceptet igen på samme eller flere områder, end man hidtil har gjort. Hver femte informant fra forvaltninger med BTU-erfaringer (svarende til tre informanter) nævner, at forvaltningens ledelse endnu ikke har taget beslutninger omkring anvendelsen af BTU-konceptet fremover.

Stort set alle de informanter, vi har talt med i undersøgelsen, har været involveret i gennemførelsen af mindst en BTU-undersøgelse, og godt halvdelen har også medvirket under beslutningsprocessen både omkring til- eller fravalg af konceptet og omkring anvendelse og formidling af resultaterne.

Informanter fra politisk niveau og institutionsniveau

Blandt kommuner, hvor man (endnu) ikke har erfaringer med at anvende BTU-konceptet, nævner omkring en tredjedel af informanterne, at man ikke hidtil har gennemført brugertilfredshedsmålinger på det område, som de sidder med (dagtilbud, skole, hjemmepleje eller flere af disse). Nogle få af kommunerne, som endnu ikke har erfaringer med at anvende BTU-konceptet, nævner, at man fremover har besluttet at anvende BTU-konceptet, mens en stor andel af disse kommuner endnu ikke er afklaret omkring en eventuel fremtidig anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser.

De politikere, som har medvirket i undersøgelsen, har alle været udvalgsformænd med undtagelse af et par stykker, som var rådmænd (rådmandsfunktionen anvendes udelukkende i udvalgte større kommuner i Danmark). De fleste udvalgsfolk i undersøgelsen har ikke haft fingrene i maskinrummet, som en politiker selv udtrykker det, og har ikke noget indtryk af selve gennemførelsen af undersøgelsen. Men enkelte politikere nævner dog at have kendskab til de konkrete spørgsmål, som kan tilvælges lokalt i kommunerne, og har været med til at træffe beslutninger omkring det endelige spørgeskema til brugerundersøgelserne.

Fra institutionerne har vi talt med skoleledere, dagtilbudsledere og områdeledere/distrikts-ledere på hjemmeplejeområdet. Langt de fleste har ikke haft at gøre med tilvalg/fravalg omkring BTU-konceptet og spørgeskemaer, men har alene haft som opgave at opfordre og opmuntre forældre/brugere til at besvare spørgeskemaer og at arbejde med resultaterne efterfølgende.

2.8. Analyse

I både de åbne, eksplorative interview og i de strukturerede interview blev der afgivet mange supplerende oplysninger, der inddrog andre end de planlagte temaer. Der har således været et omfattende kvalitativt datamateriale at bearbejde. Både de åbne og strukturerede interview er blevet kodet og tematiseret hver for sig. Resultaterne af kodningerne viser mange af samme pointer og byder på mange enslydende kvalitative kommentarer fra begge typer af interview. Derfor har vi valgt at gennemføre analyserne af hele datasættet samlet.

Citater i rapporten er hentet fra både de åbne interview, og er således direkte transskriberinger efter lydoptagelser, og i andre tilfælde er der tale om citater baseret på interviewerens noter under de strukturerede interview.

Citater vil forekomme med angivelse af, om de stammer fra henholdsvis en kommune, hvor man bruger eller ikke bruger BTU-konceptet, og om det er henholdsvis en informant fra en forvaltning, en politiker eller en institutionsleder som er kommet med udtalelsen.

Under dataindsamlingen og i forbindelse med analysen af de indhentede data har det vist sig, at der ikke er store variationer, hvad angår hæmmende og fremmende faktorer omkring BTU-konceptet, set i forhold til områderne "skole", "dagtilbud" og "hjemmepleje". Det betyder, at der løbende i rapporten ikke vil blive lagt megen vægt på, om pointerne stammer fra fx informanter fra forvaltninger inden for dagtilbudsområdet eller skoleområdet, eller om et citat stammer fra en formand for et ældreudvalg eller et børn- og ungeudvalg osv. Kun i de tilfælde, hvor der har vist sig en særegen pointe inden for et af områderne, vil området blive fremhævet.

I forbindelse med erfaringer, som vedrører den praktiske anvendelse af konceptet, har der til gengæld vist sig visse forskelle mellem områderne skole og dagtilbud på den ene side, og hjemmepleje på den anden side, som fremstilles i rapporten.

3. Tilvalg og fravalg af BTU-konceptet

Dette kapitel har fokus på begrundelser for henholdsvis at vælge og fravælge BTU-konceptet og herunder, hvad der virker henholdsvis fremmende og hæmmende for beslutningen om at vælge eller fravælge BTU-konceptet. Politikere, forvaltningsansatte og ledere samt institutionsledere er alle blevet spurgt om kommunens overvejelser og begrundelser for at vælge eller fravælge BTU-konceptet.

Kapitlet præsenterer således parternes overvejelser over og vurderinger af, hvad der har eller har haft betydning for kommunernes beslutninger om henholdsvis at vælge eller fravælge BTU-konceptet til deres brugertilfredshedsundersøgelser.

Kapitlet er struktureret ud fra de tematikker, som har vist sig betydningsfulde for tilvalg og fravalg af BTU-konceptet og ud fra de punkter, som vi har været interesseret i at vide noget om: 1) Kommunernes udgangspunkter, 2) beslutninger omkring konceptet, 3) krav, ønske eller konsekvens af udvikling, 4) systematiske målinger versus sporadiske målinger 5) validerede spørgsmål og lokal tilpasning, 6) Tilfredshedsportalen og sammenligningsmuligheder og 7) tiltro til konceptet og resultaterne.

3.1. Kommunernes udgangspunkter

Den enkelte kommunes udgangspunkt i forhold til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser har betydning for den grundlæggende vurdering af BTU-konceptets aktuelle relevans i den enkelte kommune.

Eksempelvis er der forskel på graden af politisk efterspørgsel af brugertilfredshedsundersøgelser i kommunerne, hvilket spiller en rolle for, hvor relevant og presserende det er at gå ind i overvejelser om at bruge BTU-konceptet. I nogle kommuner oplever man fra politisk niveau, at man allerede er "godt klædt på" i forhold til at kunne vurdere status og udvikling på sit pågældende politiske område. Viden om borgernes tilfredshed og vurderinger opnås løbende fra borgerne selv direkte, fra kommunens forvaltning eller fra lokale brugerundersøgelser i kommunen. Politikerne reagerer og tager initiativer på baggrund af konkrete sager og henvendelser, og oplever at have den nødvendige viden uden BTU-konceptets systematik og sammenlignelighed. Fravalget af BTU-konceptet er i disse tilfælde præget af en holdning om, at "vi savner ikke mere viden", men også en usikkerhed omkring, hvad BTU-konceptet overhovedet ville kunne byde på. Overordnet set er der for denne gruppe ikke tale om et fravalg præget af kraftig afstandtagen fra konceptet som sådan men snarere om manglende overbevisning om, hvad BTU-konceptet ville kunne give, og hvorfor det skulle være værd at vælge.

Nogle kommuner har allerede opbygget erfaringer med at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser i eget regi eller ved at benytte en ekstern leverandør til at gennemføre tilfredshedsundersøgelser blandt brugerne. Blandt disse politikere og informanter fra forvaltninger er der nogle som udtrykker usikkerhed omkring, hvad BTU-konceptet kan, som deres allerede eksisterende brugerundersøgelser ikke kan og ikke mindst, hvordan man kan starte op på et nyt koncept som BTU men fortsat drage nytte bagudrettet af de resultater, man hidtil har tilvejebragt.

Udgangspunktet betyder i nogle tilfælde, at kommunen ser store muligheder i at fortsætte deres arbejde med brugerundersøgelser ved hjælp af BTU-konceptet, men i andre tilfælde betyder erfaringer og opbygningen af kompetencer og spørgeskemaer, at kommunerne hellere vil fortsætte med deres egen model for brugerundersøgelser bl.a. for at kunne sammenligne disse over tid.

I nogle kommuner har det været en logisk konsekvens at tage aktiv stilling til BTU-konceptet, set i lyset af de landspolitiske udmeldinger om brugerundersøgelser og økonomiaftalen fra 2011. Her har man, modsat andre kommuner, taget udmeldingerne til sig som anbefalinger, der gerne skal følges. Andre

kommuner oplever ikke, at der er et krav om brugerundersøgelser og vurderer ikke, at den type undersøgelser er afgørende for den videre udvikling af kvaliteten i de kommunale tilbud.

Endvidere viser undersøgelsen, at der også findes kommuner, hvor brugertilfredshedsundersøgelser ikke anvendes og ikke er planlagt fremadrettet, fordi kommunens forskellige niveauer ikke savner den viden, det giver. En forvaltningsinformant fra en kommune, hvor man slet ikke gennemfører brugertilfredshedsmålinger, forklarer, at der i byrådet er diskussioner om, hvorvidt brugertilfredshedsmålinger afspejler virkeligheden og er anvendelige.

Blandt politikerne er der nogle, der udtrykker en vis skepsis i forhold til brugertilfredshedsundersøgelser. En peger på, at det kan være nogle meget sort-hvide undersøgelser, og en anden mener, at det er gået over gevind med, at alting skal måles, vejes og kvantificeres.

Der er også forskel på forvaltningernes vurderinger af, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser kan bidrage til kvalitetsudviklingen af deres tilbud.

Både den generelle udvikling i kommunen, kommunens hidtidige erfaringer og praksisser omkring brugertilfredshedsundersøgelser og specifikke personer på udvalgs- og formandsposter kan potentielt set være både fremmende og hæmmende faktorer for beslutningen om at anvende BTU-konceptet.

De fleste informanter på alle niveauer vurderer, at der er brug for at kombinere viden fra andre kilder, når de skal omsætte resultater fra brugertilfredshedsundersøgelser i deres udviklingsaktiviteter. Der er stor variation i de kilder og metoder, kommunerne anvender som supplement til deres brugertilfredshedsundersøgelser, hvad enten de benytter BTU-konceptet eller ej. Blandt de supplerende metoder, som kommunerne anvender, har informanterne nævnt følgende:

- kvalitative interview
- fokusgruppeinterview
- årlige dialogmøder med institutioner
- dialogmøder og forventningsafstemningssamtaler med plejehjemsbeboere
- borgerpaneler
- forskellige former for selvudviklede spørgeskemaer lokalt på institutionerne
- Tilfredshedsbarometeret
- KL's temperaturmålinger på dagtilbudsområdet
- KL kompasset (nedlagt i 2010).

En kommune laver selv både kvalitative og kvantitative undersøgelser på forskellige områder, en anden kommune forklarer, at de måler ad hoc, når det giver mening for dem, og i en tredje kommune forklarer en informant, at man har indført en trivselsdag om året, hvor elevernes tilfredshed i skolen måles.

I en kommune, hvor man ikke anvender BTU-konceptet, fortæller en informant fra en forvaltning, at kommunen indgår i et kommunesamarbejde med sammenlignelige, omkringliggende kommuner og herigennem får løbende information om, hvor man står i forhold til hinanden.

I en anden kommune, hvor man hidtil ikke har anvendt BTU-konceptet, men har valgt at satse på konceptet fremover, fortæller en informant fra forvaltningen, at man i kommunen har prøvet forskellige former for brugertilfredshedsmålinger. Sidst har man i 2010 forsøgt sig med KL's temperaturmålinger, hvilket blev modtaget relativt positivt blandt forældre og institutioner, som var glade for at kunne se, hvor de gjorde det godt og mindre godt. Til gengæld var der problemer med det tekniske og med metoden – institutionerne oplevede, at det var besværligt – og i forvaltningen synes man ikke, at spørgsmålene var tilstrækkeligt dækkende. Derfor er man gået væk fra temperaturmålingerne og planlægger at bruge BTU-konceptet fra starten af 2014.

En kommune som anvender BTU-konceptet har også gennemført en proces med borgerinddragelse i forbindelse med udviklingen af kommunens ældrepolitik. De har gennemført borgermøder med deltagelse af knap 500 borgere, hvilket har bidraget med legitimitet og givet politikerne en aktiv opbyggende rolle fremfor den kontrollerende rolle, de ofte kan opleve, at de har. Der har været positivt samspil mellem brugen af BTU-konceptet og borgermøderne.

I de fleste institutioner, som har indgået i undersøgelsen, fortæller lederne, at man ikke anvender yderligere metoder end BTU-undersøgelsen som igangsættes på forvaltningens initiativ. Der er dog også undtagelser herfra, idet en leder fx fortæller, at hun i forbindelse med sin videreuddannelse valgte at supplere brugertilfredshedsundersøgelser med fokusgruppeinterview for at få mere konkrete forslag til udviklingen af kvaliteten i tilbuddet.

3.2. Beslutningen omkring BTU-konceptet

Interviewene tegnede et billede af, at beslutningen om at anvende BTU-konceptet kommer fra den øverste ledelse i kommunen, fra politisk niveau eller i et samspil mellem politiske udvalg og forvaltningsledelsen. Forvaltningsledere og ansatte forklarede enten, at beslutningen "kom som et krav fra direktionen", eller at "det var et politisk ønske, som vi skulle imødekomme".

Flere politikere udtrykte, at ønsket om at udføre bestemte former for brugerinddragelse kan komme fra både politisk hold og fra forvaltningen, mens beslutningen om at anvende brugertilfredshedsundersøgelser ofte sker i tæt samarbejde mellem forvaltningen og det politiske udvalg, dog med politikerne som de endelige beslutningstagere.

En politiker forklarer, hvordan forvaltningen i sidste ende har haft beslutningsret i forhold til, hvordan de gennemfører BTU-undersøgelser, mens beslutningen om at indføre BTU-undersøgelser var fælles:

"..har samarbejdet med forvaltningsniveauet omkring beslutningen om at bruge BTU. Nogle gange kommer ønsket fra politisk hold og andre gange fra forvaltningen, men her har været tale om et tæt samarbejde..(..).. men lige præcis der, hvor vi havde nogle vinkler, vi godt ville have belyst, der måtte forvaltningen trække en streg og sige, det blev for ressourcerævende, og vi har jo så respekt for hinandens opgaver." (Politiker i kommune hvor man anvender BTU-konceptet).

Det politiske udvalg i den konkrete kommune ville gerne afdække, hvordan borgerne forholder sig til udvalget af pasningstilbud og afstanden til pasningstilbuddene i kommunen, men forvaltningen vurderede, at det ville være at gabe over for mange forhold på samme tid.

Tabel 5 og 6 giver et overblik over, hvilke forhold der har betydning for politikere i relation til valget om dels at anvende brugertilfredshedsundersøgelser generelt set (tabel 5), og dels om at anvende specifikt BTU-konceptet (tabel 6).

Det skal understreges, at tabellerne er baseret på relativt få antal besvarelser, og at hver enkelt besvarelse således gør en stor forskel i de samlede procentandele.

Tabel 5. Besvarelser fra strukturerede interview med politikere vedrørende forhold, som har betydning for beslutningen om at anvende brugertilfredshedsundersøgelser. Antallet af informanter varierer, fordi ikke alle politikere har taget stilling til alle forhold. Tabellen angiver procent.

Forhold som har betydning for beslutningen om at anvende brugertilfredshedsundersøgelser..	Politikere (Antal informanter =13-17) både i kommuner med og uden BTU					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..behov for kvalitetsudvikling	58	23	0	12	6	100
..udviklingen generelt i kommunen	53	23	8	8	8	100
..behov for beslutningsgrundlag	53	20	0	20	7	100
..behov for legitimitetsgrundlag	58	14	7	14	7	100
..risiko for borgerne ytrer utilfredshed	7	0	27	53	13	100
..risikoen for at borgerne udtrykker behov som ikke kan imødekommes	12	6	25	50	6	100

Samtlige politikere i undersøgelsen, uanset om de tilhører kommuner, som anvender eller ikke anvender BTU-konceptet, er blevet adspurgt til, hvad der har betydning for overhovedet at vælge at beskæftige sig med brugertilfredshedsundersøgelser. Som det fremgår af tabel 5, handler det ifølge politikerne i undersøgelsen i høj grad om følgende forhold: der er et behov for kvalitetsudvikling i kommunen, kommunen udvikler sig og dermed kan det være relevant at følge udviklingen med tilfredshedsmålinger, man har som politiker behov for et beslutningsgrundlag og ligeledes behov for et legitimitetsgrundlag i forbindelse med de beslutninger, der træffes fremadrettet.

Adspurgt mere specifikt til, hvad der så gør udfaldet omkring valget af BTU-konceptet, svarer politikerne fra kommuner med BTU-erfaringer overvejende, at konceptets validerede spørgsmål, sammenligningsmuligheden og tiltro til konceptet og resultaterne vægtes højst i forbindelse med valget om BTU-konceptet. Dette fremgår af tabel 6 neden for.

Tabel 6. Besvarelser fra strukturerede interview med politikere fra kommuner, som anvender BTU-konceptet. Tabellen angiver procent.

Forhold som har betydning for beslutningen om at anvende BTU-konceptet..	Politikere (Antal informanter =7-9) i kommuner med BTU					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..indhold/opbygning af BTU-konceptet	43	14	14	0	29	100
..validerede spørgsmål	67	11	0	11	11	100
..interesse for at sammenligne brugertilfredshed internt i kommunen	25	25	50	0	0	100
..interesse for at sammenligne brugertilfredshed med andre kommuner	67	33	0	0	0	100
..tiltro til validiteten i konceptet og resultaterne	56	22	0	0	22	100

Tabel 7 viser, hvordan informanter fra forvaltninger i kommuner, som anvender BTU-konceptet, vægter forskellige forhold i relation til valget om at bruge BTU-konceptet. Tabellen tegner nogenlunde samme billede som for politikerne, nemlig at de forhold, som vægtes højst af informanter fra forvaltninger i

kommuner, som anvender BTU-konceptet, er 1) at konceptet er baseret på validerede spørgsmål, 2) at man har tiltro til validiteten i konceptet, hvilket til dels er sammenfaldende med det første punkt om validerede spørgsmål, 3) at der er politisk efterspørgsel, 4) at man kan sammenligne resultaterne med andre kommuners resultater samt 5) at man ønsker at udvikle kommunens tilbud og ydelser.

Forhold som tekniske/praktiske kompetencer i kommunen samt tid og økonomi spiller derimod ikke den store rolle for valget omkring anvendelsen af BTU-konceptet for de kommuner, som allerede bruger konceptet.

Igen skal det understreges, at tabellerne er baseret på relativt få antal besvarelser, og at hver enkelt besvarelse således vægter forholdsvis meget i de samlede procentandele.

Tabel 7. Besvarelser fra strukturerede interview med informanter fra forvaltninger i kommuner, som anvender BTU-konceptet. Tabellen angiver procent.

I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for beslutningen om at anvende BTU..	Forvaltninger med BTU-erfaring (Antal informanter=14-16)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..økonomi	20	7	33	20	20	100
..tekniske/praktiske kompetencer	14	0	36	29	21	100
..tidsforbrug	20	13	27	20	20	100
..politisk efterspørgsel	57	19	6	6	12	100
..udvikling af kommunens tilbud og ydelser	51	21	7	0	21	100
..indhold/opbygning af BTU-konceptet	41	33	13	0	13	100
..validerede spørgsmål	69	0	0	12	19	100
..muligheden for valgfrie spørgsmål	38	25	12	0	25	100
..muligheden for at anvende portalen til sammenligning med andre kommuner	57	25	6	6	6	100
..muligheden for at anvende portalen til dataanalyse	12	6	38	19	25	100
..muligheden for at anvende portalen til rapportudskrivning	0	20	20	20	40	100
..tiltro til validiteten i konceptet og resultaterne	63	19	12	0	6	100
..risiko for at borgerne ytrer utilfredshed	7	0	14	43	36	100

I en forvaltning, hvor man gerne vil i gang med at anvende BTU-konceptet, forklarer informanten, at det for dem har handlet om tidspres: *"Når vi ikke tidligere har brugt det, har det i høj grad skyldtes tidspres"*. Samtidig forklarer flere informanter fra forvaltninger imidlertid, at de på sigt regner med at anvendelsen af BTU-modellen vil blive både tidsmæssigt og økonomisk en besparelse.

Af overvejelser, der taler imod at vælge BTU-konceptet for kommuner, som ikke endnu har anvendt konceptet, nævnes i forvaltningerne oftest fravær af politisk efterspørgsel, og samtidig at man ikke oplever et kommunalt behov for BTU-metoden grundet andre igangværende metoder. Derudover nævner informanter fra forvaltninger manglende troværdighed til kvantitative undersøgelser, at BTU-konceptet ikke taler sammen med det system, som forvaltningen tidligere har brugt til spørgeskemaundersøgelser (blandt andet skoleintra eller dagtilbudsintra), og at de i forvaltningen lige har lært at bruge et bestemt surveyprogram og derfor kan det virke voldsomt at skulle til at lære endnu et nyt program.

En kommune har selv købt et redskab, der skal bruges på tværs af områderne i kommunen, en anden kommune har slet ikke planer om at lave brugertilfredshedsundersøgelser. To andre kommuner nævner at de gerne vil benytte sig af at sammenligne den samlede tilfredshed på Tilfredshedsportalen, sideløbende med at de anvender deres egen model for brugertilfredshedsundersøgelser.

3.3. Konsekvens af udvikling

I nogle kommuner synes der at ske en udvikling og ekspansion i kommunens forskellige tilbud og ydelser, som gør, at der opstår efterspørgsel på systematiske brugertilfredshedsmålinger som indikator for, hvordan borgerne forholder sig til udviklingen i kommunen. Denne tilkendegivelse kommer til udtryk fra politisk side, hvor man har øje for den samlede udvikling i kommunen på det pågældende område, politikerne varetager. En politiker forklarer eksempelvis, hvordan man har udvidet antallet af daginstitutionspladser i kommunen ved at bygge flere vuggestuer. I lyset heraf vurderede politikerens udvalg, at de ville have gavn af resultaterne af sammenlignelige brugertilfredshedsmålinger for de forskellige institutioner for at kunne vurdere borgernes tilfredshed med de nye tilbud.

"Noget af det, der har gjort, at vi nu vil bruge BTU, er, at der kommer flere vuggestuer..(..).. BTU er tænkt som et pejlemærke for, hvor vi skal bevæge os hen ad, om vi skal fortsætte udviklingen, og som legitimitet for det vi gør." (Politiker i kommune, hvor man skal til at anvende BTU-konceptet på dagtilbudsområdet).

Flere politikere peger på, at det er vigtigt at undersøge borgernes holdninger og tage temperaturen på, hvad der rør sig blandt borgerne. En politiker peger på, at det også er en del af strømmingen i samfundet, at alt skal måles og vejes, og borgerne skal inddrages i forhold til vurderingen af at ændre fokus eller beslutte, hvilke områder der skal have tilført midler:

"Det er de strømninger, der er i samfundet. Alt skal måles og vejes - det er fint at kunne sammenligne, både på lokalt og nationalt plan. Benchmarking er blevet en væsentlig del af den måde, man forholder sig til sig selv på. Forskellige brugergrupper stiller større krav, og der er behov for en forventningsafstemning. Når man er i kontakt med interessegrupper, kan de stille meget store krav, som er umulige at indfri. Det er også vigtigt at vide, hvad borgerne mener, hvor langt er forventningerne fra hinanden. Man kan sammenligne både på lokalt og nationalt plan og se, hvad er egentlig rimeligt. Er det niveau for velfærd, vi har lagt i denne kommune rimeligt i forhold til de andre kommuner?"
(Politiker i kommune, hvor man anvender BTU-konceptet).

I en anden kommune, hvor man også overvejer at tage BTU-konceptet i brug, forklarer en informant fra en forvaltning:

"Vi har længe taget tilløb til at komme i gang..(..)..konceptet ligger meget godt i tråd med, hvad der er oppe i tiden og med vores generelle arbejde med mål og ramme styring – resultater og effekter skal dokumenteres."

De kommuner, der har medvirket under udviklingen og pilotafprøvningen af BTU-konceptet, anser det som naturligt at fortsætte med at anvende konceptet. I disse kommuner forklarer man overvejende beslutningen om at anvende BTU-konceptet ud fra den baggrund, at kommunen allerede medvirkede under opbygningen af konceptet og derfor har fundet det naturligt at fortsætte med at bruge BTU-konceptet.

Både den generelle udvikling i kommunen, kommunens hidtidige erfaringer og praksisser omkring brugertilfredshedsundersøgelser og specifikke personer på udvalgs- og formandsposter nævnes som fremmende faktorer for beslutningen om at anvende BTU-konceptet. Institutionslederne er ikke blevet inddra-

get i beslutningsprocessen men er blevet orienteret fra forvaltningen, når brugertilfredshedsundersøgelser skulle igangsættes.

For nogle kommuner er der ikke tale om et egentligt fravalg. Kommunen er måske interesseret i at bruge konceptet men er bare ikke lige kommet i gang af forskellige årsager, som primært har med ressourcer at gøre. I en forvaltning nævner informanten, at de har måttet udskyde overvejelserne omkring BTU-konceptet til nu, fordi forvaltningen ikke før har haft ressourcer til det i form af "ledig arbejdskraft" til at løfte opgaven. I en anden forvaltning nævner en informant, at der ikke har været tale om et bevidst fravalg, idet forvaltningen har brugt egne løsninger og ikke har kendt til og forholdt sig aktivt til eventuelle fordele om ulemper ved at bruge BTU-konceptet.

I nogle kommuner synes der at ske en udvikling og ekspansion i kommunens forskellige tilbud og ydelser, som gør, at der opstår efterspørgsel på systematiske brugertilfredshedsmålinger, men omvendt kan udvikling og omstruktureringer i andre kommuner opleves som en hæmmende faktor for at igangsætte arbejdet med BTU-konceptet.

I en kommune, som ikke anvender BTU-konceptet, forklarer en informant fra en forvaltning eksempelvis, at der har været omstruktureringer på skoleområdet, og at man derfor ikke vil presse skoleledelse og medarbejdere yderligere ved at igangsætte brugertilfredshedsundersøgelser.

I en anden kommune har der været fuld fokus på familieområdet på grund af mediesager, og her vurderer forvaltningen, at indførelsen af BTU-konceptet ville tage tid væk fra andre områder og ville være for følsomt for institutionerne. Yderligere er to kommuner i en overvejelsesfase med hensyn til at vælge BTU-konceptet, der dels handler om at afvente situationen til efter kommunalvalget og dels at opnå bedre kendskab til mulighederne ved BTU-konceptet og at afsøge alternative muligheder.

Den aktuelle situation i kommunen kan således både være fremmende, som vi tidligere har været inde på, og hæmmende for at vælge BTU-konceptet.

3.4. Systematiske målinger

Mange informanter, som bruger BTU-konceptet, eller som skal til at bruge konceptet, lægger afgørende vægt på, at BTU-konceptet giver mulighed for at foretage mere systematiske brugertilfredshedsundersøgelser frem for de sporadiske og forskelligartede undersøgelser, man hidtil har foretaget. Det fremhæves som fordelagtigt, at BTU-konceptet giver mulighed for at sammenligne udviklingen over tid både internt i kommunen og på tværs af kommunegrænser.

En forvaltningsansat fra en kommune som anvender BTU-konceptet forklarer således:

"Tidligere har vi internt haft variationer fra gang til gang i forhold til, hvad der spørges til, hvordan og hvor ofte. Det generelle koncept gør det sammenligneligt over tid i kommunen, og det er helt sikkert noget, som man vægter fra ledelsesmæssigt og især også fra politisk hold. Genkendelighed og stringensen ved at anvende BTU."

I en anden kommune, hvor man skal til at anvende BTU-konceptet, forklarer en informant fra en forvaltning:

"Vi har hele tiden haft en intention om at lave brugertilfredshedsmålinger, men er aldrig rigtig kommet i gang med det. Men nu har man fra politisk side besluttet, vi skal bruge BTU, så nu kommer vi i gang."

En forvaltning nævner, at det skal give indblik i borgernes lokale prioriteringer, og en anden nævner, at det skal være et pejlemærke i forhold til, hvordan man kan arbejde med kvalitet i den enkelte institution. De fleste er enige om, at når man ruller en brugertilfredshedsundersøgelse ud, så er det afgørende, at resultaterne bliver brugt, da det også forventes af borgerne.

Samtidig nævnes fra både politisk side, men især fra forvaltningsniveauet, det faktum, at man foretager mange øvrige former for kvalitetsudviklende aktiviteter, i form af fx kvalitetsrapporter og lokale indsatser på institutionerne/ydelsesområderne, hvorfor der også kan være en risiko for, at institutionerne oplever "dokumentations- og spørgeskematræthed". I tråd hermed forklarer en forvaltning udskyldelsen af at anvende BTU-konceptet ud fra blandt andet den årsag, at forældre og institutioner generelt har været belastet af denne slags undersøgelser, og at man derfor kunne frygte en meget lav svarprocent, hvis man var gået i gang med brugertilfredshedsmålinger tidligere.

Udfordringen omkring den potentielle "dokumentations- og spørgeskematræthed" kan principielt set være en fremmede faktor for valget af BTU-konceptet i de tilfælde, hvor man anskuer konceptet som en letelse og forsimpning i forhold til de undersøgelser, man hidtil har lavet på området. Samtidig kan det potentielt set være en hæmmende faktor for anvendelsen af BTU-konceptet i de tilfælde, hvor konceptet opleves som en supplerende undersøgelse frem for en erstatning for tidligere flere undersøgelser.

En skoleleder udtrykker det således:

"Jeg synes, der er en tendens til, at man kan lave undersøgelser om alt, og det kan ikke nødvendigvis bruges til noget altid (...) brugerne kører træet i alle de undersøgelser."

I en forvaltning, hvor man nu bruger BTU-konceptet, nævnes det, at forvaltningen engang brugte det statslige system "brugerinformation" og i tillæg hertil har der været enkelte, måske fire til fem individuelle undersøgelser på enkelte daginstitutioner. BTU-konceptet er en klar forbedring fra alle tidligere metoder, understreges det.

Også i en daginstitution i en kommune, hvor man for nylig har anvendt BTU-konceptet, har de været glade for, at beslutningen om at anvende BTU-konceptet blev truffet oven fra, da de ikke tidligere i institutionen har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser men havde et ønske om at gøre det.

I en kommune, hvor man bruger BTU-konceptet, nævnes, at der har været en generel diskussion omkring fordele og ulemper ved at bruge tilfredshedsundersøgelser primært i forhold til, om resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelser er retvisende og bør bruges i kommunens arbejde og udvikling af dagtilbuddene. Det var denne kritik, som gjorde, at forvaltningen har været mere tilbageholdende med at anvende konceptet på andre områder – der har dog ikke været tvivl på dagtilbudsområdet.

For mange af de kommuner, som ikke anvender BTU-konceptet, er det vigtigste med brugerundersøgelser ikke at kunne sammenligne sig med andre, men at brugertilfredshedsundersøgelsen kan danne baggrund for forandring og forbedring af det enkelte tilbud/ydelse, det vil sige kan være brugbart på lokalt plan i forhold til kvalitetsudvikling.

3.5. Validerede spørgsmål og lokal tilpasning

I de fleste kommuner, som bruger BTU-konceptet, lægges der fra både politisk side og fra forvaltningen stor vægt på, at BTU-konceptets spørgeskemaer er validerede og "videnskabeligt baserede", som flere udtrykker det. Også i kommuner, hvor man ikke anvender BTU-konceptet (endnu), omtales de validerede spørgsmål som en fremmede faktor for på sigt at vælge konceptet.

En informant fra en forvaltning, som ikke bruger BTU-konceptet, udtrykker det således:

"Det, der umiddelbart taler for at vælge BTU, er, at der er en stor, troværdig instans, som står bag. Kommunen skal ikke selv ud at slås med et konsulentfirma. Jo mere konceptet er kendt og anvendt af andre med gode resultater, jo lettere bliver det at springe ud i. Det er godt med validerede spørgsmål, det kan man holde på overfor politikerne - vi har vores på det tørre i forvaltningen, det er videnskabelige spørgsmål. Politikerne har deres på det rene overfor borgerne."

Samtidig lægger man vægt på, særligt på forvaltningsniveau i både kommuner med og uden BTU-konceptet, at konceptet "giver et forspring" på den måde, at spørgsmål og muligheder i forbindelse med dataindsamling på forhånd er givet i BTU-konceptet, således at man ikke behøver opfinde spørgsmål og indsamlingsmetoder på ny, hver gang en måling skal laves. En informant fra en forvaltning, hvor man for nyligt er begyndt at anvende BTU-konceptet, roser blandt andet opsætningen af spørgeskemaet og udtrykker således:

"På sigt kan man også spare penge fordi 1) der er et fast koncept man tager udgangspunkt i - det betyder, at omkostninger til konsulentbistanden bliver mindre, end de havde været de andre år, hvor kommunens egen undersøgelse skulle udformes, 2) medarbejdernes tidsforbrug mindskes, ikke mindst fordi vi ikke har så mange diskussioner og drøftelser af, hvilke spørgsmål der skal med, og hvordan de skal lyde. Det er et godt argument for at gå ind i BTU, at der er de validerede spørgsmål."

Konceptets validerede spørgsmål bliver af enkelte informanter fra forvaltninger desuden koblet med en form for neutralitet i forhold til den enkelte kommune. *"Vores politikere gik meget op i neutraliteten, altså der skulle ikke være nogen interesser indblandet, og man skulle sikre sig at borgerne svarede ærligt"*, forklarer en informant fra en forvaltning i en kommune, hvor man anvender BTU-konceptet.

Derudover peger flere af politikerne i undersøgelsen også på fordelene ved, at der allerede var udviklet et fælles koncept. En politiker fra en kommune, hvor man anvender BTU-konceptet, udtrykker det således: *"Det var vigtigt for os, at vi ikke skulle ud at opfinde den dybe tallerken, at der lå en samlet pakke"*. En anden politiker tillige fra en kommune, hvor man anvender BTU-konceptet, nævner, at det var vigtigt med spørgsmål fra en uafhængig instans og at spørgsmålene var validerede:

"Det handlede også om, at der var en forventning om, at det var professionelle mennesker, der havde lavet det. Spørgsmålene var ikke nogen, man selv sad og fedtede med, og hvor borgerne kunne synes, det blev for indspist eller ideologisk. Det er professionelle folk, der ved noget om at stille spørgsmål."

Endelig er der også politikere (fra kommune hvor man anvender BTU-konceptet), som forklarer vigtigheden i, at de spørgsmål, som anvendes i brugertilfredshedsundersøgelser, er relevante og dækkende, i forhold til de politiske målsætninger i kommunen: *"...det er jo alfa omega, at spørgsmålene svarer til de politiske målsætninger, vi har. Der skal være sammenhæng mellem redskabet, der anvendes til måling og de centrale politiske mål, og det vurderer jeg, at der har været med BTU"*.

Blandt institutionslederne/distriktslederne, som deltog i undersøgelsen, var holdningen mindre positiv, idet 10 ud af 13 adspurgte mente, at spørgsmålene i BTU-spørgeskemaerne kun i nogen grad er dækkende, og blot en enkelt institutionsleder har angivet, at spørgsmålene i høj grad er dækkende.

Også enkelte informanter fra forvaltninger, som bruger BTU-konceptet, vurderer, at spørgsmålene kunne være bedre dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed på de givne områder.

Tabel 8 neden for illustrerer blandt andet dette ved, at knap hver tredje forvaltning, som bruger BTU-konceptet, kun i nogen grad mener, at spørgsmålene i konceptet er dækkende for det område, som undersøges, og en enkelt kommune, som anvender BTU-konceptet, svarende til 6 %, mener, at spørgsmål kun i mindre grad er dækkende.

Tabel 8. Besvarelser fra strukturerede interview i forvaltninger, hvor man anvender BTU-konceptet, vedrørende deres vurderinger af konceptets spørgsmål

	Forvaltninger med BTU-erfaring (Antal informanter = 16)	
		Pct.
Spørgsmålene i BTU-konceptet var dækkende	I høj grad	51
	I nogen grad	31
	I mindre grad	6
	Slet ikke	0
	Ved ikke/husker ikke	12
	I alt	100
Valgte at bruge de mulige valgfrie spørgsmål	Ja, alle supplerende	6
	Ja, nogle supplerende	69
	Nej, kun obligatoriske	19
	Ved ikke/husker ikke	6
	I alt	100
Valgte at supplere med egne lokale spørgsmål	Ja	69
	Nej	25
	Ved ikke/husker ikke	6
	I alt	100

I de forvaltninger, som kun i nogen grad eller mindre grad mener, at spørgsmålene i BTU-konceptet er dækkende for området, der undersøges, forklarer informanterne, at forvaltningen imødekommer dette ved at supplere med lokale kvalitative undersøgelser for at opnå mere dybde og nuancering i besvarelserne.

En dagtilbudsleder efterspørger nuanceringer i besvarelserne og forklarer, at der har været brugere, som har efterspurgt mere nuancerede svarmuligheder, fx på spørgsmål med svarmuligheden ja og nej. Udfordringen kan til dels løses med en supplerende kommentarboks. Til gengæld påpeger dagtilbudslederen, at det vil være en udfordring for institutionerne, hvis de skal læse 60 kommentarbokse igennem og forsøge at få et samlet kvalitetsmål ud af det.

En informant fra en forvaltning, hvor man anvender BTU-konceptet, omtaler ligeledes ulemper forbundet med generelle, standardiserede spørgsmål i et samlet koncept:

“Generelle formuleringer kan være en fordel og en ulempe – alle kan svare på spørgsmålene, når de er så overordnede, men man kunne godt have behov for at specificere, hvad der ligger bag. Forstår forældrene, hvad de svarer på, når de tager stilling til sådan et bredt spørgsmål som “tilfredsstille barnets sociale kompetencer” – vi ved ikke, hvad der mere præcist ligger i det, de svarer. Det samme med de faglige kompetencer.”

Nogle ikke-BTU-brugere lægger vægt på, at spørgsmålene i BTU-konceptet er for generiske, og at det fra gang til gang kan være forskellige behov, der skal imødekommes med en brugertilfredshedsundersøgelse hvorfor spørgsmålene med fordel kan designes lejlighedsvist. Muligheden for tilvalgsspørgsmål og supplerende, lokale spørgsmål kan i denne henseende virke fremmende for valget om at anvende BTU-konceptet. En informant fra en forvaltning, som anvender konceptet, fremhæver, at tilvalgsspørgsmålene gjorde det muligt for dem at sikre en vis form for kontinuitet i forhold til de brugertilfredshedsundersøgelser, de lavede før BTU-konceptet.

Begrænsninger ved de validerede spørgsmål

På hjemmeplejeområdet vurderer nogle informanter, at spørgsmålene i BTU-konceptet rummer visse udfordringer.

En informant fra en ældreforvaltning udtaler, at spørgsmålene i BTU-konceptet på hjemmeplejeområdet kan opfattes forkert af de ældre hjemmeplejemodtagere – vedkommende mener ikke, at skemaet er tilpasset godt nok til ældre borgere. I den pågældende kommune har informanten fra forvaltningen hjulpet de ældre borgere med at besvare skemaet, og her opdagede man flere misforståelser i forhold til hvordan spørgsmålene skulle forstås og besvares:

"Jeg synes ikke, spørgsmålene er "ældrevenlige" nok, der er flere af spørgsmålene, som de svarede forkert på, og hvor det var godt, at vi havde en indtaster, som kunne taste det korrekte. Fx hvis de bare havde skrevet deres svar neden under spørgsmålet frem for at sætte kryds. Der er for mange obligatoriske spørgsmål til målgruppen, og svarkategorierne på spørgsmålene varierer fra en "meget tilfreds - meget utilfreds", til "I høj grad - i mindre grad/slet ikke", til åbne svarmuligheder, fx I hvilket år blev du født (her skrev mange så fx 86 i stedet for det årstal, de er født i)."

I spørgeskemaet til hjemmehjælpsmodtagere er der 14 obligatoriske spørgsmål, hvoraf de 10 er tilfredshedsspørgsmål og de resterende er baggrundsspørgsmål.

Flere institutionsledere/distriktsledere udtrykker, at det kan være svært at tolke, hvorfor brugerne svarer, som de gør, og at nogle gange svarer de ud fra nogle helt uvedkommende forhold, der ikke står til at ændre for institutionen/området. Det er især hjemmeplejeområdet, der er udfordret her. Eksempelvis fortæller en leder af et ældreplejeområde, at plejehjemsbeboere kan udtrykke utilfredshed med deres boligsituation, fordi de er kede af ikke at bo deres eget hjem længere, og ikke fordi der som sådan er noget i vejen med plejehjemmet. På samme måde siger en daginstitutionsleder, at forældrene kritiserer lukketider og fysiske rammer, som begge er to faktorer, de ikke kan ændre på.

"Man spørger, "er du tilfreds med at bo, hvor du bor", når du er pisket til at flytte på plejehjem, så er det nogle helt andre værdier, de ældre svarer ud fra. Det er fra et værdisæt ind til et andet. Det giver kun et øjebliksbillede. Skal man som kommune måles på det?" (Områdeleder)

Her forklarer en distriktsleder om udfordringen ved, at de ældre svarer på andre forhold, end der spørges til:

"Jeg synes, at der var et stort problem med spørgsmålene. De ældre borgere svarer ud fra en helt anden forståelse, end hvad det bliver tillagt, altså spørgsmålene opfattes ikke, som vi har tænkt os det. Jeg har jo selv siddet med og kigget på den obligatoriske spørgeramme, men når jeg hørte de gamle, hvordan de havde forstået det, så gik det op for mig, at der er et problem her."

3.6. Tilfredshedsportalen og sammenligningsmuligheder

Muligheden for at kunne sammenligne brugertilfredshed internt blandt kommunens tilbud og ydelser, samt eksternt i forhold til andre kommuner, vægtes højt blandt de fleste kommuner.

Kommunerne fremhæver, at det er fremmede for valget af BTU-konceptet, at de herigennem får mulighed for:

1. at følge udviklingen i institutionerne i kommunen over tid
2. at sammenligne resultaterne med resultater fra andre kommuner

Ved systematisk at anvende BTU-konceptets spørgeramme fra gang til gang gives mulighed for at spore en udvikling over tid. Har den enkelte institution rykket sig på udvalgte mål? Har institutioner og ydelser samlet set i kommunen opnået en positiv udvikling, målt på brugertilfredsheden?

Muligheden for at sammenligne resultater med tilsvarende resultater fra andre kommuner nævnes tillige som en potentiel fremmede faktor for beslutningen om at anvende BTU-konceptet, men kun ifølge forvaltningsinformanter og politikere. Institutionslederne udtrykte samlet set en mere skeptisk opfattelse af, at de ikke kan se formålet med at skulle sammenligne på tværs af kommuner, eller på tværs af institutioner inden for samme kommunegrænse, fordi de ofte har vidt forskellige rammevilkår at operere inden for. Institutionslederne har svært ved at se, hvordan der skal handles på sådanne sammenligninger.

Politikerne i undersøgelsen har overvejende givet udtryk for, at det kan være interessant fra politisk niveau at kunne sammenligne både over tid, og internt mellem institutionerne i kommunen samt ud ad til i forhold til andre kommuner. Sammenligningsmulighederne er, både for politikere i kommuner, hvor man bruger BTU-konceptet og for politikere i kommuner, hvor man ikke bruger konceptet, overvejende en fremmede faktor i beslutningen om at anvende konceptet.

En politiker nævner, at fra udvalgets side var den altovervejende årsag til at gå ind i konceptet, at BTU-konceptet giver mulighed for at sammenligne på tværs af kommuner og samtidig se, hvordan det går med de enkelte institutioner. Politikeren forklarer, at resultaterne kan anvendes som et redskab i kommunens kvalitetsudvikling til at se på, hvor der skal sættes ind for at gøre tilbuddene bedre.

En informant fra en forvaltning fremhæver, at der kan være en vis nervøsitet forbundet med risikoen for at få negative resultater i forhold til både landsgennemsnittet og særligt nabokommunerne, som de finder det mest relevant at sammenligne sig med.

Når informanterne fra de forskellige forvaltninger blev spurgt om, hvilke faktorer der virkede fremmede for valget af BTU-konceptet, er det oftest muligheden for at sammenligne sig med andre kommuner og landsgennemsnittet, der bliver nævnt. Sammenligningsmuligheden bliver af én beskrevet som en fremtidssikring af kommunens brugertilfredsmålinger, mens en anden forklarer, at sammenligningsmuligheden kompenserede for, at deres kommune ikke selv havde lavet nogen tilfredshedsmålinger tidligere.

"Da vi i 2012 besluttede at gå i BTU og bryde med vores gamle koncept, var det meget i forhold til sammenligneligheden, og vi ville fremtidssikre vores målinger, jo flere der kommer med i BTU, jo bedre kan vi sammenligne". (Informant fra en forvaltning, hvor man anvender BTU-konceptet)

"En væsentlig grund til, at man ville gå ind i BTU, var muligheden for at sammenligne. Vi havde ikke tidligere lavet tilsvarende undersøgelser før, så vi kunne ikke sammenligne tilbage i tid. Hvis vi lavede vores egen undersøgelse, skulle vi vente til næste undersøgelse med at kunne sammenligne. Med BTU var der quick fix, man kunne med det samme sammenligne med andre." (Informant fra en forvaltning, hvor man anvender BTU-konceptet)

En politiker i en kommune, hvor man har fravalgt BTU-konceptet, finder umiddelbart sammenligning mere relevant på andre punkter end i forhold til brugertilfredshed. Han nævner blandt andet nøgletal og test i forhold til skoleområdet, som relevante parametre at sammenligne sig på, og som jo allerede er eksisterende og tilstrækkelige. Nøgletal og testene viser ham, at man i hans kommune kommer ud med gode resultater, selvom man driver skolerne for markant færre midler end andre sammenlignelige kommuner. Undervejs i samtalen bliver politikerens dog interesseret i BTU-konceptets sammenligningsmuligheder og afslutter samtalen med at tilkendegive, at konceptet kunne være interessant at arbejde med, i forhold til de øgede sammenligningsmuligheder det ville give.

Også informanter fra forvaltninger i kommuner, hvor man ikke anvender BTU-konceptet, udtrykker tvivl omkring brugbarheden af sammenligningsmulighederne. En informant fra en forvaltning understreger eksempelvis, at: *"... rammebetingelserne ude i kommunerne er så forskellige, så jeg kan slet ikke se, hvad sammenligningen kan bruges til"*

Mens en anden forvaltningsinformant, som ikke har anvendt BTU-konceptet, forklarer således: *"... Der er også overvejelser i forhold til, hvad der kommer ud af BTU, hvad man skal bruge sammenligningen på tværs af kommuner til, da det jo i princippet er øjeblikbilleder. Man har derfor en diskussion om, også med politikerne, hvad man gerne vil bruge BTU til i kommunen."*

3.7. Tiltro til BTU-konceptet og resultaterne

Kommunerens tiltro til BTU-konceptet kan både være en fremmede og hæmmende faktor, når beslutningen om at benytte konceptet skal tages. Mange tillægger de validerede og afprøvede spørgsmål i BTU-spørgeskemaerne stor værdi, som det er blevet præsenteret oven for og nævner, at det har været en fremmede faktor i forhold til deres brug af BTU-konceptet. Det er en hjælp, at der ligger en fast og valideret spørgeramme inden for hvilken, man kan til- og fravælge tillægsspørgsmål, og det giver legitimitet i forhold til undersøgelsen og resultaterne, at spørgsmålene er validerede.

Men tiltro til konceptet og resultaterne handler også om tiltro til validiteten og repræsentativiteten i de besvarelser, der er blevet indhentet.

Manglende tiltro eller skepsis over for BTU-konceptet kan være en hæmmende faktor. Undersøgelsen viser, at skepsis kun i mindre grad knytter an til den faste spørgeramme, hvor kritikken lyder på at spørgsmålene i BTU-spørgeskemaerne er for overordnede og ikke detaljeret nok tilpasset målgruppen. I højere grad knytter skepsis an til forhold som lave svarprocenter og usikkerheder omkring tallene i portalen.

De fleste informanter på alle tre niveauer tillægger svarprocenten stor betydning. Der er dog uenighed om, hvor høj svarprocenten skal være, før det er repræsentativt eller kan bruges til noget, der kan handles ud fra. En peger på, at den skal være på minimum 75 %, før den er repræsentativ, en anden sætter det til min. 50 %, mens en tredje siger, at de har fået oplyst, at 30 % svar er repræsentativt, om end vedkommende udtrykker en vis tvivl til, om det virkelig er nok. Enkelte kommenterer i den forbindelse er også, at de resultater, der kommer af undersøgelsen, blot er øjeblikbilleder og derfor ikke skal stå alene.

Her forklarer en informant fra en forvaltning, hvor man anvender BTU-konceptet:

"Ja vi har jo fået at vide, at 30 % besvarelser så er det repræsentativt. Men altså, jeg kan da godt tvivle lidt, men jeg vælger at stole på dem, der har forstand på det. Vi tillægger vel svarprocenten stor betydning, og det er for mig også en stor bekymring."

Også en skoleleder udtrykker bekymring omkring svarprocenter:

"Der vil være forældre, som er meget tilfredse, som gerne vil give skolen et skulderklap og deltager i undersøgelsen med meget positive svar..(..)..og så vil der være dem, som er meget sure, fordi der for tiden er nogle problemer omkring en særlig klasse fx, og de vil også gerne deltage i undersøgelsen for at vise deres utilfredshed. Og så er der alle dem, som bare er jævnt tilfredse og som måske ikke gider bruge deres tid på det. Så vi mener jo ikke, at de 40-45 % nødvendigvis er repræsentative, men det siger man fra forvaltningen side, at det er de, og vi skal handle ud fra det resultat..(..).. Du kan jo i den pågældende periode være rigtig uheldig at have en eller to klasser, som fungerer dårligt, og forældrene til disse elever kan så ende med at vægte rigtig meget i undersøgelsen."










Enkelte informanter giver eksempler på resultater i portalen, som er baseret på svarprocenter helt ned til omkring 10 til 11 % og dermed langt fra kan siges at være repræsentative for området. De facto kan det oplyses, at der pr. 1. december 2013 i Tilfredshedsportalen ligger to undersøgelsesresultater, som er baseret på svarprocenter på 10 til 11 %, et enkelt undersøgelsesresultat, som er baseret på 19 %, mens de resterende 43 undersøgelsesresultater er baseret på svarprocenter på 30 % eller derover. Kun syv af undersøgelsesresultaterne har svarprocenter under 40 %.

En yderligere problematik, der rejses i relation til tiltro til konceptet, handler om, at "tilfredshedsspørgsmål giver tilfredse svar". En informant fra en forvaltning, som har anvendt BTU-konceptet, understreger, at såfremt tilfredshedsgraden bliver meget høj, hvilket, han ofte oplever, er tilfældet, så bliver den utroværdig og kan ikke bruges til så meget i det udviklende arbejde. De meget positive resultater bliver af nogle mødt med skepsis og metodekritik – "man har ikke givet adgang til at svare kritisk", lyder kritikken.

Få informanter fra forvaltninger og institutioner, med tidlige BTU-erfaringer (dvs. erfaringer fra 2011 eller 2012), udtrykker bekymring over de tal, der kommer til at ligge i portalen, blandt andet pga. risikoen for fejl i opgørelser over respondentgrundlag. Der gives også eksempler på, at nogle forvaltninger har været bedre til at indsamle de fakto opgørelser over antal forældre til børn i daginstitutioner, mens andre kommuner fx kun inddrager forældre til børn i bestemte typer af daginstitutioner, og dermed på et misvisende grundlag får konkluderet over daginstitutionsområdet samlet set.

En politiker nævner generelt udfordringen ved kvantitative brugertilfredshedsundersøgelser i forhold til repræsentativitet og svarprocenter. Politisk uenighed om at anvende brugertilfredshedsundersøgelser og den manglende deltagelse fra andre kommuner på Tilfredshedsportalen nævnes også som hæmmende faktorer.

3.8. Fremmende og hæmmende faktorer for valg af BTU-konceptet

Fremmende faktorer for valg af BTU-konceptet	Hæmmende faktorer for valg af BTU-konceptet
Kommunen har medvirket under udvikling af BTU-konceptet	
Udviklingen i kommunen skaber politisk/kommunalt behov for systematiske brugerundersøgelser til at inddrage borgernes meninger	 Kommunen og det politiske niveau oplever ikke at have behov for andre/bedre metoder til at undersøge borgernes meninger og tilfredshed
Validerede spørgsmål som giver mulighed for lokale tilvalg	 Ønsket om mere fleksible ad hoc prægede spørgsmål
Fast skabelon for gennemførelse af dataindsamling	 Ønsket om mere fleksibel dataindsamlingsmetode, som i højere grad er præget af kvalitative tilgange
Konceptet giver "forspring" ved at have gjort arbejdet omkring spørgsmålsudvikling og gennemførelsesmuligheder	 Kommunerne ser et stort arbejde i at skulle overgå til eller begynde på konceptet, desuagtet at forarbejdet er gjort
Muligheden for at sammenligne institutioner/ydelser internt med hinanden i kommunen	 Manglende tiltro til, at sammenligninger reelt vil kunne bibringe positivt i kvalitetsudviklingen
Muligheden for at sammenligne institutioner/ydelser med sig selv over tid	 Udvikling over tid følges allerede i gennem kvalitetsrapporter og andet kvalitetsarbejde
Muligheden for at sammenligne med andre kommuner	 Manglende tiltro til at sammenligninger reelt vil kunne bibringe positivt i kvalitetsudviklingen
Konkrete ledelsespersoner eller politikeres opbakning	 Konkrete ledelsespersoner eller politikeres manglende opbakning
Tillid til, at BTU-konceptet er baseret på valide grundantagelser	Skepsis over for, om BTU-konceptet er baseret på valide grundantagelser
Tillid til, at BTU-konceptets resultater er anvendelige	 Skepsis over for, om BTU-konceptets resultater er anvendelige

4. Gennemførelse af brugerundersøgelser med BTU-konceptet

Dette kapitel formidler kommunernes erfaringer med at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser med BTU-konceptet. Disse erfaringer har betydning i forhold til at få viden om, hvad der henholdsvis fremmer og hæmmer den praktiske gennemførelse af undersøgelser med konceptet.

Der er tale om en længere række af aktiviteter, der skal gennemføres fra beslutningen om at gennemføre undersøgelser med BTU-konceptet er taget, til man står med resultater, der kan formidles og anvendes i kvalitetsudviklingen. Blandt disse aktiviteter er fx håndtering af spørgeskemaer, prioritering af valgfrie spørgsmål, formulering af egne lokale spørgsmål og svarkategorier, afgrænsninger af deltagere i undersøgelser, indhentning af kontaktoplysninger, opsætning af digital version af spørgeskema, distribution og indsamling af skemaer, rykkerprocedurer, tilbud om hjælp til brugerne, håndtering af de indkomne skemaer, oploading af data til Tilfredshedsportalen, gennemførelse af analyser og formidling af resultaterne.

Kommunernes erfaringer med disse aktiviteter peger på forhold, der fungerer godt i BTU-konceptet og forhold, der med fordel kan forbedres. De peger også på, at erfaringerne spiller en rolle for, om kommunerne selv vil fortsætte med at anvende BTU-konceptet ved fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser.

Tabel 9 giver et overblik over svar fra informanter på forvaltningsniveau på spørgsmål om deres erfaringer vedrørende dataindsamlingen, og hvor nemt eller svært forløbet har været.

Det skal understreges, at tabellen er baseret på relativt få besvarelser (16 besvarelser).

Tabel 9. Besvarelser fra strukturerede interview vedrørende forvaltningsansatte og leders vurderinger af aktiviteter i forbindelse med gennemførelse af dataindsamling med BTU-konceptet. Tabellen angiver procent.

Hvor nemt eller svært har forløbet omkring dataindsamlingen været i forhold til at...	Forvaltninger med BTU-erfaring (Antal informanter=16)				
	Nemt eller meget nemt	Hverken eller	Svært eller meget svært	Ved/husker ikke	I alt
..vælge spørgsmål	51	31	12	6	100
..vælge indsamlingsmetode	50	31	0	19	100
..indhente oplysninger fra institutioner/tilbud	25	12	38	25	100
.. samarbejde med institutioner/tilbud	50	25	6	19	100
..samarbejde med politikere	63	12	0	25	100
..finde tilstrækkelig tid	38	56	0	6	100
..opnå tilfredsstillende svarprocent	31	32	25	12	100
..teknisk/praktisk gennemføre dataindsamling	44	25	25	6	100
..teknisk/praktisk overføre svar til Tilfredshedsportalen	12	6	38	44	100
..følge vejledningen	25	6	19	50	100
Alt i alt har gennemførelsen af BTU-undersøgelsen været..	56	38	6	0	100

Tabellen viser, at de fleste informanter i undersøgelsen vurderer, at det har været nemt eller meget nemt at samarbejde med i særdeleshed politikerne men også institutionslederne omkring BTU-gennemførelse, at vælge spørgsmål og indsamlingsmetode, og i det hele taget at gennemføre BTU-undersøgelsen. Der er dog også relativt store andele, som angiver, at det har været svært eller meget svært at overføre svar til Tilfredshedsportalen, indhente oplysninger fra institutionerne og til dels også at gennemføre dataindsamlingen og at opnå tilfredsstillende svarprocenter.

Det skal bemærkes, at omkring halvdelen af informanterne ikke har erfaringer med Tilfredshedsportalen og derfor har svaret "ved ikke" på spørgsmålet om portalen og vejledningen for denne. Der er med andre ord tale om meget få informanter samlet set, som danner basis for procenterne i tabellen.

4.1. Spørgeskemaet

BTU-konceptets validerede spørgeskemaer får mange positive ord med på vejen, som en hjælp til at komme i gang med undersøgelserne. En informant fra en forvaltning hvor man anvender konceptet, understreger dog:

"Lige meget hvor meget man har lavet præfabrikerede skemaer, så kan man jo ikke komme uden om den metodiske og tidsmæssige udfordring i forhold til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser. Så arbejdet i kommunen er stadig meget tidskrævende, synes jeg, med eller uden BTU-konceptet. Og jeg tror også, at det er en grund til, at ikke flere kommuner anvender det."

Ud over de generelle udfordringer i forhold til tid og andre ressourcer, så peger informanterne på både de positive muligheder og de udfordringer, der er forbundet med at vælge blandt de valgfri validerede spørgsmål og konstruere egne lokale spørgsmål.

De fleste politikere og institutionsledere er ikke blevet inddraget i udvælgelsen af spørgsmål og udformningen af spørgeskemaer. Tre informanter fortalte dog, at de havde en vis form for medbestemmelse over hvilke spørgsmål, der skulle indgå i undersøgelsen. På en skole fik skolebestyrelsen lov til at stille tre yderligere spørgsmål til relevante emner, som skolen arbejdede med. En leder for en hjemmepleje har kigget spørgsmålene igennem for at se, om de var forståelige for målgruppen.

Enkelte institutionsledere udtrykker, at de gerne ville inddrages mere i udvælgelse og formulering af spørgsmål.

4.2. Brugere og deres kontaktoplysninger

Det nævnes i flere tilfælde som en relativ stor udfordring at definere brugergruppen og få adgang til pålidelige kontaktoplysninger til brugere i de enkelte undersøgelser. En informant fra en forvaltning fortæller:

"Vi forsøger at få mailadresser ind fra forældre til børn i daginstitutioner. Det er meget udfordrende at få dem hentet ind og til tiden. Det er daginstitutionslederens ansvar, og de siger, at det er de rigtige lister, de har, men det ved vi, det ikke er. De får ikke alle med ude i institutionerne."

Også andre beretter om udfordringen med at få indhentet fuldt dækkende brugerlister fra institutionerne, og om at afgrænse brugergruppen, når eksempelvis forældre er skilt: Hvem skal besvare skemaet og hvorfor ikke den anden forælder? Og hvad med forældrepar, som måske har to til tre børn i samme institution: Skal de så svare flere gange på skemaet?

En informant fra en forvaltning fortæller om arbejdet med at finde en løsning:

"Vi er ved at indføre et intranet på dagtilbudsområdet, og når det kommer, så vil det være lettere. Som du kan høre, er der nogle procedurer i kommunen på området, der skal implementeres, før det bliver nemt at gennemføre BTU-undersøgelser."

4.3. Udsendelse, indsamling og håndtering af spørgeskemaerne

Der er flere udfordringer i arbejdet med at distribuere spørgeskemaerne ud til brugerne fx på skoleområdet, hvor man ofte måtte omdele breve med log-in og adgangskoder til alle eleverne i hver klasse, som så skulle videregive det til deres forældre. Når man har kontaktoplysningerne i orden, peger flere informanter fra forvaltninger på, at udsendte mails eller breve med log-in koder kommer retur, idet brugerne i mellemtiden har skiftet adresse:

"..vi sendte papirskemaer pr. post til forældrene. Kun hver fjerde af forældrene var på e-post. Så selvom vi er en digital kommune, og det ville se godt ud med digitale skemaer osv., så besluttede vi i sidste øjeblik kun at bruge den gammeldags model på papir, fordi vi vurderede, at vi med størst sikkerhed kunne nå ud til dem alle."

Også på hjemmeplejeområdet udtrykker flere informanter problemer ved at finde borgere, der kan besvare et spørgeskema. Nogle har fundet alternative måder at indhente data på som eksempelvis at lave telefoninterview eller sende konsulentfirma ud for at bistå personligt under udfyldning af skemaet.

De fleste af de institutioner, som indgår i undersøgelsen, har fortalt, at de har medvirket til at indsamle oplysninger om relevante brugere til undersøgelsen (godt to tredjedele af institutionsledere/distriktsledere har angivet at have medvirket til dette). Blandt disse institutioner, som har medvirket til fx at indsamle forældres mailadresser, eller at videregive adresseoplysninger om forældrene eller om brugerne af hjemmeplejen, har størstedelen angivet, at opgaven var relativ nem. Men samtidig er der imidlertid også institutioner, som har angivet, at det har været vanskeligt i en eller anden udstrækning.

At motivere institutionsledere og distrikts-/områdeledere til at få brugerne til at deltage er også blandt det, der opfattes som tidskrævende. En informant fra en forvaltning beskriver, at de måtte tage ud til de institutioner, hvor svarprocenten haltede bagefter, for at høre, hvad de kunne gøre. Enkelte nævner, at de gjorde brug af en konkurrence for at motivere institutionerne og områdelederne til at prøve at få flere besvarelser, mens mange beskriver, at de jævnligt sendte opdateringer med svarprocenten til de enkelte institutioner og områdeledere for at tydeliggøre udfordringen for dem.

Flere informanter fra institutionerne og hjemmeplejeområderne svarer, at de har opfordret brugerne til at besvare spørgeskemaet både via opslag i institutionerne, mundtlig besked i forbindelse med besøg, nyhedsbreve eller på intranettet. En fortæller, at vedkommende hver dag opsatte en seddel, hvoraf svarprocenten i institutionen fremgik, som en måde at oplyse om undersøgelsen og motivere forældrene i den pågældende institution til at svare. En institutionsleder fra en daginstitution oplevede, at flere forældre havde svært ved at bruge en computer og anvende log-in. Derfor opstillede lederen en computer i institutionen og satte sig ned ved siden af de forældre, der havde problemer med computeren, for at vejlede dem om, hvordan de kom ind på spørgeskemaet.

I to institutioner udviklede man en konkurrence om, hvilken institution der kunne få den højeste svarprocent. Det gjorde forløbet sjovt for både dem selv og de øvrige medarbejdere, og motiverede dem til at gøre lidt ekstra, end hvad der blev forventet af dem for at få flere til at svare.

En informant fra en forvaltning forklarer, at det kan virke hæmmende, hvis kommunen ikke allerede har licens til et professionelt surveyværktøj.

”Nu, når jeg har erfaring med at bruge BTU, vil jeg sige, at det er hæmmende for mig at vide, at der ikke findes lettere måder at samle data ind på, eller lettere måder at få forældres mailadresser. Jeg synes simpelthen ikke, at det kan passe, at man i dag, hvor man kan så meget teknisk, ikke kan gøre det mere fleksibelt og nemt at få besvaret et spørgeskema, end at hver forælder skal logge ind og indtaste et langt besværligt kodeord, som så ikke virker, fordi man får det indtastet forkert osv. Det SKAL altså kunne lade sig gøre at sende ud pr. mail med et nemt tilgængeligt link, hvis man skal have svarprocenterne op!”

4.4. Tilfredshedsportalen og support

Den tekniske opgave med at lægge (uploade) de indkomne svar på Tilfredshedsportalen har vist sig at give anledning til nogle problemer. Flere kommuner vurderer, at opgaven med at indlæse datafilen (CSV-fil) rigtigt er for krævende, i forhold til de kompetencer og den tid ansatte og ledere i forvaltningerne har til rådighed. Det er derfor helt afgørende for flere kommuner, at de kan få hjælp til at løse denne opgave.

Kommunerne har adgang til teknisk support, men de beretter i nogle tilfælde om, at der alligevel er sket tekniske fejl fx, at løbenummeret, der angav om brugeren havde privat eller offentlig leverandør, var placeret i følgebrevet, og derfor ikke kom tilbage med besvarelsen, hvilket betød, at denne oplysning og vigtige variable gik tabt. Et par kommuner udtaler sig kritisk om nogle af resultaterne, hvor de mener, der kan være tale om, at visse variable er kodet eller indlæst forkert. Citaterne herunder illustrerer de kritiske udtalelser fra informanter fra forvaltninger:

”Datavarehuset, det var ret klodset, at man skulle sidde og vælge ud blandt alle spørgsmål i alle skemaer, hvilke som man ville sammenligne sig med – det var et værre pillearbejde og slet ikke brugervenligt. Og jeg er altså ikke nogen nybegynder i databrug, godt nok er jeg ikke nogen statistiknørd, men jeg har erfaring og synes, det var lige til at kyle computeren ud af vinduet af (griner lidt).”

(Informant fra forvaltning)

”Det her med at få overført data til portalen og trække rapporter ud, det fungerede slet, slet ikke godt, da vi brugte det sidst. Vi er ikke nået så langt endnu, så det er muligt, at redskabet er blevet forbedret. Men vores erfaringer fra sidst var, at det er meget vanskeligt, når man sidder så langt fra det, som vi gjorde, vi var afhængige af den tekniske support..(..).. Vi kunne ikke komme til at trække de rapporter, vi gerne ville, og når vi så fik rapporterne, var de fulde af fejl.”

(Samme informant fra en forvaltning)

”Og så var det enormt besværligt at få lavet filerne, vi fik ud af vores dataindsamling, om til at være overførbare til portalen..(..).. Så fra vi havde samlet data ind, til de kom i portalen, var der gået tre til fire måneder.”

(En anden informant fra en forvaltning)

Det skal imidlertid understreges, at kommentarerne er afgivet af informanter, hvis erfaringer med BTU-konceptet er gjort i 2011 og i 2012, og at Tilfredshedsportalen siden er blevet udviklet både på den tekniske og indholdsmæssige side.

4.5. Ressourcer

Nogle informanter fortæller, at det kan være enormt ressourcekrævende at skulle gennemføre en total undersøgelse på området og at skulle sætte sig ind i et nyt redskab som BTU-konceptet. Om end redska-

bet og spørgeskemaerne er frit tilgængelige, kan det opleves som ressourcerkrevende at skulle arbejde med redskabet:

“Det handler ikke så meget om, om det er nemt eller svært men mere om, hvor lang tid det tager. BTU-konceptet i sig selv er nemt at anvende, der er bare en masse ting i kølvandet forbundet med det at lave brugertilfredshedsundersøgelser. Det er tidskrævende. De faste spørgsmål gør det kun lettere, men de andre ting tager lang tid, indhente adresser, finde ud af ekstra-spørgsmål.”
(Informant fra en forvaltning).

På institutionsniveauet opleves BTU-undersøgelsens dataindsamling ikke som særlig ressourcerkrevende. For institutionerne ligger der imidlertid efterfølgende et arbejde med at udarbejde handleplaner med afsæt i resultaterne, men under selve dataindsamlingsforløbet oplever institutionerne generelt ikke at være belastede, da forvaltningen forestår det meste.

“Det har været nemt at gå til, der har ikke været nogen problemer. Det har ikke krævet ekstra ressourcer at anvende skemaet og har derfor heller ikke været en belastning for personalet, ligesom der har været opbakning blandt både forældre og personale til at gennemføre undersøgelsen”, forklarer en dagtilbudsleder.

Også en skoleleder forklarer:

“Vi har ikke brugt meget tid på dataindsamlingen. Der gik lidt sport i at få svarprocenten op, jeg synes det var lidt sjovt, så jeg gjorde mere end, hvad der egentligt blev krævet af mig. Jeg gik ind og opdaterede på intranettet om, nu havde så og så mange forældre besvaret. Men det var ikke krævende.”

4.6. Fremmende og hæmmende faktorer for brugen af BTU-resultaterne

Fremmende faktorer for anvendelse af BTU-konceptet	Hæmmende faktorer for anvendelse af BTU-konceptet
Spørgeskemaet foreligger pænt sat op, og der er god mulighed for at anvende valgfrie spørgsmål og lokal tilpasning	Opsætning af digital version og udsendelse af spørgeskemaerne kan opleves udfordrende. Ligeledes kan det være udfordrende at få adgang til alle brugeres korrekte kontaktoplysninger
Tilfredshedsportalens sammenligningsmuligheder og medfølgende supportmuligheder	Upload af data til Tilfredshedsportalen kan teknisk være udfordrende. Der er begrænsede data i portalen (indtil videre)
Når data er lagt i portalen, er gennemførelse af analyser og formidling meget simpelt	Rapportskabelonen efterlader ikke rum for fx farvevalg i tråd med kommunens generelle skabelon. Analysemuligheder er fastlåste
Samarbejde med politikere og institutioner opleves positivt	Det kræver ressourcer at starte op på BTU-konceptet
Tidligere erfaringer kan være fremmende i brugen af konceptet og i forståelsen af opgaven omkring at lave brugertilfredshedsundersøgelser	Fravær af tidligere erfaringer kan medvirke til, at man oplever konceptet som svært at komme i gang med (manglende sammenligningsgrundlag)

5. Anvendelsen af BTU-resultaterne

Dette kapitel fokuserer på undersøgelsens spørgsmål omkring anvendelsen af BTU-resultaterne: hvilke erfaringer har man gjort sig i forbindelse med at anvende resultaterne af BTU-undersøgelser, hvordan er resultaterne blevet brugt i kvalitetsarbejdet i kommunen?

I gennemgangen vil der blive lagt vægt på henholdsvis fremmende og hæmmende faktorer for anvendelsen af resultaterne af en BTU-undersøgelse.

Kapitlet er struktureret ud fra de tematikker, som har vist sig betydningsfulde for anvendelsen af resultaterne og ud fra de punkter, som vi har været interesseret i at vide noget om: 1) Anvendelse af resultaterne i kvalitetsarbejdet, 2) sammenligninger i portalen, 3) tiltro til resultaterne, 4) pulsen på kommunens tilbud, 5) ejerskabsfølelse omkring undersøgelsen, 6) røde felter og indsatskort, 7) de forskellige niveaus gavn af resultaterne (politikere, ledere og medarbejdere) og 8) politisk redskab og politisk råderum.

5.1. Anvendelse af resultaterne i kvalitetsarbejdet

"Resultaterne er blevet brugt på mange forskellige niveauer. Lige efter undersøgelsen fylder resultaterne meget på institutionsniveau. Senere fylder den over længere tid i kvalitetsarbejdet, både i forvaltningen og politisk." (Kommune med erfaringer med BTU-konceptet)

Citatet repræsenterer den tilbagemelding, som mange informanter fra forvaltningerne har givet vedrørende anvendelse af resultaterne af BTU-undersøgelser. Flere forklarer, at de først og fremmest har udarbejdet rapporter til institutionerne, som de kunne arbejde ud fra. Forvaltningen har efterfølgende anvendt resultaterne i det mere langsigtede kvalitetsarbejde.

Mange informanter fra forvaltningerne har forklaret, at resultaterne er blevet anvendt i kommunens kvalitetsarbejde i institutionerne, der er blevet bedt om at formulere en handleplan ud fra resultaterne. Institutionslederne bekræfter, at de på baggrund af BTU-undersøgelsen er blevet bedt om at udarbejde handleplaner.

En forvaltningsleder forklarer:

"Vi lavede en sektorhistorie i kølvandet på de samlede resultater. Og derudover lavede hver enkelt skole en handleplan, hvor de blev bedt om at vælge tre forhold fra resultaterne at arbejde videre med – tre punkter som scorer højest i deres måling og tre punkter, som scorer lavt. Handleplanerne er løftet op på politisk plan."

I en anden forvaltning forklarer en informant, at resultaterne af BTU-konceptet er blevet anvendt i det overordnede kvalitetsarbejde i forbindelse med at sikre legitimitet i forhold til kommunens service på plejeområdet. Man anskuer således BTU-resultaterne som et godt styringsværktøj i kvalitetsarbejdet, og en måde at give brugerne indflydelse. Ved at man stiller alle brugere inden for et bestemt område i kommunen (fx modtagere af hjemmepleje eller forældre til børn i skoler) de samme spørgsmål ud fra de samme vilkår, oplever flere forvaltningsansatte og ledere, at anvendelsen af resultaterne har en vis legitimitet berettigelse.

Anvendelse af resultaterne i de enkelte institutioner og tilbud

Resultaterne er blevet brugt specifikt i kommunernes kvalitetsarbejde i forhold til enkelte institutioner og tilbud, hvor man fx har arbejdet med at finde frem til baggrunden for større udsving i tilfredshedsniveauer. Herudfra har man fundet løsninger på problemerne i samarbejde med de enkelte tilbud og leverandørerne på hjemmeplejeområdet.

I en kommune havde man i forhold til hjemmeplejen fokuseret meget på professionalisme og mere uddannelse af personalet, men med brugertilfredshedsundersøgelsen fik man øjnene op for, at det, der betød noget for brugerne, var, at de blev behandlet med værdighed og respekt. Derfor satte man fokus på de blødere værdier, og kommunen har været i dialog med SOSU-uddannelsen om at indarbejde elementer til at udvikle mere medmenneskelig og sociale kompetencer i uddannelsen.

I samme kommune ændrede man praksis for ældres kontaktpersoner, idet man gik fra en centraliseret visitationsenhed til at gøre borgerens faste hjælper til indgangen til systemet. Det blev gjort på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen.

I en anden kommune har man ændret på de ældres madleverancer i forlængelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, som viste utilfredshed med nogle leverandører. Og i en tredje kommune har man på baggrund af resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen oprettet et center til at afhjælpe inkontinens blandt ældre, fordi det viste sig, at for mange gik med ble.

En chef i en skoleforvaltning og enkelte skoleledere giver eksempler på, hvordan de har arbejdet med kvalitetsudvikling i kølvandet på brugertilfredshedsundersøgelser på skoleområdet. Blandt andet viste BTU-resultaterne fra en skole, at der var utilfredshed med kvaliteten af undervisningsmaterialerne. Man valgte at gå i dialog med forældrene omkring den utilfredshed og prioriterede at arbejde med at forbedre undervisningsmaterialerne fremover. En anden skoleleder berettede om et overraskende resultat, hvor forældrene (de 30 % som medvirkede i undersøgelse) overvejende ønskede bedre dialog omkring samarbejdet om barnet mellem skole og hjem, hvilket skolen efterfølgende har arbejdet med at imødekomme.

Også på dagtilbudsområdet er der eksempler på, at BTU-resultaterne er blevet anvendt i det specifikke kvalitetsarbejde. Eksempelvis har man arbejdet meget med indemiljøet i en institution i kølvandet på BTU-resultaterne.

Imidlertid findes der også eksempler på forvaltningsinformanter, som fortæller, at de gerne ville have anvendt resultaterne i det specifikke kvalitetsudviklingsarbejde i den enkelte forvaltning. Det viste sig imidlertid ikke at være muligt pga. for få besvarelser pr. institution.

En informant fra en forvaltning forklarer:

"Da vi udtrak stikprøven, forsøgte vi at tilpasse det med vores seks distrikter. Vi har samtidig 12 plejecentre, og når der har været godt 300 respondenter, så betyder det, at der for nogle plejecentre kan være en fem stykker, der har svaret. Derfor kan vi ikke rigtig dykke ned og undersøge på institutionsniveau. Det har været ærgerligt, for det er også en stor del af kvalitetsudviklingen."

Samtidig findes der en række eksempler på informanter fra forvaltninger og institutionsledere, som peger på, at der intet nyt har været i resultaterne, og man ikke har anvendt resultaterne.

Tabel 10 giver et overblik over, hvordan forvaltningsansatte og ledere i kommuner, som anvender BTU-konceptet, har svaret på spørgsmålet om brugen af BTU-resultaterne i kommunens kvalitetsarbejde. Blandt de 16 informanter fra forvaltninger, som indgår i tabellen, har knapt halvdelen svaret, at BTU-resultaterne i høj grad anvendes i kommunens generelle kvalitetsarbejde. De resterende har enten svaret, at resultaterne i nogen grad anvendes i kvalitetsarbejdet, eller at de ikke ved, hvad de skal svare på

spørgsmålet. I nogle tilfælde skyldes det, at brugertilfredshedsundersøgelsen blev foretaget for mere end to år siden. I andre tilfælde har informanten ikke været involveret i beslutningen om, hvordan resultaterne skulle anvendes eller i arbejdet med at anvende resultaterne.

Tabel 10. Besvarelser fra strukturerede interview i forvaltninger om brugen af BTU-resultaterne i kommunens kvalitetsarbejde. Tabellen angiver procent.

Anvendelse af BTU-resultaterne i kommunen..	Forvaltninger med BTU-erfaring (Antal informanter= 16)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/ husker ikke	I alt
..i kommunens generelle kvalitetsudvikling	44	25	0	0	31	100
..i kommunens specifikke kvalitetsudvikling i enkelte tilbud	19	31	12	0	38	100

Tabellen viser, at en anelse færre informanter fra forvaltningsniveauet har angivet, at BTU-resultaterne er blevet anvendt i kommunens specifikke kvalitetsudvikling i de enkelte tilbud/institutioner, set i forhold til generelle kvalitetsudvikling. Tre (svarende til 19 %) angiver, at man i høj grad har anvendt BTU-resultaterne i kommunens specifikke kvalitetsudvikling, mens fem angiver, at det i nogen grad er tilfældet. En stor andel kan enten ikke huske eller har ikke viden om, hvorvidt resultaterne er anvendt i kommunens specifikke kvalitetsarbejde.

Det skal endnu engang understreges, at også denne tabel er baseret på relativt få besvarelser, og at hver enkelt besvarelse således gør en stor forskel i de samlede procentandele.

Institutionslederne er også blevet spurgt til anvendelse af resultaterne i forbindelse med institutionens kvalitetsarbejde (Tabel 11). De fleste har svaret, at de i nogen grad har anvendt resultaterne som baggrund for at udarbejde handleplaner og til at træffe konkrete beslutninger i institutionen. Der er dog knap en tredjedel, som svarer, at man kun i mindre grad har anvendt resultaterne til at træffe konkrete beslutninger i institutionen.

Tabellen viser også en relativt stor spredning, hvad angår svar på spørgsmålet, om man har anvendt resultaterne til at gå i dialog med brugerne eller ej. Endvidere viser tabellen, at størstedelen af de institutionsledere/distriktsledere, som har indgået i undersøgelsens strukturerede interviews, kun i nogen grad eller i mindre grad/slet ikke oplever, at BTU-undersøgelsen har bidraget med ny viden til institutionen.

Igen skal vi påpege det relativt lave antal besvarelser, som tabellen bygger på.

Tabel 11. Besvarelser fra strukturerede interview med institutionsledere vedrørende brugen af BTU-resultaterne i institutionens kvalitetsarbejde. Tabellen angiver procent.

Anvendelse af BTU-resultaterne i institutionen...	Institutioner med BTU (Antal informanter =13)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/ husker ikke	I alt
..som baggrund for at lave handleplaner	23	46	8	15	8	100
..til at træffe konkrete beslutninger i institutionen	15	54	31	0	0	100
..til at gå i dialog med brugerne	31	15	46	8	0	100
..som bidrag med ny viden, som institutionen ikke tidligere har været opmærksom på	9	46	18	27	0	100

Politikerne har svaret på spørgsmål om anvendelsen af BTU-resultater i forbindelse med kvalitetsarbejdet fra det politiske niveau (Tabel 12). De fleste svarer, at de i høj grad eller i nogen grad har kunnet anvende resultaterne til at træffe konkrete beslutninger om ændringer og/eller til at træffe konkrete beslutninger om nye indsatsområder.

Tabel 12. Besvarelser fra strukturerede interview med politikere vedrørende brugen af BTU-resultaterne i det politiske udvalg. Tabellen angiver procent.

I hvilken udstrækning har man i dit politiske udvalg kunne anvende resultaterne..	Politikere (Antal informanter =11-14)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..til at træffe konkrete beslutninger om ændringer	38	31	8	15	8	100
..til at træffe konkrete beslutninger om nye indsatsområder	31	31	8	15	15	100

Som tabellerne viser, er der således også informanter, særligt på institutionsniveau (distriktsledere/områdeledere i hjemmeplejen samt skoleledere og dagtilbudsledere), som angiver, at man af forskellige årsager ikke har arbejdet særligt meget med hverken BTU-resultaterne eller resultater fra tidligere brugerundersøgelser. I mange tilfælde begrundes den manglende anvendelse med, at man ikke har tiltro til resultaterne. I afsnit 5.3 vil vi komme nærmere ind på problematikken omkring tiltro i forbindelse med anvendelsen af resultaterne.

Hæmmende faktorer for anvendelse af resultaterne i kvalitetsarbejdet

I nogle institutioner bruger man kun i begrænset omfang resultater fra brugertilfredshedsundersøgelser. Flere institutionsledere fortæller, at de reelt ikke har anvendt resultaterne, idet man allerede ved, hvor der er behov for kvalitetsudvikling fra samtaler med brugerne og forældrebestyrelser samt daglig omgang med brugerne, elever og lærere.

En skoleleder forklarer:

"Til daglig gør vi jo altid det, at vi handler på det, der sker. Vi har nogle indsatsområder på skolen, og dem handler vi jo efter. Og hvis der er forældre, som mener, at det ikke er korrekt, den vej vi bevæger os hen ad på skolen, så skal de nok komme og gøre opmærksom på det, det er jeg slet ikke i tvivl om. Selvfølgelig hvis man er sådan en skoleleder, som sidder på hænderne og aldrig foretager sig noget, så kan undersøgelsen måske bruges, fordi så sker der da en eller anden udvikling, så er man tvunget til at handle, men for os, som allerede har indsatsområder og foretager indsatser, er det ikke så brugbart."

En daginstitutionsleder udtrykker bekymring for, at kommunens utroligt positive resultater på dagtilbudsområdet kan ende med kun at blive brugt som et skulderklap til institutionerne og som argument for, at man ikke behøver at tilføre flere midler til dagtilbudsområdet.

Af andre hæmmende faktorer for brugen af resultaterne i kommunens kvalitetsarbejde nævnes blandt andet tidspres og udfordringer med at forstå, hvad der ligger bag borgernes besvarelser. To informanter fra forvaltninger svarer, at der ikke er tid nok til at gennemføre og arbejde med undersøgelsens resultater. Der er ligeledes to, der fortæller, at problemet med at forstå, hvorfor borgerne svarer, som de gør, virker hæmmende for anvendelsen af resultaterne i kommunens kvalitetsarbejde.

5.2. Sammenligninger i portalen

I kapitel 3 fremgår det, at muligheden for at sammenligne resultater både internt i kommunerne og mellem kommunerne var en fremmede faktor for at anvende BTU-konceptet. I praksis er det dog meget få kommuner, der har anvendt resultaterne af BTU-undersøgelsen til sammenligninger, hvilket overvejende kan forklares ud fra, at Tilfredshedsportalen er ny og indeholder resultater fra få undersøgelser.

I de kommuner, hvor man aktivt har brugt muligheden for sammenligninger, giver informanter fra forvaltningerne udtryk for, at den interne sammenligning mellem institutionerne i kommunen har haft størst betydning og også vægtes højst. De fremhæver samtidig, at muligheden for på sigt at kunne sammenligne "med sig selv over tid" er vigtig, og en del vil også gerne kunne sammenligne sig med andre kommuner i fremtiden.

En informant fra en forvaltning forklarer:

"Vi har først senere været inde og bruge sammenligning med andre kommuner, fordi der gik lang tid, før vi fik data i portalen..(..).. Der gik også tid, før de andre kommuner kom med data..(..).. Vi har kørt meget med blik for egen kommune over tid, det er først og fremmest det vigtigste for os. Men det bliver mere og mere aktuelt at sammenligne sig med andre kommuner, når der kommer flere data ind i portalen."

Tabel 13 afspejler pointen, at mange kommuner dels vægter den interne sammenligningsmulighed højst, og dels at man ikke har nået at arbejde så meget med de øvrige sammenligningsmuligheder i portalen.

Tabel 13. Besvarelser fra strukturerede interview i henholdsvis forvaltninger, institutioner og blandt politikere vedrørende anvendelsen af BTU-resultaterne til sammenligning af resultaterne i Tilfredshedsportalen. Tabellen angiver procent.

Anvendelse af BTU-resultaterne til sammenligning..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..internt i kommunens tilbud <u>Forvaltninger, N=16</u>	38	25	19	12	6	100
.. med andre kommuner <u>Forvaltninger, N=16</u>	0	31	32	25	12	100
..internt i kommunens tilbud <u>Institutioner, N=13</u>	23	46	8	23	0	100
..internt i kommunens tilbud <u>Politikere, N=14</u>	33	17	8	25	17	100
.. med andre kommuner <u>Politikere, N=12</u>	23	15	39	0	23	100

Seks ud af 16 (38 %) deltagende informanter fra forvaltninger i de strukturerede interview har angivet i høj grad at anvende BTU-resultaterne til sammenligning af kommunens tilbud internt i kommunen. Dog har en næsten lige så stor andel angivet i mindre grad eller slet ikke at anvende BTU-resultaterne til sammenligning af kommunens tilbud internt i kommunen.

Blandt institutionslederne og politikerne angiver nogenlunde tilsvarende andele, at man har anvendt BTU-resultaterne til sammenligning af kommunens tilbud internt i kommunen.

Hæmmende faktorer for anvendelse af sammenligninger i portalen

En af de hæmmende faktorer, der hyppigst bliver nævnt i forbindelse med anvendelsen af resultaterne til sammenligninger, er det lille antal af resultater på tilfredshedsportalen. Flere informanter fremhæver, at det vil virke fremmende for anvendelsen af resultaterne, hvis der kommer flere resultater fra andre kommuner ind på portalen, som de kan sammenligne sig med.

Flere politikere og institutionsledere nævner, at det fremmer anvendelsen af resultaterne, hvis man har et sammenligningsgrundlag, enten lokalt eller nationalt eller tilbage i tid. Det giver et grundlag for vurdering af resultaterne, kan være dialogskabende og kan give nogle pejlemærker at orientere sig ud fra. Men også fra disse niveauer efterspørges flere resultater i portalen.

Udover det begrænsede antal resultater i portalen omtales det af enkelte informanter på forvaltningsniveau som hæmmende, at det tog for lang tid at få data overført til portalen. Forvaltningen havde været nødt til at selv at bearbejde data. Endelig omtaler nogle informanter fra forvaltningerne udfordringer med at sammenligne resultater på tværs af kommunerne i de tilfælde, hvor dataindsamlingsmetoder og datagrundlag er forskellige. Informanterne fra forvaltningerne mener ikke, at resultaterne reelt er sammenlignelige, hvis metoderne bag data er meget forskellige, fordi det kan have påvirket besvarelsenerne. Eksempelvis forklarer en forvaltningsansat på ældreområdet, at det er hendes erfaring, at de ældre svarer forskelligt, alt efter om de får hjælp fra en pårørende til at besvare spørgsmål, eller om der kommer 'en udefra' og stiller spørgsmål om deres tilfredshed. Derfor efterlyser hun også mulighed for i portalen at kunne se, hvordan data er blevet indsamlet, hvilket for hende at se kan være en medvirkende forklaring på resultaterne.

5.3. Tiltro til resultaterne og konsekvenser for anvendelse

Kommunernes tiltro til resultaterne er afgørende for brugen af dem, og som det fremgår i kapitel 3 udtrykker informanterne i undersøgelsen generelt stor tiltro til konceptets validerede spørgeskemaer. Det faktum, at der ligger et seriøst og "forskningsbaseret" (informanternes udtryk) arbejde bag udviklingen af spørgeskemaerne er fremmende for kommunernes valg af BTU-konceptet. Når det kommer til anvendelsen af resultaterne, drejer tiltro sig om først og fremmest om kvaliteten i relation til primært: 1) Svarprocent, 2) timing og 3) fortolkning.

Svarprocent

En informant fra en forvaltning forklarer, at svarprocenten ved deres BTU-måling var for lav til, at det var meningsfuldt at sammenligne internt mellem institutionerne. Variationerne over institutionernes svarprocenter var store (informanten mente, det var mellem 15 % og op til 60 %), og at det nogle steder kun var de mest ressourcestærke brugere, som havde givet deres mening til kende. I andre tilfælde var det måske "Tordenskjolds soldater", der havde svaret, hvilket betød, at man ikke vurderede, det var rimeligt at sammenligne resultaterne.

En informant fra en forvaltning udtrykker sin skepsis på følgende måde:

"Det kan godt være at man får et tal, som politikerne tror, de kan bruge til noget, men man risikerer, at det ikke er validt overhovedet, fordi svarprocenterne er så lave, og institutionerne kan ikke bruge det til en dyt, fordi det ikke er repræsentativt."

En skoleleder udtrykker sin skepsis i forhold til at skulle anvende resultater baseret på lave svarprocenter, og forklarer samtidig, at man som institution ikke har noget valg i forhold til, om resultaterne skal anvendes eller ej:

"Udfordringen er for skolerne, at når der kommer sådan en rapport, uanset om man som skoleleder tror på, at den er valid eller ej og uanset, om man synes, den giver et "rigtigt" billede af, hvad der sker på skolen, så skal man være parat til at handle på det...I skolelederkræden (alle skoleledere i kommunen) tog vi det op og nævnte, at vi ikke synes, at resultaterne er valide, når der kun er lidt over halvdelen, som svarer, men det mente man altså fra kommunen af, og vi skal handle på det alligevel. Men det var ikke noget, vi syntes sådan var helt "Hurra" (griner lidt), men vi skulle alligevel handle på det."

En tilsvarende bekymring kommer fra en daginstitutionsleder:

"Jeg er lidt ambivalent med brugen af det, når jeg ikke har højere svarprocent, så er jeg lidt usikker på, hvordan man skal bruge det, hvis man tror, det er hele sandheden, og så er det kun et lille udsnit af borgere, der har svaret. Men omvendt har jeg ikke andre forslag til, hvordan det skal foregå bedre."

En lav svarprocent kan således være hæmmende for brugen af resultaterne på alle niveauerne.

Timing

Uhensigtsmæssig timing af brugertilfredshedsundersøgelsen nævnes også som en hæmmende faktor for brugen af resultaterne.

En politiker siger eksempelvis:

"Det er hæmmende for brugen af resultaterne, hvis timingen af undersøgelsen er dårlig og falder oven i andre vigtige punkter på dagsordenen i kommunen. Resultaterne er mest anvendelige og valide, hvis undersøgelsen forløber i det stille, for ellers bliver resultaterne mere et udtryk for, hvad man mener om en igangværende debat."

På samme måde forklarer en politiker fra en anden kommune, om en svær situation, som også kan relateres til dilemmaet omkring timing af brugertilfredshedsmålinger:

"I den skoleundersøgelse, vi indgik i – ud af ti skoler, var der nogle, der faldt godt ud og nogle skidt, og vi skulle efterfølgende lukke to skoler. Det vidste folk var på trapperne. Det kan have påvirket resultatet på den måde, at folk svarede ekstra positivt på spørgsmål om de to skoler i håb om, at det kunne hjælpe og hindre skolelukningerne. Men vi gik bagefter ud og lukkede de to skoler, som klarede sig blandt de bedste, fordi det var blevet besluttet. Det var ikke sjovt."

Generelt udtaler flere både politikere, forvaltningsansatte og ledere samt institutionsledere, at det kan være problematisk at foretage brugertilfredshedsundersøgelser på tidspunkter, hvor der fx allerede er blevet taget politiske beslutninger, eller hvor der i medierne har været et stærkt fokus på forandringer på skoleområdet, dagtilbudsområdet eller i hjemmeplejen. Det afspejler sig i besvarelserne, hvis der er en offentlig debat i gang på et givent område.

Flere bemærker, at undersøgelsens resultater kan have en tendens til at afspejle, hvad der er aktuelt lige i situationen, hvor undersøgelsen gennemføres, og at resultaterne derfor ikke altid opleves som dækkende for en længere periode. En skoleleder fortalte, at de ved sidste undersøgelse stod midt i en fusionsproces mellem to skoler, hvilket resulterede i utilfredshed blandt forældrene. Lederen og skolebestyrelsen valgte at lade være med at reagere på undersøgelsens resultater, og det resulterede i, at flere forældre blev meget vrede.

"Vi havde et efterfølgende møde med forældrene, hvor skolebestyrelsen drøftede og havde undersøgelsen på dagsorden, og bestyrelsen sagde, hvordan vi ville bruge den. Det var der nogle forældre,

der blev gale over, de mente, at vi ikke tog den særligt alvorligt, men det var jo bare, fordi timingen var, som den var. Nogle blev rigtig fortørnede."

Informanterne giver samlet set udtryk for, at det kan være problematisk at igangsætte undersøgelser, hvis man reelt ikke er i stand til at handle på givne resultater.

Fortolkning

Manglende tiltro til resultaterne knyttes sammen med manglende gennemsigtighed i forhold til, hvordan resultaterne kan fortolkes og dermed også usikkerhed i forhold til deres anvendelighed.

En informant fra en forvaltning gav et eksempel på, hvordan resultaterne kan anvendes strategisk. Det kan ske på den måde, at man måske kun lægger data ind på portalen, hvis de giver et positivt indtryk af kommunens tilbud og er fordelagtige at fremvise. Det betyder, at eventuelle kritiske resultater gemmes væk eller reduceres ved, at man kun lægger det samlede mål i portalen, fremfor alle undersøgelsens resultater. Bekymringen nævnes af ganske få informanter i undersøgelsen.

En anden informant fra en forvaltning forklarer, at hun har kendskab til følgende problemstilling:

"...man i en kommune kun har undersøgt dagplejeområdet og ikke de øvrige dagtilbud, mens vi i andre kommuner medregner alle former for dagtilbud, og det påvirker svarene, fordi jeg kan se i vores kommune, at tilfredsheden er langt større på dagplejeområdet end de øvrige daginstitutionsområder, og så bliver det jo misvisende at sammenligne sig."

Der udtrykkes også bekymring i relation til anvendelse af BTU-resultaterne, specifikt på hjemmeplejeområdet. En distriktsleder forklarer i forbindelse med, at hun blev bekendt med resultaterne af BTU-undersøgelsen blandt hjemmeplejemodtagere i hendes distrikt:

".. jeg undrede mig over, at så mange ældre havde svaret, at de ikke fik hjælp til nogen forhold i hjemmet. Det viste sig, at de ældre ikke selv synes, at de får hjælp, når der fx står en plejer ved siden af dem, mens de bader for at støtte dem, hvis de falder. Hvis de i øvrigt selv kan klare det, så tænker de ældre, at de jo godt selv kan tage bad, de får ikke hjælp til at tage bad, bare der står en ved siden af."

En anden områdeleder på ældreplejeområdet forholder sig kritisk til idéen om overhovedet at bruge BTU-spørgsmål i forhold til ældre og mener, at der burde være bedre måder at henvende sig til ældre brugere. Områdelederen forklarer således:

"Når man laver brugertilfredshedsundersøgelser på plejeområdet, hvor mange er demente eller meget demente, så er det at lave skemaform en meget stor udfordring i forhold til, om det overhovedet er validt, det vi får ud af det. Hvis kun 10 % kan udfylde det, hvad siger det så? Den borgergruppe man spørger til, der har en del af dem svært ved at tænke abstrakt. Det at man ligger BTU-undersøgelser på plejecentre, hvor vores svageste bor, er noget der er til diskussion: Er det måde, man skal gøre det på? Der er andre metoder."

En informant fra en forvaltning udtrykker følgende bekymring om troværdigheden i resultaterne på hjemmeplejeområdet:

"Vi ved, at de ældre ikke helt forstår, hvad de har svaret på altid. Og at der er resultater, som det er utrolig svært at forbedre. Fx sagde kun 46 % af de ældre, at de vidste besked om, at de selv har mulighed for at sige, hvad de har brug for af hjemmeplejen (kaldet fleksibel hjemmepleje) på trods af, at det ALTID er det første, vores hjemmeplejere siger, hver gang de kommer på besøg."

Tabel 14 nedenfor illustrerer, hvordan henholdsvis informanter fra forvaltninger og institutionsledere i de strukturerede interview har svaret på spørgsmålet om troværdighed og validitet i forbindelse med BTU-konceptets resultater. Som det fremgår, angiver halvdelen af informanterne fra forvaltninger, at resultaterne i egen kommune i nogen grad er troværdige og valide, mens man i forvaltningerne er mere forbeholden over for at ville udtale sig om resultaterne i portalen generelt. Det skal fremhæves, at en relativ stor andel af informanterne også angiver, at resultaterne i egen kommune i høj grad er troværdige og valide.

Tabel 14. Besvarelser fra strukturerede interview i henholdsvis forvaltninger og institutioner vedrørende oplevet troværdighed og validitet af BTU-resultaterne. Tabellen angiver procent.

I hvilken grad oplever du, at..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved/husker ikke	I alt
..jeres resultater er troværdige og valide (Forvaltninger, N=16)	38	50	6	0	6	100
..resultaterne i portalen generelt er troværdige og valide (Forvaltninger, N=14)	19	31	6	0	44	100
..resultaterne fra undersøgelsen er troværdige og valide (Institutioner, N=13)	31	54	15	0	0	100

Billedet tegner sig nogenlunde på samme måde, når institutionsledere og distriktsledere/områdeledere svarer på spørgsmål om BTU-undersøgelsernes troværdighed og validitet. Det skal som ved de forrige tabeller i rapporten også her understreges, at tabellen er baseret på ganske få informanters besvarelser, og at 15 %, som i tabel 14, mener, at resultaterne kun i mindre grad er troværdige og valide, svarer til to informanter ud af de 13, som indgår i tabellen.

5.4. Lakmusprøven

Både informanter fra forvaltninger, institutions/distriktsledere og politikere fortæller, at de har kunnet bruge resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelser som et pejlemærke for, hvordan det står til vedrørende tilbuddene i kommunen, eller til at få bekræftet en "mavefornemmelse", enten af hvad der går godt eller skidt.

En institutionsleder forklarer, at det virker fremmede for brugen af resultaterne, når de stemmer overens med nogle af de antagelser, man allerede selv havde dannet sig. Det bekræfter institutionslederen i, hvilke områder det er væsentligt at arbejde med. Samtidig nævner enkelte institutionsledere også, at det virker fremmede for anvendelsen af resultaterne, at der kan dukke ny viden op om områder, der med fordel kan sættes mere ind overfor. Eksempelvis nævner en daginstitutionsleder, at man har arbejdet meget med forskellige indsatsområder i institutionen, men at brugertilfredshedsundersøgelsen viste, at det, der faktisk betyder mest for forældrene, er åbningstiderne, hvilket man ikke tidligere har haft så meget fokus på i hendes institution.

En politiker nævner i relation til BTU-resultaterne at: *"Vi har nok en vis fornemmelse for, hvad resultaterne vil vise forud for en måling, men hvis vi vidste det præcist på forhånd, så var der jo ingen grund til at lave undersøgelsen, så vi ved ikke helt konkret, hvad vi skal forvente, men for mig bliver undersøgelsen brugbar som indikatorer på hvordan det står til."*

En anden politiker fremhæver, at brugertilfredshedsmålinger ikke er et spørgsmål om blot at give et skulderklap til de institutioner, som klarer sig godt, men at konceptet anvendes for at finde mangler, der

skal udbedres, hvis det er muligt, og for at få et indtryk af, om brugerne er tilfredse med kommunens tilbud.

Samtidig med, at BTU-resultaterne kan fungere som pejlemærker eller indikatorer for, hvad der bør arbejdes med, påpeger flere informanter dog også den ulempe, som ofte vil være naturligt forbundet med standardiserede spørgeskemaer, nemlig at BTU-resultaterne ikke giver viden om, *hvorfor* brugerne er tilfredse eller utilfredse. Det nævnes af nogle, særligt et par informanter fra forvaltninger, som understreger, at det kan virke hæmmende for brugen af resultaterne, at man ikke ved, hvad der ligger bag ved besvarelserne. Man ved simpelthen ikke, hvori fx de faglige udfordringer i skolen opleves af forældrene. Informanterne henviser til, at BTU-resultaterne derfor bør følges op af kvalitative analyser.

En skoleleder giver udtryk for en holdning om at BTU-resultaterne kan ses som en lakmusprøve:

"Alt i alt vil jeg sige, at der er andre ting i forhold til at forbedre skolen, der er mere påvirkende, end at vi måler forældrenes tilfredshed. Det her med BTU-målingen er for mig at se mere en lakmusprøve, end det er et pejlemærke - ser det ud til at virke? Kan det mærkes på forældrenes tilfredshed? Målingen viser, at det, vi gør, lever op til forældrenes forventninger mere end, at det har en styrende effekt. Men jeg vil så også sige, at lakmusprøven er vigtig!"

I en anden institution, hvor man ikke tidligere har anvendt nogen som helst form for brugerinddragelse, udtrykker lederen sig således om anvendelsen af BTU-konceptet:

"Det er et godt redskab til forbedre institutionens arbejde og forhold til forældrene, og til at få et billede af, hvad forældrene er tilfredse og utilfredse med. Det er nemt at gå til, og resultaterne giver et rimelig dækkende indtryk, synes jeg".

Tabel 15 neden for viser, at størstedelen af de politikere, som har medvirket i undersøgelsen, angiver, at resultaterne af brugertilfredshedsmålinger kan anvendes som pejlemærker for kommunens udvikling. Samtidig viser tabellen også, at relativt mange af politikerne i undersøgelsen vurderer, at resultaterne af brugertilfredshedsmålinger i nogen grad eller i høj grad kan anvendes som legitimitetsgrundlag i forbindelse med politiske beslutninger. Og endelig angiver størstedelen af politikerne, at resultaterne i nogen grad eller i høj grad har bidraget med ny viden, set fra deres perspektiv.

Tabel 15. Besvarelser fra strukturerede interview med politikere i kommuner, hvor BTU-konceptet anvendes vedrørende anvendelse af resultaterne af BTU-målinger. Tabellen angiver procent.

I hvilken udstrækning har man i dit politiske udvalg kunne anvende resultaterne..	Politikere (Antal informanter = 11-14)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved / husker ikke	I alt
..som legitimitetsgrundlag i forbindelse med beslutninger	27	37	9	9	18	100
..som pejlemærke for kommunens udvikling	65	21	0	0	14	100
I hvilken grad har resultaterne bidraget med ny viden	23	46	8	8	15	100

Informanter fra forvaltningerne og institutionslederne er ikke på samme måde blevet præsenteret systematisk for udsagnet om, at resultaterne kan anvendes som pejlemærker for kommunens udvikling, fordi antagelsen har været, at man i forvaltningerne og institutionerne arbejder med kvalitetsudvikling mere specifikt på institutionsniveau, end det er tilfældet i de politiske udvalg.

5.5. Ejerskabsfølelse

Ejerskabsfølelse er en faktor, der er af betydning for anvendelse af resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelser. Hvis ikke der findes ejerskabsfølelse hos informanterne fra forvaltninger, som arbejder med BTU-konceptet, kan det virke hæmmende for anvendelsen af resultaterne. Omvendt kan ejerskabsfølelse og oplevelsen af at være medbestemmende i forhold til brugen af konceptet i kommunen medvirke til øget engagement i projektet, hvilket har en afsmittende positiv effekt.

En informant fra en forvaltning forklarer, at holdet omkring BTU-konceptet i forvaltningen ikke har haft nok ejerskabsfølelse omkring undersøgelsen, og at det derfor har været svært at arbejde videre med resultaterne. Derimod påpeger vedkommende, at politikere i høj grad bruger resultaterne.

Også på institutionsniveau er ejerskabsfølelse en afgørende parameter. Det kan være en udfordring at få institutionslederne til at tage ejerskab til BTU-resultaterne, fordi de ofte ikke har været involveret hverken i beslutningen omkring tidspunkt eller udformning af undersøgelsen.

En informant fra en forvaltning forklarer om udfordringen med at skabe ejerskabsfølelse blandt områdelederne på hjemmeplejeområdet i den pågældende kommune:

"Jeg oplever, at det har været lidt af en udfordring at skabe ejerskab blandt områdecheferne. De synes måske ikke, det er det allersjoveste at blive "undersøgt", og de er lidt mere lorne ved at bruge resultaterne. De har ikke gjort ret meget ved det, synes jeg. Men det kan også hænge sammen med, at tilfredsheden generelt var ret stor. Hvis 85 % er tilfredse, så synes områdelederens måske, at det er godt nok, og at der ikke er grund til at gøre yderligere."

En skoleleder synes godt, at man i højere grad kunne inddrage skolerne i timingen af, hvornår undersøgelsen sættes i gang og i opbygningen af spørgeskemaet. Man kunne også give nogle bedre tilbagemeldinger til skolerne på det arbejde, de trods alt laver med handleplanerne:

"Vi blev som skole overhovedet ikke inddraget i beslutningen..(..)..og vi fik ingen tilbagemeldinger efterfølgende fra forvaltningen eller andre på den handleplan, vi skulle lave..(..).. Så kan det være svært at tage resultaterne på sig."

Også andre institutionsledere efterspørger mulighed for at påvirke udformningen af spørgeskemaet, og forklarer om de problematikker, de ser forbundet med spørgeskemaer, der "ikke rammer plet". Eksempelvis fortæller en skoleleder:

"Det er meget vigtigt, hvilke spørgsmål man stiller, for forældre vil jo gerne have det hele. Så skal det være, fordi de skal have et spørgsmål, der er sådan "vil I hellere have A eller B?", ellers ville de både have svømning og dans. Så jeg synes, man skal spørge ind til, hvad man arbejder med nu, og hvad man reelt kan præge. "Er der nok aktiviteter?" spørger man - men i forhold til hvad?"

Nogle institutionsledere siger omvendt, at de har taget resultaterne til sig og fremhæver, at resultaterne er blevet brugt til at gå i dialog med forældrene og forbedre de områder, hvor resultaterne er mindre gode.

"Vi har kunnet bruge undersøgelsen på visse felter til at få mere fokus. Fx e-kommunikation, hvor vi scorede lavere end forventet, og hvor forældretilfredsheden var væsentlig lavere end i forhold til de øvrige spørgsmål. Der har vi gået ind og arbejdet med det, og det har hjulpet."

Også flere informanter fra forvaltninger beretter, at både institutioner og leverandører på hjemmeplejeområdet har taget positivt imod BTU-resultater også dem, der har haft udsving i målingerne og problemer, der skulle løses.

Hvad angår det politiske niveau er det tilsvarende vigtigt for anvendelsen af resultaterne, at politikerne føler ejerskab og inddragelse i forhold til brugertilfredshedsundersøgelser. Jo mere bevidste politikerne er om resultaterne, og hvad de viser, desto mere tages resultaterne til eftermæle og anvendes i kommunernes politiske arbejde.

5.6. Undersøgelserapporternes røde felter og indsatskort

En problematik omkring anvendelsen af resultaterne drejer sig om håndteringen af dårlige resultater. En informant fra en forvaltning forklarer således:

”Vi havde én skole, som bongede ud med markant lavere score. Det var lidt følsomt at håndtere, synes vi. Det var en særlig skole med udsatte børn. Det blev en vigtig formidlingsopgave. Vi lavede pressemeddelelse omkring det for at hjælpe med at håndtere resultatet. Det kan være svært for mange forældre og borgere generelt at vide, hvordan et sådant resultat skal tolkes, og hvad der ligger i det. Resultatet var baseret på meget få besvarelser, og vi overvejede faktisk at pille dem ud af undersøgelsen af samme årsag. Men vi bevarede resultatet og skrev lidt omkring det. Og skolen lavede en handleplan, som var skærpet. Men efterfølgende har der været debat og artikler i aviserne”.

I en kommune som skal i gang med at anvende konceptet, giver informanten udtryk for at de allerede er på forkant med den mulige problematik omkring kritiske resultater:

”Vi har snakket om, hvad vi gør, hvis nogle scorer meget lavt. Og umiddelbart er vi ikke ude på at udstille nogen. Der skal være nogen, som beder om det, hvis vi skal lægge sådanne resultater ud offentligt tilgængeligt – det er ikke umiddelbart formålet med det”.

Flere informanter fra forvaltninger og politikere giver udtryk for, at man gør sig overvejelser omkring offentliggørelse af resultaterne, og at man bevidst vil undgå en rangordning af institutionerne ud fra målingerne. I forvaltningerne og i de politiske udvalg mener man, at det vil føre til, at forældre vil vælge og fravælge skoler på baggrund af sådanne former formidlinger af undersøgelsesresultater.

Hvad angår BTU-konceptets rapporter og indsatskortene heri, er der foreløbig få erfaringer. Flere informanter, på alle tre niveauer, kunne dog referere til rapporternes røde og grønne figurer med resultaterne, og de beskrev denne formidlingsform positivt med ord som ”intuitivt”, ”pædagogisk” og ”nemt læsbart”. På institutionsniveauet talte informanterne mest ud fra de røde felter, man havde oplevet i egne resultater. Det var her, der var noget at arbejde med, og det var her, man var sårbar.

Et par informanter fra forvaltninger med erfaringer fra portalen berettede om, at de oplevede fejl og usikkerheder i forbindelse med portalen. Her forklarer en informant fra en forvaltning om sin erfaring med portalen i foråret 2013:

”Indsatskortene har vi slet ikke brugt. Når vi selv har analyseret på data, er vi kommet frem til andre områder - vi har ikke en tilstrækkelig god fornemmelse af, hvad der ligger bag analyserne og hvordan. En rigtig stor ulempe er, når man eksporterer data i Excel, så kommer de som billedfiler, man ikke kan arbejde videre med selv. Vi har selv gjort en masse krumspring og fået data i en form, så de kan analyseres, og vi har fundet fejl i de første rapporter.”

Tabel 16 viser forvaltningsansatte og lederes besvarelser vedrørende portalens rapporter og indsatskort. Tallene viser, at størstedelen af informanterne ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålene angiveligt, fordi de ikke har nået at arbejde særlig meget med portalen. Blandt de få, som tager aktivt stilling til spørgsmålene, svarer nogle, at rapporterne i nogen grad har været brugbare, mens andre svarer, at rapporterne slet ikke har været brugbare. Samtidig angiver en del af informanterne imidlertid, at portalen

har imødekommet kommunens behov i en eller anden grad. Dette kan læses som et udtryk for, at man principielt set gerne vil arbejde med portalen, og man kan se portalens mange fordele, men reelt set har mange informanter fra forvaltninger dels ikke nået at gøre særlig meget brug af portalen, og dels har der været nogle "børnesygdomme" ved portalen, som informanterne har oplevet og svarer ud fra. Eksempelvis nævner nogle, at der var lang tids forsinkelse på at få lagt data ind i portalen, og at man derfor måtte lave sine egne rapporter for ikke at gå i stå med projektet.

Tabel 16. Besvarelser fra strukturerede interview i kommuner vedrørende anvendeligheden af BTU-resultaterne. Tabellen angiver procent.

I hvilken grad oplever du at..	Forvaltninger med BTU-erfaring (Antal informanter = 14-16)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved / husker ikke	I alt
..rapporten fra portalen har været brugbar	0	19	0	19	62	100
..indsatskortene i rapporten har været brugbare	0	0	6	38	56	100
..portalen har imødekommet jeres behov	7	27	27	0	39	100

5.7. De andre niveauer har gavn af resultaterne

Informanter fra alle tre niveauer (politikere, forvaltningsledere og ansatte, samt institutionsledere) fortæller, at "de andre niveauer" har særligt gavn af BTU-resultaterne. Her er det en informant fra en forvaltning som forklarer:

"Det er først og fremmest dagtilbuddene og det politiske niveau, som skal bruge resultaterne. Der er selvfølgelig et efterspil i kølvandet på resultaterne også hos os (forvaltningen), men det er især hos institutionerne og politikerne. Når resultaterne kommer, så vurderer vi, om der kan være brug for mere kvalitative undersøgelser. Vi vil foreslå institutionerne, at man tager det op i bestyrelsen, om man skal lave fokusgrupper, forældresamtaler el.lign. Men arbejdet lægger vi ud lokalt. Selvfølgelig vil vi reagere, hvis nogle institutioner ligger meget lavt, men det er ikke udgangspunktet."

En informant for forvaltningsniveauet i anden kommune forklarer:

"Politikerne derimod har brugt undersøgelsen meget, de refererer meget til den og læner sig op ad resultaterne i forbindelse med deres udtalelser og arbejde. For dem har det været et godt redskab."

Også et par af institutionslederne udtrykker, at brugertilfredshedsmålinger primært udføres til gavn for det politiske arbejde i kommunen. Her er det en dagtilbudsleder der siger "*..det er et politisk dokument, det er en lille brik, der kan bruges til vurdering af kvaliteten i vores institutioner..*"

Ifølge flere politikere er BTU-resultaterne dog ikke først og fremmest et politisk redskab. Blandt politikerne er der snarere en opfattelse af, at brugertilfredshedsmålinger er noget, som forvaltningen skal arbejde med. Det politiske niveau kan samtidig bruge resultaterne, men først og fremmest skal resultaterne bidrage til kommunens kvalitetsarbejde og til at synliggøre, hvordan institutionerne klarer sig.

Der er imidlertid også informanter, som giver udtryk for, at de andre niveauer ikke kan anvende resultaterne. Nogen finder det problematisk at arbejde med en undersøgelse, hvor resultater tænkes anvendt på flere niveauer. En informant fra en forvaltning ser det på denne måde:

"For mig at se, kan man ikke både lave en politisk benchmarking og samtidig anvende resultaterne i institutionerne. Man har forskellige dagsordener og formål, så de resultater, der kommer, kan institutionerne slet ikke bruge. Og spørgsmålet er, om man overhovedet kan bruge det til benchmarking på grund af alle de usikkerheder, der er i det."

Mange informanter anerkender dog, at resultaterne kan anvendes på alle tre niveauer i et eller andet omfang.

Af tabel 17 fremgår det, at institutionerne med få undtagelser, kun i nogen eller mindre grad, oplever, at BTU-resultaterne "alt i alt" er brugbare i deres institution. Derimod mener størstedelen af informanter fra både forvaltnings- og politisk niveau, at BTU-resultaterne "alt i alt" i høj grad er brugbare i henholdsvis deres forvaltningsarbejde og politiske udvalgsarbejde.

Tabel 17. Besvarelser fra strukturerede interview i henholdsvis institutioner, forvaltninger og med politikere vedrørende anvendeligheden af resultaterne af BTU-undersøgelser. Tabellen angiver procent.

Alt i alt, i hvor høj grad opleves resultaterne af BTU-undersøgelser som brugbare..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved / husker ikke	I alt
..for din institution? (Institutioner, N=13)	8	69	23	0	0	100
..i dit politiske udvalg? (Politikere, N=9)	56	44	0	0	0	100
..i din forvaltning? (Forvaltninger, N=15)	53	40	0	0	7	100

Tabel 18 neden for viser, at langt størstedelen af de informanter fra forvaltninger i undersøgelsens strukturelle interviews mener, at BTU-resultaterne er anvendelige til at informere både det politiske og institutionelle niveau. Samtidig viser tabellen, at de fleste informanter fra forvaltninger vurderer, at resultaterne er anvendelige på både politisk og institutionsniveau.

Tabel 18. Besvarelser fra strukturerede interview i forvaltninger vedrørende anvendelsen af BTU-resultater. Tabellen angiver procent.

BTU-resultaterne anvendes i kommunen..	Forvaltninger med BTU (Antal informanter = 16)					
	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved / husker ikke	I alt
..til at informere politikerne	82	12	0	0	6	100
..til at informere institutioner/tilbud	70	12	6	0	12	100
Resultaterne er anvendelige for institutioner	60	28	0	0	12	100
Resultaterne er anvendelige for politikere	61	21	6	6	6	100

5.8. Politisk redskab og politisk råderum

I interviewene med politikere blev der formuleret det dilemma, at man på den ene side anskuer brugertilfredshedsmålinger som et godt politisk redskab, mens man på den anden side er begrænset af det politiske råderum, man har. En politiker siger følgende om dette dilemma:

"Der er jo også en bagside af at lave den slags målinger. Når man spørger folk, hvad de mener, og gør resultaterne heraf sammenlignelige, så skærpes fokus på området og dermed også en forventning om, at der bliver gjort noget ved det, og så er der udvalg osv. rundt omkring, som bruger det mod os politisk. Jeg skal da ærligt indrømme, at jeg engang imellem har haft tanken; Jamen skal vi overhovedet lave BTU på disse områder, fordi det skaber nogle forventninger, som vi ikke har en redelig chance for at imødekomme med den økonomi, vi har. Så kan man godt sige, at det samlede resultat kan blive negativt. Det er en kæmpe udfordring."

En anden informant fra en forvaltning uddyber:

"Problemet er også, at der fx på plejeområdet kom nogle resultater frem, som man ikke kunne handle på politisk. Man havde netop besluttet politisk, at man IKKE ville sætte ind i forhold til personalestabilitet, og det var netop, hvad BTU viste, at der var behov for. Så de stod med et resultat, som hverken kunne bruges i institutionen eller af andre."

Der er også politikere, som fortæller, hvordan man har kunnet bruge resultaterne til politisk at bakke op om beslutninger, som man gerne ville gennemføre. Eksempelvis forklarer en politiker:

"Vi ved godt, at der er et pres på os, fordi vi har jo haft kommunale dagplejere i områderne, og de føler jo deres stillinger truet, nu hvor vi har valgt at etablere flere vuggestuer. Og for at tage nogle beslutninger, som går imod dem, så har vi brug for at have nogle data, som taler for det, nogle argumenter. Her mener vi, BTU kan vise tilfredshed med vuggestuerne. Men her er jo også et modsætningspotentiale, for vi ved jo ikke, hvad BTU-undersøgelsen kommer til at vise."

Flere af politikerne kommer ind på både risikoen for at få kritiske svar og risikoen for ikke at have politisk råderum til at handle på resultaterne. De understreger samtidig, at denne udfordring ikke er til at komme uden om. En politiker udtrykker det på denne måde: *"det kan jo ikke nytte noget, at vi stikker hovedet i busken. Vi er her jo for at imødekomme borgernes behov og for at løse opgaven med at prioritere rigtigt. Vi skal lave målinger."*

En daginstitutionsleder påpeger, at vedkommende synes, det er godt, at brugertilfredshedsundersøgelserne kan bruges som et politisk argument over for kommunen og dermed påvise, at det ikke kun er institutionens medarbejdere men også forældrene, der er utilfredse med fx indeklimaet. Daginstitutionslederen vurderer, at politikerne kan bruge resultaterne til at lægge pres på forvaltningen, således at man vil tage problematikken op og prioritere at arbejde med området.

Men som en politiker forklarer, er der flere led i at tilføre et område flere midler, det kan sjældent besluttes alene på baggrund af resultaterne fra en brugertilfredshedsmåling:

"Det er ikke sådan, at: "Nåh, de er utilfredse med det og det, så lægger vi en masse penge der". Sådan fungerer virkeligheden ikke. BTU kan bruges som supplement til den viden, vi får alle mulige steder fra om, hvad der rør sig i kommunen. Men det kan selvfølgelig åbne øjnene for, på hvilke tilbud der skal sættes ind med bedre kommunikation til brugerne."

5.9. Fremmende og hæmmende faktorer for anvendelse af resultater

Fremmende faktorer for anvendelse af resultater		Hæmmende faktorer for anvendelse af resultater
Behov for brugertilfredshedsundersøgelser i kvalitetsudviklingsarbejdet	↔	Behov for kvalitative supplerende undersøgelser for at vide, hvad der ligger bag resultaterne
BTU-konceptet er baseret på totalundersøgelser, dvs. der opnås svar fra alle institutioner/tilbud i kommunen om samme forhold	↔	Det kan være svært at opnå høje svarprocenter, og det kan være svært at tage individuelle hensyn til timingen af undersøgelsen. Fusionsprocesser, lokale omorganiseringer eller lignende kan hæmme validiteten og dermed anvendelsen af resultaterne
Der kan vise sig nye kvalitetsudviklende potentialer	↔	Tidspres i forvaltningerne og institutionerne hæmmer arbejdet med resultaterne
BTU-konceptet giver mulighed for sammenligning internt i kommunen og over tid	↔	For få besvarelser pr. institution til at sammenligning er mulig, hæmmer anvendelsen af resultaterne
BTU-konceptet giver mulighed for sammenligning med andre kommuner i portalen	↔	Der er endnu et begrænset antal besvarelser uploadet på tilfredshedsportalen, og dermed begrænset sammenligningsmuligheder
BTU-rapporternes røde og grønne felter er et godt udgangspunkt for at udarbejde handleplaner	↔	Manglende opfølgning på institutionernes handleplaner virker hæmmende
BTU-konceptet kan anvendes til rapport-udskrivning	↔	Usikkerheder omkring validiteten af data i portalen, og omkring beregninger bag indsatskortene
BTU-konceptet har indbyggede analyser	↔	Mange har oplevet forsinkelser på at få lagt data ind i portalen

6. Det videre arbejde med BTU-konceptet

Undersøgelsen har haft fokus på begrundelser for valg og fravalg af BTU-konceptet samt anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne herfra. I undersøgelsen er informanterne desuden kommet med anbefalinger og forslag til det videre arbejde med BTU-konceptet. Det er disse anbefalinger og forslag, som vil blive præsenteret i dette kapitel. Det sker dels i form af anbefalinger og forslag, som direkte er blevet omtalt af informanterne i undersøgelse og dels som analytiske anbefalinger, der bygger på det samlede materiale i interviewundersøgelsen.

6.1. Spørgeskemaerne

Selvom der udtrykkes ret udbredt enighed om, at de validerede spørgeskemaer er en styrke ved BTU-konceptet, så er der også givet udtryk for, at særligt spørgeskemaet til modtagere af hjemmehjælp med fordel kan forbedres. Det nævnes eksempelvis, at der i standardspørgsmålene bør spørges til, om man bruger kommunale og/eller private leverandører, og at man bør ensarte svarkategorierne i skemaet. Samtidig foreslås det at gennemgå spørgsmålene med henblik på præciseringer, fx blev det nævnt, at de ældre ikke ved, hvem deres kontaktperson er, og at de ældre kan misforstå nogle af spørgsmålene og dermed give et falsk billede med deres besvarelser.

På dagtilbudsområdet foreslås det, at man kombinerer forældreperspektivet med et børneperspektiv. Helt konkret stiller en informant i undersøgelsen forslag om at gøre det muligt at koble BTU-konceptet med Temperaturmålingen, som KL tidligere har lanceret. En anden informant foreslår desuden, at svarmulighederne "ja" og "nej" i spørgeskemaet på dagtilbudsområdet nuanceres, hvilket ifølge informanten efterspørges af nogle forældre.

Informanterne efterspørger, at BTU-konceptet også kommer til at indeholde spørgeskemaer på områderne: Beskæftigelse, teknik og miljø (it), borgerservice, sundhedsplejen og udskoling, samt genoptræning efter udskrivning fra hospital og misbrug. Disse forslag har informanterne dels selv bragt på bane i interviewene, og dels er informanterne i nogle tilfælde blevet spurgt til, om de hypotetisk set ville være interesseret i konceptet på andre områder, hvilket mange har bekræftet.

Enkelte stiller direkte forslag om at gøre færre spørgsmål obligatoriske i skemaerne, så man får større fleksibilitet i forhold til den lokale tilpasning af skemaerne. Der efterspørges i den forbindelse en form for bank med gode validerede spørgsmål, så man i højere grad kan til- og fravælge et konkret fokus i BTU-undersøgelserne, fx i forbindelse med ombygninger eller omorganisering af personalet, eller i forbindelse med en ny leverandør. Der kunne også være tale om, at man gerne vil have et særligt fokus på aktiviteter i hverdagen, hvor man så kan gå i "spørgsmålsbanken" og finde forslag til relevante og afprøvede spørgsmål, der kan benyttes.

Endelig rejser et par informanter også forslag om, at man indarbejder mulige supplerende metoder i portalen. Det kunne være forslag til, hvordan man følger op på BTU-resultaterne med kvalitative metoder, så man kan få nogle mere konkret bud på, hvorfor tilfredshedsniveauerne er, som de er, og hvordan man konkret kan arbejde med at forbedre dem.

En informant forklarer:

"..konceptet kan virke fattigt, fordi det stopper lige der, hvor det egentlig kunne begynde at rykke noget. Opfølgingsdelen mangler, hvad gør vi, når vi står med de her resultater fra borgerne. Opfølgning kunne godt være taget med i konceptet..(..).. Konceptet stopper bare med et tilfredshedsgennemsnit, og så må vi selv klare resten."

Informanten stiller forslag om, at man opstiller nogle scenarier og vejledninger for, hvordan der etableres en god dialog med brugerne og institutionerne, ud fra resultaterne af brugertilfredshedsmålingerne.

6.2. Dataindsamling

Flere steder har man oplevet udfordringer med at få distribueret spørgeskemaerne ud til borgerne, eksempelvis på skoleområdet, hvor man ofte må omdele breve med log-in og adgangskoder til alle eleverne i hver klasse, som så skal videregive det til deres forældre, som så skal svare. Det har også vist sig at være en udfordring at udsende spørgeskemaer til barnets forældre, når forældrene er skilt, eller når forældrene har flere børn i samme institution. Et par informanter fra forvaltninger efterlyser derfor metoder, der kan hjælpe med at håndtere distribuering af spørgeskemaerne på effektive måder. På dagtilbudsområdet nævnes det, at det kan være vanskeligt at få indhentet korrekte og fuldstændige lister med mail-adresser til forældre til børn i daginstitutioner. Såfremt metoderne til omdeling af skemaerne blev lettere, ville det formentlig også være lettere at opnå højere svarprocenter, hvilket er et helt centralt problem i mange undersøgelser.

På hjemmeplejeområdet omtales af flere informanter udfordringer med at indsamle data fordi, brugergruppen ofte er svækket, af og til også demente, og kan have svært ved at svare på spørgeskemaer. En anbefaling, som kan udledes på baggrund af undersøgelsen, kunne derfor omhandle vidensdeling hvad angår metoder til dataindsamling blandt denne gruppe, eksempelvis som et tema på et erfaringsnetværksmøde. Det kunne også være en mulighed at rette henvendelse til de kommuner, som har erfaringer med at opnå høje svarprocenter blandt hjemmehjælpsmodtagere og høre, hvilke metoder de tager i brug og skrive et lille skriftligt indlæg om det til relevant fagblad eller hjemmeside.

Et par informanter efterspørger muligheden for, at man kan koble et surveyprogram på portalen, så spørgsmålene i de enkelte skemaer allerede er klar til at indlæse i surveyprogrammet. Dermed ville man komme uden om besvær med at bevæge sig mellem flere forskellige programmer, og det ville lette arbejdet i forvaltningerne.

Der er også stillet forslag om at indgå forpligtende aftaler om faste tidsintervaller for målinger, hvilket kan bidrage til at sikre, at kommunerne bliver ved med at indsamle og lægge resultater i portalen, så man gradvis får større og større sammenligningsgrundlag.

6.3. Tilfredshedsportalen

Flere informanter peger på, at der bør arbejdes med at forbedre de tekniske løsninger i Tilfredshedsportalen, hvor de er stødt på en del udfordringer bl.a. i forbindelse med indlæsning af CSV-filer med data fra de enkelte undersøgelser og dernæst i forbindelse med de efterfølgende analyser og udtræk af rapporter. Sådanne forbedringer kan ifølge informanterne bidrage til at sikre, at de kommuner, som hidtil har anvendt portalen, fortsætter med det, og at nye kommuner finder det attraktivt at kaste sig ud i. Det skal dog tilføjes, at de informanter, som har oplevet udfordringer med Tilfredshedsportalen, overvejende har anvendt BTU-konceptet og portalen tilbage i 2012, hvor de tekniske løsninger kun akkurat var udviklede og endnu ikke havde fået udryddet sine første børnesygdomme.

Det har været alfa omega for de kommuner, som har lagt data i portalen, at de har kunnet få teknisk hjælp til opgaven, hvorfor det også må anbefales at fortsætte med den tekniske support-løsning, som har været stillet til rådighed for kommunerne. Nogle informanter har dog været utilfredse med, at den tekniske support reagerede langsomt på deres henvendelser. Få andre kommuner kan desuden berette om fejl i den support, de har modtaget, der betød, at data i portalen ikke stemte overens med deres egne data-

oplysninger. Igen må det understreges, at her er tale om beretninger fra erfaringer tilbage i 2012, hvor de tekniske løsninger fortsat var nye og "uafpudsede". Det kan anbefales, at der arbejdes på at give den tekniske support mulighed for at respondere så hurtigt som muligt på forvaltningernes henvendelser.

Når kommunerne har fået lagt data i Tilfredshedsportalen, oplever flere, at der er mange forhold, som de ikke kan få oplysninger om, eller som det i hvert fald er meget vanskeligt at finde frem til. Nogle beretter, at *"det var ret klodset, at man skulle sidde og vælge ud blandt alle spørgsmål i alle skemaer, hvilke som man ville sammenligne sig med"*, og efterlyser større brugervenlighed. Det kan anbefales, at der skabes bedre tilgange til at hente oplysninger i portalen, og at der arbejdes på at skabe gennemsigtighed i forhold til eksempelvis, hvordan er data blevet indsamlet, hvad var svarprocenterne for de enkelte institutioner, var her tale om en totalundersøgelse, og hvilke spørgsmål ud over de lokale har man anvendt osv. Forvaltningsinformerne i undersøgelsen oplever det som afgørende for vurdering af resultaterne, om fx de ældre, som modtager hjemmepleje, har fået hjælp af en plejer eller en pårørende til at udfylde skemaet, om de har udfyldt det alene, eller om der har været fx en konsulent fra Epinion og bistå.

Der er også enkelte, som foreslår, at der "strammes op" i forhold til, hvilke resultater der lægges ind. De mener, at det skader konceptet og troværdigheden omkring konceptet, hvis tallene er usikre eller er baseret på lave svarprocenter, eller hvis der reelt ikke er tale om totalundersøgelser bag nogle af resultaterne, men kun et udvalg af tilbuddene i en kommune er blevet adspurgt.

Enkelte forslår også, at der arbejdes på at gøre det nemmere at blive oprettet som bruger af portalen, da det for dem har været teknisk udfordrende at få fx de nødvendige rettigheder på plads. Igen skal det understreges, at erfaringerne i mange tilfælde er baseret på brug af konceptet i dettes allerførste levetid, og at der løbende allerede er blevet arbejdet på de tekniske løsninger.

Endelig efterspørger man i en kommune muligheden for at tilpasse design af figurer og tabeller i BTU-rapporterne, så de passer ind i de skabeloner, kommunen plejer at bruge, hvilket vil give genkendelighed blandt aftagerne af rapporten.

6.4. Anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne

I forhold til at sikre den fremadrettede anvendelse af BTU-konceptet og resultaterne påpeger flere, at opgaven skal prioriteres af ledelsen. Informanterne giver udtryk for, at man som analysemedarbejder deltager fx i KL's erfaringsnetværk og synes konceptet giver mening, men ikke har mulighed for i alle tilfælde at få det trumfet igennem i sin forvaltning. Det kræver beslutningstagning fra ledelsesniveauet.

Samtidig er der informanter, som understreger, at de fra erfaringsnetværket har fået indtryk af, at de kommuner, hvor analysemedarbejderne selv har valgt at gå ind i BTU-konceptet på eget initiativ, er mere positive stemt over for brugen af konceptet og erfaringerne hermed end kommuner, hvor det er en politisk eller ledelsesmæssig beslutning mere eller mindre uden om forvaltningens ansatte.

Den vanskelige anbefaling, som analytisk kan udledes af undersøgelsen, består således i at skabe ledelsesmæssig og politisk opmærksomhed omkring BTU-konceptet og interesse for konceptet i en sådan grad, at det prioriteres, samtidig med, at der må skabes en form for ejerskabsfølelse blandt den eller de ansatte, som skal arbejde med konceptet.

Et par informanter giver eksempler på, hvordan man som analysemedarbejder ikke har været inddraget i processen omkring beslutningen om at anvende BTU-konceptet på trods af, at man er den i kommunen som efter sigende ved mest om brugertilfredshedsmålinger og kvalitetsudvikling.

En anden problematik forbundet med anvendelsen af BTU-konceptet og resultaterne relaterer sig til "den individuelle frihed" i forhold til at anvende konceptet. På den ene side kan en afledt anbefaling på baggrund af undersøgelsen være, at der er rum for "individuel frihed" og "særlige hensyn", fordi det giver en vis fleksibilitet, således at man godt som kommune kan være med på portalen, selvom man fx kun medtager stikprøvebesvarelser fra hvert andet klassetrin på hele kommunens skoler, og ikke en totalundersøgelse. Men samtidig svækker denne form for individuelle forhold validiteten i konceptet og tiltroen til resultaterne i portalen, som er et yderst vigtigt parameter i forhold til anvendelsen af resultaterne og udbredelsen af konceptet. En mulig løsning kan være, som vi allerede har været inde på, større gennemsigthed på portalen i forhold til, hvordan data er indsamlet, hvilke spørgsmål, der er anvendt osv. Og samtidig vil det sandsynligvis også være en god anbefaling med tiden at stramme kravene lidt til de data, som lægges i portalen.

6.5. Fastholde og udvikle muligheder for videnspredning

Undersøgelsen bag nærværende rapport har givet et billede af, at der fortsat er rum for videnspredning omkring BTU-konceptet. Mange politikere kendte ikke til konceptet, men udtrykte interesse for vores præsentation af det, hvorfor der med fordel kan gøres yderligere opmærksom på konceptet fx i form af omdeling af formidlingspjecen målrettet politiske udvalg og øverste ledelse i kommunerne.

Samtidig har undersøgelsen efterladt et billede af, at flere informanter i forvaltningerne ikke havde opdateret viden om konceptet. Eksempelvis mente en informant fra en forvaltning, at der kun er fem kommuner, som anvender konceptet på dagtilbudsområdet, hvilket på nuværende tidspunkt er 14, og en anden informant havde en opfattelse af, at der var 25 til 30 obligatoriske spørgsmål i spørgeskemaet på hjemmeplejeområdet, hvilket reelt er 14 obligatoriske spørgsmål. Under samtalerne med informanterne blev der således dels manet nogle myter til jorden og dels formidlet mere opdateret viden om konceptet, hvilket med fordel kunne gøres mere målrettet. I forlængelse af nogle af samtalerne udtrykte informanterne fra forvaltningsniveauet nysgerrighed over for at kigge nærmere på konceptet (igen), og der kunne for mange forvaltningsansatte og ledere være en gevinst ved at blive opdateret på, hvor udbredt konceptet anvendes, og hvordan man eventuelt kan sammensætte sit eget lokale BTU-spørgeskema.

I undersøgelsen er kommuner uden erfaring med BTU-konceptet blevet adspurgt til, hvad der skal til for, at kommunerne vil anvende BTU-konceptet fremover, og her nævnes blandt andet, at kommunen skal have bedre kendskab til BTU-konceptet. Et par af de kommuner, hvor man ikke anvender BTU-konceptet, nævnte, at man overvejer at tage konceptet i brug, men at man endnu ikke ved nok om konceptet, og at det er et spørgsmål om tid, før end man vælger at dykke ned i det. Desuden nævnes, at kommunen skal have bedre indblik i, hvordan de kan integrere deres lokale fokus og spørgsmål i konceptet. Det har ofte stor betydning for kommunen at bevare kontinuitet og sammenlignelighed mellem tidligere og fremtidige målinger, såfremt man skal tilvælge BTU-konceptet fremover.

6.6. Erfaringsnetværket

De fleste informanter udtrykker tilfredshed med erfaringsnetværket og den måde, som det har fungeret på. Enkelte siger, at de ikke har fået så meget ud af netværket, eller at det er varierende fra gang til gang, hvor givtige møderne har været, mens de fleste udtrykker at have stor gavn af de erfaringsudvekslende møder. Ingen udtrykker utilfredshed i forhold til mødekadencen, mens nogle få omtaler, at det er vanskeligere for dem at prioritere møderne, efter at mødernes placering er flyttet geografisk (i det konkrete tilfælde fra Aalborg til Aarhus).

Informanterne fremhæver, at netværket er en god måde at få udvekslet erfaringer om planlægning og gennemførelse af BTU. Samtidig fremhæves netværket som vigtigt i og med, at det giver kendskab til

andre forvaltningsansatte, som arbejder med BTU-konceptet i andre kommuner. Flere informanter har draget nytte af netværksdannelsen ved at kontakte hinanden omkring råd og spørgsmål.

Helt konkret omtales fx forhold som økonomi og ressourcer som vigtige områder at skabe erfaringsudveksling omkring, hvilket også har været på dagsordenen, hvor nogle kommuner gav konkrete erfaringer videre omkring deres ressourceforbrug i kroner og øre. Erfaringer viste sig at være meget forskellige alt efter blandt andet, om man har tilkøbt konsulenttydelser, og det har været væsentligt for andre at få kendskab til.

Hos nogle informanter fremtræder en opfattelse af, at netværket har været tænkt som en "opstartshjælp", hvorfor man er i tvivl om, hvorvidt man fremover vil have gavn af møderne. Man efterspørger mødetemaer, som er relevante for dem, som er godt i gang med BTU-anvendelsen.

Hos andre informanter fremtræder der omvendt en efterspørgsel på, at møderne netop i højere grad bør tilgodesee kommuner, som (endnu) ikke er startet op på at anvende konceptet, men er interesseret i det: *"Jeg synes meget møderne retter sig mod dem, der bruger BTU i forvejen. Der skal også være noget for os, der ikke er gået i gang endnu. Noget lidt bredere, hvor vi bliver klædt på i forhold til, hvad det kræver at gå ind i det. Hvis KL gerne vil have nogen med, der ikke bruger det, må de klæde os på, så vi er klar til at gå i gang med det."*

En informant efterspørger, at der fastlægges temaer fremadrettet, som man således kan melde sig til og fra i forhold til der, hvor man selv er i forløbet, hvilket måske netop kunne være løsningen givet de forskelligrettede efterspørgsler.

Der er også informanter, som efterspørger helt konkrete temaer på møderne: hvordan man kan bruge BTU-konceptet i samspil med alle de andre elementer, der indgår i kommunens efterhånden omfattende arbejde med kvalitetsudvikling og dokumentation (forældreplaner, virksomhedsplaner, handleplaner m.m.).

Netværksmøderne har ifølge informanterne budt på mange relevante metodemæssige diskussioner, og har medført, at nogle føler sig mere bevidste om, hvordan deres egen organisation står i forhold til BTU-arbejdet.

Der er imidlertid også informanter, som udtrykker, at det kan være svært at få sparring, såfremt man har anvendt redskabet anderledes fx under dataindsamlingen end de andre kommuner. Men alt i alt vurderes netværket som vigtigt og som et relevant forum at dele erfaringer i, hvilket ikke sker så meget i egen kommune, hvor de ansvarlige ofte arbejder alene eller få sammen om opgaven. Det understreges, at det er vigtigt, at indholdet i erfaringsnetværket hele tiden udvikles og fornyes og tilpasses kommunernes mange forskelligartede behov.

6.7. Brugertilfredshedsundersøgelsernes begrænsninger

At der er behov for at måle den brugeroplevede kvalitet i en eller anden form, kan de fleste være enige i. Brugerne vil gerne inddrages i prioritering og kvalitetsudvikling af kommunernes ofte begrænsede ressourcer på givne områder, og kommunerne har behov for både faglige og brugeroplevede kvalitetsvurderinger at arbejde ud fra. I nogle kommuner er man endnu ikke "ret langt" i forhold til at anvende brugertilfredshedsundersøgelser, fordi man mener, at kvalitetsudvikling og prioritering forløber udmærket foruden. Men i langt de fleste kommuner anvendes i en eller anden udstrækning en form for inddragelse af brugernes oplevelser og erfaringer.

Der er dog stor variation i forhold til, hvad man synes om de forskellige måder at inddrage brugerne og den brugeroplevede tilfredshed med forskellige ydelser og tilbud. Er det den rigtige måde at stille alle brugere de samme spørgsmål? Skal alle brugere adresseres ens? Hvis ikke alle brugere i kommunen spørges, hvem skal da med rimelighed repræsentere de andre? Hvor store variationer i tilfredshed vil man acceptere, og hvor meget kan variationer forklares ud fra forskellige behov og forventninger hos forskellige brugere? Her er tale om en kompleks opgave, når man vil opnå et godt og dækkende billede af brugertilfredshed i forhold til kommunens tilbud og ydelser, ikke mindst fordi inddragelsen af brugerne i sig selv sætter nogle forventninger i spil hos brugerne om, at ydelserne og tilbuddene kan og skal udvikles.

Brugertilfredshedsundersøgelser vil altid have begrænsninger, fx i form af:

- at man ikke når ud til alle brugere på et givent område
- at man ikke får afdækket udtømmende alle relevante vinkler og brugeroplevelser, idet brugerne har forskellige oplevelser af, hvad der er relevant
- at brugerne inddrages på et tidspunkt, hvor der hersker en særlig debat på området
- at resultaterne af brugerundersøgelserne peger i så mange forskellige retninger, at der ikke kan handles på alle parametre.

Med BTU-konceptet har man skabt et redskab, som undersøger tilfredsheden med de fællesnævnerne, som kommunerne minimum vil have i forhold til krav og ambitioner omkring deres tilbud og ydelser. Og man har skabt et koncept, som er målrettet alle brugere på et givent område i kommunen. Det betyder, at der kan være yderligere lokale forhold, som man vil have besluttet i de forskellige kommuner, og derfor er der også en mulighed i konceptet i for at tilpasse spørgeskemaet lokalt.

Konceptet er ikke perfekt, det har indbyggede begrænsninger som alle andre metoder til at måle brugertilfredshed (fx kan det ikke give bagvedliggende forklaringer på besvarelsene). Der er plads til nogle forbedringer, hvilket denne undersøgelse har vist. Det må samtidig konkluderes, at konceptet alt andet lige giver muligheder, som rækker ud over det, som den enkelte kommune alene ville kunne udfolde. Det er en prisværdig og bæredygtig ide at samkøre den måde, hvorpå kommunerne måler brugeroplevet kvalitet frem for, at hver enkelt kommune skal gennemtænke et individuelt design for hver undersøgelse, der ønskes gennemført.

6.8. Anbefalinger til det videre arbejde med BTU-konceptet

Anbefalinger til det videre arbejde med BTU-konceptet
➤ Fortsat arbejde på redskabets brugervenlighed, hvad angår dataindsamling
➤ Fortsat arbejde på redskabets brugervenlighed, hvad angår Tilfredshedsportalen
➤ Fortsætte med it-support og KL's erfaringsnetværksmøder
➤ Gøre spørgeskemaet til hjemmeplejemodtagere mere ældrevenligt, blandt andet med ensartede svarkategorier i skemaet
➤ Oprette en spørgsmålsbank til supplerende temaer
➤ Prioritere vedligehold og løbende udvikling af konceptet og spørgeskemaerne
➤ Satse på videreførelse af BTU-konceptet på de områder, som har størst tilslutning og aktuelt anvendes
➤ Såfremt der er grundlag for at udvikle nye BTU-spørgeskemaer, bør der sendes en samlet interesseforespørgsel ud i kommunerne forud herfor
➤ Aflive myter om, at spørgeskemaerne er meget lange og ufleksible i forhold til lokal tilpasning
➤ Indarbejde forslag til det videre arbejde med BTU-resultaterne
➤ Fortsat arbejde på at få flere data i portalen og dermed give bedre sammenligningsmuligheder
➤ Medvirke til at udvikle metoder til at højne svarprocenterne
➤ Skabe ledelsesmæssig og politisk opmærksomhed omkring redskabet
➤ Generel vidensudbredelse omkring konceptet, nu hvor det har været anvendt i godt og vel et år
➤ Gøre opmærksom på vigtigheden af timingen af igangsættelse af BTU-konceptet
➤ Skabe ejerskabsfølelse omkring BTU-konceptet og resultaterne
➤ Stille krav til data i portalen
➤ Arbejde på at skabe større gennemsigtighed i portalen og troværdighed omkring resultaterne

Litteratur

KL 2013a. Kvalitetsportalen. Sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser.

Link: <http://kl.dk/Aktuelle-temaer/kvalitetsportalen/Brugerundersogelser/> [22. 1. 2014].

KL 2013b. Er jeres borgere tilfredse? Spørg dem! (Pjece). Link:

<http://www.kl.dk/Okonomi-og-dokumentation/Brugeroplevelt-kvalitet-i-kommunerne-id131425/>
[22. 1. 2014].

Regeringen 2007. Bedre velfærd og større arbejdsglæde. Regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige sektor. København: Regeringen.

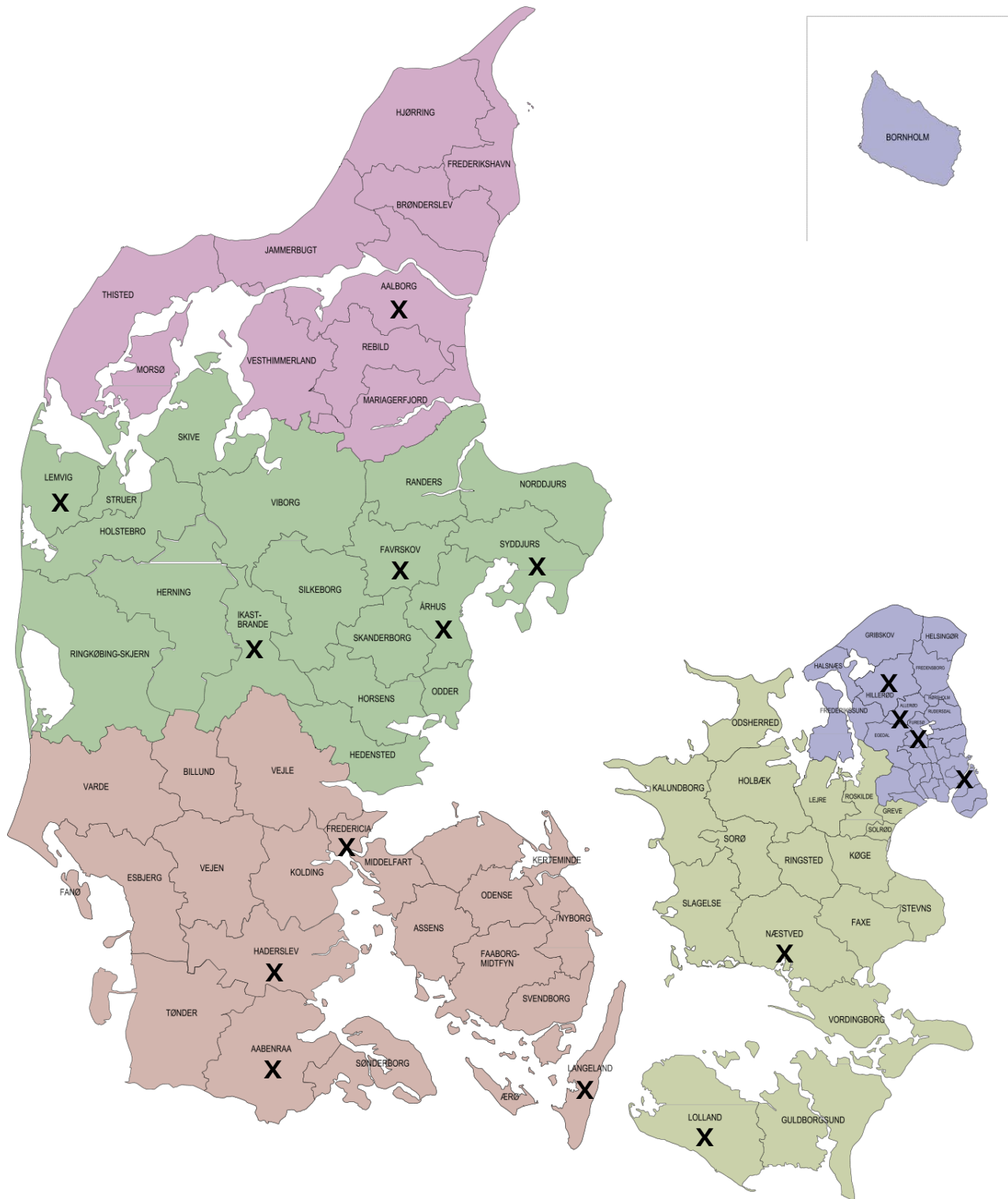
Økonomi- og Indenrigsministeriet 2013a. Tilfredshedsportalen. Link:

[http://oim.dk/arbejdsomraader/kommunal-og-regionaloekonomi/dokumentation-og-brugertilfredshedshed/sammenlignelige-brugertilfredshedsundersogelser-\(btu\)/tilfredshedsportal.aspx](http://oim.dk/arbejdsomraader/kommunal-og-regionaloekonomi/dokumentation-og-brugertilfredshedshed/sammenlignelige-brugertilfredshedsundersogelser-(btu)/tilfredshedsportal.aspx)
[22.1. 2014].

Økonomi- og Indenrigsministeriet 2013b. Pilotprojektet om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser 2009-2010. Link:

[http://oim.dk/arbejdsomraader/kommunal-og-regionaloekonomi/dokumentation-og-brugertilfredshedshed/sammenlignelige-brugertilfredshedsundersogelser-\(btu\)/pilotprojektet-2009-2010.aspx](http://oim.dk/arbejdsomraader/kommunal-og-regionaloekonomi/dokumentation-og-brugertilfredshedshed/sammenlignelige-brugertilfredshedsundersogelser-(btu)/pilotprojektet-2009-2010.aspx) [22. 1. 2014].

Bilag 1. Oversigt over kommuner med resultater i Tilfredshedsportalen pr. 1. september 2013



X = kommuner med data i Tilfredshedsportalen.

Bilag 2. Spørgeguide til åbne interview

Faktuelle baggrundsoplysninger:

3 områder afdækkes:

- dagtilbud: Til forældre til børn i daginstitutioner, dagpleje og særlige dagtilbud
- skole: Til forældre til elever i skoler (inkl. specialklasser)
- hjemmepleje: Til modtagere af hjemmepleje

3 niveauer afdækkes:

- den kommunale forvaltning
- det politiske niveau
- institutioner (KUN i kommuner som har anvendt BTU-konceptet)

Spørgeskema:

Grundstamme af min. 12-15 obligatoriske sammenlignelige spørgsmål + evt. supplerende spørgsmål

Tilfredshedsportalen:

Her kan man trække standardrapporter over resultaterne på såvel kommune- som institutionsniveau, sammenligne resultater med andre kommuner, sammenligne brugertilfredsheden over tid inden for den enkelte kommune og sammenligne på tværs af kommunerne.

(alle tre niveauer)

Goddag, mit navn er _____, jeg er projektleder/seniorforsker og ringer fra analyse- og forskningsinstituttet KORA, hvor vi er i gang med en undersøgelse omkring brugertilfredshedsundersøgelser, særligt undersøger vi BTU-konceptet. Undersøgelsen udfører vi for Økonomi- og Indenrigsministeriet samt KL.

Jeg kontakter dig for at høre om jeg må have lov til at interviewe dig her over telefonen omkring dine erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser? Du og din forvaltning/institution/politiske udvalg vil ikke blive nævnt ved navn nogle steder, men dine svar vil blive brugt i en samlet afrapportering i anonymiseret form. Vi skal i alt gennemføre godt og vel 65 interviews i forbindelse med undersøgelsen.

Interviewet tager ca. 30 minutter og handler om blandt andet beslutningsveje, processen med at anvende brugertilfredshedsundersøgelser og herunder BTU-konceptet, spørgeskemaerne i konceptet og tilfredshedsportalen samt brugen af resultaterne.

1. Først vil jeg gerne høre lidt om din funktion i kommunen/forvaltningen/institutionen?
2. Hvad har din rolle været i forhold til anvendelsen af BTU-konceptet? Hvornår har I sidst anvendt BTU-konceptet?
3. Hvilke begrundelser var/er i spil ved beslutningen om at bruge BTU-konceptet?
 - o (Fx ressourcspørgsmål? Strategisk/politiske årsager? Betydningen af indhold/opbygning af spørgeskemaet? Betydningen af mulighederne for sammenligning? Holdninger til brugertilfredshedsundersøgelser? Andet?)
4. Hvad er den primære årsag til at I har gennemført BTU / Ikke anvender BTU-konceptet?
 - o (Kvalitetsudvikling? Dokumentation? Et ønske fra politisk niveau? Hvorfra kommer initiativet til at bruge BTU-konceptet og hvordan er beslutningsvejene?)
5. Hvad har for dig at se været de fremmende faktorer for beslutningen om at bruge BTU-konceptet?
6. Hvad har været de hæmmende faktorer for beslutningen om at bruge BTU-konceptet?
7. Hvad skulle der eventuelt til for at du/I ville anvende BTU-konceptet fremover?
 - a. På hvilke områder ser du størst potentiale (hvis overhovedet)?
 - b. Ændringsforslag til det videre arbejde med konceptet og portalen?

Spørgsmål om processen og hvilke ressourcer det kræver at anvende BTU

8. Hvilke erfaringer har man gjort sig i forbindelse med gennemførelsen af BTU-konceptet?
 - o (Hvordan er dataindsamlingen/dataindsamlingerne forløbet? Hyppighed og antal institutioner/besvarelser? Svarprocenter og borgerreaktioner? Beslutninger omkring lokal tilpasning af spørgeskemaet? Tidspunkt/timing af målinger?)
 - o Hvor svært eller nemt har forløbet omkring hele BTU-anvendelsen været? (inkl. tilfredshedsportalen) Hvorfor?
9. Hvad har for dig at se været de henholdsvis fremmende og hæmmende faktorer for gennemførelsen af BTU-konceptet?
 - o (Ressourcekrævende? Nødvendige kompetencer været til stede? Nødvendige ledelsesmæssige og personalemæssige opbakning? Tekniske support? Informationsmaterialet? Hvor højt har anvendelsen af BTU-konceptet været prioriteret?)

Spørgsmål om anvendelse af resultaterne

10. Hvordan er resultaterne blevet brugt i kvalitetsarbejdet og dokumentationsarbejdet i kommunen?
11. Ved du hvad planerne er i din kommune i forhold til at bruge BTU-konceptet i fremtiden? På hvilke områder?
12. Er der alternative metoder i spil udover BTU? Evt. hvilke og hvorfor?
13. Hvad har for dig at se været de fremmende faktorer for anvendelsen af BTU-resultaterne og Tilfredshedsportalen?
14. Hvad har for dig at se været de hæmmende faktorer for anvendelsen af BTU-resultaterne og Tilfredshedsportalen?
 - o Fungerer tilfredshedsportalen? Hvordan er den tekniske tilgængelighed?
 - o Hvilket udbytte/manglende udbytte er der i forhold til portalen?

Afslutning

15. Til slut vil jeg høre, om du har nogle yderligere kommentarer i forhold til dine erfaringer med BTU-konceptet?
- Har konceptet levet op til dine forventninger?
 - Har informationen og formidlingen omkring konceptet været god nok?
 - Udbytte af deltagelse i erfaringsnetværket og ønsker fremover?
 - Ændringsforslag til det videre arbejde med konceptet og portalen?

Tusind tak fordi du gav dig tid til at blive interviewet. Resultaterne af den samlede undersøgelse vil blive offentliggjort i starten af 2014.

Må jeg have lov til at vende tilbage til dig hvis jeg bliver i tvivl om noget af det du har fortalt mig?

Bilag 3. Spørgerammer til strukturerede interview

Der er fire spørgerammer, som så vidt muligt rummer de samme spørgsmål og afdækker samme områder.

Spørgerammerne er udarbejdet med afsæt i projektbeskrivelsen (formålet med undersøgelsen) og med afsæt i tematikker der har vist sig i de åbne interviews. Desuden er spørgerammerne udarbejdet på baggrund af det faktum, at de skal anvendes under telefoninterviews (teksten skal være egnet til 'højt læsning'), og på baggrund af det faktum, at vi opnår et relativt beskedent antal besvarelser på hvert spørgsmål (fx er målsætningen at nå min. 12 besvarelser fra institutioner, min. 15 besvarelser fra politikere osv.). Antallet af informanter gør, at gradueringen i besvarelserne ikke kan være meget nuancerede.

Når det er nødvendigt med fire spørgerammer skyldes det at der skal stilles lidt forskellige spørgsmål til de tre forskellige niveau (forvaltningsniveau, politisk niveau og institutionsniveau), og yderligere er det nødvendigt med to forskellige skemaer på forvaltningsniveau: et til dem, som har anvendt BTU og et til dem, som ikke har anvendt/er på vej til at anvende BTU. De fire spørgerammer er følgende, og vil i dette dokument blive præsenteret i denne rækkefølge:

Forvaltninger som anvender BTU-konceptet

Forvaltninger som ikke anvender BTU-konceptet

Politikere i kommuner som anvender/ikke-anvender BTU-konceptet

Institutioner som anvender BTU-konceptet

Forvaltninger som anvender BTU-konceptet

Spørgsmålene i det følgende spørger til erfaringer i din kommune med at anvende BTU-konceptet på det område, som du sidder med (dagtilbud, skole og hjemmepleje).

BTU-konceptet henviser til det koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU), som regeringen og KL præsenterede første gang i 2012.

Din besvarelse er relevant uanset om du har mange eller få, gode eller mindre gode oplevelser med konceptet, og alle svar er velkomne.

Spørgsmålene vil overordnet set omfatte emnerne:

1. faktuelle forhold om anvendelse af BTU i din kommune
2. beslutningen om at anvende BTU
3. erfaringer med planlægning og gennemførelse af BTU
4. erfaringer med brug af resultaterne
5. afsluttende kommentarer og eventuelle forslag om udvikling af BTU

(spørgsmålene starter når du klikker 'videre')

Indtastes forud for interviewet:

Kommune: _____

Område: (dagtilbud, skole eller hjemmepleje) _____

Stilling/funktion i kommunen? _____

Først følger der en række faktuelle spørgsmål om anvendelsen af BTU i din kommune.

1. Hvad er din rolle/har din rolle været i forhold til anvendelsen af BTU-konceptet? (evt. flere krydser)
 - Jeg er/har været involveret i beslutningsprocessen om at anvende BTU
 - jeg er/har været involveret i gennemførelsen af BTU
 - jeg er/har været involveret i beslutninger om brug af resultaterne af BTU
 - Jeg er/har været involveret i formidling af resultaterne
 - Andet: _____
2. Hvornår har I anvendt BTU-konceptet?
 - 2011
 - 2012
 - 2013
 - Aktuelt i gang
3. Ved du hvad planerne er i din kommune i forhold til at bruge BTU-konceptet fremover? Vi skal bruge BTU igen på flere områder, skriv hvilke: _____
 - Vi skal bruge BTU igen på samme områder
 - Vi skal bruge BTU igen på færre områder, skriv hvilke: _____
 - Vi skal ikke bruge BTU-konceptet mere
 - Ved ikke/ikke afgjortSkriv evt. år for næste BTU (fx i 2014, 2015, 2016): _____

4. Bruger I andre metoder, udover BTU, til at måle brugernes tilfredshed? (fx borgerpaneler, fokus-grupper eller andre metoder)
- Ja (Hvis man svarer Ja stilles spørgsmålet neden for om hvilke metoder og hvorfor)
 - Nej
 - Ved ikke

5. Hvilke andre metoder bruger I og hvorfor? Skriv:

I det næste spørges der til begrundelserne for at anvende BTU

6. I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for <u>beslutningen om at anvende</u> BTU-konceptet..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/husker ikke
.. <u>økonomien</u> forbundet med at gennemføre BTU?					
..behovet for teknisk/praktiske <u>kompetencer</u> til at gennemføre BTU?					
..medarbejdernes <u>tidsforbrug</u> til at gennemføre BTU?					
.. <u>politisk</u> efterspørgsel af BTU?					
..udvikling af kommunens <u>tilbud og ydelser</u> i forhold til borgernes ønsker om kvalitet?					
..indhold/opbygning af <u>BTU- konceptet</u> i sin helhed?					
..muligheden for at anvende <u>validerede spørgsmål</u> ?					
..muligheden for til at vælge <u>valgfrie spørgsmål</u> til den obligatoriske spørgeramme?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til <u>sammenligning af resultater med andre kommuner</u> ?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at gennemføre analyser af data?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at udskrive en <u>rapport</u> ?					
..tiltro til <u>validiteten</u> resultaterne?					
.. <u>risikoen</u> for at brugerne udtrykker utilfredshed?					

7. Kan du nævne andre forhold som har været med til at fremme beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

8. Kan du nævne andre forhold som eventuelt har været hæmmende for beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

Der følger nu en række spørgsmål til planlægningen og gennemførelsen af dataindsamlingen.

9. Hvor nemt eller svært har forløbet omkring <u>dataindsamlingen</u> været i forhold til at..	Nemt eller meget nemt	Hverken nemt eller svært	Svært eller meget svært	Ved/ husker ikke/ikke relevant
..vælge <u>hvilke spørgsmål</u> som skulle indgå?				
..vælge <u>indsamlingsmetode (papir/e-mail eller kombination)?</u>				
..indhente <u>relevante oplysninger</u> fra institutioner/tilbud? (fx brugeres e-mail adr. mv.)				
..samarbejde med <u>institutioner/tilbud</u> omkring gennemførelse af dataindsamlingen?				
..samarbejde med <u>politikere</u> omkring gennemførelse af dataindsamlingen?				
..finde tilstrækkelig <u>tid</u> til at gennemføre dataindsamlingen?				
..få <u>ledelsesmæssig opbakning</u> internt i kommunen til opgaven?				
..opnå en tilfredsstillende <u>svarprocent</u> ?				
.. <u>teknisk/praktisk</u> at gennemføre dataindsamlingen?				
.. <u>teknisk/praktisk</u> at overføre svar til Tilfredshedsportalen?				
..følge <u>vejledningen</u> som fulgte med BTU-konceptet?				
<u>Alt i alt</u> , hvor nemt eller svært har det været at gennemføre BTU-undersøgelsen?				

10. Evt. uddybende kommentarer i forhold til jeres planlægning og gennemførelse af dataindsamlingen:

11. Hvilken svarprocent fik i ved jeres seneste brug af BTU?
 Angiv ca. %: _____ Ved ikke/husker ikke

12. Var der stor forskel på svarprocenten blandt institutioner/tilbud?
- Ja
 - Nej
 - Husker ikke/ved ikke

13. Deltog alle kommunens institutioner/tilbud i undersøgelsen?
- Ja
 - Nej
 - Husker ikke/ved ikke
14. Havde I tilkøbt konsulentbistand..
- ..til at scanne papirskemabesvarelser? Ja Nej Husker ikke/ved ikke
 - ..til andre dele af anvendelsen af BTU? Ja Nej Husker ikke/ved ikke
 - ..til hele anvendelsen af BTU? Ja Nej Husker ikke/ved ikke
15. Modtog I kommentarer fra borgere, der deltog i spørgeskemaundersøgelsen angående dataindsamlingen og spørgeskemaet?
- Evt. skriv: _____
16. Synes du, at spørgsmålene var dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed?
- I høj grad
 - I nogen grad
 - I mindre grad
 - Slet ikke
 - Ved ikke/husker ikke
- Evt. uddyb: _____
17. Valgte I at bruge de mulige valgfrie spørgsmål, som supplement til den obligatoriske spørgeramme?
- Ja, alle supplerende
 - Ja, nogle supplerende
 - Nej, kun obligatoriske
 - Ved ikke/husker ikke
18. Valgte I at supplere med egne, lokale spørgsmål?
- Ja
 - Nej
 - Ved ikke/husker ikke
19. Oplever du, at I har de nødvendige kompetencer i kommunen til at bruge BTU-konceptet?
- I høj grad
 - I nogen grad
 - I mindre grad
 - Slet ikke
 - Ved ikke/husker ikke
- Kommentarer: _____
20. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der fremmer gennemførelsen af BTU?
- _____
- _____
- _____
21. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der hæmmer gennemførelsen af BTU?
- _____
- _____
- _____

I det følgende spørges der til erfaringer i forbindelse med brug af resultaterne.

22. I hvilken udstrækning er <u>resultaterne</u> blevet anvendt i kommunen..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke /husker ikke
..i forbindelse med kommunens <u>generelle udvikling af kvalitet i tilbud og ydelser?</u>					
..i <u>specifik kvalitetsudvikling</u> i institutioner og tilbud, hvor brugerne har udtrykt utilfredshed?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene <u>internt</u> i kommunen?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene set i forhold til andre <u>kommuner?</u>					
..til at informere <u>politikkerne om brugernes tilfredshed?</u>					
..til at infomere <u>institutioner/tilbud om brugernes tilfredshed?</u>					

23. Er resultaterne blevet anvendt på anden vis? (Hvis ja, skriv:)

24. I hvilken grad <u>oplever du</u> at...	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke /ikke relevant
..resultaterne er anvendelige for <u>institutioner/tilbud?</u>					
..resultaterne er anvendelige for politikkere?					
.. <u>rapporten fra Tilfredshedsportalen</u> (med resultaterne) samlet set har været et brugbart redskab?					
.. <u>indsatskortet i rapporten</u> (som viser hvilke områder I bør arbejde med) har været et brugbart redskab?					
.. <u>brugerne</u> har fået en tilbagemelding om resultaterne?					
..resultaterne af din kommunes undersøgelse er <u>troværdige og valide?</u>					
..resultaterne i portalen generelt er <u>troværdige og valide?</u>					
.. <u>Tilfredshedsportalen</u> har imødekommet kommunens behov?					
.. <u>BTU-konceptet</u> i sin helhed har imødekommet kommunens behov?					
<u>Alt i alt</u> , i hvilken grad oplever du at resultaterne samlet set har været brugbare i din forvaltning/kommune?					

25. Kan du nævne andre forhold som har været med til at fremme brugen af BTU-resultaterne og Tilfredshedsportalen?

26. Kan du nævne andre forhold som har været med til at hæmme brugen af BTU-resultaterne og Tilfredshedsportalen?

De sidste og afsluttende spørgsmål handler om dine eventuelle kommentarer og forslag til udvikling af BTU-konceptet.

27. Har du ændringsforslag til det videre arbejde med konceptet og portalen?

28. Har du kommentarer i forhold til deltagelse i erfaringsnetværket?

Tusind tak fordi du gav dig tid til at blive interviewet. Resultaterne af den samlede undersøgelse vil blive offentliggjort i januar 2014.

Må jeg have lov til at vende tilbage til dig, hvis jeg bliver i tvivl om noget af det, du har fortalt mig?

Forvaltninger som ikke anvender BTU-konceptet

Spørgsmålene i det følgende spørger til overvejelser omkring at anvende/ikke anvende BTU-konceptet på det område, som du sidder med (dagtilbud, skole og hjemmepleje).

BTU-konceptet henviser til det koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU), som regeringen og KL præsenterede første gang i 2012, hvor der ligger nogle faste spørgeskemaer som kan bruges og nogle muligheder for at sammenligne resultater på tværs af landet.

Din besvarelse er relevant uanset om du har mange eller få, gode eller dårlige erfaringer med at anvende brugertilfredshedsundersøgelser generelt, og alle svar er velkomne.

Spørgsmålene vil overordnet set omfatte emnerne:

1. faktuelle forhold om anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser i din kommune
2. beslutningen om at fravælge/tilvælge BTU fremover
3. afsluttende kommentarer og eventuelle forslag om udvikling af BTU

(spørgsmålene starter når du klikker 'videre')

Indtastes forud for interviewet:

Kommune: _____

Område: (dagtilbud, skole eller hjemmepleje) _____

Stilling/funktion i kommunen? _____

Først følger der en række faktuelle spørgsmål om brugertilfredshedsundersøgelser i din kommune.

1. Har I indtil nu anvendt brugertilfredshedsundersøgelser i kommunen?
 - Ja, systematisk (fx hvert 2. eller 3. år på samme vis hver gang)
 - Ja, sporadisk (forskelligartet form for brugermåling og med forskellige tidsintervaller)
 - Nej, slet ikke
 - Ved ikke/husker ikkeUddyb evt.: _____
2. Hvornår har I sidst foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse på det område, som du sidder med?

<input type="checkbox"/> Før 2009	<input type="checkbox"/> 2011	<input type="checkbox"/> Aktuelt i gang
<input type="checkbox"/> 2009	<input type="checkbox"/> 2012	<input type="checkbox"/> Aldrig
<input type="checkbox"/> 2010	<input type="checkbox"/> 2013	<input type="checkbox"/> Ved ikke/husker ikke
3. Ved du, hvad planerne er i din kommune i forhold til at bruge brugertilfredshedsundersøgelser fremover?
 - Vi vil fortsætte, som vi plejer
 - Vi vil bruge noget nyt, men ikke BTU, skriv evt. hvad: _____
 - Vi vil bruge BTU, men er ikke kommet i gang endnu
 - Vi vil bruge BTU, og er i gang med planlægningen, skriv evt. på hvilke områder: _____
 - Ved ikke/ikke afgjort

I det følgende spørges der til begrundelserne for at fravælge BTU i kommunen.

(Disse spørgsmål stilles kun til dem, som i spørgsmål 3 har svaret kat. 1 el. 2)

4. I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for beslutningen om at fravælge BTU-konceptet..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
..manglende kendskab til BTU-konceptet?					
..økonomien forbundet med at gennemføre BTU?					
..behovet for tekniske/praktiske kompetencer til at gennemføre BTU?					
..medarbejdernes tidsforbrug til at gennemføre BTU?					
..fravær af politisk efterspørgsel af BTU?					
..fravær af kommunalt behov pga. andre igangværende brugerundersøgelser?					
..ønsket om at bevare den hidtil anvendte metode i forhold til at undersøge brugertilfredshed?					
..spørgsmålene i den obligatoriske spørgeskemaramme?					
..de mulige valgfrie spørgsmål til den obligatoriske spørgeskemaramme?					
..indhold/opbygning af BTU-konceptet i sin helhed?					
..manglende interesse i sammenligning mellem kommuner?					
..manglende tiltro til validiteten af resultaterne?					
..risikoen for at brugerne udtrykker utilfredshed?					

5. Hvad er den væsentligste årsag til, at Jeres kommune har fravalgt at anvende BTU-konceptet?

6. Hvad er for dig at se det vigtigste, en brugertilfredshedsundersøgelse skal kunne?

(Hvis man har svaret nej (kat. 3) i spørgsmål 1, skal man sluses uden om dette spørgsmål).

7. Hvordan anvender i resultaterne af de brugertilfredshedsundersøgelser, som i foretager aktuelt?

Du har svaret, at I ikke ved, om I vil bruge BTU. I det næste spørges der derfor til eventuelle overvejelser om at anvende BTU-konceptet.

(Disse spørgsmål stilles kun til dem, som i spørgsmål 3 har svaret ved ikke)

8. I hvilken grad har følgende forhold betydning for <u>overvejelserne om at anvende BTU-konceptet?</u>	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
.. <u>manglende kendskab</u> til BTU-konceptet?					
.. <u>økonomien</u> forbundet med at gennemføre BTU?					
..behovet for tekniske/praktiske <u>kompetencer</u> til at gennemføre BTU?					
..medarbejdernes <u>tidsforbrug</u> til at gennemføre BTU?					
.. <u>politisk</u> efterspørgsel af BTU?					
.. <u>udvikling af kommunens tilbud og ydelser</u> i forhold til brugernes ønsker om kvalitet?					
.. <u>indhold/opbygning af BTU-konceptet</u> i sin helhed?					
..muligheden for at anvende <u>validerede spørgsmål</u> ?					
..muligheden for til at <u>vælge valgfrie spørgsmål</u> til den obligatoriske spørgeramme?					
..ønsket om at <u>bevare den hidtil anvendte metode</u> i forhold til at undersøge brugertilfredshed?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til <u>sammenligning af resultater med andre kommuner</u> ?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at gennemføre <u>analyser af data</u> ?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at udskrive en <u>rapport</u> ?					
..tiltro til <u>validiteten</u> af resultaterne?					
.. <u>risikoen</u> for at brugerne udtrykker utilfredshed?					

9. Hvad er den væsentligste årsag til at Jeres kommune endnu ikke har besluttet om BTU-konceptet skal anvendes?

10. Hvad er for dig at se det vigtigste som en brugertilfredshedsundersøgelse skal kunne?

11. Hvordan anvender i resultaterne af de brugertilfredshedsundersøgelser, som i foretager aktuelt?

Du har svaret, at I planlægger at bruge BTU. I det næste spørges der derfor til begrundelserne for jeres planer om at anvende BTU-konceptet.

(Disse spørgsmål stilles kun til dem, som i spørgsmål 3 har svaret kat. 3 el.4)

12. I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for <u>beslutningen om at vælge</u> BTU-konceptet fremover..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
.. <u>økonomien</u> forbundet med at gennemføre BTU?					
..behovet for teknisk/praktiske <u>kompetencer</u> til at gennemføre BTU?					
..medarbejdernes <u>tidsforbrug</u> til at gennemføre BTU?					
.. <u>politisk</u> efterspørgsel af BTU?					
..udvikling af kommunens <u>tilbud og ydelser</u> i forhold til brugernes ønsker om kvalitet?					
..indhold/opbygning af <u>BTU-konceptet</u> i sin helhed?					
..muligheden for at anvende <u>validerede spørgsmål</u> ?					
..muligheden for at vælge <u>valgfrie spørgsmål</u> til den obligatoriske spørgeramme?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til <u>sammenligning af resultater med andre kommuner</u> ?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at gennemføre <u>analyser af data</u> ?					
..muligheden for at anvende Tilfredshedsportalen til at udskrive en <u>rapport</u> ?					
... <u>tiltro til validiteten</u> af resultaterne?					
.. <u>risikoen</u> for at brugerne udtrykker utilfredshed?					

13. Kan du nævne andre forhold som har været med til at fremme beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

14. Kan du nævne andre forhold som eventuelt har været hæmmende for beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

15. Hvad er den primære årsag til, at I (endnu) ikke har gennemført BTU?

Du har svaret, at I allerede er i gang med planlægningen i forhold til at bruge BTU. I de følgende vil du blive spurgt til den i gangværende planlægning.

(Disse spørgsmål stilles kun til dem, som i spørgsmål 3 har svaret kat.4)

16. Hvor nemt eller svært forløber <u>planlægningen</u> omkring <u>dataindsamlingen</u> i forhold til at..	Nemt eller meget nemt	Hverken nemt eller svært	Svært eller meget svært	Ved ikke/ikke relevant
..vælge <u>hvilke spørgsmål</u> som skal indgå?				
..vælge <u>indsamlingsmetode</u> (papir/e-mail eller kombination)?				
..indhente <u>relevante oplysninger</u> fra institutioner/tilbud? (fx brugeres e-mail adr. mv.)				
..samarbejde med <u>institutioner/tilbud</u> omkring gennemførelse af dataindsamlingen?				
..inddrage <u>politikere</u> i planlægningen af undersøgelsen?				
..finde tilstrækkelig <u>tid</u> til at planlægge dataindsamlingen?				
..få <u>ledelsesmæssig opbakning</u> internt i kommunen til opgaven?				
<u>Alt i alt</u> , hvor nemt eller svært forløber planlægningen af BTU-undersøgelsen?				

17. Evt. uddybende kommentarer i forhold til jeres planlægning af dataindsamlingen:

18. Har I tilkøbt eller planlagt at tilkøbe konsulentbistand..

- ..til at scanne papirskemabesvarelser? Ja Nej Ved ikke/ikke relevant
- ..til andre dele af anvendelsen af BTU? Ja Nej Ved ikke/ikke relevant
- ..til hele anvendelsen af BTU? Ja Nej Ved ikke/ikke relevant

19. Synes du, at de spørgsmål I planlægger at anvende er dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/ikke relevant

Evt. uddyb: _____

20. Vælger I at bruge de mulige valgfrie spørgsmål, som supplement til den obligatoriske spørgeramme?

- Ja, alle supplerende
- Ja, nogle supplerende
- Nej, kun obligatoriske
- Ved ikke/ikke relevant

21. Vælger I at supplere med egne, lokale spørgsmål?

- Ja
- Nej
- Ved ikke/ikke relevant

22. Oplever du, at I har de nødvendige kompetencer i kommunen til at bruge BTU-konceptet?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/ikke relevant

Kommentarer: _____

23. Har du yderligere kommentarer i forhold til fremmende faktorer for planlægningen af BTU?

24. Har du yderligere kommentarer i forhold til hæmmende faktorer for planlægningen af BTU?

De næste spørgsmål drejer sig om forventningerne i forhold til brug af resultaterne.

(Disse spørgsmål stilles kun til dem, som i spørgsmål 3 har svaret kat. 3 el.4)

25. I hvilken udstrækning forventer du at <u>resultaterne</u> skal anvendes i kommunen..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/husker ikke
..i forbindelse med kommunens <u>generelle udvikling af kvalitet</u> i tilbud og ydelser?					
..i specifik kvalitetsudvikling i institutioner og tilbud, hvor brugerne udtrykker utilfredshed?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene <u>internt</u> i kommunen?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene set i forhold til andre <u>kommuner</u> ?					
..til at informere <u>politikere</u> om brugernes tilfredshed?					
..til at informere <u>institutionerne</u> om brugernes tilfredshed?					

26. Har du yderligere kommentarer i forhold til forventet brug af BTU-resultaterne?

I de afsluttende spørgsmål spørges der til forslag og kommentarer til BTU-konceptet.

27. Har du forslag eller kommentarer til det videre arbejde med BTU-konceptet og portalen?

28. Har du forslag eller kommentarer i forhold til det videre arbejde i BTU-erfaringsnetværket?

Tusind tak fordi du gav dig tid til at blive interviewet. Resultaterne af den samlede undersøgelse vil blive offentliggjort i januar 2014.

Må jeg have lov til at vende tilbage til dig, hvis jeg bliver i tvivl om noget af det, du har fortalt mig?

Politikere i kommuner som anvender/ikke-anvender BTU-konceptet

Spørgsmålene i det følgende spørger til overvejelser omkring at anvende/ikke anvende BTU-konceptet på det område, som du sidder med (dagtilbud, skole og hjemmepleje).

BTU-konceptet henviser til det koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU), som regeringen og KL præsenterede første gang i 2012, hvor der ligger nogle faste spørgeskemaer som kan bruges og nogle muligheder for at sammenligne resultater på tværs af landet.

Din besvarelse er relevant uanset om du har mange eller få, gode eller dårlige erfaringer med at anvende brugertilfredshedsundersøgelser, og alle svar er velkomne.

Spørgsmålene vil overordnet set omfatte emnerne:

1. faktuelle forhold om anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser i din kommune
2. beslutningen om at fravælge/tilvælge BTU fremover
3. erfaringer med at anvende resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelser
4. afsluttende kommentarer og eventuelle forslag om udvikling af BTU

(spørgsmålene starter når du klikker 'videre')

Indtastes forud for interviewet:

Kommune: _____

Område: (dagtilbud, skole eller hjemmepleje) _____

Stilling/funktion i kommunens politiske udvalg? _____

Først følger der en række faktuelle spørgsmål om brugertilfredshedsundersøgelser i din kommune.

1. Anvender I brugertilfredshedsundersøgelser inden for dit politiske område, i din kommune?
 - Ja, men ikke BTU (konceptet for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser)
 - Ja, BTU (konceptet for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser)
 - Nej
 - Ved ikke
2. Kan du beskrive din rolle i forhold til at træffe beslutninger om at anvende eller ikke anvende brugertilfredshedsundersøgelser?

Skriv:

(Stilles kun til dem, som i spørgsmål 1 har svaret: ja, BTU)

3. Ved du, hvad planerne er i din kommune i forhold til at bruge BTU-konceptet fremover?
- Vi skal bruge BTU igen på flere områder, skriv hvilke: _____
 - Vi skal bruge BTU igen på samme områder
 - Vi skal bruge BTU igen på færre områder, skriv hvilke: _____
 - Vi skal ikke bruge BTU-konceptet (mere)
 - Ved ikke/ikke afgjort

(Stilles kun til dem, som i spørgsmål 1 har svaret: ja, IKKE BTU eller Nej eller Ved ikke)

4. Ved du, hvad planerne er i din kommune i forhold til at anvende brugertilfredshedsundersøgelser fremover?
- Vi skal fortsat lave brugertilfredshedsundersøgelser som hidtil
 - Vi skal i gang med at anvende brugertilfredshedsundersøgelser men IKKE BTU
 - Vi skal i gang med at anvende BTU
 - Vi skal ikke lave brugertilfredshedsundersøgelser fremover
 - Ved ikke/ikke afgjort

(Stilles KUN til dem som har svaret kat. 3 i spørgsmål 4):

5. Kan du sige lidt om, hvad begrundelsen er for at I ikke anvender brugertilfredshedsundersøgelser?
- _____
- _____
- _____

(Stilles til alle andre end dem, som har svaret kat. 3 i spørgsmål 1):

I det følgende spørges der til begrundelserne for at anvende brugertilfredshedsundersøgelser.

6. I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for <u>beslutningen om at anvende</u> brugertilfredshedsundersøgelser..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/husker ikke
..behov for <u>kvalitetsudvikling</u> i kommunens tilbud og ydelser?					
.. <u>udviklingen</u> i kommunen generelt gør det relevant at undersøge brugernes tilfredshed?					
..behov for <u>beslutningsgrundlag</u> i forbindelse med politiske beslutninger?					
..behov for <u>legitimitetsgrundlag</u> i forbindelse med politiske beslutninger?					
.. <u>risikoen</u> for at brugerne udtrykker utilfredshed?					
..risikoen for at brugerne udtrykker et behov, som ikke kan imødekommes politisk?					

7. Evt. uddyb ovenstående besvarelse:

(Stilles KUN til dem som har svaret 'Ja, BTU' i spørgsmål 1, og dem som har svaret kat. 2 i spørgsmål 4 (vi skal i gang med BTU)):

8. I hvilken grad har følgende forhold haft betydning for beslutningen om at anvende BTU-konceptet..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke/husker ikke
..indhold/opbygning af <u>BTU-konceptet</u> i sin helhed?					
..muligheden for at anvende validerede <u>spørgsmål</u> ?					
..interesse for at <u>sammenligne brugernes tilfredshed med forskellige tilbud internt i kommunen</u> ?					
..interesse for at <u>sammenligne brugernes tilfredshed med forskellige tilbud set i forhold til andre kommuner</u> ?					
... <u>tiltro til validiteten</u> af resultaterne?					

9. Kan du nævne andre forhold som har været med til at fremme beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

10. Kan du nævne andre forhold som har været med til at hæmme beslutningen om at bruge BTU-konceptet?

(Stilles til dem som har svaret kat. 1 eller 2 på spørgsmål 1):

11. Hvis du tænker tilbage på sidste gang, der skulle igangsættes en brugertilfredshedsmåling: Var der enighed omkring, hvilke spørgsmål der skulle indgå i spørgeskemaet?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/husker ikke

Evt. uddyb: _____

12. Synes du, at spørgsmålene var dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/husker ikke

Evt. uddyb: _____

De næste spørgsmål drejer sig om erfaringer i forbindelse med brug af resultaterne.

13. I hvilken udstrækning har man i dit politiske udvalg anvendt eller kunne anvende <u>resultaterne</u> ..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke /ikke relevant
..til at træffe <u>konkrete beslutninger om ændringer</u> i forhold til de tilbud/ydelser, der gives?					
..til at træffe <u>konkrete beslutninger om nye indsatsområder</u> ?					
..som <u>legitimitetsgrundlag</u> over for brugerne i forbindelse med jeres politiske beslutninger?					
..som <u>pejlemærke</u> i forhold til kommunens udvikling?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene <u>internt</u> i kommunen?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med tilbuddene set i forhold til andre <u>kommuner</u> ?					
I hvilken grad har resultaterne bidraget med <u>ny viden</u> , i form af vigtige fokuspunkter eller indsatsområder, som I ikke tidligere har været opmærksomme på?					

14. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der fremmer brugen af resultaterne?

15. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der hæmmer brugen af resultaterne?

16. Alt i alt, i hvilken grad oplever du, at resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelser samlet set har været brugbare for det politiske arbejde i kommunen?
- I høj grad
 - I nogen grad
 - I mindre grad
 - Slet ikke
 - Ved ikke/husker ikke

I de sidste og afsluttende spørgsmål spørges der til forslag og øvrige kommentarer til brugertilfredshedsundersøgelser.

17. Har du nogle ændringsforslag til det videre arbejde med konceptet omkring sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU)?

18. Til slut vil jeg høre, om du har nogle yderligere kommentarer i forhold til dine erfaringer med brugertilfredshedsundersøgelser?

Tusind tak fordi du gav dig tid til at blive interviewet. Resultaterne af den samlede undersøgelse vil blive offentliggjort i januar 2014.

Må jeg have lov til at vende tilbage til dig, hvis jeg bliver i tvivl om noget af det, du har fortalt mig?

Institutioner/områder som anvender BTU-konceptet

Spørgsmålene i det følgende spørger til erfaringer i din institution/på dit område med at anvende brugertilfredshedsmålinger og herunder specifikt BTU-konceptet.

BTU-konceptet henviser til det koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU), som regeringen og KL præsenterede første gang i 2012, hvor der ligger nogle faste spørgeskemaer som kan bruges og nogle muligheder for at sammenligne resultater på tværs af landet.

Din besvarelse er relevant uanset om du har mange eller få, gode eller mindre gode oplevelser med BTU-konceptet, og alle svar er velkomne.

Spørgsmålene vil overordnet set omfatte emnerne:

1. faktuelle forhold om anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser i din institution/dit område
2. erfaringer med planlægning og gennemførelse af BTU
3. erfaringer med brug af resultaterne
4. afsluttende kommentarer

(spørgsmålene starter når du klikker 'videre')

Indtastes forud for interviewet:

Kommune: _____

Område: (dagtilbud, skole eller hjemmepleje) _____

Stilling/funktion i institutionen? _____

Først følger der en række faktuelle spørgsmål om brugertilfredshedsmålinger i din institution/dit område.

1. Hvad er din rolle/har din rolle været i forhold til anvendelsen af BTU-konceptet? (evt. flere krydser)
 - Medvirket til at udvælge spørgsmål til spørgeskemaet
 - Indsamlet oplysninger til kommunen
 - Opfordret brugerne til at besvare spørgeskemaet
 - Andet _____
2. Hvornår har I anvendt BTU-konceptet i din institution? (evt. flere krydser)
 - 2011
 - 2012
 - 2013
 - Aktuelt i gang
3. Bruger I andre metoder, udover BTU, til at måle brugernes tilfredshed? (fx fokusgrupper eller andre metoder)
 - Ja (Hvis man svarer Ja stilles spørgsmålet neden for om hvilke metoder og hvorfor)
 - Nej
 - Ved ikke

4. Hvilke andre metoder bruger I og hvorfor?

Skriv:

I det følgende spørges der til planlægning og gennemførelse af dataindsamling

5. Hvor nemt eller svært har forløbet omkring dataindsamlingen været i forhold til at..	Nemt eller meget nemt	Hverken nemt eller svært	Svært eller meget svært	Vi blev ikke inddraget	Ved ikke/husker ikke
..vælge <u>hvilke spørgsmål</u> som skulle indgå?					
..vælge <u>indsamlingsmetode (papir/e-mail eller kombination)?</u>					
.. <u>samle relevante oplysninger</u> til kommunen? (fx brugeres e-mail adr. mv.)					
.. <u>samarbejde</u> med kommunen omkring gennemførelse af dataindsamlingen?					
..finde tilstrækkelig <u>tid</u> til at gennemføre dataindsamlingen?					
..opnå en tilfredsstillende <u>svarprocent</u> ?					

6. Evt. uddybende kommentarer i forhold til dataindsamlingen:

7. Hvilken svarprocent fik I ved jeres seneste brug af BTU?

Angiv ca. %: _____ Ved ikke/husker ikke

8. Mener du, at besvarelsenerne var repræsentative/valide?

- Ja
- Ja, delvist
- Nej
- Ved ikke/ikke relevant

9. Kan du sige lidt om, hvilken betydning I tillægger svarprocenten i din institution/på dit område?

Evt. skriv:

10. Synes du at spørgsmålene var dækkende i forhold til at undersøge brugernes tilfredshed?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/husker ikke

Evt. uddyb: _____

11. Modtog I kommentarer fra borgere, der deltog i spørgeskemaundersøgelsen angående dataindsamlingen og spørgeskemaet?

Evt. skriv:

I det følgende spørges der til erfaringer i forbindelse med brug af resultaterne.

12. I hvilken udstrækning er resultaterne blevet anvendt..	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke /husker ikke
..i forbindelse med at <u>træffe konkrete beslutninger</u> i institutionen?					
..i institutionens /områdets generelle <u>kvalitetsudvikling</u> ?					
..som baggrund for at lave <u>handleplaner</u> ?					
..til at gå i <u>dialog med brugerne</u> ?					
..til at <u>sammenligne</u> brugernes tilfredshed med den tilfredshed andre tilbud i kommunen har opnået?					
I hvilken grad har resultaterne bidraget med <u>ny viden</u> , i form af vigtige fokuspunkter eller indsatsområder, som I ikke tidligere har været opmærksomme på?					

13. I hvor høj grad oplever du at...	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke /husker ikke
..resultaterne af din institutions/dit områdes undersøgelse er <u> troværdige og valide</u> ?					
.. <u>BTU-konceptet</u> i sin helhed imødekommer institutionernes behov?					

14. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der *fremmer* brugen af BTU-resultaterne?

15. Har du yderligere kommentarer i forhold til hvad der hæmmer brugen af BTU-resultaterne?

16. Alt i alt, i hvilken grad oplever du, at resultaterne samlet set har været brugbare for jeres institution/på jeres område?

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke/husker ikke

17. Har du øvrige kommentarer i forbindelse med at anvende brugertilfredshedsundersøgelser?

18. Har du ændringsforslag til det videre arbejde med BTU-konceptet?

Tusind tak fordi du gav dig tid til at blive interviewet. Resultaterne af den samlede undersøgelse vil blive offentliggjort i januar 2014.

Må jeg have lov til at vende tilbage til dig, hvis jeg bliver i tvivl om noget af det, du har fortalt mig?



**Det Nationale Institut
for Kommuner og Regioners
Analyse og Forskning**

Købmagergade 22
1150 København K
E-mail: kora@kora.dk
Telefon: 444 555 00