



Asker
kommune



Asker
kommune

Komité for teknikk,
kultur og fritid

28. Mars 2019

Ingvild Hjortdahl Becke



**Rapport om Asker kommunes
brukerundersøkelser 2018**

Februar 2019



Prosess og metode

- > Gjennomføres i hovedsak om høsten
- > Spørsmål i 6 kategorier:

Kategori 1: Innhold og kvalitet

Kategori 2: Brukermedvirkning

Kategori 3: Service og tilgjengelighet

Kategori 4: Fysisk miljø

Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet

Kategori 6: Brukertilfredshet

```
graph LR; K1[Kategori 1: Innhold og kvalitet] --> BMS; K2[Kategori 2: Brukermedvirkning] --> BMS; K3[Kategori 3: Service og tilgjengelighet] --> BMS; K4[Kategori 4: Fysisk miljø] --> BMS; K5[Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet] --> BMS; K6[Kategori 6: Brukertilfredshet] --> BMS; subgraph BMS_Box [BMS (mål- og resultatstyring i Asker kommune)]; end
```

BMS (mål- og resultatstyring i Asker kommune)

- > Skala 1-6 + "vet ikke"
- > Fritekstfelder



Resultatene fra undersøkelsene

Ønsket resultat	Skår 4,5 – 6,0
Laveste aksepterte resultat	Skår 4,0 – 4,4
Ikke godkjent resultat	Skår 0,0 – 3,9

- > Resultatene sendes til virksomhetene før jul
 - Planlegging av neste år
- > Samlerapport 1 kv. 2019
- > Lederdialoger
- > Dialog med brukerrådene



Undersøkelsene – en oversikt

- 24 ulike undersøkelser
- 53 virksomheter
- Nesten 8 000 svar
- 1400 brev/ papir – 6500 elektronisk

Tjenesteområde	Undersøkelse	Svar	Svar%	Målgruppe	Form
Adm og ledelse Oppvekst: 4972 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 58 %	Servicetorget	47	-	Brukere	Papir/ PC
	Kommunale barnehager	1032	70 %	Brukere (Foreldre)	E-post
	Private barnehager	1180	67 %	Brukere (Foreldre)	E-post
	BFE/ helsestasjonene (3-18 mnd)	105	-	Brukere (Foreldre)	Ipad
	Grunnskole (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	2063	51 %	Brukere (Foreldre)	E-post
	Voksenopplæringen	37	49 %	Brukere	PC
	Skolehelsetjenesten (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	379			
	PPT (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	149			
	Barnevernstjenesten (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	27			
					Inngår i grunnskolens undersøkelse/ separat undersøkelse til barnehagene.
Helse og omsorg: 1309 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 42 %	Brukertorget	57	24 %	Brukere	Papir
	Dagsentre for eldre	94	50 %	Brukere	Papir
	HEVD bolig	64	39 %	Brukere/ Pårørende	Papir
	HEVD arbeid- og aktivitetstjenesten	64	-	Brukere/ Pårørende	Papir
	Hjemmesykepleien	255	36 %	Brukere	Papir
	Psykisk helse og rus	208	30 %	Brukere	Papir
	Ergo- og fysioterapi	23	44 %	Brukere	Papir
	Dagrehabiliteringen	35	-	Brukere	Papir
	Integrering og migrasjonshelse	49	71 %	Brukere	Papir
	Vaksinasjonstjenesten	187	-	Brukere	Papir
	Omsorgsboligene og Gullhella sykehjem	97	55 %	Brukere	Papir
	Sykehjemmene uten Gullhella	176	50 %	Brukere/ Pårørende	E-post/ papir
	Kultur, frivillighet og fritid: 1225 svar	Asker bibliotek	220	-	Brukere
Asker kulturhus		663	-	Brukere	E-post
Asker kulturskole		342	31 %	Brukere	E-post
Teknikk og miljø	Plan- og bygningsavdelingen	287	29 %	Brukere	E-post
Eiendom	Praktisk bistand	75	38 %	Brukere	Papir
Alle		7915			



Brukerundersøkelser for 2019

Kun gjennomføre enkelte brukerundersøkelser i 2019 fordi:

- > De fleste brukerundersøkelsene kun dekker gamle, og ikke nye Asker, og gir således et mangelfullt styringsgrunnlag for våren 2020.
- > Nytt regime for brukerundersøkelser avhenger av nytt system for mål- og resultatstyring i nye Asker, og dette vil ikke være klart i tide til å gjennomføre undersøkelser i 2019.
- > Omstillingsperioden som vil prege mange av tjenestene til høsten.

Enkelte undersøkelser anbefales likevel gjennomført, fordi de er nasjonale undersøkelser hvor det er mulig å sammenligne oss med andre:

- > Foreldreundersøkelsen i barnehager
- > Elevundersøkelsen (grunnskole)
- > Svømmehallene



Kultur, frivillighet og fritid

2018	Ant svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Brukertilfredshet
Asker bibliotek	220		5,1	4,2	5,3	5,0	5,4
Asker kulturhus	663		4,9	4,3	5,0	5,0	5,0
Asker kulturskole	342	31 %	4,9	4,7	4,7	4,8	5,1

2017	Ant svar	Svar %	Innhold og kvalitet	Bruker-medvirkning	Service og tilgjengelighet	Fysisk miljø	Brukertilfredshet
Biblioteket	238		5,0	4,4	5,1	4,8	5,3
Kulturhuset	129		4,4	2,9	4,6	4,5	4,6
Kulturskolen	395	36 %	4,8	4,7	4,7	4,7	5,0
Risenga svømmehall	853		4,6		5,0	4,6	5,3



Byggesak

Byggesak	2016	2017	2018
Antall svar	298	459	287
Svarprosent	29 %	43 %	29 %
(På en skala fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Kvalitet og innhold	4,2	3,5	4,6
Det har vært forutsigbarhet i saksbehandlingen	4,0	3,3	4,2
Saksbehandlingen har holdt god kvalitet	4,3	3,5	4,7
Jeg er fornøyd med faktisk saksbehandlingstid	3,9	3,5	4,5
Jeg får en rettferdig behandling i henhold til gjeldende lover og regler	4,6	3,7	5,0
Kategori 2: Brukermedvirkning	4,3	3,4	4,7
Plan- og bygningsavdelingen lytter på meg	4,2	3,5	4,7
Plan- og bygningsavdelingen ivaretar mine tilbakemeldinger	4,3	3,3	4,7
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	4,3	3,7	4,5
De ansatte behandler meg med respekt og høflighet	4,7	3,9	5,3
De ansatte gir tydelige tilbakemeldinger	4,2	3,5	4,6
Det er lett å komme i kontakt med Plan- og bygningsavdelingen	4,3	3,7	4,3
Jeg får raske svar på henvendelser	4,1	3,7	4,3
Jeg får tilstrekkelig informasjon om saksgangen som gjelder mine saker	4,0	3,8	4,4
Jeg får tilstrekkelig informasjon om fagområdet på kommunens hjemmesider	4,1	3,5	4,3
Kategori 6: Brukertilfredshet	4,2	3,4	4,6
Jeg er helhetlig sett fornøyd med behandlingen av min byggesak	4,2	3,4	4,6