



Anvisningar för undersökningar i kvalitetsarbetet

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Anvisningar för undersökningar i kvalitetsarbetet	Anvisning	2013-02-15	Kommunchef
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltig till
Kommunchef	4	2018-08-17	2022-12-31
Dokumentinformation	Anvisningar för genomförande av enkäter och undersökningar		
Dokumentet gäller för	Anställda inom Piteå kommun		



Styrande dokument för kvalitetsarbetet

Piteå kommun har fastställt en policy för kommunens kvalitetsarbete. Policyn beskriver kommunens styrmodell, kvalitets- och utvecklingsarbete samt medborgardialog.

Ett stödmaterial för medborgardialog är utarbetat ”Att genomföra medborgardialog – ett stöd till dig som arbetar med medborgar- och kunddialoger”.

Anvisningar för undersökningar

- A) Undersökningsetik
- B) Arbetsgång
- C) Särskild verksamhet för framställning av statistik
- D) Röjandekontroll
- E) Anvisningar för intervjuundersökningar
- F) Anvisningar för enkätundersökningar

A) Undersökningsetik

Ambitionen är att uppföljningar och utvärderingar ska bygga på vetenskapliga grundprinciper och ge en tillräckligt god bild av verksamheten som undersöks. Ambitionsnivån skall anpassas efter den undersökta frågans dignitet. En förutsättning för att kunna svara på om verksamheten har en god kvalitet är att olika effekter och resultat kan mätas och utvärderas. Detta innebär att det inte finns några lagliga krav på att bevara arbetsmaterial under förutsättning att respektive nämnd/styrelse fattat ett sådant gallringsbeslut.

B) Arbetsgång

1. Uppdrag

- Uppdragsgivare är den nämnd/styrelse (myndighet) som beställer undersökningen.
- Uppdragsgivaren har ansvar för hur materialet dokumenteras, sammanställs, publiceras och arkiveras.
- Uppdragsgivaren har ansvar för hur många bakgrundsfaktorer som undersökningen ska innehålla, samt ansvar för att röjandekontroll sker.
- Uppdraget styr innehållet och är formulerat i ett tydligt syfte som är grunden för undersökningen. Blanda inte skilda syften i samma undersökning.
- Syftet styr val av bästa metod. Metoder kan vara t.ex. enkät, intervju, fältstudier, observation, registerundersökning m.m.

2. Planering

Vid planering av undersökningen ska planering även ske för hur:

- dokumentation av undersökningen ska ske
- syfte
- presentationsmaterial, tidsplan/process, tillgänglighet
- hur materialet ska användas, åtgärder, beslutsunderlag
- urval av målgrupp/målgrupper



- förväntningar från medborgare
- val av metoder
- hur publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
- hur arkivering ska ske

3. Genomförande

- Deltagande i undersökning ska bygga på samtycke, vilket innebär att deltagarna svarar på de frågor de själva vill.
- Oavsett metod bör deltagarna i undersökningen informeras om
 - hur dokumentation ska ske
 - hur publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
 - hur arkivering ska ske (se arkiveringsplan, samt dokument och hanteringsplan)
 - hur materialet ska användas, åtgärder, beslutsunderlag

4. Bevarande av handling

Oavsett undersökningsmetod ska ställning tas till hur bakgrundsmaterial och resultat ska arkiveras, bevaras och gallras. Enskild tjänsteman får inte på eget bevåg kasta eller förstöra en allmän handling. I varje nämnds dokumenthanteringsplan med gallringsföreskrifter ska ett beslut finnas där det framgår om gallring kan ske.

Rekommendationer för arkivering och gallring är:

- Bevara alltid metodbeskrivning, frågeformuleringar, och beräkningsgrunder.
- För att säkerställa anonymitet bör bakgrundsmaterial som inspelningar och dokumentation av intervjuer gallras (i de fall de bevaras kan de begäras ut av privatpersoner, press och forskare som allmän handling – i dessa fall ska sekretessprövning göras).
- När en röjandekontroll skett i datafil eller enkätmaterial bör bakomliggande data gallras.
- Material som inte bevaras ska tuggas eller raderas (gäller filer och band).

C) Särskild verksamhet för framställning av statistik

Enligt 24 kapitlet 8 § Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess *i sådan särskild verksamhet hos myndighet som avser framställning av statistik för uppgift som avser enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden och som kan hänföras till den enskilde.*

Det saknas idag tydliga anvisningar för hur en *sådan särskild verksamhet* ska se ut eller vara organiserad och en bedömning får göras i varje enskilt fall. Förutsättningarna för statistiksekretess är att statistikframställningen sker utan anknytning till något ärende och att verksamheten är organiserad som en egen enhet eller liknande.¹ Saknas en särskild statistikenhets kan statistiksekretessen ändå gälla om verksamheten med framställning av statistik på annat sätt är avgränsad från annan verksamhet.

Enheten för Ekonomistyrning vid kommunledningsförvaltningen utgör inom Piteå kommun särskild verksamhet för framställning av statistik.

¹ Prop 1981/82:186



Samhällsplanering utgör särskild verksamhet för framställning av statistik inom samhällsbyggnadsområde.

D) Röjandekontroll

Röjandekontroll i Piteå kommun

Innan resultat publiceras måste ett övervägande om resultatet kan röja någons identitet göras.

Resultat där det går att identifiera vem som svarat vad ska inte publiceras.

Röjandekontrollen börjar redan när du planerar och konstruerar/designar undersökningen. Du bör fundera över följande:

- Vilken detaljeringsgrad som behövs för att undersökningens syfte ska kunna uppnås
- Vilka bakgrundsuppgifter som är nödvändiga för att få en bra bild av det du undersöker.
- Hur resultaten ska publiceras.
- Hur du ska arkivera de resultat du får fram.

Piteå kommun har beslutat att kön alltid ska redovisas i statistik, dock ska röjandekontroll ske innan publicering.

Ju fler bakgrundsfaktorer (t.ex. ålder, enhet, geografisk ort m.m.) som används i en undersökning desto mer omfattande röjandekontroll kommer att behövas. En ”tumregel” för röjandekontroll kan vara att börja kontrollen genom att inte publicera ”småtal” 1-5 i antal. Om publiceringen sker i procent bör du beräkna det faktiska antalet per nivå som du publicerar resultat på ”småtal”.

Exempelvis om du på lägsta nivå vill publicera resultatet för en enhet där det finns 20 personer så motsvarar antalen 1-5 upp till 25 procent. I detta fall innebär det att resultat under 25 procent inte bör publiceras.

Vid totalurval (t.ex. alla 37 åringar, alla anställda m.m.) så ökar möjligheten att identifiera enskilda personer. Tänk på att i ett totalurval kan även ett resultat om 100 % innebära att identiteten röjs. Exempelvis om 6 tjejer i en viss skola svarat JA på en fråga – och det i skolan bara finns 6 tjejer, så avslöjar resultatet identiteten på dem som svarat. Här ska menbedömning enligt sekretesslagen göras.

Metoder som går att använda för röjandekontroll av resultat i syfte att undvika att röja identiteter är

- Avrundning
- Sammanslagning av svarsalternativ
- Utesluta att publicera resultat för vissa svarsalternativ (Vid en jämn t.ex. 4 gradig skala kan resultat publiceras som t.ex. andel positiva svar vilket innebär både sammanslagning av två alternativ (de positiva) och uteslutning att publicera två alternativ (de negativa) kan göras på ett enkelt sätt)



Om någon begär att få ut en handling med mer detaljerade uppgifter ska den som har delegation att inte lämna ut allmän handling sekretesspröva enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

E) Anvisningar för Intervjuundersökning

Då intervju och enkät är vanligt förekommande metoder har anvisningar upprättats för dessa.

- Om intervjun dokumenteras via inspelning bör deltagarna informeras om hur:
 - dokumentation ska ske
 - publicering ska ske (se anvisningar för röjandekontroll)
 - arkivering av inspelningar ska ske
 - de ska få möjlighet att läsa en utskrift eller en sammanställning av intervjun och godkänna denna som en kvalitetssäkring
- Om intervjun dokumenteras via anteckningar ska deltagarna i undersökningen få möjlighet att läsa dokumentationen och godkänna denna som en kvalitetssäkring.

F) Anvisningar för frågor i enkätundersökning

- Deltagarna ska alltid informeras om syfte, samtycke, publicering och arkivering.
- Frågorna ska skrivas med ett lättillgängligt språk som målgruppen kan förstå. Enkäten kan behöva formuleras på olika sätt till olika målgrupper. Var dock konsekvent med språkbruket inom respektive målgrupp.
- Använd endast frågor som svarar mot syftet (undvik extrafrågor).
- Undvik att använda negationer i frågorna.
- Undvik långa frågeformuleringar.
- Blanda inte skeenden med tillstånd i en och samma fråga.
- Sträva efter att undvika värdeladdade ord eftersom de kan påverka svaren.
- Ställ inte två frågor i samma fråga – t.ex. *Vad tycker du om maten och städningen...*
- Ställ frågorna så att högsta värde på skalan alltid är densamma.
- Undvik att ställa negativa frågor som innebär att svarsskalan blir omvänd.
- Frågornas inbördes ordning i formuläret är viktig. Vanligen kommer frågor som hör samman innehållsmässigt också i anslutning till varandra. I en del fall kan det vara en fördel att inleda ett nytt frågeområde med ”Nu kommer ett antal frågor som handlar om...”
- Det är viktigt att definiera olika begrepp om det kan föreligga risk för missförstånd.
- Var försiktig med ja-nej-frågor, speciellt när det gäller åsikter eller attityder.
- Var försiktig med hypotetiska frågor.

Layout och utformning

Utformningen av enkäterna ska vara utifrån den grafiska profilen så att det tydligt framkommer att avsändaren är Piteå kommun. Detta gäller allt från logotype, rubriker och typsnitt till färger. Görs enkäten i esMaker kan färdiga mallar i systemet användas

Enkätverktyg

Kommunens enkätverktyg esMaker bör användas för att lättare hantera bearbetning och göra jämförelser.



Skala

I attityds- och värderingsundersökningar, används jämn skala (2-4-6-8...).

Ett likvärdigt system ökar förståelsen för medborgare, politiker och tjänstemän som tar del av resultat från flera olika undersökningar. I undersökningar som Piteå kommun genomför redovisas därför resultat från undersökningar som andel positiva/negativa svar. Vid behov utifrån resultatet kan en fördjupad presentation ske.

Vet ej eller ingen åsikt

Möjligheten att svara vet ej eller ingen åsikt bör finnas eftersom det också är ett svar som ger värdefull information. Om detta alternativ inte finns ska frågorna vara möjliga att hoppa över.

Bakgrundsfaktorer

Det ska aldrig användas fler bakgrundsfaktorer än de som behövs för analysens skull. Vid fler bakgrundsfaktorer krävs fler svar för att kunna göra analyser och samtidigt säkerställa sekretessen. Kön ska alltid finnas med som en bakgrundsfaktor för att kunna göra analyser ur ett jämställdhetsperspektiv. Ålder eller åldersgrupp bör i de flesta fall vara med som en bakgrundsfaktor. Görs åldersindelningen för liten blir analysen svår.

Egna kommentarer

Det bör alltid finnas möjlighet att lämna egna kommentarer. Ofta är det dessa kommentarer som leder till utveckling. (kommentarer kan röja sekretess....)

Gemensamma frågeområden

Kommunen har enats om att följande frågeområden är strategiskt viktiga att följa upp och ska ingå i alla större övergripande kundundersökningar (exempelvis elevenkät, föräldraenkät, Personligt). Underfrågorna kan dock se olika ut beroende på verksamhet eller område.

- Information
- Bemötande
- Tillgänglighet
- Inflytande

Utvärdering och utveckling

Önskvärt är att kombinera utvärderingsfokus med utvecklingsfokus på frågeställningarna.

Ex. Utvärdering; Är du nöjd med..., Vad tycker du om...

Ex. Utveckling; Jag tycker ni behöver utveckla..., jag vill att ni förbättrar...

Svarsfrekvens

En hög svarsfrekvens är viktigt för att få ett tillförlitligt och användbart material. Inför olika enkäter kan informations- och marknadsföringskampanjer behöva göras. Det kan även vid vissa fall behövas någon form av "lockvara" för att få fler att svara. Det ska vara av mindre värde ex kaffe, frukt, biocheck, trisslott eller likande.

Verktyg för att svara

Webb via dator och surfplattor eller mobiltelefon.

Piteå kommuns app.

Papper.

Återkoppling och presentation av resultat

Resultaten ska alltid presenteras tillbaka till målgruppen. Viktigt att utformningen av rapporter följer den grafiska manualen så att det tydligt framgår att avsändaren är Piteå kommun. Gör alltid en kommunikationsplan.



Följande är viktigt att tänka på:

- Målgrupp/målgrupper för publikation
- Utformning av rapport/dokument
- Presentationsmaterial
- Populärversion
- Presentation på webb

a. Återkoppling till medborgare

Det är viktigt att återkoppla resultat till dem som deltagit i en uppföljning/utvärdering samt till övriga medborgare för att de ska veta hur kommunen använder skatteintäkterna.

Alla resultat ska läggas på kommunens webbplats så att medborgarna kan ta del av dem. För att göra det enkelt att söka verksamheternas resultat finns "Resultat och kvalitet" på kommunens webbplats, www.pitea.se/kvalitet. Resultat kan också presenteras tryckt i olika former av populärutgåvor.

Resultat bör publiceras enligt nedan;

- Enkel sammanfattning på 1-4 sidor, övergripande resultat – ej för hög detaljeringsnivå
- Redovisa gärna resultatet som antal positiva svar i % (jämn skala)
- Publicera aldrig ett resultat som kan röja en enskild persons identitet
- Enkla diagram – grafer, tydliggör ofta resultatet
- Publicera gärna politiska kommentarer av ordförande, med bild och namn
- Undersökningen i sin helhet läggs som länk
- Förvaltningar som publicerar resultat under verksamheternas webbsidor, ska göra en länk till förvaltningen under rubriken "Verksamheternas resultat" på www.pitea.se/kvalitet.

b. Återkoppling till politiken

Återkoppling till politiken på övergripande nivå sker i delårsbokslut och årsredovisning.

Återkoppling av fokusdialoger och kommunövergripande undersökningar sker till kommunstyrelsen. Återkoppling till ansvarig nämnd/styrelse sker i sedvanlig ordning.

Resultat från undersökningar såväl från kommunövergripande nivå och från nämndnivån kan lyftas in i förvaltningsberättelsens analys. Kommunfullmäktige får årligen ett samlat dokument med ett urval av resultat i populärversion, som sammanställs av Strategiska enheten.

c. Återkoppling till medarbetare

Förvaltningar och bolag ansvarar för att resultat informeras till medarbetare för åtgärder.

Medarbetarna är en viktig resurs för att kommunicera resultat och genomföra verksamhetsutveckling som ett led i kvalitetsarbetet. Ur medborgarperspektiv är det viktigt att medarbetarna är informerade om de resultat som framkommit och medvetna om vikten av att resultaten används i verksamhetsutveckling.

Gemensamma resurser inom kommunen

Användare som nyttjar verksamhetssystem kontinuerligt bygger upp kompetens och använder systemen tidseffektivt.



- Gemensamt enkätsystem finns
- Gemensamt IT- stöd för uppföljning finns
- Personella resurser med nyckelkompetenser kommunövergripande.
- Gemensam portal för resultat och jämförelser riktat till medborgare.

Personella resurser för kommunen

Vid behov sker prioriteringar av utvärderingar via Kvalitetskedjan i samverkan med förvaltningschefgruppen.

Kommunledningsförvaltningen/ Styrning och ledning	- Ansvarig för samordning (genomförande) av kommunövergripande undersökningar och dialoger. - Bollplank till förvaltningar i genomförande av undersökningar och dialoger samt analyser av resultat vid behov. - Kan vid behov (och i mån av tid) genomföra undersökningar och dialoger åt förvaltningar. - Kan efter förfrågan (och i mån av tid) genomföra undersökningar och dialoger åt de kommunala bolagen till självkostnadspris.
Kvalitetskedjan (förvaltningsövergripande arbetsgrupp)	- Bollplank och dialog. - Ansvarar för att samordna årlig plan.
Verksamhetsutvecklare/ nyckelpersoner på förvaltningar	- Arbetar i första hand på förvaltningsnivå. - Vid behov delta i genomförande av kommunövergripande undersökningar och dialoger.