

Forslag til hvordan kommunene kan følge opp brukerundersøkelsen lokalt

A. Kommunen gjennomgår svarene fra brukerundersøkelsen internt

Kommunens kontaktperson(er) henter kommunerapport fra portal for brukerundersøkelsen.

Virksomhetsleder/fagleder presenterer svar fra undersøkelsen for ansatte som jobber med norskopplæring, samfunnskunnskap og introduksjonsprogrammet.

B. Kommunen har dialog med deltakerne i plenum (i klasserommet eller i eget møte)

Mulige punkter å jobbe ut fra:

1. Kommunen presenterer brukerundersøkelsen.

På hvilke områder er brukertilfredsheten høy, og på hvilke områder er den lav?

2. Deltakerne beskriver/utdyper hva som er spesielt bra på områder med høy brukertilfredshet, og hva som ikke er bra på områder med lav brukertilfredshet.

(Kan gjennomføres som gruppeoppgave som presenteres i plenum)

3. Deltakerne foreslår hvordan områder med høy score kan bevares.

(Kan gjennomføres som gruppeoppgave som presenteres i plenum)

4. Deltakerne foreslår hvordan områder med lav score kan forbedres.

(Kan gjennomføres som gruppeoppgave som presenteres i plenum)

C. Kommunen vurderer og diskuterer

1. Ønsker kommunen å gjøre noe med områder med lav/medium brukertilfredshet?

2. Hvilke tiltak kan være aktuelle å iverksette for å bevare områder med høy brukertilfredshet?

3. Hvilke tiltak kan være aktuelle å iverksette for å oppnå bedre brukertilfredshet på områder med lav score?

D. Kommunen beslutter hvilke områder som ønskes forbedret

1. Hvilke områder ønsker kommunen å forbedre? (Maks 3 områder)

E. Kommunen beslutter hvilke tiltak som skal iverksettes

1. Hvilke tiltak skal iverksettes?

2. Når skal tiltak iverksettes (tidsplan)?

3. Hvem er ansvarlig for at tiltakene gjennomføres?

4. Hvem er ansvarlig for, og hvordan vurdere om tiltak har gitt høyere brukertilfredshet?

5. Dersom tiltakene ikke har ønsket effekt, hvorfor ikke? Er det behov for å iverksette nye tiltak?

F. Kommunen orienterer deltakerne om hvilke tiltak som skal iverksettes, og velger tidspunkter for å orientere om status for arbeidet