

Tore Nøtnæs, Gustav Haraldsen og Else Bredeli

Hvordan lage gode spørreskjemaer i KOSTRA?

- ett eksempel

© Statistisk sentralbyrå, januar 2011 Ved bruk av materiale fra denne publikasjonen skal Statistisk sentralbyrå oppgis som kilde.	Standardtegn i tabeller	Symbol
ISBN 978-82-537-8017-7 Trykt versjon	Tall kan ikke forekomme	.
ISBN 978-82-537-8018-4 Elektronisk versjon	Oppgave mangler	..
ISSN 1891-5906	Oppgave mangler foreløpig	...
Emne: 00.90	Tall kan ikke offentliggjøres	:
Trykk: Statistisk sentralbyrå	Null	-
	Mindre enn 0,5 av den brukte enheten	0
	Mindre enn 0,05 av den brukte enheten	0,0
	Foreløpig tall	*
	Brudd i den loddrette serien	—
	Brudd i den vannrette serien	
	Desimaltegn	,

Forord

Dette notatet dokumenterer utviklingen av nye ”Skjema 13; kommunalt disponerte boliger” i Kostra. Skjemaet er ment å være et mønsterskjema for næringsundersøkelser i SSB, hvor andre statistikkansvarlige skal kunne trekke lærdom fra både skjemaet og den utviklingsprosessen som skjemaet har gjennomgått.

Notatet er skrevet av Tore Nøtnæs, med unntak av kapittel 6 som er skrevet av Gustav Haraldsen. Statistikkansvarlig på skjema 13, Else Bredeli, har vært en viktig bidragsyter gjennom hele skjemautviklingsprosessen.

Takk til Arne Knut Ottestad, Anne Kathrine Jernberg, Arne Jensen, Elisabetta Vassenden, Borgny Vold, Elisabeth Gulløy, Jim Holt, Frode Berglund og Kristin Kvarme for nyttige innspill i arbeidet med notatet.

Sammendrag

Ved årsskiftet 2007/2008 iverksatte Seksjon for Helsestatistikk (S. 330), med bistand fra Seksjon for Datafangstmetoder (S. 810), en omfattende omlegging av skjema 13 i Kostra. Skjemaet innhenter opplysninger om kommunale boliger og boligvirkemidler. Bakgrunnen for arbeidet var å bedre datakvaliteten, samt lette innrapporteringen for kommunene.

Både Seksjon for helsestatistikk og Seksjon for datafangstmetoder ønsket å gjøre skjema 13 til et mønsterskjema i Kostra. Tanken var at skjemaet skulle gjennomgå en best mulig utviklingsprosess, og at andre statistikkansvarlige i Kostra skulle kunne trekke lærdom fra både skjemaet og den utviklingsprosessen som skjema 13 har vært i gjennom. Prosjektet fikk støtte fra profilpotten i Kostra.

Målgruppen for dette notatet er statistikkansvarlige som ønsker å legge om spørreundersøkelsene sine. Notatet er nok mest nyttig for statistikkansvarlige som jobber med nærings- og forvaltningsstatistikk, men også ansatte som jobber med personstatistikk vil finne nyttige tips.

Utviklingen av skjema 13 skilte seg noe fra hvordan næringsskjemaer vanligvis utvikles i byrået. Det vanlige er at statistikkansvarlige utvikler næringsskjemaene på egen hånd. Dette skjemaet ble utviklet i nært samarbeid med en spørreskjema-metodiker. Vanligvis brukes ikke kvalitative metoder i skjemaautviklingsprosessen. I utviklingen skjema 13 har kvalitative metoder blitt brukt i hele utviklingsprosessen, både til å spesifisere informasjonsbehovet, få kunnskap om hva slags informasjon kommunene innehar og til å teste ut spørsmålsformuleringene. Resultatet er et skjema som består av spørsmål det er et udiskutabelt behov for, som er godt tilpasset den informasjonen kommunene besitter og som gjør at spørsmålene tolkes likt av svarpersonene.

Utviklingen av skjema 13 har vist at statistikkansvarlige og spørreskjema-metodikere innehar kompetanse som utfyller hverandre godt. Statistikkansvarlig har god innsikt i fagfeltet, mens spørreskjemametodiker har kunnskap om hvordan skjemaautviklingsprosessen bør gjennomføres, samt kunnskap om hvordan man lager skjemaer som er godt tilpasset svarpersonene.

Innhold

Forord	3
Sammendrag.....	4
1. Bakgrunn	6
2. Utviklingen av nye skjema 13.....	6
2.1. Fase 1. Spesifisering.....	7
2.2. Fase 2. Testing av eksisterende skjema	8
2.3. Fase 3. Avklaring av endelig innhold.....	9
2.4. Fase 4. Operasjonalisering	10
3. Hvilke grep er gjort i nye skjema 13?	10
3.1. Spesifisering.....	11
3.2. Spørsmål	11
3.3. Tabellspørsmål.....	12
3.4. Veiledning	12
3.5. Navigering	13
3.6. Struktur.....	13
3.7. Visuell design	13
4. Erfaringer fra samarbeidet mellom statistikkansvarlig og spørreskjemametodiker.....	14
5. Kunne skjemautviklingsprosessen vært forenklet?	15
6. Hvordan måle datakvalitet i skjema 13?.....	17
6.1. På sporet av spesifikasjonsfeil	17
6.2. Tre former for frafall.....	18
6.3. Skjulte konsistensproblemer	19
6.4. Konsistens over tid	21
7. Videre lesning.....	21
8. Litteraturliste	22
Vedlegg 1. Referat fra møte med arbeidsgruppa skjema 13, 28. januar 2008. (Referatet inneholder opplysninger om oppdragsgivernes informasjonsbehov, sak 3)	23
Vedlegg 2. Ekspertevaluering av "Skjema 13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler"	35
Vedlegg 3. Intervjuguide skjema 13, fase 2.....	43
Vedlegg 4 Deler av Excel-ark som viser oppdragsgivernes informasjonsbehov, samt erfaringer fra eksplorerende samtaler med kommunene	51
Vedlegg 5. Hovedfunn fra kvalitative samtaler med kommuner (fase 2)	58
Vedlegg 6. Plan for møte med arbeidsgruppa i fase 3	66
Vedlegg 7. Intervjuguide som ble brukt i fase 4	67
Vedlegg 8. Opprinnelig skjema 13	74
Vedlegg 9. Nytt skjema 13-kommunalt disponerte boliger	80
Vedlegg 10. Kundeevalueringsskjema	92

1. Bakgrunn

Ved årsskiftet 2007/2008 iverksatte Seksjon for Helsestatistikk (S. 330), med bistand fra Seksjon for Datafangstmetoder (S. 810), en omfattende omlegging av skjema 13 i Kostra. Skjemaet innhenter opplysninger om kommunale boliger og boligvirkemidler. Bakgrunnen for arbeidet var å bedre datakvaliteten, samt lette innrapporteringen for kommunene. Rapporteringen var preget av et ganske stort enhets- og partielt frafall. Mange av spørsmålene var også vanskelige å svare på, både fordi spørsmålene var tvetydige og fordi mange av dem spurte etter opplysninger som var vanskelige for kommunene å hente fram.

Det opprinnelige skjema 13 var et typisk kostraskjema. Spørsmålene var formulert som ledetekster, språket var formelt, skjemaet hadde mange tabellspørsmål og med spørreskjemaet fulgte en stor separat veiledning. Skjemaet skilte seg imidlertid fra andre kostraskjema på ett område. På skjema 13 er mange ulike etater involvert i innrapporteringen. På andre kostraskjema er som regel bare en etat involvert i innrapporteringen. Det gjorde det lite attraktivt å være skjemaansvarlig på skjemaet da det var en rolle som krevde mye koordinering og purring.

Både Seksjon for helsestatistikk og Seksjon for datafangstmetoder ønsket å gjøre skjema 13 til et mønsterskjema i Kostra. Tanken var at skjemaet skulle gjennomgå en best mulig utviklingsprosess, og at andre statistikkansvarlige i Kostra skulle kunne trekke lærdom fra både skjemaet og den utviklingsprosessen som skjemaet har vært gjennom. Et annet mål med prosjektet var å bruke skjemaautviklingsressursene mer fornuftig, ved å fokusere på forebygging av feil for å minimere behovet for revisjon.

Målgruppen for dette notatet er statistikkansvarlige som ønsker å legge om spørreundersøkelsene sine. Notatet er nok mest nyttig for statistikkansvarlige som jobber med nærings- og forvaltningsstatistikk, men ansatte som jobber med personstatistikk vil også finne nyttige tips.

Prosjektet fikk støtte fra profilpotten i Kostra. I tillegg bevilget S. 330 og S. 810 ressurser til prosjektet. Prosjektet ble avsluttet våren 2010.

I kapittel 2 gjøres det rede for den utviklingsprosessen som nye skjema 13 har vært i gjennom. Kapittel 3 viser hvilke ”hovedgrep” som er gjort i det nye skjemaet. I kapittel 4 sammenfattes erfaringer fra samarbeidet mellom statistikkansvarlig og spørreskjemametodiker. I kapittel 5 stilles spørsmålet om det kunne ha blitt brukt mindre ressurser på skjemaautviklingsarbeidet uten at det ville ha gått ut over skjemakvaliteten. Det endelige målet med utviklingsarbeidet har vært å bedre kvaliteten på dataene som samles inn. I kapittel 6 gjøres det derfor rede for hvordan man kan måle datakvalitet. For den som ønsker å lese mer om utforming av spørreskjemaer finnes en oversikt over anbefalt litteratur i kapittel 7.

2. Utviklingen av nye skjema 13

Nedenfor følger en beskrivelse av den utviklingsprosessen som nye skjema 13 har vært i gjennom. Prosjektet ble atskillig større enn opprinnelig planlagt. Det opprinnelige budsjettet dekket ikke de reelle utviklingskostnadene. Bakgrunnen for budsjettsprekken skyldes at prosjektsøknaden ble utviklet kort tid før søknadsfristen om penger fra profilpotten utløp, og uten bistand fra spørreskjemametodikere i Seksjon 810. Til tross for en noe mangelfull planlegging i starten, fikk prosjektet etter hvert bevilget bra med ressurser, så utviklingsprosessen ligger nært opp til hva prosjektet mener er et ideelt utviklingsløp. Totalt ble det brukt ca 2100 timeverk på prosjektet.

Utviklingen av nye skjema 13 fulgte fire utviklingsfaser; 1) spesifisering, 2) testing av eksisterende skjema, 3) avklaring av endelig innhold i skjemaet og 4) operasjonalisering (omsette informasjonsbehov til konkrete spørsmål).

2.1. Fase 1. Spesifisering

Fokuset i spesifiseringsfasen var rettet mot oppdragsgiverne. Oppdragsgiverne i denne sammenheng var Kommunal og Regionaldepartementet (KRD), Husbanken, Kommunale Boligadministrasjoners Landsråd (KBL), Kommunenes Sentralforbund (KS), NAV og SSB.

Oppdragsgiverne var representert gjennom deltakerne i Kostra-arbeidsgruppa på skjema 13.

Hensikten med fase 1 var at oppdragsgiverne skulle spesifisere informasjonsbehovet sitt, dvs. fortelle hva slags opplysninger de ønsket å samle inn via skjema 13.

Særlig to spørsmål var viktige å få svar på av oppdragsgiverne:

1. Hvilke opplysninger ønsket de å samle inn via skjema 13?
2. Hva skulle opplysningene brukes til?

De to spørsmålene kan virke grunnleggende og selvsagte, men spørreskjema-metodikere opplever ofte at skjemaautviklere tar for lett på spesifiseringsfasen, noe som kan ha uheldige konsekvenser for den senere utviklingsprosessen.

Det første spørsmålet er nødvendig å stille for at oppdragsgivere skal få den informasjonen de ønsker, og en forutsetning for at skjemaautviklere skal kunne utforme enkle og entydige spørsmål. Vi ser ofte at skjemaautviklere får problemer i operasjonaliseringsfasen (fase 4), fordi databehovet ikke er godt nok spesifisert. Det blir vanskelig å lage entydige og gode spørsmålsformuleringer, fordi det avdekkes usikkerhet om hva slags opplysninger oppdragsgiverne er ute etter.

Det andre spørsmålet er ment å skulle hindre at skjemaet består av flere spørsmål enn nødvendig. Oppdragsgivere har ofte et stort informasjonsbehov som det er viktig å dempe. I forbindelse med omleggingen av skjema 13 var det viktig at det nye skjemaet bare skulle bestå av spørsmål som det var et udiskutabelt behov for. "Kjekt å ha" var ikke et godt nok argument for å få med spørsmål i skjemaet.

Hvilke aktiviteter ble så gjennomført i fase 1?

Prosessen startet ved at deltakerne i Kostra-arbeidsgruppa ble bedt om å skrive et notat der de fortalte hva slags opplysninger de ønsket å samle inn via skjema 13. Deltakerne ble oppfordret til å tenke kreativt og fritt rundt hva slags opplysninger de ønsket. Ønskene måtte være godt forankret innad i organisasjonen deltakerne representerte.

For at notatene skulle bli mest mulig konkrete og fokuserte, ba vi dem besvare fire spørsmål:

1. Avklar hvilke opplysninger dere ønsker å samle inn via skjema 13. Spørsmål som kan hjelpe dere med avklaringen er;
 - Hvilke typer tabeller har dere tenkt å lage?
 - Hva skal tabellene brukes til?
 - Hvorfor ønsker dere disse opplysningene?
2. Har dere forslag til spørsmål som kan strykes i skjema?
3. Har dere forslag til spørsmål som mangler i skjema?

4. Hva skal til for at opplysningene som samles inn via skjema 13 er nyttige for dere?

Bakgrunnen for at oppdragsgiverne ble bedt om å skissere hva slags opplysninger de ønsket å samle inn (skissere svaralternativene), og ikke bare fortelle hvilke spørsmål de ønsket å ha med i skjemaet, er at det erfaringsmessig ofte skjuler seg flere spørsmål i et skjema enn det spørsmålsnummereringen skulle tilsi. Ofte spørres det om flere dimensjoner i ett og samme spørsmål, mens hovedregelen i spørreskjemametodikk er at det bare skal spørres om en ting av gangen. Ved å be deltakerne skissere hvilke opplysninger de ønsket å samle inn, var det lettere å oppdage alle spørsmålsdimensjonene, enn det ville ha vært dersom de bare fortalte hvilke spørsmål de ønsket å ha med i skjemaet.

Den andre hovedaktiviteten i fase 1 var å arrangere en fokusgruppe med deltakerne i arbeidsgruppa. En fokusgruppe er en gruppesamtale hvor hensikten er å få ny kunnskap om et bestemt tema (SSB 2006). I denne sammenheng var hensikten å få kunnskap om hvilke opplysninger organisasjonene ønsket å samle inn via skjema 13. På møtet fikk hver organisasjon anledning til å presentere informasjonsbehovet sitt. Før møtet hadde alle deltakerne i arbeidsgruppa fått tilsendt notatene med informasjonsbehovet til de andre organisasjonene.

Etter møtet ble det laget et møtereferat (vedlegg 1) som viste informasjonsbehovet til organisasjonene. Møtereferatet ble igjen brukt som grunnlagsdokument for et annet saksdokument i fase 3 (Excel-ark med organisasjonenes informasjonsbehov). Det tok lang tid å skrive møtereferatet. Årsaken var at store mengder informasjon måtte bearbeides, og det var viktig å avklare uklarheter underveis. Målet med fase 1 var å kartlegge hvilke opplysninger organisasjonene ønsket å samle inn via skjema 13, og da var det viktig at organisasjonenes ønsker ble riktig forstått.

2.2. Fase 2. Testing av eksisterende skjema

I denne fasen var fokuset rettet mot respondentene, dvs. kommunene.

Hensikten med fase 2 var:

1. å avdekke svakheter og problemer med spørsmålene i eksisterende skjema.
2. å kartlegge om kommunene hadde den informasjonen som ble etterspurt i eksisterende skjema.
3. å få kunnskap om hvordan kommunene organiserte datainnsamlingen på skjema 13.

For å få svar på disse spørsmålene ble det gjennomført to aktiviteter, først en ekspertevaluering, deretter kvalitative samtaler med skjemaansvarlig på skjema 13 i kommunene.

I ekspertevalueringen (vedlegg 2) bruker to spørreskjemametodikere sin erfaring for å avdekke flest mulige svakheter/problemer med spørsmålene i skjemaet. I evalueringen av skjema 13 ble både spørsmålsformuleringer, spørsmålsrekkefølge og visuelt design vurdert. Etter gjennomgangen fikk statistikkansvarlig et notat som beskrev svakheter i eksisterende skjema. Ekspertevalueringen ga nyttig informasjon til de kvalitative samtalene (brukertestene) i fase 2 og til utviklingen av spørsmålene i fase 4.

Det ble gjennomført fem kvalitative samtaler med skjemaansvarlige (på skjema 13) i ulike kommuner. Tre av samtalene var med mellomstore kommuner, mens to var med en liten og en stor kommune. De kvalitative samtalene var en blanding av eksplorerende samtaler og kognitiv kartlegging. En eksplorerende samtale er en samtale med en nøkkelperson, hvor hensikten er å få ny kunnskap om feltet man skal undersøke (SSB 2006). Kognitiv kartlegging er en metode for å avdekke svakheter og problemer med spørsmålene i et skjema (Ibid). Hensikten med de kvalitative samtalene var å få svar på alle de tre spørsmålene ovenfor. For å lage spørreskjemaer som er godt tilpasset respondentene, er det viktig å ha god

kjennskap til feltet man skal undersøke. Denne kunnskapen får man først og fremst ved å snakke med potensielle svarpersoner.

Når det skal gjennomføres kvalitative samtaler er det viktig at det er utarbeidet en god intervjuguide (vedlegg 3). En intervjuguide er en skriftlig kjøreplan for gjennomføring av samtalen, som sørger for at de riktige spørsmålene stilles, og at de stilles i en rekkefølge som virker naturlig på informanten (Ibid). Når samtaletiden er begrenset, er det viktig at samtalerne er godt forberedt.

De kvalitative samtalerne ga nyttig informasjon til fase 3. Prosjektet fikk informasjon om hva slags opplysninger kommunene kunne levere og hvilke spørsmål de hadde problemer med å svare på i det eksisterende skjemaet. For prosjektet var det også nyttig å få opplysninger om hvordan kommunene organiserte innrapporteringen på skjema 13.

2.3. Fase 3. Avklaring av endelig innhold

I fase tre ønsket prosjektet å avklare det endelige innholdet i skjemaet. Med utgangspunkt i hva slags informasjon oppdragsgiverne ønsket å samle inn, og hva slags opplysninger (dokumentasjon) kommunene satt på, var ønsket å "spikre" det endelige innholdet i skjema.

For å avklare innholdet i skjemaet, ble det arrangert et møte med deltakerne i Kostra-arbeidsgruppa på skjema 13. Deltakerne representerte organisasjonene de jobbet for. Det var viktig at deltakernes ønsker var godt forankret innad i egen organisasjon. Hensikten med møtet var at deltakeren skulle diskutere seg fram til hva som skulle være det endelige innholdet i skjemaet. I utgangspunktet var det satt av to hele dager til møtet, men det viste seg nødvendig å utvide med en dag.

Før møtet ble det sendt ut to dokumenter. Det ene var et Excel-ark (vedlegg 4) med to kolonner. Den første kolonnen inneholdt opplysninger om hvilken informasjon oppdragsgiverne ønsket å samle inn via skjema 13 (opplysningene ble samlet inn i fase 1). Den andre kolonnen inneholdt opplysninger om hva slags dokumentasjon kommunene satt på (disse opplysningene ble samlet inn i fase 2). Det siste dokumentet (vedlegg 5) deltakerne fikk tilsendt før møtet, var en oppsummering av hovedfunnene fra de kvalitative samtalerne med skjemaansvarlige på skjema 13 (disse opplysningene ble samlet inn i fase 2).

Den første kolonnen i Excel-arket viste hva slags opplysninger oppdragsgiverne ønsket å samle inn. For å komme fram til det endelige innholdet i skjemaet var organiseringen av diskusjonen nøye gjennomtenkt. Forslagene ble fordelt på spørsmålsgruppene (1, 2, 3 osv) i det eksisterende skjemaet. De viktigste forslagene ble plassert i toppen av hver spørsmålsgruppe. På den måten ble forslagene behandlet etter viktighet, spørsmålsgruppe for spørsmålsgruppe.

Hvert forslag ble behandlet på følgende måte:

1. Forslagstiller fikk presentere forslaget sitt.
2. Forslagstiller ble bedt om å begrunne hvorfor det var viktig å samle inn opplysningene og hva opplysningene skulle brukes til.
3. Spørreskjemametodiker og fagansvarlig på skjema 13 fortalte om erfaringer fra de kvalitative samtalerne og revisjon.
4. Forslaget ble diskutert i plenum.

Etter at et forslag var diskutert, ble det gitt en fargekode. Rødt betydde at forslaget ikke kom inn i nye skjema 13. Gult betydde at forslaget stod på vent for å komme inn i skjemaet, mens grønt betydde at forslaget ble tatt inn i skjemaet. Dersom arbeidsgruppa ikke ble enige om et forslag, hadde KRD og SSB fullmakt til å avgjøre om forslaget skulle med i skjemaet eller ikke. Dette er en generell fullmakt som følger med mandatet til Kostra-arbeidsgruppene.

Fagansvarlig på skjema 13 ledet diskusjonene. Fagansvarlig var den som kjente feltet best og hadde de beste forutsetningene for å lede diskusjonen. Spørreskjemametodiker bistod med spørreskjemametodiske betraktninger og fortalte om erfaringer fra de kvalitative samtale.

Måten møtet ble organisert på var vellykket. Diskusjonene var gode og fokuserte, de tok imidlertid mer tid enn forventet.

Planen for møtet med arbeidsgruppa ligger i vedlegg 6.

Den opprinnelige planen var at det endelige innholdet i skjemaet skulle vedtas i fase 3. Dette viste seg imidlertid vanskelig før i fase 4. Årsaken var at det ble avdekket nye informasjonsbehov i fase 3, noe som gjorde det nødvendig å avklare om kommunene kunne levere opplysninger på de "nye" spørsmålene.

2.4. Fase 4. Operasjonalisering

Hensikten med fase 4 var todelt;

1. undersøke om kommunene kunne levere opplysninger på de nye informasjonsbehovene som ble avdekket i fase 3.
2. operasjonalisere informasjonsbehovet, dvs. å lage en god overgang mellom det oppdragsgiverne ønsker å undersøke og det spørsmålene faktisk måler. Operasjonalisering går ut på å omsette informasjonsbehovet til konkrete spørsmål (Haraldsen, 1999). Spørsmålene bør være enkle og entydige og i et språk som alle svarpersonene forstår.

For å avklare om kommunene kunne levere opplysninger på det nye informasjonsbehovet som ble avdekket i fase 3, ble det gjennomført telefonsamtaler med skjemaansvarlige ute i kommunene, samt studert en god del søknadsskjemaer om kommunal bolig ute på veven.

Etter at det første punktet var avklart, startet arbeidet med å operasjonalisere spørsmålene. Operasjonaliseringen fulgte en iterativ utviklingsprosess, dvs. utvikling og testing av skjema gikk fram og tilbake inntil spørsmålene fungerte etter intensjonen. Metoden som ble brukt for å teste spørsmålsformuleringene var kognitiv kartlegging. Det ble gjennomført i alt åtte tester, fem i første runde og tre i siste runde.

Intervjuguiden som ble brukt i fase 4 ligger i vedlegg 7.

Arbeidet med å operasjonalisere spørsmålene gikk lett. Prosjektet fikk uttelling for å ha gjort en grundig spesifikasjonsprosess i fase 1 og 3.

Etter første runde med brukertester ble det gjennomført et heldagsmøte med deltakerne i Kostra-arbeidsgruppa på skjema 13. På møtet ble det diskutert hva som skulle være det endelige innholdet i skjemaet. Det var ikke tilstrekkelig med tid for å diskutere hele skjemaet, og det var heller ikke tid til flere møter, så KRD og SSB bestemte innholdet på forslagene som ikke ble diskutert på møtet.

3. Hvilke grep er gjort i nye skjema 13?

Nedenfor gjøres det rede for de hovedgrepene som er gjort i nye skjema 13.

For å gjøre framstillingen mest mulig oversiktlig er grepene sortert under overskriftene; spesifisering, spørsmål, tabellspørsmål, veiledning, navigering, struktur og visuelt design.

Det gamle skjemaet ligger i vedlegg 8, mens det nye ligger i vedlegg 9.

3.1. Spesifisering

Spørsmålene i det nye skjemaet har vært gjennom en grundig spesifikasjonsprosess. Oppdragsgiverne ble tvunget til å tenke nøye gjennom:

- hvilke opplysninger ønsker dere å samle inn via skjema 13?
- hva skal opplysningene brukes til?

Resultatet av en grundig spesifikasjonsprosess er at det i det nye skjemaet:

- er fjernet detaljerte spørsmål som kommunene hadde problemer med å svare på.
- bare spørres etter opplysninger som kommunene besitter.

For mer informasjon om hvorfor det er viktig med en god spesifikasjonsprosess, se fase 1 i kapittelet foran.

3.2. Spørsmål

I det gamle skjemaet var spørsmålene formulert med det spørreskjemametodikere kaller ledetekster. Ledetekster er korte kommandoord som skal fortelle svarpersonen hva slags opplysninger som ønskes i spørsmålet, eksempelvis ”Navn skjemaansvarlig” eller ”Antall utleide/bebodde boliger pr 31.12.”. I det nye skjemaet er ledetekster erstattet med spørsmålsformuleringer. Det gjør at spørsmålene blir mer forståelige og entydige, samtidig som de blir høfligere.

I det gamle skjemaet var språket formelt og akademisk. I det nye skjemaet er det tilstrebet et enklere og mer personlig språk.

I det gamle skjemaet var det en del spørsmål som ikke ble stilt i spørsmålene, de ble stilt i overskrifter eller i den separate veiledningen¹. Spørsmålene er det viktigste informasjonselementet i spørreskjemaer, og det er viktig at all relevant informasjon står der. Det skal være unødvendig for svarpersonene å måtte lete andre steder enn i spørsmålene for å forstå dem.

En del av spørsmålene i det gamle skjemaet var tvetydige. Dette skyldtes flere forhold, men en viktig forklaring var at spørsmålene spurte etter flere ting i ett og samme spørsmål. Hovedregelen i spørreskjemametodikk er at det bare skal spørres om en ting (dimensjon) av gangen. Dette er gjort gjeldende i det nye skjemaet.

I det gamle skjemaet var det en del uklare definisjoner av sentrale boligbegreper. De kvalitative samtalene viste at kommunene ofte praktiserer et eget ”stammespråk” og at forståelsen av sentrale boligbegreper varierte fra kommune til kommune. I det nye skjemaet er det derfor forsøkt laget enkle og entydige boligbegreper. Målet er å etablere en felles terminologi omkring kommunale boliger og at denne skal erstatte de ulike ”stammespråkene” ute i kommunene.

I det gamle skjemaet var mange av avgrensningene i spørsmålene uklare, dvs. de var uklare på hva som skulle regnes med og hva som ikke skulle regnes med. Spørsmålet ”Antall husstander på venteliste pr. 31.12” er et eksempel på dette. Her er begrepet venteliste uklart definert, og det er uklart hvem som skal telles med, og hvem som ikke skal det. I det nye skjemaet er spørsmålet klarere. Her er det bare personer som står på venteliste i tråd med den praksisen som forvaltningsloven krever som skal telles med.

I det nye skjemaet er det utstrakt bruk av det spørreskjemametodikere kaller ”mellomtekster”. Dette er tekster som skaper gode overganger og som gjør svarpersonene oppmerksomme på at nå følger et nytt tema. Mellomtekster står som regel foran temaoverskrifter, men de kan også stå mellom spørsmål i et tema

¹ Se for eksempel spørsmålet ”Antall kommunalt disponerte boliger” i spørsmålsgruppe 2 i det gamle skjemaet. Her må man kikke i overskriften (Antall kommunalt disponerte boliger per 31.12) for å forstå at det dreier seg om antall kommunalt disponerte boliger pr. 31.12.

(spørsmålsgruppe). Et eksempel på bruk av mellomtekst er mellom spørsmål 21 og 22 i det nye skjemaet;

”Kommunen kan også endre antall utleieboliger ved å bygge om boligene. Nedenfor følger noen spørsmål om sammenslåing og oppdeling av kommunale utleieboliger”.

I det gamle skjemaet hadde enkelte spørsmål fotnoter. I det nye skjemaet er disse fjernet. Bakgrunnen er at all relevant informasjon bør stå synlig i tilknytning til spørsmålene. Fotnoter kan lett overses.

3.3. Tabellspørsmål

Det gamle skjemaet besto av mange tabellspørsmål. I det nye skjemaet er tabellspørsmålene brutt ned til enkeltspørsmål. Don Dillman (2009), som regnes som en av verdens fremste spørreskjemametodikere, anbefaler at det i minst mulig grad bør brukes tabellspørsmål i spørreskjemaer. Han begrunner det med to forhold:

- Det krever mer av svarpersonene, rent leseteknisk, å se relasjonen mellom informasjonselementer i rad og kolonne enn det gjør å svare på enkeltspørsmål.
- Det er ofte uklart hvordan man skal navigere i tabellspørsmål.

Bakgrunnen for at tabellspørsmålene i det gamle skjemaet er brutt ned til enkeltspørsmål er foruten Dillmans argumenter:

- Det er liten plass til hjelpetekst i tabellspørsmål. Dette gjør at man ofte blir tvunget til å plassere viktig informasjon i informasjonsikoner eller separat veiledning. Dette gjør at en del svarpersoner trolig går glipp av informasjon som er viktig for at de skal tolke spørsmålene slik vi ønsker.
- Spørsmål som kun er formulert som svaralternativ blir synliggjort. Spørsmålsgruppe 5 i det gamle skjemaet er ett eksempel. Her er bare brukergruppene (svaralternativene) synlige, mens selve spørsmålene mangler, for eksempel ”Hvor mange av disse var bevegelseshemmet/fysisk funksjonshemmet?”.
- Problemet med å tolke tomme celler unngås. I det gamle skjemaet var det uklart hva tomme celler betydde. Betydde det at spørsmålet var oversett (missing) eller betydde det 0? I det nye skjemaet kan svarpersonene svare ”ingen” dersom svaret er 0, dermed blir det enklere å tolke tomme celler/svarfelt.

Selv om spørreskjemametodikere anbefaler at man i minst mulig grad bør bruke tabellspørsmål, er det noen sammenhenger hvor det er fornuftig å bruke dem, for eksempel når det er viktig å se sammenhengen i de opplysningene som skal rapporteres (eksempelvis regnskapsstatistikk) eller når informasjonskilden også foreligger som tabell (regneark).

3.4. Veiledning

I det gamle skjemaet fulgte det med en separat veiledning. Veiledningen var svært omfattende, ni sider tettpakket med informasjon. Veiledningen inneholdt langt mer informasjon enn det som var nødvendig. I tillegg til at veiledningen var omfattende, var strukturen uklar og stoffet ble presentert i et tungt akademisk språk. I det nye skjemaet er veiledningen redusert til det som er absolutt nødvendig, veiledningen har en logisk struktur og språket er enklere og mer personlig.

I tillegg til å fjerne all overflødig informasjon i veiledningen, er veiledningen bakt inn i spørsmålene som hjelpetekst. I spørreskjemametodikk anbefales det at veiledning/hjelpetekst bør stå der det er behov for den, dvs. synlig i tilknytning til spørsmålene. Dersom viktig veiledning plasseres i en separat veiledning, informasjonsikoner, eller andre steder i skjemaet, er det grunn til å tro at en del svarpersoner ikke leser veiledningen. Dermed har de andre forutsetninger for å svare på

spørsmålene enn de som leser dem. Kravet om en standardisert intervjusituasjon blir dermed ikke oppfylt. I spørreskjemametodikk er det et krav at alle svarpersoner skal eksponeres for den samme informasjonen, i den samme rekkefølgen og at informasjonen skal leses på samme måte.

Referansen mellom spørsmål og separat veiledning var uklar i det gamle skjemaet. Årsaken var at veiledningen ikke refererte til spørsmål, bare til spørsmålsgruppe. Spørsmålsgruppene kunne bestå av mange spørsmål, derfor kunne det være vanskelig å finne informasjon om det spørsmålet man ønsket utdypende informasjon om. I det nye skjemaet er problemet løst ved at all relevant informasjon står i tilknytning til spørsmålene.

3.5. Navigering

Navigeringssystemet i det gamle skjemaet var ikke tilfredsstillende. I skjemaet var overskriftene (spørsmålsgruppene) nummererte, mens spørsmålene manglet nummerering. I det nye skjemaet er alle spørsmålene nummerert med hele tall (1, 2, 3, 4 osv...), mens nummereringen av overskrifter er fjernet. Fordelen med å nummerere spørsmålene, er at det gjør det enklere for svarpersonene å navigere korrekt og effektivt gjennom hele skjemaet.

I det gamle skjemaet fantes to ulike navigeringssystemer; det var 1) "utgråing" av spørsmål som ikke skulle besvares og 2) instruks om hvordan svarpersonen skulle hoppe. Instruksen stod i tilknytning til spørsmålene (se for eksempel instruks ved spørsmålsgruppe 9 i det gamle skjemaet). I spørreskjemametodikk anbefales det å ha ett navigeringssystem. I dagens kostra-løsning hopper man automatisk til neste relevante spørsmål. Det er ikke helt riktig å si at man hopper automatisk. Dersom neste relevante spørsmål er flere skjermbilder frem, må svarpersonen bruke nesteknappen for å komme til det neste relevante spørsmålet. Dersom hoppet skjer innenfor ett og samme skjermbilde, skjer imidlertid hoppet automatisk. For at dagens hoppsystem skal fungere tilfredsstillende, kreves utstrakt bruk av filter-spørsmål. Da unngår man at svarpersonene får spørsmål de egentlig ikke skal svare på (eksempelvis spørsmål om "bydeler" og "bydelsnummer" i spørsmålsgruppe 1 i det gamle skjema, eller spørsmålet "Oppgi årstallet for den siste kartleggingen" i spørsmålsgruppe 9 i det gamle skjemaet).

3.6. Struktur

Spørsmålsflyten (rekkefølgen på spørsmålene) er mer logisk i det nye skjemaet enn i det gamle skjemaet. Særlig har rekkefølgen innenfor spørsmålsgruppene (temaene) blitt bedre.

3.7. Visuell design

Lenge trodde man det først og fremst var spørsmålsformuleringer som avgjorde hvordan respondenter tolker spørsmål. I de senere år er man blitt mer oppmerksom på at også visuell utforming påvirker respondentenes forståelse av spørsmål. I moderne skjemaformgivning betraktes visuelle virkemidler som et eget språk (visuelt språk), som sammen med spørsmålsformuleringene (verbalt språk) formidler spørsmålsinnholdet. For å lage gode spørsmål må det verbale og det visuelle språket formidle samme budskap.

Selvadministrerte undersøkelser (web- og papirskjemaer) skiller seg fra telefon- og besøksundersøkelser ved at svarpersonene, i tillegg til et verbalt språk, er eksponert for et visuelt språk. I telefon- og besøksundersøkelser er svarpersonene bare eksponert for et verbalt språk. I telefon- og besøksundersøkelser trenger svarpersonene bare å forholde seg til det de hører, og det er intervjueren som styrer samtalen. Det er intervjueren som styrer hvilke spørsmål som blir stilt, i hvilken rekkefølge de blir presentert, og hvordan spørsmålene blir lest opp. I selvadministrerte undersøkelser er det annerledes. Her er det ingen intervjuer som styrer

informasjonen svarpersonene får. Svarpersonene må selv forholde seg til informasjonen i skjemaet. Det er imidlertid ikke slik at web- og papirskjemaer er uten styring. I web- og papirskjemaer har visuell design tatt over intervjuerens oppgave, dvs. visuell design skal styre hvilke spørsmål svarpersonene får, i hvilken rekkefølge spørsmålene stilles og hvordan svarpersonene leser spørsmålene.

I det gamle skjemaet finnes mange eksempler på at det verbale- og visuelle språket ikke formidler samme budskap². I det meste av skjemaet var for eksempel spørsmålene i vanlig skrift (ufet), mens de burde ha vært i fet skrift. Vi ønsker at svarpersonene skal lese spørsmålene før hjelpetekst og svaralternativer. Spørsmålene bør derfor være i fet skrift, mens hjelpetekst og svaralternativer bør være i vanlig skrift (ufet). På den måten signaliseres det at spørsmålet er det viktigste informasjonselementet og at det skal leses først.

Et annet eksempel var spørsmålet ”Antall husstander som har benyttet et midlertidig botilbud i løpet av året” i spørsmålsgruppe 5. Slik spørsmålet var plassert så det ut som et underspørsmål av hovedspørsmålet ”Antall midlertidige opphold i alt, fordelt etter varighet”. Det er det imidlertid ikke. Det er et selvstendig spørsmål som burde ha stått for seg selv.

I det nye skjemaet er det forsøkt etablert et godt samspill mellom det verbale og det visuelle språket. Videre, de visuelle virkemidlene brukes på en konsekvent måte gjennom hele skjemaet. Hensikten er å skape gjenkjennelse og forutsigbarhet hos svarpersonene. Ønsket er å lære svarpersonene hvordan de ulike skjemaelementene (spørsmål, hjelpetekster, svaretiketter, svarfelter osv.) ser ut, og hvordan de skal navigere seg gjennom skjemaet.

4. Erfaringer fra samarbeidet mellom statistikkansvarlig og spørreskjemametodiker

I Kostra er det som regel statistikkansvarlige som utvikler skjemaene. Spørreskjemametodikere opplever ofte at de statistikkansvarlige er svært kompetente på fagfeltet sitt, men de mangler den mer spørreskjemametodiske kompetansen. Dette gjør at mange av skjemaene i Kostra har et vesentlig forbedringspotensiale. Et annet forhold som bidrar til å svekke kvaliteten på skjemaene, er at det ofte er nytilsatte som får ansvaret for å utforme skjemaene. Skjemaene blir riktignok til i et samarbeid med mer erfarne på fagseksjonen, men ofte blir nytilsatte sittende igjen med mye av utviklingsarbeidet selv.

På ”nye skjema 13” har vi forsøkt å forene fagkunnskap med spørreskjema-metodisk kompetanse. Samarbeidet har vært fruktbart. Skjemaet har blitt atskillig bedre og vi har lært mye av hverandre. Samarbeidet har vist at vi besitter kunnskap som utfyller hverandre godt. Statistikkansvarlig har god innsikt i fagfeltet, mens spørreskjemametodiker har kunnskap om hvordan skjemaautviklingsprosessen bør gjennomføres, samt kunnskap om hvordan man lager skjemaer som er godt tilpasset svarpersonene.

Hva har statistikkansvarlig og spørreskjemametodikker lært av hverandre?

Spørreskjemametodiker har i tillegg til å ha fått innsikt i et nytt fagfelt, fått innsikt i hele statistikkproduksjonen, fra skjemaautvikling til publisering. Normalt jobber en spørreskjemametodiker i SSB bare med skjemaautvikling, og ofte bare den siste fasen av skjemaautviklingen (operasjonaliseringsfasen). I tillegg har spørreskjemametodiker fått større innsikt i samarbeidet med de mange aktørene som statistikkansvarlig må forholde seg til (oppdragsgivere, statistikkbrukere, forordninger, rundskriv fra departementer osv.). Statistikkansvarlig har på sin side fått mer

² Det gamle skjemaet ligger i vedlegg 8.

kunnskap om viktigheten av å formidle spørsmålene på en enkel og intuitiv måte og viktigheten av å teste spørsmålene før skjemaet tas i bruk.

Hva er viktig lærdom fra samarbeidet?

Det er viktig at statistikkansvarlig og spørreskjemametodiker jobber tett sammen gjennom hele skjemautviklingsprosessen. Da utviklingsprosessen ble planlagt, ble det antatt at statistikkansvarlig ville inneha en mer perifer rolle i utviklingsarbeidet etter fase 1. Dette var en antakelse som viste seg å være feil. Statistikkansvarlig er den som kjenner fagfeltet best og denne kunnskapen var viktig gjennom hele skjemautviklingsprosessen.

Det er viktig å være kompromissvillig. I det store og hele har statistikkansvarlig og spørreskjemametodiker vært enige om utviklingsprosessen, men det har vært enkelte "faser" hvor det har vært nødvendig å inngå kompromisser. Det gjaldt for eksempel da det endelige innholdet i skjemaet skulle bestemmes i fase 4. Spørreskjemametodiker ønsket å utfordre oppdragsgiverne ytterligere på hvorfor enkelte opplysninger skulle samles inn. En del av ønskene virket ikke å være godt nok begrunnet og datakvaliteten på enkelte spørsmål ville ikke bli tilfredsstillende. Spørreskjemametodiker forsto samtidig at statistikkansvarlig var under press fra enkelte oppdragsgivere for å samle inn disse opplysningene.

For å oppsummere hva slags kompetanse en spørreskjemametodiker kan bistå med, gis en kort opplisting nedenfor:

1. Hjelp oppdragsgivere med å spesifisere informasjonsbehovet sitt. Teknikker som kan benyttes er; eksplorerende samtaler, fokusgrupper, samt grundige studier av eksisterende skjema.
2. Sørge for at skjemaet har en logisk spørsmålsrekkefølge og et navigeringssystem som fungerer.
3. Bistå med å operasjonalisere spørsmålene i skjema.
4. Sørge for at det verbale- og visuelle språket formidler samme budskap.
5. Forberede, gjennomføre og analysere brukertester (fokusgrupper, eksplorerende samtaler, kognitiv kartlegging og brukervennlighetstester).

5. Kunne skjemautviklingsprosessen vært forenklet?

Prosjektet hadde, som nevnt i kapittel 2, godt med ressurser. Det gjorde det mulig å gjennomføre en grundig skjemautviklingsprosess. Det er dessverre få skjemautviklingsprosjekter som opplever å ha samme ressurstilgang som vi hadde. Et betimelig spørsmål er derfor: Kunne prosjektet ha brukt færre ressurser uten at det ville ha gått ut over skjemakvaliteten?

Svaret på dette spørsmålet er i hovedsak nei. Spørreskjemametodisk forskning viser at det å lage gode spørreskjemaer krever god planlegging og mye ressurser (Couper 2008, Dillman et al. 2009, Groves et al. 2009). Prosjektet vårt bekrefter dette synet.

I prosjektet er det brukt mye ressurser på å spesifisere informasjonsbehovet (fase 1) og få grundig kjennskap til feltet som skal undersøkes (fase 2). Videre er det brukt ressurser på å teste forslag til nye spørsmålsformuleringer (fase 4). Dersom prosjektet hadde hatt knapt med utviklingsressurser, ville antagelig disse delene av prosjektet blitt nedprioritert. Etter prosjektets oppfatning er det summen av disse aktivitetene som har bidratt til å heve kvaliteten på det endelige skjemaet. Se kapittel 2 for en nærmere begrunnelse av hvorfor disse aktivitetene er viktige.

I ettertid er det klart at noen aktiviteter kunne ha vært nedprioritert uten at det nødvendigvis ville ha forringet skjemakvaliteten. Slike ting er imidlertid vanskelig å vite før prosessen er ferdig. Hva kunne ha vært gjort enklere?

Mindre ressurser kunne ha blitt brukt på å dokumentere brukertestene i fase fire. I denne fasen hadde prosjektet tilstrekkelig kunnskap om temaet til at funnene kunne ha vært dokumentert enklere og kjappere.

Et annet tiltak som kunne ha redusert tidsbruken noe, er en mer restriktiv linje med hensyn til hvilke spørsmål som ble tatt inn i skjemaet. For å kompromisse med oppdragsgiverne ble det godtatt at enkelte spørsmål som brukertestene indikerte at kommunene hadde problemer med å svare på, kom med i skjemaet. Det er derfor brukt ressurser på å utforme og teste en del spørsmål som mest sannsynlig ikke vil gi tilfredsstillende datakvalitet. Dette er tid som kunne ha vært spart.

Prosjektet håper andre skjema utviklingsprosjekter kan spare tid på planlegging ved å se hvordan vi har gjennomført skjema utviklingsprosessen. Intervjuguider og andre viktige dokumenter ligger i vedleggene.

6. Hvordan måle datakvalitet i skjema 13?

Hensikten med å lage en ny versjon av skjema 13 er selvfølgelig å lage et skjema som er lettere å besvare på en korrekt måte. Har vi lyktes, vil vi spare kommunene for unødvendig tidsbruk og oss selv for opprettingsarbeid (revisjon). I tillegg blir datakvaliteten bedre. I dette kapitlet vil vi gi noen tips for hva man kan se etter for å vurdere hvor godt vi har lyktes med arbeidet. Tipsene kan selvsagt også brukes for å vurdere kvaliteten på data som blir samlet inn med andre skjema.

Kvalitet i datainnsamlinger defineres som fravær av feil. Desto færre feil en finner, desto bedre er kvaliteten. Denne indirekte formen for kvalitetsvurdering er strengere enn en mer direkte tilnærmingssmåte. Rene kvalitetsdokumentasjoner har lett for å tippe over til å bli ”reklamebrosjyrer”.

I det europeiske statistiske system, ESS, er det listet opp åtte kvalitetsindikatorer i statistikkproduksjon. Det er relevans, nøyaktighet, aktualitet, punktlighet, tilgjengelighet, tydelighet, sammenliknbarhet og sammenheng. Flere av disse, og da først og fremst nøyaktighet (accuracy) kan videre deles opp i flere komponenter. Det er viktig å presisere at dette kapitlet handler om ett element i en del av statistikkproduksjonen; spørreskjemaet som brukes i datainnsamlingen. Ikke alle kvalitetsindikatorer i det europeiske statistiske system er like relevante i forhold til en slik begrenset kvalitetsvurdering. Dessuten vil vi begrense oss ytterligere til de kvalitetsaspektene som vi anser som de viktigste.

Datainnsamlingen i Kostra henter opplysninger fra alle kommuner i Norge. Dette er derfor ikke en utvalgsundersøkelse, men en totaltelling. En av feilkildene i vanlige spørreundersøkelser er usikkerheten knyttet til utvalget av rapporteringsenheter; den såkalte utvalgsvariansen. Denne typen feilkilder har vi ikke i kostrarapporteringen. Vi behøver derfor bare å konsentrere oss om andre feilkilder, men mange av disse feilkildene er dessverre ofte både alvorlige og vanskelige å måle. De mest alvorlige er spesifikasjonsfeil, frafallsfeil og målefeil. I tillegg kommer feilene vi kan gjøre etter at dataene er samlet inn, under revisjon og i statistikkproduksjonen. Disse feilkildene vil vi imidlertid ikke omtale her.

6.1. På sporet av spesifikasjonsfeil

Spesifikasjonsfeil er feil vi gjør i kommunikasjonen med oppdragsgiverne for undersøkelsen. I denne kommunikasjonen kan det enten hende at vi har misforstått hvilke typer opplysninger oppdragsgiverne er ute etter, eller hvilke enheter opplysningene skal hentes fra. Som vi har gjort rede for tidligere i rapporten, ble det brukt en god del tid på å klargjøre hva slags opplysninger de aktuelle statistikkbrukerne var ute etter og hvor denne informasjonen finnes i kommunene. Gjør vi feil i denne fasen, blir utgangspunktet for datainnsamlingen feil, og da hjelper det lite hvor godt spørreskjemaet og veiledningen som følger med er formulert og utformet.

Det er ikke lett å oppdage spesifikasjonsfeil, men et første steg kan være å be de som skal bruke dataene om å sjekke om leveringen oppfyller deres informasjonsbehov eller ikke. Avdeling 800 har utviklet et standard evalueringsskjema for datainnsamlingskunder. Det er det første spørsmålet i dette skjemaet som er mest relevant i denne sammenheng:

Kundeevaluering

Oppdrag

Formål

1. I hvilken grad oppfylte leveransen fra Avdeling for datafangst formålet med oppdraget?

☐ Oppfylte formålet på alle punkter
☐ Oppfylte formålet på de fleste punkter
☐ Hadde mangler på en god del punkter
☐ Oppfylte ikke formålet med oppdraget

Vennligst begrunn svaret:

Hele evalueringsskjemaet, som bare består av tre spørsmål, er gjengitt i vedlegg 10.

6.2. Tre former for frafall

Frafallsfeil og målefeil, som er de to andre hovedkildene til feil, oppstår i kommunikasjonen med svarpersonene. I tilfellet med skjema 13 foregår denne kommunikasjonen ved hjelp av et skjema med spørsmål og hjelpetekster som først skjemaansvarlig og deretter de som bidrar med informasjon må lese og forstå på egenhånd; det vi gjerne kaller en selvadministrert undersøkelse. I likhet med de andre kostraskjemaene skal skjema 13 fortinnnsvis besvares elektronisk. I tillegg til å forstå spørsmålene må svarpersonene derfor også mestre teknikken. Vær derfor klar over at årsakene til frafall og andre problemer både kan være innholdet i kostraskjemaet og selve kostraløsningen.

Vi skiller mellom to typer frafall. Enhetsfracfall er når vi mangler alle opplysningene fra en enhet; i dette tilfellet fra en kommune. Partielt frafall er når vi har noen, men ikke alle svarene vi har bedt om. I dette tilfellet kan det være to typer partielt frafall. Det enkleste å oppdage er at ikke alle spørsmålene som skal besvares, er besvart. Men i tillegg kan det mangle opplysninger fra noen av informasjonskildene. Da vil altså de aktuelle spørsmålene være besvart, men inneholde ufullstendige opplysninger. Denne typen partielt frafall vil være spesielt vanskelig å oppdage dersom svarpersonene har fylt ut delsummer, basert på de opplysningene de har, og deretter summert opp til en total; dvs. at de har fylt ut svarfeltene i motsatt rekkefølge av hva skjemaet legger opp til. Så sant de da ikke har regnet feil, vil totalen alltid stemme selv om svarpersonene har utelatt data fra enkelte informasjonskilder. Det er mange spørsmål i skjemaet hvor svarpersonen skal angi en total og deretter fordele den på underposter. Dersom det blir aktuelt å samle inn prosessdata i Kostra, bør en absolutt kartlegge i hvilken rekkefølge disse spørsmålene fylles ut. Alternativet er å foreta stikkprøvekontroller.

I og med at det er oppgaveplikt, vil enhetsfracfallet i undersøkelsen være lavt. Derfor vil ikke enhetsfracfallet fortelle noe særlig om hvorvidt skjemaet var lett eller vanskelig å besvare, eller være noen god indikator på den endelige kvaliteten. Likevel kan det være nyttig å følge med på hvor raskt svarene kommer inn, og enda mer på hvor mye ressurser som kreves for å purre på kommuner for å få dem til å levere. Kommuner som svarer sent bør kontaktes for å få vite om det er tekniske problemer eller problemer med bestemte spørsmål som hindrer dem i å svare så raskt som ønskelig. Henvendelser fra kommunene i løpet av datainnsamlingen bør også loggføres. Vær imidlertid klar over at de som tar kontakt med SSB neppe gir noe representativt bilde av hvor lett eller vanskelig det er å fylle ut skjema 13.

En av begrunnelsene for å forbedre skjema 13 var at det var mange ubesvarte spørsmål i det gamle skjemaet. En kvalitetstest vil derfor være å sammenligne svarprosenten på slike problemspørsmål fra det gamle skjemaet med svarprosenten i den nye versjonen. Men et viktigere kvalitetsproblem synes å være at en tidligere ikke visste om svaralternativet 0 betydde at man ikke hadde den tjenesten det ble

spurt om eller om man hadde tjenesten, men ingen brukere. Et eksempel er spørsmålet om antall husstander som hadde fått tilsagn, men sto på venteliste for å få tildelt kommunal bolig (se siste delspørsmål i spørsmål 5 i det gamle skjemaet). Svaralternativet 0 kunne her både bety at man ikke hadde etablert slike ventelister eller at man hadde ventelister, men at det for tiden ikke var noen husstander som ventet på å få tildelt en bolig. I det første tilfellet har ikke kommunen oppfylt sine forpliktelser. I det andre tilfellet er de spesielt raske med å tildele boliger til de som har fått tilsagn. I det nye skjemaet er dette spørsmålet splittet opp i et filterspørsmål som kartlegger om kommunen har ventelister for de som har fått tilsagn og et oppfølgingsspørsmål til de som har ventelister om hvor mange som venter (spørsmål 36 og 37). I spørsmål 37 og flere liknende spørsmål er det dessuten laget et en egen avkryssingsboks for "Ingen". Hensikten er å sikre seg mot at de som burde svare 0, unnlater å svare noe som helst, og at det dermed oppstår uklarhet om hva blanke svar betyr.

Dersom en sammenlikner svaret på det nye filterspørsmålet med svarene og tolkningene som tidligere ble gitt av hva 0 betydde i det gamle skjemaet, vil en få et inntrykk av hvor alvorlig den tidligere sammenblandingen av kommuner uten venteliste og kommuner med tomme ventelister har vært. Videre bør en gå gjennom det nye skjemaet for se hvor godt eller dårlig løsningen med en avkryssingsboks for "Ingen" har fungert.

6.3. Skjulte konsistensproblemer

Målefeil er feil i de opplysningene som innhentes. Feilen kan enten bestå i at spørsmålene misforstås slik at svarpersonene egentlig svarer på et annet spørsmål enn de vi tror vi stiller. Svarene er med andre ord ikke gyldige og vi har et såkalt validitetsproblem. Den andre hovedtypen målefeil er når spørsmålene er forstått på riktig måte, men svarene likevel er upresise. Da har vi et reliabilitetsproblem. Svarene er ikke til å stole på.

Den vanlige måten å avdekke validitetsproblem på er å sammenligne svarene på spørsmål som bør henge sammen på en logisk måte. Eksempel på slike sammenhenger er at...

Summen av spm. 10, 11 og 12 skal være lik verdien i spm. 9.
Verdien i spm. 13 må være mindre enn eller lik verdien i spm. 9.
Verdien i spm. 14 må være mindre enn eller lik verdien i spm. 10.
Verdien i spm. 15 må være mindre enn eller lik verdien i spm. 11.
Verdien i spm. 16 må være mindre enn eller lik verdien i spm. 12.
Summen av spm. 14, 15 og 16 må være mindre enn eller lik verdien i spm. 9.
Summen av svaralternativene i spm. 34 og verdien i spm. 35 skal være lik verdien i spm. 33.
Summen av svaralternativene i spm 38 skal være lik verdien oppgitt i spm. 37.

Det er imidlertid lagt inn såkalte myke kontroller i skjemaet som advarer svarpersoner som har svart på en inkonsistent måte. Et av problemene med slike kontroller er at vi ikke vet om svarene er konsistente fordi skjemaet har fungert bra eller om svarpersonen har rettet opp inkonsistente svar etter å ha fått en feilmelding. Aktiviserte feilmeldinger i elektroniske skjema kan registreres automatisk, men det er dessverre ikke gjort i kostraskjemaet. Derfor må vi nøye oss med nest beste metode, som er å spørre de som har svart på skjemaet hvor lett eller vanskelig det var å fylle ut. Vi foreslår å bruke standardspørsmålene om oppgavebyrde for dette formålet. Spørresekvensen ser slik ut:

Nå følger noen spørsmål om hvor lett eller tungt det var å finne fram nødvendig informasjon og fylle ut dette spørreskjemaet. Svarene på disse spørsmålene skal brukes til å forbedre skjemaet.

1. Omtrent hvor lang tid tror du det tok alt i alt å samle inn nødvendig informasjon for å få fylt ut skjemaet? Vi tenker da på total tid for alle personer som deltok i arbeidet med å finne fram informasjon.

timer minutter ☐ Brukte ikke tid på dette

2. Omtrent hvor lang tid brukte du på selve skjemautfyllingen?

timer minutter

3. Syntes du det var lett eller tungt å fylle ut spørreskjemaet?

- ☐ Svært lett
- ☐ Ganske lett
- ☐ Verken lett eller tungt
- ☐ Ganske tungt
- ☐ Svært tungt

4. Hvilke forhold bidro til å gjøre skjemaet tungt å fylle ut? Du kan sette flere kryss.

- ☐ Mange spørsmål
- ☐ Uryddig oppsett som gjorde skjemaet tungt å lese
- ☐ Måtte ha hjelp for å finne fram nødvendig informasjon
- ☐ Måtte vente på informasjon som forelå på forskjellige tidspunkt
- ☐ Vanskeligheter med å finne ut hvordan webskjemaet fungerte
- ☐ Funksjoner i webskjemaet fungerte ikke som de skulle
- ☐ Vanskelige eller tidkrevende beregninger i tilknytning til spørsmål
- ☐ Informasjon foretaket eller virksomheten har, passet ikke i forhold til hva det ble spurt om
- ☐ Vanskeligheter med å avgjøre hvilket svaralternativ eller svar som var det rette
- ☐ Uklare begreper og begrepsforklaringer
- ☐ Andre årsaker. Vennligst spesifiser:

5. Dersom du har kommentarer til skjemaet, kan du skrive det her?

Det er særlig svarene på spørsmål 4 i dette spørsmålssettet som er relevant i denne sammenheng. Svaralternativene i dette spørsmålet kan også utvides med alternativer som er spesielt relevante for skjema 13. For eksempel går det an å inkludere et svaralternativ som tilkjenner at det var vanskelig å vite om opplysningene var fullstendige. Spørsmålene kan enten hektes på kostraskjemaet eller stilles til et utvalg kommuner i ettertid; enten i form av et eget selvutfyllingsskjema eller ved hjelp av telefonintervju. Stilles det som telefonintervju må svaralternativene i spørsmål 13 og 14 innarbeides i spørsmålsformuleringer.

Både kundedevalueringsskjemaet som ble foreslått i avsnittet om spesifikasjonsfeil og dette skjemaet om oppgavebyrde er såpass generelle at det vil være behov for å følge opp noen av de som ikke er fornøyd eller som har hatt problemer ved hjelp av mer detaljerte spørsmål til den enkelte. Det er et generelt fenomen at kvantitative kartlegginger med standardskjema kan identifisere hvor omfattende problemene er,

men ikke i detalj hva de består i. For å finne mer ut av hva problemene består i er det nødvendig å kombinere kvantitative og kvalitative teknikker (se håndbok 87).

6.4. Konsistens over tid

Mens logiske konsistenskontroller brukes for å avdekke validitetsproblem, brukes svarene på samme spørsmål gitt på ulike tidspunkt til å avdekke eventuelle reliabilitetsproblemer. Det ideelle er å gjenta noen av spørsmålene så kort tid etter at de ble stilt første gang at vi må kunne forvente omtrent samme svar som tidligere, men likevel så lang tid etter første måling at de som svarer andre gang ikke husker og eventuelt bare kopierer forrige svar. Et alternativ som er spesielt aktuelt i undersøkelser i Kostra, vil være å stille noen av nøkkelspørsmålene til andre enn de som svarte første gang.

Dersom en ikke har anledning til å gjennomføre en oppfølgingsundersøkelse, er et alternativ å vente til neste kostramåling og forsøke å ta hensyn til at situasjonen i kommunene kan være en del endret siden forrige år.

Vær oppmerksom på at årsaken til manglende konsistens over tid enten kan være at spørsmålene besvares på en upresis måte eller at opplysninger fra underenheter mangler i det ene tilfellet, men er tatt med i det andre. Eller sagt på en annen måte; årsaken til at svarene er upresise kan enten henge sammen med målefeil eller med partielt frafall.

7. Videre lesning

For en rask innføring i spørreskjemametodikk og skjema utvikling anbefaler vi:

Ti tips for skjemasnekkere. Tipsene er utarbeidet av seniorrådgiver Gustav Haraldsen og ligger på; <http://www.ssb.no/omssb/skjema.html>

Statistisk sentralbyrå (2006). *Praktisk brukertesting*. Statistisk sentralbyrås håndbøker nr. 87.

Statistisk sentralbyrå (2006). *Retningslinjer for visuell utforming av spørreskjemaer*. Statistisk sentralbyrås håndbøker nr. 88.

For en utførlig innføring i spørreskjemametodikk anbefaler vi:

Dillman, D., Smyth, J & Leah, C. 2009. *Internet, mail and mixed-mode surveys: the tailored design method*. 3. utg. Hoboken, John Wiley.

Haraldsen, G. (1999). *Spørreskjemametodikk- etter kokebokmetoden*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.

Groves, R. et.al. (2009). *Survey methodology*. Hoboken, John Wiley

De Leeuw, E., Hox, J. & Dillman, D. (2007). *International Handbook of Survey Methodology*. New York, Lawrence Erlbaum Associates, Taylor & Francis Group.

Couper, M. (2008). *Designing effective web surveys*. Cambridge, Cambridge University press.

8. Litteraturliste

Couper, M. (2008). *Designing effective web surveys*. Cambridge, Cambridge University press.

Dillman, D., Smyth, J & Leah, C. 2009. *Internet, mail and mixed-mode surveys: the tailored design method*. 3. utg. Hoboken, John Wiley.

Groves, R...et.al. (2009). *Survey methodology*. Hoboken, John Wiley

Haraldsen, G. (1999). *Spørreskjemametodikk- etter kokebokmetoden*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.

Statistisk sentralbyrå (2006). *Praktisk brukertesting*. Statistisk sentralbyrås håndbøker nr. 87.

Statistisk sentralbyrå (2006). *Retningslinjer for visuell utforming av spørreskjemaer*. Statistisk sentralbyrås håndbøker nr. 88.

Vedlegg 1.**Referat fra møte med arbeidsgruppa skjema 13, 28. januar 2008. (Referatet inneholder opplysninger om oppdragsgivernes informasjonsbehov, sak 3)****Deltakere:**

Agnes Aall Ritland, Boligavdelingen i KRD
Jonina Hermannsdottir, Boligavdelingen i KRD
Arild Kormeseth, Kommunalavdelingen i KRD,
Aud Kristiansen, KS og Ski kommune,
Atle Kristiansen, KS og Skien kommune,
John S. Schistad, KBL og Trondheim kommune,
Laila Nystad, KBL og Oslo kommune
Liv Kristensen, Utviklingsseksjonen, Strategikontoret, Husbanken,
Tanja Helen Auren, Boligsosial seksjon, Region øst, Husbanken
Tuan Anh Ngu, Rapporterings- og analyseseksjonen, Strategikontoret, Husbanken
Tonje Houg, avd. for kommunale velferdstjenester, Sosial- og helsedirektoratet
Else Bredeli, seksjon for helsestatistikk, SSB
Andreas Hedum, seksjon for helsestatistikk, SSB
Tore Nøtnæs, seksjon for datafangstmetoder, SSB
Gustav Haraldsen, seksjon for datafangstmetoder, SSB

Dagsorden

1. Presentasjon av deltakere
2. Orientering om fasene i utviklingen av et "nytt" skjema 13.
3. Hver etat presenterer hva slags informasjon (opplysninger) den ønsker å samle inn via skjema 13.
4. Hvordan arbeide videre? – møteform og -hyppighet
5. Eventuelt

Sak 2. Orientering om fasene i utviklingen av et "nytt" skjema 13.

Haraldsen i SSB presenterte planene for utvikling av et nytt skjema 13. Han skisserte fem faser:

Fase 1. Spesifisering

Fokuset i spesifiseringsfasen er rettet mot oppdragsgiverne (etatene). Hensikten med fasen er at etatene skal spesifisere informasjonsbehovet sitt, dvs. fortelle hva slags informasjon de ønsker å samle inn via skjema 13. Denne informasjonen er helt nødvendig for at etatene skal få den informasjonen de ønsker, og at spørreskjemametodikerne skal kunne utforme enkle og entydige spørsmål.

Fase 2. Tidlig operasjonalisering

I denne fasen er fokuset rettet mot respondentene, dvs. kommunene. Det planlegges fire aktiviteter i denne fasen:

1. Snakke med Kostra-support for å høre hva slags henvendelser de får om skjema 13.
2. Gjennomføre en ekspertevaluering. I ekspertevalueringer er det to spørreskjemametodikere som bruker sin erfaring for å avdekke flest mulig svakheter/problemer i skjemaet. Disse ser både på spørsmålsformuleringer, rekkefølge og visuelt design.
3. Gjennomføre eksplorerende intervju. Dette er den viktigste aktiviteten i fase 2. Et eksplorerende intervju er en individuell samtale med en nøkkelperson, hvor hensikten er å få ny kunnskap om feltet man skal undersøke. I vårt tilfelle vil det være en samtale med skjemaansvarlig for skjema 13 i kommunene. Spørreskjemametodikerne planlegger å gjennomføre 3- 6 eksplorerende intervju. Hensikten er å få:
 1. kunnskap om hva slags problemer kommunene sliter med i skjema 13 (slik det er i dag).
 2. få kunnskap om hva slags dokumentasjon kommunene sitter på.Det planlegges å reise ut til kommune for å snakke med dem. Fordelen med det, er at det gir anledning til å kikke på fagsystemene til kommunene, dvs. vi kan se hva slags dokumentasjon kommunene sitter på. Spørreskjemametodikerne tror mange av problemene i skjema 13 skyldes at kommunene ikke sitter på den dokumentasjonen det spørres etter i skjemaet.
4. Gjennomføre delvis strukturerte telefonintervju. Hensikten er å få mer kunnskap om utbredelsen av de problemene som har blitt avdekket i de eksplorerende intervjuene. Det er mulig at denne aktiviteten utgår, det avhenger av hvor god informasjon vi får i de eksplorerende intervjuene.

Fase 3. Avklare endelig innhold.

I fase tre ønsker spørreskjemametodikerne å avklare det endelige innholdet i skjemaet. Med utgangspunkt i hva slags informasjon etatene ønsker å samle inn, og hva slags informasjon (dokumentasjon) kommunene sitter på, ønsker spørreskjemametodikerne å "spikre" det endelige innholdet i skjema i fase tre. Det planlegges to møter, hvor hensikten er at etatene skal diskutere seg fram til det endelige innholdet i skjema.

Fase 4. Utforming av skjema

Det legges opp til en iterativ utviklingsprosess, dvs. at utvikling og testing av skjema går fram og tilbake, helt til skjemaet fungerer tilfredsstillende. Det planlegges 8 -10 tester, 4 -5 tester i første omgang, deretter ca. to tester i hver omgang. Metoden som brukes for å teste spørreskjemaet er kognitiv kartlegging. Det er en metode som er meget effektiv for å avdekke svakheter/problemer i skjema.

Fase 5. Sluttrapport

Det er viktig å lage en god sluttrapport som de andre fag-seksjonene i SSB kan bruke i utviklingen av sine KOSTRA-skjema. Tanken er at disse skal kunne trekke lærdom av utviklingsprosessen til "nye" skjema 13.

Fase 1 og 3 er rettet mot oppdragsgiverne (representert med deltakere i arbeidsgruppa). Fase 2 og 4 er rettet mot respondentene, dvs kommunene ved skjemaansvarlige på skjema 13. Selv om fase 2 og 4 henvender seg til respondentene, er det naturlig at arbeidsgruppa holdes orientert om arbeidet i disse fasene.

Etter at arbeidsgruppa har fått den endelige sluttrapporten (resultatet av fase 5), skal gruppa ta stilling til om den vil anbefale at skjemaet tas i bruk overfor Samordningsrådet.

Kommentarer/spørsmål fra arbeidsgruppa til presentasjonen

Auren i Husbanken lurte på om prosjektgruppa hadde vurdert å gjennomføre en brukerundersøkelse i arbeidet med å videreutvikle skjema 13.

Begrunnelsen for å gjennomføre en slik undersøkelse, var å få brukernes synspunkter på kvalitet på kommunale boliger som kunne inngått som grunnlag for vurdering av boligindikatorer i skjema 13. Etter litt diskusjon fram og tilbake, kom arbeidsgruppa fram til at dette er et arbeid, som hvis det er interessant, burde ha vært gjennomført før spesifiseringsfasen, og at det ikke er tid og resurser til et slikt arbeid nå. Det vil forsinke utviklingsarbeidet mye.

På møtet var det spørsmål fra en av deltagerne om hvordan man velger ut testpersoner til brukertestene i fase 2 og 4. Nøtnæs i SSB fortalte at det er mest naturlig å teste ut skjemaet på skjemaansvarlig for skjema 13 i kommunene. Det er de som sitter på mest erfaring om innrapporteringen på skjema. Nøtnæs fortalte videre at det vil være mest aktuelt å teste ut skjemaet på kommuner som sliter med å svare på skjemaet, men det vil også være interessant å snakke med kommuner som ikke har de store problemene med å rapportere på skjemaet. Nøtnæs ønsker at det er prosjektgruppa (i SSB) som skal styre rekrutteringen av deltakere til brukertestene, dette for at prosjektgruppa skal ha kontroll med rekrutteringen (det er viktig at personer med de ønskede "egenskapene" blir rekruttert, og erfaringsmessig kan det fort oppstå misforståelser hvis en tredjepart er involvert i rekrutteringen). På møtet kom det fram at det finnes flere potensielle testpersoner i arbeidsgruppa (personer som svarer på skjema 13 i sin kommune). Prosjektgruppa ønsker ikke å teste ut skjemaet på disse deltakerne, da de kjenner arbeidet med å videreutvikle skjemaet for godt. Deltakerne i arbeidsgruppa skal først å fremst bidra med å spesifisere informasjonsbehovet til etaten sin. Det er viktig å unngå rolleblanding.

Prosjektgruppa ble tipset om at ASSS-nettverket (Aggregerte Styringsdata for Samarbeidende Storkommuner) sitter på mye erfaring og kunnskap om skjema 13. Prosjektgruppa ønsker å nyttiggjøre seg av denne erfaringen.

I KOSTRA har det tradisjonelt vært et problem at innsamlingsinstrumentet har vært dårlig tilpasset organiseringen av innrapporteringen på skjemaene i kommunene. Dette har ført til mye kopiering og distribuering av papirskjemaer til de aktuelle svarpersonene (i kommunene). Disse har i sin tur sendt svarene tilbake til skjemaansvarlig, som har ført inn tallene i innsamlingsinstrumentet (KOSTRA-offline). Med den nye delegeringsfunksjonen i KOSTRA-online, håper man å ha løst de fleste utfordringene knyttet til organiseringen av innrapporteringen i kommunene. Det er imidlertid rom for å videreutvikle delegeringsfunksjonen, blant annet

ved å lage en summeringsfunksjon som gjør det mulig å summere hva flere svarpersoner har svart på ett spørsmål. På sikt er det et mål at innsamlingsinstrumentet skal være godt tilpasset organiseringen av innrapporteringen i kommunene.

På møtet ble det spurt om hva som er årsaken til at man ønsker å gjennomføre en grundig "overhaling" av skjema 13. Bredeli i SSB forklarte dette med at svarprosenten og datakvaliteten ikke er tilfredstillende.

Kormeseth fra KRD tok opp at en gjennomgang av funksjons- og artskontoplanen bør tas med i fase 1 av prosjektet. Dette for å se om det er behov for endringer i eksisterende funksjoner som berører kommunale boliger, og om det er behov for nye funksjoner. Det er også viktig å se på regnskapsdataene i forhold til tjenstedataene for kommunale boliger, inklusive konsernfaktaarket. Det er en målsetting i KOSTRA at rapporteringen skal være uavhengig av organiseringen i kommunene. ASSS-nettverket har jobbet en del også med økonomidata, og bør kontaktes i denne prosessen.

Sak 3. Presentasjon av de ulike etatens informasjonsbehov

KRD, Husbanken, Trondheim-, Ski- og Skien kommune hadde skrevet notater til møtet hvor de beskriver etatens informasjonsbehov.

SHdir planlegger å komme med et notat i slutten av uke seks. Når det gjelder fristen for å komme med et notat, eller revidert notat om informasjonsbehovet, henviser vi til teksten under sak 4.

Innspillene nedenfor følger nummereringen til årets versjon av skjema 13 (KOSTRA-rapportering for 2007).

Husbanken

Husbanken fortalte at de ønsker å jobbe videre med å revidere notatet sitt.

Husbanken ønsker flere spørsmål om boligbeholdningen³. I tillegg til de spørsmålene som allerede finnes pr. i dag (spørsmål 2.1 tom. 3.1.3.) ønsker Husbanken informasjon om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene. Husbanken ønsker seg også flere spørsmål om kvaliteten på boligene. Mer spesifikt, flere indikatorer på universell utforming. Pr. i dag er universell utforming et begrep som er dårlig operasjonalisert (ikke målbart). Husbanken ønsker derfor å følge med på det pågående arbeidet til rammeverksgruppa for universell utforming i KOSTRA. Husbanken ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4 fjernes fra skjema.

Husbanken ønsker informasjon om behovsdekning, dvs. i hvilken grad behovene for kommunal bolig blir dekket.

³ Med boligbeholdning menes alle boligene som kommunen disponerer, ikke bare de som er tildelt det siste året.

Husbanden ønsker opplysninger om måloppnåelse, dvs. i hvilken grad kommunene oppfyller uttalte boligpolitiske mål.

Husbanden ønsker opplysninger om framtidig boligbehov. Denne informasjonen vil være nyttig for kommunene i planarbeidet, samtidig som departementer og etater får generert nasjonale behovstall (f.eks. på landsbasis er XX % bostedsløse).

Husbanden ønsker informasjon om hva slags husleiekontrakter kommunen tilbyr brukerne sine, og lengden på disse kontraktene.

Husbanden ønsker opplysninger om tjenester knyttet til booppfølging. Slike tjenester kan f.eks. være opplæring i det å holde boligen ren og ryddig, opplæring i det å ta hensyn til naboer, samt hjelp til å etablere en god døgnrytme. Dette er tjenester som ikke registreres i IPLOS (Individbasert Pleie og OmsorgStatistikk). IPLOS registrerer kun tjenester gitt av pleie- og omsorgstjenesten i kommunene. Det registrerer ikke tjenester gitt av bolig- eller sosialkontorene. Husbanden ønsker opplysninger om ressursbruken (regnskapstall), både om boligene og booppfølgingstjenestene.

Husbanden ønsker informasjon om bruken av midlertidige boliger. Pr i dag er kvaliteten på disse dataene ikke tilfredsstillende. Natthjem kan ikke lenger brukes som midlertidig botilbud, jamfør retningslinjer fra SHdir. Det er ikke ulovlig å tilby natthjem til bostedsløse og andre vanskeligstilte på boligmarkedet, men det kan ikke brukes som oppfyllelse av kommunens forpliktelser etter sosialtjenesteloven (§ 4-5) om å finne midlertidig husvære til dem som ikke klarer det selv. Begrunnelsen for at natthjem ikke regnes som midlertidig botilbud, er at brukerne/beboerne av natthjem som regel må ut på dagtid. Husbanden ønsker informasjon om kommunenes bruk av natthjem, men da skilt ut som et eget separat spørsmål.

Husbanden ser at spørsmål 9 (kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov) er viktig, men foreslår at det bør forenkles. Husbanden arbeider med et prosjekt som tar sikte på å etablere en individbasert kartlegging av bostedsløse og vanskeligstilte på boligmarkedet. Dersom denne kartleggingen blir realisert, kan den erstatte dagens spørsmål 9.

Husbanden ønsker opplysninger om antall begjæringer om utkastelse, og antall faktiske utkastelser fra kommunale boliger. Bakgrunnen for ønsket, er å se om målet om å redusere antall utkastelser i strategi for bekjempelse av bostedsløshet blir nådd. Husbanden er usikre på hvem som samler inn denne informasjonen pr. i dag, om det er kommunene, namsmyndighetene eller politidirektoratet.

Husbanden ønsker å kunne sammenligne kostnadene ved bruk av midlertidige botilbud (dekket over sosialhjelpsbudsjettet) opp mot kostnadene ved bruk av mer varige botilbud (kan til en viss grad hentes fra regnskapsdataene for kommunalt disponerte boliger i KOSTRA).

Husbanden ønsker at statistikken i KOSTRA blir gjort lettere tilgjengelig. Det kan f.eks. gjøres ved å lage flere "ordinære" statistikkbanktabeller, dvs. tabeller som er bygget opp over malen i Statistikkbanken, ikke bare KOSTRA-faktaark (som også blir publisert i Statistikkbanken). Husbanden

ønsker også at veiledningene til skjemaene i KOSTRA blir gjort lettere tilgjengelig. Pr i dag er de vanskelige å finne på SSB.no.

Husbanken er åpne for å forenkle inndelingen av brukergruppene i spørsmål 5 (tildelte boliger) og spørsmål 9 (kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet). Husbanken reiste spørsmålet om dagens brukergrupper er for diagnoseorienterte. Husbanken tenker seg at dagens brukergrupper kan erstattes med opplysninger om hvilken posisjon brukerne har på boligmarkedet. Husbanken foreslo denne inndelingen av brukergruppene:

- 1) Bostedsløse
- 2) Personer som står i fare for å miste bolig
- 3) Personer som har uegnet bolig

Bakgrunnen for at Auren i Husbanken tok opp spørsmålet om dagens brukergrupper er for diagnoseorienterte, er erfaringer fra spørreskjemaet som ble brukt i forbindelse med individbasert pleie og omsorgsstatistikk (IPLOS). Der fikk SHdir kraftige reaksjoner fra ulike brukergrupper om at spørsmålene i skjemaet var sensitive, og at brukerne ikke var tilstrekkelig informert om hva slags personopplysninger som ble samlet inn og lagret om dem.

Husbanken ønsker å se nærmere på om aldersinndelingen i spørsmål 5 er hensiktsmessig.

KRD

For KRD er det viktig å få et oversiktsbilde, de ønsker seg tall på nasjonalt nivå. Videre, KRD ønsker å kunne studere utviklingen over tid.

For KRD er det viktig med en god og brukervennlig formidling av boligstatistikken. Statistikken bør være lett å finne og det bør være lett å ta ut den statistikken man ønsker. KRD ønsker flere "ordinære" statistikkbanktabeller.

KRD ønsker flere spørsmål om boligbeholdningen. I tillegg til de spørsmålene som allerede finnes pr. i dag (spørsmål 2.1 tom. 3.1.3.) ønsker KRD opplysninger om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene. KRD ønsker å bruke de samme bruker- og aldersgruppene som i spørsmål 5 og 9. KRD vil gjerne ha flere spørsmål om boligkvalitet, f.eks. spørsmål om bomiljø. KRD ønsker opplysninger om både sosialt bomiljø (ligger boligen i et belastet område, i en kommunal gård med beboere som har rus- og psykiske problemer) og fysisk bomiljø (er gården nedslitt, trafikk- og støybelastninger, rot og søppel i fellsarealer osv). KRD ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4. fjernes fra skjemaet.

KRD ønsker å kunne skille mellom nye og forlengede kontrakter i spørsmål 4 og 5.

KRD foreslår å fjerne aldersfordeling for brukergruppen "Personer uten behovsprøving" i spørsmål 5.

KRD ønsker å kunne vite hvor lenge folk står på venteliste for å få kommunal bolig.

KRD ønsker opplysninger om kontraktstyper. KRD ønsker opplysninger om hvor mange av kontraktene som inngås i løpet av året som er tidsbestemte-, tidsubestemte og såkalte "unntakskontrakter". Et eksempel på sistnevnte type kontrakt, vil være kontrakter som inngås for kortere tid enn tre år.

KRD ønsker å gjøre noe med spørsmålene om midlertidig botilbud (spørsmål 6), men er usikre på hvilke grep som bør gjøres. Inntil Husbankens prosjekt om en individbasert kartlegging av bostedsløse og vanskeligstilte på boligmarkedet blir etablert (hvis det blir realisert), ønsker KRD å samle inn opplysninger om midlertidige botilbud via skjema 13. KRD ønsker imidlertid å telle antall personer som har fått et midlertidig botilbud, framfor antall opphold. KRD ønsker seg også mer informasjon om barn i midlertidige botilbud, f.eks opplysninger om antall husholdninger med barn som har benyttet midlertidig botilbud i løpet av året.

Når det gjelder spørsmål 8, ønsker KRD å avvente arbeidet med den statlige bostøtteordningen. Blir det endringer der, bør dette avspeiles i skjema 13. Det er fortsatt uklart når arbeidet med den statlige bostøtteordningen blir ferdig, høst 2008 har vært antydning.

Kormeseth i KRD stilte spørsmål til representantene for KRD's boligavdeling om hvordan de bruker dataene som samles inn via skjema 13. Kormeseth er opptatt av å veie kostnadene med å samle inn dataene opp mot nytten av å kunne bruke tallene som styringsinformasjon. Ritland i boligavdelingen til KRD fortalte at de ofte får inn databestillinger fra politisk ledelse, og da er det viktig for dem å kunne hente ut tallene i Statistikkbanken.

Kormeseth mener det publiseres en del nøkkeltall i KOSTRA i dag, som ikke er interessant som styringsinformasjon. Kormeseth mener det er greit at denne informasjonen ligger i grunnlagsdataene, men det gir ikke mening å publisere den som nøkkeltall.

Trondheim kommune

For Trondheim kommune er opplysninger om søknadsmengde (søknad om kommunal bolig) og beholdning (beholdning av kommunale boliger) det viktigste. Kommunene ønsker å vite i hvilken grad kommunen klarer innfri innbyggernes boligbehov (behov for kommunale boliger). Trondheim kommune ønsker mer informasjon om beholdningen, blant annet med spørsmål om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene.

Trondheim kommune ønsker at privateide omsorgsboliger (boliger der brukeren eier boligen, men kommunen har tilvisningsrett) blir skilt ut fra svarkategorien "Privateid med kommunal disposisjonsrett" i spørsmål 2 og 3.

Trondheim kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4. fjernes fra skjemaet.

Trondheim kommune ønsker å beholde spørsmål 3 (Antall utleide/bebodde boliger per 31.12).

Trondheim kommune ønsker at det skilles mellom søknader om ny bolig, fornyinger og byttesøknader i spørsmål 4.

Trondheim kommune ønsker at det bare spørres etter søknader om ny bolig i spørsmål 5.

Trondheim kommune synes dagens inndeling på brukergrupper i spørsmål 5 og 9 er ok.

Trondheim kommune forstår ikke begrunnelsen for aldersinndelingen i spørsmål 5, aldersinndelingen skiller ikke ut myndighetsalder og pensjonsalder.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om gjennomsnittlig ventetid på kommunal bolig for de ulike brukergruppene.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om bruk av andre bostøtteordninger enn kommunal bostøtte. I Trondheim er f.eks. kommunal bostøtte et lite brukt virkemiddel, sammenlignet med sosialhjelp til boligformål og subsidiert husleie. Trondheim kommune synes også det hadde vært interessant med opplysninger om hvordan kommunene fastsetter husleia. Brukes markedsleie, kostnadsdekkende husleie, historisk fastsatt leie, eller er husleia fastsatt ut fra leietakers betalingsevne (variant av kommunal bostøtte)? Kormeseth i KRD fortalte at departementet jobber med å lage en veileder for prisfastsettelse for beregning av internhusleie på kommunale formålsbygg.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om kontraktstyper og kontraktslengde.

Ski kommune

Ski kommune ønsker å beholde brukergruppene i spørsmål 5. Ski mener det ikke er nødvendig å fordele vedtak på aldersgrupper i spørsmål 5.

Ski kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men å fjerne spørsmål 2.3 og 2.4 fra skjemaet.

Ski kommune ønsker å kunne skille mellom søknad om ny bolig og søknad om fornyelse av bolig i spørsmål 4.1, 4.2 og 4.3.

Ski kommune ønsker å kunne skille mellom søknad om ny bolig og søknad om fornyelse av bolig i spørsmål 5.

Ski kommune foreslår å droppe spørsmål 9. Bakgrunnen er at mange kommuner ikke har gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet siste tre år (som spørsmålet forutsetter).

Skien kommune

For Skien kommune er det viktig å få informasjon som gjør det mulig å sammenligne kommunen med andre kommuner. Kristiansen sier KOSTRA-tall brukes i argumentasjonen for å få "nye ting opp å stå".

Skien kommune ønsker å skille ut privateide omsorgsboliger (boliger der brukeren eier boligen, men kommunen har tilvisningsrett) fra svarkategorien "Privateid med kommunal disposisjonsrett" i spørsmål 2 og 3.

Skien kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men å fjerne spørsmål 2.3 og 2.4 fra skjemaet.

Skien kommune ønsker opplysninger om hvor lenge kommunale boliger står tomme. For kommunen hadde det vært interessant å kunne studere utnyttelsen av egne kommunale boliger opp mot standarder på hva som er en akseptabel "tomgangstid", f.eks. 30- eller 60 dager. Skien kommune tror det vil være utfordrende å få gode data på dette, ettersom mange kommuner bevist lar spesialboliger stå tomme for å vente på forespørsel fra "riktig" bruker.

Skien kommune ønsker å fjerne spørsmål 4.2 (spørsmål om antall ubehandlede søknader pr. 31.12.).

Skien kommune mener det er interessant å spørre om vedtak og venteliste i spørsmål 5, men bare for nye søknader om kommunal bolig, ikke "bytte-" eller "forlengelsessøknader". Kommunen ønsker å forenkle aldersfordelingen eller fjerne den helt.

Skien kommune synes spørsmålet om midlertidig botilbud (spørsmål 6) er ok.

Skien kommune ønsker opplysninger om bruk av andre bostøtteordninger enn kommunal bostøtte. Skien kommune syntes det hadde vært interessant å få opplysninger om hvordan kommunene fastsetter husleia. Skien gir f.eks. ikke kommunal bostøtte, men subsidierer husleia.

Skien kommune kunne tenke seg å vite noe om nivået på den kommunale bostøtten. Det kan gjøres ved å koble den opp mot det lokale husleienivået. Pr. i dag gir det bare mening å si noe om husleienivået i de største norske byene, utvalget på andre steder er for lite til at det er mulig å si noe sikkert om det lokale husleienivået.

Skien kommune ønsker å fjerne spørsmål 9. De får god nok informasjon fra søknadene til kommunale boliger.

Skien kommune ønsker opplysninger om hvorfor personer søker om kommunal bolig. Kristiansen har en forståelse av at det ofte ligger "små" problemer bak søknadene. Noen føler det vanlige boligmarkedet er utrygt med tanke på utkastelse, andre har flyttet ofte, og noen ønsker kommunal bolig fordi de tror det er veldig rimelig.

Skien kommune ønsker opplysninger om oppfølging i bolig. Oppfølging i bolig er særlig viktig for personer med rus-/psykiske problemer. Disse tjenestene dekkes antakelig ikke av Kostraskjemaene for pleie- og omsorg og et nytt skjema om psykisk helse. IPLOS har heller ikke denne informasjonen.

I likhet med Husbanken ønsker Skien kommune opplysninger om framtidig boligbehov.

KBL

Nystad i KBL hadde ikke skrevet et notat, men holdt et muntlig innlegg om hva slags informasjon KBL ønsker i skjema 13.

For KBL er det viktig å kunne sammenligne kommunene med hverandre, både med hensyn til boligbehov og tiltak. For KBL er det også viktig å kunne se utviklingen over tid.

KBL ønsker opplysninger om hvem og hvor mange som har boligbehov.

KBL ønsker seg også bedre mål på hvem som får hjelp og hvem som ikke får hjelp.

Sak 4. Hvordan arbeide videre - møteform og hyppighet?

Etatene vil først og fremst være involvert i fase 1 (spesifisering) og fase 3 (avklare endelig innhold). Det innebærer at etatene først og fremst vil ha innflytelse på hva som skal være innholdet i skjemaet. I fase 4 (utforming av skjema) overføres makt til spørreskjemametodikerne og respondentene, dvs. kommunene. Det er viktig å understreke at vi bare gir respondentene "makt" med hensyn til måten spørsmålene blir formulert på. Det er fortsatt oppdragsgiverne som skal bestemme innholdet i skjema. Gode og "brukervennlige" spørsmålsformuleringer skal imidlertid sørge for at dere som oppdragsgivere får den informasjonen dere ønsker.

Det er svært viktig at etatene kommer med innspill til rett tid. Det er f.eks. for sent å komme med forslag til endringer i innhold i skjema, etter at fase tre er avsluttet.

Når det gjaldt representasjon av kommuneorganisasjonene i arbeidsgruppa, så har KS gitt Aud Kristiansen i Ski kommune og Atle Kristiansen i Skien kommune fullmakt til å representere KS i arbeidsgruppa. KS ønsker imidlertid å holdes orientert om arbeidet med å videreutvikle skjema 13. Nystad i Oslo kommune og Schistad i Trondheim kommune representerer KBL.

Til møtet i arbeidsgruppa 28. januar hadde som tidligere nevnt noen av etatene skrevet et notat hvor de spesifiserer informasjonsbehovet sitt. Prosjektgruppa hadde problemer med å forstå enkelte av innspillene i notatene. Prosjektgruppa vil derfor sende ut merknader på de innspillene gruppa syntes var litt uklare, og be om at disse gjøres tydeligere i et revidert notat. Fristen for å levere det reviderte (endelige) notatet er **30.mai 2008**.

På møtet i arbeidsgruppa 28. januar avtalte vi at neste møte ble mandag 28. april. Dette var ment å skulle være det første møtet i fase tre. Vi må dessverre utsette møtet til **mandag 1.september, kl 10 -15.30**. Bakgrunnen for utsettelsen er at arbeidet med fase 1 og 2 er mer omfattende og tidkrevende enn det vi trodde på møtet i januar. Avvikling av sommerferie gjør også at møtet må skyves mye ut i tid. Andre møtet i fase 3 planlegges **fredag 31. oktober, kl 10 -15.30**.

På møtet fortalte Nøtnæs i SSB at han var litt usikker på hvordan arbeidsgruppa skulle håndtere uenighet mellom etatene i fase 3. Nøtnæs sa han ønsket å diskutere saken nærmere med noen mer erfarne i SSB, for å høre på deres erfaringer. Prosjektgruppa ønsker å komme tilbake med en skriftlig strategi på hvordan vi anbefaler at fase 3 gjennomføres.

Før det første møtet i fase 3 vil deltagerne i arbeidsgruppa få tilsendt to dokumenter:

- 1.) ett som oppsummerer funnene fra aktivitetene i fase 2.
 - 2.) ett som gir en systematisk sammenstilling av etatenes informasjonsbehov (fase 1) og hvilken informasjon kommunene kan levere (fase 2).
- Dokumentene vil bli tilsendt i god tid før det første møtet (i fase 3).

Sak 5. Eventuelt

Kormeseth i KRD mente behovet for styringsinformasjon bør være avgjørende for hva slags informasjon etatene bør etterspørre i skjema 13. For at skjemaet ikke skal bli altfor omfattende og oppgaven med å besvare spørsmålene altfor vanskelig, ber han om at etatene ikke etterspør annen informasjon enn den de faktisk har behov for.

Kormeseth i KRD tok opp spørsmålet om hvorvidt "aldersgrupper" er viktig styringsinformasjon. Kormeseth er tvilende til det. Kormeseth syntes det er greit å spørre etter aldersgrupper, hvis det er informasjon som er lett å hente ut fra register. Han er imidlertid mer betenkt til å spørre etter aldersgrupper, hvis det krever at respondenter må foreta beregninger for å kunne rapportere det. Kristensen i Husbanken sa at aldersgrupper i seg selv ikke er interessant, det som er interessant er å ha informasjon om ulike livsfaser, f.eks. unge i etableringsfasen.

I spørsmål 5 og 9 spørres det etter opplysninger på aggregert nivå, det spørres f.eks etter "hvor mange boliger har kommunen tildelt personer med psykiske lidelser i 2007?" Dersom kommunene skal kunne gi gode og nøyaktige tall på dette spørsmålet, krever det at kommunene har foretatt en fortløpende dokumentasjon på individnivå, fortrinnsvis i et elektronisk saksbehandlersystem. Dersom kommunene ikke lagrer denne typen informasjon på individnivå, blir svarene på spørsmålet basert på kvalifisert gjetning. Det blir derfor viktig å sjekke om kommunene har lov til å lagre diagnoseorienterte opplysninger på individnivå (spørsmål 5 og 9). Husbanken og Trondheim kommune ønsker at dette sjekkes opp med Datatilsynet.

SHdir ønsker å beholde de nåværende brukergruppene i spørsmål 5 og 9, og vil motsette seg endring av disse. Nystad i KBL sa det er viktig med gjensidig utelukkende brukergrupper i spørsmål i spørsmål 5 og 9. Pr. i dag er de ikke det mente Nystad.

Nystad i KBL poengterte at det ikke er nok å kjenne til kontraktslengde for å vite noe om hvor lenge folk bor i kommunale boliger. Vi må også ha informasjon om antall fornyinger. En person kan f.eks bo 20 år med fire fornyelser av en fem-årskontrakt.

Hermannsdottir i KRD lurte på hvorfor en del av spørsmålene om midlertidig botilbud har dårlig svarprosent? Skyldes det dårlig spørsmålsformuleringer, eller at kommunene ikke besitter den

informasjonen det spørres om i skjema? Bredeli i SSB svarte at når det gjelder spørsmål om varighet på opphold, så skyldes det uklar spørsmålsformulering og veiledning. Når det gjelder løslatelse fra fengsel, og utskrivning fra institusjon, så mangler kommunene den informasjonen det spørres etter i skjema. Det pågår imidlertid et arbeid med å bedre rutineene for informering av kommunene på dette området – blant annet så har Kriminalomsorgen inngått avtaler med en del kommuner om rapportering av boligbehov for personer som er løslatt fra fengsel. Bredeli forventer at svarprosenten på disse spørsmålene vil bli bedre på sikt. Schistad i Trondheim kommune forklarer den dårlig datakvaliteten på spørsmålene om midlertidige botilbud, med måten kommunene er organisert på. I Trondheim kommune er f.eks. ansvaret for midlertidig botilbud spredt på flere kommunale etater. Det at ansvaret er spredt på flere etater, gjør det vanskeligere å rapportere informasjonen.

Liv Kristensen i Husbanken poengterte at det blir viktig å se tilbudet om kommunal bolig i forhold til boligstøtteordninger som Husbanken administrerer (f.eks. bostøtte, startlån og ulike tilskuddsordninger). Det gir mulighet for å se om de som ikke blir tilbudt kommunal bolig, får annen hjelp til å etablere seg på boligmarkedet. Når "nye" skjema 13 foreligger, blir det viktig å foreta en gjennomgang av Husbankdataene som publiseres i KOSTRA, for å vurdere om noen av dataene bør tas ut, og andre tas inn.

Nystad i KBL, ønsker i likhet med Trondheim kommune, at skjema 13 bør samle inn opplysninger om andre former for økonomisk støtte enn kommunal bostøtte. Slik det er pr i dag, vil det være vanskelig å sammenligne kommunene med hensyn til hvor mye de "subsidiierer" personer som bor i kommunale boliger. Bakgrunnen er at kommunene praktiserer ulike former for økonomisk støtte. Noen tar markedspris, men gir bostøtte. Andre gir ikke bostøtte, men subsidierer husleia. Nystad mente det er viktig at subsidieringselementet blir synliggjort, enten det er i form av bostøtte eller subsidiert husleie.

Nystad i KBL anbefaler tett oppfølging av de som svarer på skjemaet ute i kommune. Nystad opplever ofte at avgrensningene i spørsmålene er uklare, og hun mener svarpersonene trenger hjelp til å vite hva slags informasjon som skal føres på de ulike spørsmålene. Nøtnæs i SSB tror bedre spørsmålsformuleringer med tydeligere avgrensninger vil løse dette problemet.

Nystad i KBL sa det er viktig at deltakerne i arbeidsgruppa gis anledning til å ta saker tilbake til etatene sine for "høring". Prosjektgruppa ønsker å gi deltagerne tid til "høring" etter det første- og andre møtet i fase 3. Prosjektgruppa kommer tilbake til hvor lang tid dere får i notatet hvor vi skisserer et forslag til hvordan vi bør gjennomføre fase 3.

Hedum i SSB understreket at det finnes mye interessant registerinformasjon i Husbanken, SSB og andre offentlige etater. Hedum anbefaler at arbeidsgruppa sjekker opp hva som finnes av registerinformasjon, slik at det ikke oppstår dobbeltrapportering i skjema 13 (at det spørres etter opplysninger i skjema som allerede finnes i registre).

Vedlegg 2.

Ekspertevaluering av "Skjema 13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler"

Positive kommentarer:

Innholdet i skjemaet virker velfundert.

Mye veiledning for å prøve å gjøre utfyllingen for svarpersonene klarere og enklere.

Stor vilje hos oppdragsgiverne for å lage et godt skjema for svarpersonene

Generelle kommentarer

Skjematittelen virker litt tung og byråkratisk. Vi anbefaler en enklere og mer intuitiv skjematittel. Vi tror ordet skjema bør være med i skjematittelen, ikke bare 13. Nå står det "13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler"

Spørsmål

Innholdet i skjemaet virker som sagt velfundert, men skjemaet lykkes ikke helt i operasjonaliseringen av spørsmål og veiledning. Spørsmålene og veiledningen har et språk, struktur og presentasjonsform som ikke er godt nok tilpasset svarpersonenes behov og forutsetninger ved utfylling av skjema.

Flere steder i skjemaet spørres det etter veldig detaljerte opplysninger, eksempelvis i spørsmål 5, 8 og 9. Vi er usikre på om kommunene kan rapportere så detaljerte opplysninger, og anbefaler at man undersøker om kommunene sitter på dokumentasjon som gjør det mulig å levere korrekt informasjon på så detaljert nivå.

I skjemaet brukes mye ledetekster (korte kommandoord) som spørsmål. Vi anbefaler at ledetekster erstattes med spørsmålsformuleringer. Spørsmålene blir da tydeligere og høfligere.

I mange av spørsmålene i skjema spørres det om flere ting i et og samme spørsmål, eksempelvis i spørsmål 3.1, 4.2 og 5.1. (nummerering fra papirversjonen). Hovedregelen i spørreskjemametodikk er at man bare skal spørre om en ting (dimensjon) av gangen.

En del av spørsmålene i skjema er plassert i overskrifter (i spørsmål 2 stilles hovedspørsmålet i overskriften) og i separat veiledning (informasjon om bruk av merknadsfeltet i veiledningen til spørsmål 8). Vi anbefaler at "spørsmålene" bør stilles i spørsmålene, og ikke plasseres andre steder. Da er det fare for at de blir uklare eller oversett.

Skjemaet inneholder en del store og kompliserte tabellspørsmål (eksempelvis spørsmål 5, 8 og 9). Mange svarpersoner synes det er vanskelig å forstå tabellspørsmål, og de synes det er vanskelig å navigere i dem. Vi anbefaler at dere prøver å unngå bruk av store og kompliserte tabellspørsmål. Det er bedre å splitte dem opp i enkeltspørsmål, eller å lage mindre og forenklede tabellspørsmål.

Vi tror formatet i tabellspørsmål gjør at mye viktig veiledning ikke blir lest. Årsaken er at plassen i tabellspørsmål er begrenset. Dermed plasseres viktig veiledning i separate veiledninger, hvor de ofte ikke leses. Forskning viser at det er få svarpersoner som leser separate veiledninger.

I skjemaet brukes det av og til fotnoter (eksempelvis i spørsmål 2, 3 og 6). Vi anbefaler at det ikke brukes fotnoter i skjemaet. Årsaken er at mange ikke leser fotnoter, og dermed har disse ikke de samme forutsetningene for å svare på spørsmålene, som de som leser dem. Innholdet i fotnoter kan også være vanskelig å finne.

Vi er usikre på hvor godt spørsmål med veiledninger som oppfordrer svarpersonene til å forklare ting, eller gi ytterligere informasjon i merknadsfeltet (spørsmål 10) fungerer. Dette gjøres f.eks i spørsmål 2, 3 og 6. HVORDAN FUNGERER DETTE? ER DET MANGE SVARPERSONER SOM GIR SUPPLERENDE INFORMASJON?

Navigering

Navigeringssystemet i skjemaet er ikke tilfredstillende. I skjemaet er overskriftene (spørsmålsgruppene) nummerert, mens spørsmålene mangler nummerering. Vi anbefaler at spørsmålene nummereres med hele tall (1, 2, 3, 4 osv...) og at nummereringen av overskriftene fjernes. Dersom spørsmålene nummereres blir det lettere å referere til spørsmålene, både i veiledningen og dersom svarpersonene tar kontakt med Kostra-support.

Skjemaet må ha **ett** system for hvordan man skal håndterer hopp i skjemaet. Slik det er nå, er det i alle fall tre navigeringssystemer. Det er 1.) "utgråing" av spørsmål man skal hoppe over, 2.) det er instruksjoner om hvordan man skal hoppe i hjelpeteksten i tilknytningen til spørsmålet (spørsmål 9) og 3.) mangel på hopp der det egentlig er nødvendig (eksempelvis ved spørsmålene om navn på bydel og bydelsnummer i spørsmålsgruppe 1). Vi anbefaler at skjemaet har **ett** navigeringssystem, og det bør være utgråing av spørsmål. Hvis det på sikt blir mulig å hoppe direkte til de spørsmålene man skal svare på i KOSTRA-portalen, er dette et bedre hoppsystem enn utgråing av spørsmål. For å kunne bruke disse to hoppsystemene, er det viktig at det lages filterspørsmål flere steder i skjema, da slipper man at svarpersonene får spørsmål de ikke skal svare på (eksempelvis spørsmål om bydeler og bydelsnummer i spørsmålsgruppe 1, eller spørsmålet "Oppgi årstallet for den siste kartleggingen" i spørsmålsgruppe 9).

Det er viktig at skjemaet har et enkelt og intuitivt navigeringssystem. Det er viktig at svarpersonene ledes enkelt og greit til de spørsmålene de skal svare på.

Veiledning

Veiledningen inneholder ofte svært mye informasjon, strukturen er til dels uklar, og stoffet presenteres i et språk som er ganske tungt. I tillegg inneholder veiledningen en del informasjon som etter vårt syn ikke er absolutt nødvendig. Vi tror den massive veiledningen kan virke utmattende på svarpersonene, noe som kan gjøre at en del svarpersoner ikke orker å bruke den. I tillegg til at veiledningen kan virke utmattende, tror vi også at den kan bidra til å skape usikkerhet om hva som skal rapporteres. Årsaken er at det blir for mye informasjon for svarpersonene å forholde seg til. Vi tror intensjonen med den grundige veiledningen er den beste, men resultatet

blir dessverre motsatt. Vi anbefaler at veiledningen bare innholder den informasjonen som er absolutt nødvendig, at den presenteres på en logisk og strukturert måte, og at den presenteres i et språk som er godt tilpasset svarpersonene.

Vi anbefaler at veiledning/hjelpetekst bør stå der det er behov for den, dvs synlig i tilknytning til spørsmålene. Dersom viktig veiledning plasseres i en separat veiledning, informasjonsikoner, eller andre steder i skjemaet (fotnoter), er det grunn til å tro at mange svarpersoner ikke leser veiledningen, og dermed har de andre forutsetninger enn de som leser veiledningen, for å svare på spørsmålene. Kravet om at skjemaet skal være standardisert blir dermed ikke oppfylt. I spørreskjemametodikk er det et krav at alle svarpersoner skal eksponeres for den samme informasjonen, i den samme rekkefølgen og at informasjonen skal leses på samme måten.

Referansen mellom den separate (fullstendige) veiledningen og spørsmålene i skjema er uklar, da veiledningen ikke refererer til spørsmålsnummer (spørsmålene i skjema mangler nummerering). Det gjør det tungvint å bruke den separate veiledningen.

Veiledningene i informasjonsikonene og den separate veiledningen er forskjellige. Det er mer informasjon i den fullstendige veiledningen enn i summen av informasjonsikonene. Vi anbefaler at all relevant veiledning bakes inn i spørsmålene i skjema. På den måten legger man forholdene til rette for at alle skal lese den samme informasjonen, men det er viktig at veiledningen/hjelpeteksten bare innholder den informasjonen som er absolutt nødvendig.

Vi tror det er vanskelig å bare bruke informasjonsikonene i store tabellspørsmål. Bakgrunnen er at det er mange av dem, det ligger mye informasjon i dem, og stoffet er ganske tungt. Dette gjør det vanskelig å huske hva som står i dem.

Vi tror det er vanskelig å bruke strategien ”føre markøren over informasjonsikonene” for å lese veiledningen. Bakgrunnen er at det ikke plass til all informasjonen i det gule feltet som kommer fram, og at informasjonen forsvinner raskt (i løpet av 6-10 sekunder).

Veiledningen under overskriften ”0. Generelt” er uklar. Slik det er nå, vil dere ikke kunne vite om et tomt felt betyr at svarpersonene har oversett spørsmålet, eller om svarpersonene ikke har svart på spørsmålet fordi de ikke skal svare på det.

Den visuelle utformingen av spørsmålene i skjema er ikke konsekvent. Noen spørsmål er presentert i fet skrift, andre i vanlig skrift. I spørreskjemametodikk anbefales det en konsekvent bruk av visuelle virkemidler. Bakgrunnen for prinsippet, er at svarpersonene skal læres opp til hvordan de ulike skjemaelementene ser ut (spørsmål, overskrifter, svartekster, svarfelt osv.). På den måten skapes forutsigbarhet i utfyllingssituasjonen.

Spesifikke kommentarer til spørsmålene

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen.

Litt uklare ledetekster på noen av spørsmålene. Vi anbefaler at spørsmålene formuleres som spørsmål. Det gjør at spørsmålene blir høfligere og mer personlig.

Hva er kommunenummeret?
 Hva er kommunens navn?
 Hva er bydelsnummeret?
 Hva er navnet på bydelen?
 Hva er navnet på skjemaansvarlig?
 Hva er telefonnummeret til skjemaansvarlig?
 Hva er e-postadressen til skjemaansvarlig?

Spørsmålene om bydeler er ikke relevante for alle kommuner. Disse burde kanskje ha vært skilt ut med filterspørsmål (men vi tror ikke de gjør noen skade her).

2. Antall boliger kommunen disponerte pr.31.12

Mange av spørsmålene er ikke formulert som spørsmål. Vi anbefaler at dere erstatter ledetekstene med spørsmålsformuleringer.

Referansen til hovedspørsmålet er uklar for oppfølgingsspørsmålene (både for spørsmålene om disposisjonsform og spørsmålene om tilrettelegging av boligen).

Spørsmålet ”Alle kommunalt disponerte boliger”, samt veiledningen til spørsmålet er uklar.

Spørsmålet ”Kommunalt eid til utleie”, samt veiledningen til spørsmålet er uklar.

Spørsmålet ”Innleid til utleie”, samt veiledningen til spørsmålet er uklar.

Spørsmålet ”Privat eid med kommunal disposisjonsrett*”, samt veiledningen til spørsmålet er uklar. Vi anbefaler at dere ikke bruker fotnote.

Alle spørsmålene om tilrettelegging av boligene, samt veiledningen til disse er ganske uklare.

Sitter kommunene på nødvendig dokumentasjon (informasjon) for å kunne svare presist på spørsmålene om disposisjonsform og tilrettelegging av bolig?

3. Antall utleide/bebodde boliger pr. 31.12

Er utleid og bebodd det samme? Hva ønsker dere opplysninger om? Vi tolker veiledningen som at dere ønsker opplysninger om bebodde kommunale boliger pr. 31.12.

Det brukes ledetekster i spørsmålene. Vi anbefaler at dere bruker spørsmålsformuleringer i spørsmålene.

Alle spørsmålene og veiledningene i spørsmålsgruppe 3 er uklare. Vi anbefaler at disse gjøres klarere.

Det mangler relevant informasjon under informasjonsikonet. Her er det ikke informasjon om de ulike disposisjonsformene. Her forutsettes det at svarpersonene har lest veiledningen til spørsmålsgruppe 2, men det kan hende at spørsmål 3 delegeres til en svarperson, og da har han/hun ikke lest veiledningen til spørsmålsgruppe 2.

4. Søknader og avslag om kommunal bolig

Det brukes ledetekster i alle spørsmålene. Vi anbefaler at dere formulerer spørsmålene med spørsmålsformuleringer.

Spørsmålet om antall registrerte søknader om bolig i løpet av året, samt siste del av veiledningen til spørsmålet, er litt uklar. Vi anbefaler at det kommer enda tydeligere fram at det spørres etter søknader om kommunale boliger i selve spørsmålet (nå står det bare i overskriften).

Spørsmålet om antall ubehandlede søknader/antall søknader under behandling per 31.12 er litt uklart. Ser ut som dere spør etter to ting, eller er det det samme?

Spørsmålet om antall avslag på søknader om bolig i løpet av året er litt uklar. Vi anbefaler at det kommer enda tydeligere fram at det spørres etter antall avslag på søknader om kommunal bolig i løpet av året (nå står det bare i overskriften).

5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig

Tabellspørsmålet er veldig stort, og det er grunn til å tro at det er vanskelig for svarpersonene å vite hvordan de skal navigere i tabellspørsmålet. Navigeringsretningen er både horisontalt og vertikalt.

Referansen til hovedspørsmålet ”antall vedtak/tildelte boliger i løpet året, i alt” er uklart for oppfølgingsspørsmålene (både for spørsmålene om brukergrupper og spørsmålene om alder).

Spørsmålet ”Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt”, samt veiledningen til spørsmålet er uklar.

Oppfølgingsspørsmålene ”Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt” fordelt på ulike brukergrupper er formulert med ledetekster. Vi anbefaler at spørsmålene formuleres med spørsmålsformuleringer.

Det kan være vanskelig å plassere ”folk” i de ulike brukergruppene, ettersom brukergruppene ikke er gjensidig utelukkende. En person kan høre naturlig hjemme i flere av brukergruppene. Det at brukergruppene ikke er gjensidig utelukkende, og at informasjonen om at man skal velge den brukergruppen som ansees å veie tyngst ved tildeling av bolig, kun står i den separate veiledningen, gjør det problematisk å sammenligne tallene for de ulike kommunene. Årsaken til at det er problematisk å sammenligne tallene,

er at vi ikke vet om svarpersonene har lest veiledningen om at de skal velge den brukergruppen som ansees å veie tyngst ved tildeling av bolig.

Alle oppfølgingsspørsmålene om fordeling på brukergrupper, samt veiledningene til disse er litt uklare. Vi anbefaler at disse gjøres enklere og mer intuitive. Det er lett å overse viktig info ved at den bare ligger i veiledningen, eksempelvis informasjon om hvor man skal plassere eldre folk. Det er viktig at sentral informasjon er synlig i spørsmålene.

Spørsmålet ”- herav antall vedtak/tildelte boliger etter brukerens alder” er uklart. Det kan være vanskelig å forstå at tallene fordelt på de ulike alderskategoriene igjen skal fordeles på ulike brukergrupper.

Sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig å svare presist på spørsmålet ”-herav antall vedtak/tildelte boliger” fordelt på alder og brukergrupper.

Spørsmålet ”Antall husstander på venteliste per 31.12” er litt uklart.

Oppfølgingsspørsmålene ” Antall husstander på venteliste per 31.12” fordelt på de ulike brukergruppene kan være vanskelig å svare på. Det kan være vanskelig å vite hvilke brukergrupper man skal plassere folk i.

Informasjonsikonene på spørsmålsgruppe 5 fungerer ikke.

6. Midlertidig botilbud

Definisjon av midlertidig botilbud er uklar.

Sitter kommunene på informasjon om antall midlertidige opphold? Videre, sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig å svare presist på spørsmålet ””antall midlertidige opphold i alt” fordelt på varighet?

Oppfølgingsspørsmålene om varighet er formulert med ledetekster. Vi anbefaler at disse gjøres om til spørsmålsformuleringer.

Referansen mellom hovedspørsmålet (antall midlertidige opphold i alt) og oppfølgingsspørsmålene om ”varighet” og ”brukergrupper” er uklar. De to siste spørsmålene i venstrefeltet ser visuelt ut til å tilhøre oppfølgingsspørsmålene om antall midlertidige opphold fordelt på ”brukergrupper”, men de handler ikke om brukergrupper. De to siste spørsmålene burde derfor ha vært skilt ut visuelt som egne spørsmål. Vi tror også det kan vike forvirrende på svarpersonene at summen av de ulike brukergruppene ikke tilsvarer totalen. Det mangler en kategori ”Andre brukere” for at delsummene skal stemme med totalen.

Sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig for dem å svare presist på spørsmålet ”antall midlertidige opphold i alt” fordelt på ulike brukergrupper. Videre, sitter de på informasjon som gjør det mulig å rapportere ”midlertidige opphold for husstander med barn under 18 år” fordelt på varighet.

Veiledningen til spørsmålet ”herav antall midlertidige opphold for personer løslatt fra fengsel” er uklar. Uklare avgrensninger

Veiledningen til spørsmålet ”herav antall midlertidige opphold for personer utskrevet fra institusjon” er uklar. Uklare avgrensninger.

Spørsmålet ”herav antall midlertidige opphold på steder uten kvalitetsavtale” er uklart.

Spørsmålet ”antall husstander som her benyttet et midlertidig botilbud i løpet av året”, samt veiledningen til dette spørsmålet er vanskelig å forstå.

7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig

Få tydeligere fram hva slags kommunal hjelp man har behandlet tidligere i skjema, nemlig tildeling av kommunale boliger.

Spørsmålsgruppen mangler et filterspørsmål, slik at kommuner som ikke gir annen hjelp til anskaffelse av bolig slipper å svare på spørsmålene om antall garantier og antall lån.

Spørsmålene i spørsmålsgruppe 7 er formulert med ledetekster. Vi anbefaler at dere bruker spørsmålsformuleringer.

Spørsmålet ”antall lån til depositum i året” er litt uklart.

Sitter kommunen på dokumentasjon (informasjon) som gjør det mulig å svare ”presist” på spørsmålene?

8. Kommunal bostøtte

Alle spørsmålene i spørsmålsgruppe 8 er formulert med hjelp av ledetekster. Vi anbefaler at spørsmålene formuleres med spørsmålsformuleringer.

Veiledningen til spørsmålet ”Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året” inneholder informasjon som burde ha vært med i spørsmålet, da tenker vi på informasjon om at husstander som mottar flere bostøtteordninger bare skal telles en gang, samt informasjon om bruk av merknadsfeltet.

Alle oppfølgingsspørsmålene om brukergrupper er uklare

Sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig å svare presist på spørsmålet ”Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året” fordelt på ulike brukergrupper.

Veiledningen til spørsmålet ”Alle avslag på kommunal bostøtte...” inneholder informasjon som burde ha vært med i spørsmålet, da tenker vi på informasjon om bruk av merknadsfeltet.

Sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig å svare presist på spørsmålet ”Alle avslag på kommunal bostøtte...” fordelt på ulike brukergrupper?

9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov

Spørsmålsgruppen mangler to filterspørsmål for at skjemaet skal følge gjeldene navigeringssystem i SSB (som er gå til ballpunkter etter spørsmålene⁴). Filterspørsmålene som mangler er:

1. Rapporterer kommunen informasjon om vanskeligstilte på boligmarkedet via Bokart?
2. Har kommunen gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet siste tre år, dvs i perioden 2005 – 2007.

Spørsmålet ”Oppgi årstallet for den siste kartleggingen” er litt uklart. Vi anbefaler at spørsmålet gjøres enda mer presist, f.eks; ”Hvilket år ble kartleggingen av vanskeligstilte husstander på boligmarkedet gjennomført?”

Tabellspørsmålet er stort og omfattende, det inneholder mange spørsmål. Det kan være vanskelig for svarpersonene å forstå hvordan man skal fylle ut tabellspørsmålet.

Referansen mellom hovedspørsmålene i venstrefeltet og oppfølgingsspørsmålene om brukergrupper er litt uklare.

Spørsmålene i tabellspørsmålet er formulert med ledetekster. Vi anbefaler at det brukes spørsmålsformuleringer i alle spørsmålene.

Veiledningen til spørsmålet ”Uten egen eid/leid bolig” er litt uklar

Veiledningen til spørsmålet ”Står i fare for å miste bolig” er litt uklar

Tabellspørsmålet mangler informasjonsikoner på brukergruppene. Det kan hende at spørsmålet blir delegert og da har svarpersonene bare den fullstendig veiledning å forholde seg til (den kan også være vanskelig å oppdage).

Sitter kommunene på informasjon som gjør det mulig å svare presist på spørsmålene om bosituasjon fordelt på ulike brukergrupper? Brukergruppene er ikke gjensidig utelukkende, kan være vanskelig å vite hvor man skal plassere brukere.

”Totalt-feltene” i tabellen kan være litt vanskelige å forstå.

Forholdet mellom kartleggingen i tabellspørsmålet og spørsmålet om kartleggingen er etter husbankens standarder er litt vanskelig å forstå. Dette gjelder særlig 6 måneders regelen. Vi stusser også på at kartleggingen kan være ”delvis” etter husbankens standarder, er det ikke slik at enten så er den det, eller så er den det ikke? Hva får dere ut av svaret ”delvis”?

10. Merknader til utfylling av skjema

Spørsmålet er litt uklart. Vi anbefaler at hjelpeteksten legges inn i spørsmålet. Det vil gjøre det mer intuitivt for brukerne å forstå hva slags informasjon som kan rapporteres her.

⁴ Se SSB håndboka ”Retningslinjer for visuell utforming av spørreskjemaer”

Vedlegg 3.

Intervjuguide skjema 13, fase 2

(SPØRSMÅL SOM STÅR I GULT ER PRIORITERTE SPØRSMÅL)

Løsprat

Hva jobber du/dere med?
Har du jobbet lenge i kommunen?
Er det et fint sted å jobbe?

Har dere noe særlig kontakt med SSB?
Svarer dere på mange skjema? Hvordan er de?
Bruker dere SSB.no
Bruker dere Statistikkbanken?

Hva synes dere om den nye Kostra-online løsningen?
Har den gjort innrapporteringen enklere?
Forslag til forbedringer?

1. Innledning

Jeg kan starte med å si litt om bakgrunnen for denne samtalen. Vi holder nå på med et prosjekt, hvor hensikten er å utvikle et nytt skjema 13.

Bakgrunnen for det, er at byrden med å svare på dagens skjema er for stor, samtidig som datakvaliteten ikke er tilfredsstillende. Vi ønsker at det nye skjema 13 skal bli et mønsterskjema i KOSTRA. Tanken er at de andre skjemaene i KOSTRA skal kunne trekke lærdom av den prosessen som skjema 13 skal igjennom.

For oss er det viktig å lage et skjema som skal være enkelt og greit for dere å svare på, samtidig som vi får god datakvalitet. For at vi skal klare å lage et godt skjema, er vi helt avhengige av hjelp fra dere som svarer på skjema 13. Vi trenger hjelp av dere til å avdekke svakheter og problemer i dagens skjema.

Etterpå skal du få anledning til å kommentere svakheter og problemer i skjemaet. Når du kommenterer skjemaet, ønsker vi at du skal være kritisk. For at skjemaet skal bli bedre, er vi helt avhengige av at du er kritisk. Det er ikke vi som sitter her som har utviklet skjemaet, så du trenger ikke å være redd for å "trampe noen på tærne". Oppgave vår er å ivareta brukernes interesser.

Vi må også legge til at "kommunale boliger" ikke er vårt fagområde. Vi er først og fremst eksperter på det å lage spørreskjemaer. Så det er mulig vi kommer med en del grunnleggende spørsmål.

Vi har planlagt å gjennomføre 6 samtaler av denne typen. Vi planlegger å snakke med 2 store kommuner, 2 mellomstore, og 2 små kommuner, ellers er den ingen spesiell grunn til at nettopp din kommune er valgt ut.

Samtalen er todelt. Først skal vi snakke litt om hvordan innrapporteringen på skjema 13 organiseres i kommunen din. Deretter skal vi snakke mer om hva slags erfaringer dere har med skjema 13, og hva slags dokumentasjon dere sitter på. Vi holder på maks 2,5 time.

Har du noen spørsmål så langt?

Formaliteter

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som sekretær og observatør. Sekretærens rolle er å ta notater, og mot slutten av samtalen er det også mulig at XX kommer med noen spørsmål. XX styrer også videoen.

For at vi skal få anledning til å tenke gjennom og ta hensyn til de kommentarene du gir, ønsker vi å ta opp samtalen på video. Årsaken til at vi ønsker å ta opp samtalen på video, er at det blir enklere for oss å analysere samtalen. Dersom det er noe vi er usikre på, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden å se hva som ble sagt. Vi er bare noen få personer som vil se på videoen og videobåndet vil bli slettet senest i løpet av 2 måneder.

Har du spørsmål eller synes du at det er greit at vi setter i gang?

2. Organisering av innrapporteringen på skjema 13.

- Kan du si litt om hvordan innrapporteringen på skjema 13 organiseres i kommunen din?
- Hvor mange personer er involvert?
- Kan du beskrive oppgavene til de ulike personene?
- Hvilke etater er involvert?
- Hvor lang tid tror du dere bruker på å svare på skjema 13? Hva tok tid?
- Hvordan skjer delegering av skjemaer? Sender dere ut papirskjema eller skjer det elektronisk?
- Er det flere personer som leverer opplysninger til ett spørsmål? Ønsker dere en delegering-og summeringsfunksjon på spørsmålsnivå?
- Hvordan fungerer organiseringen? Svakheter ved organiseringen?
- Har du forslag til endringer i Kostra-portalen som kan gjøre organiseringen av innrapporteringen enklere for dere?

3. Gjennomgang av skjema

Da skal vi gå over til å se på skjemaet.

3.1 Hovedinntrykk av skjema:

Aller først vil jeg gjerne høre hva som er hovedinntrykket ditt av skjemaet? Er dette et skjema som er lett eller vanskelig å svare på? Er det noe i skjemaet som er spesielt vanskelig eller uklart? Har du noen umiddelbare forslag til forbedringer?

3.2 Gjennomgang av de ulike spørsmålsgruppene

Skjemaet består av ulike spørsmålsgrupper. For å gjøre det enklere for deg å huske svakheter og problemer i skjemaet, tenkte jeg vi skulle gå i gjennom de ulike spørsmålsgruppene en for en.

Jeg vil gjerne at du nå skal lese spørsmålene høyt, og forteller meg om det er noe ved spørsmålene du synes er vanskelig eller uklart, det være seg vanskelige ord og begreper som brukes i spørsmålet, at veiledningen er uklar, eller at dere ikke har den informasjonen det spørres etter i spørsmålet. I det hele tatt, fortell meg om alt som du synes er vanskelig/uklart.

Som jeg sa i innledningen, vi ønsker at du skal være kritisk.

Høres det greit ut? Noen spørsmål?

Spørsmålsgruppe 1.

Still spontante oppfølgingsspørsmål.(NOTER PÅ EGET ARK)

Sjekkliste:

- *Er det greit at spørsmålene om bydelsnummer og bydel står der de gjør, eller virker det forvirrende? Kunne du tenke deg et filterspørsmål som spør om kommunen har bydeler?*

Spørsmålsgruppe 2.

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noen av spørsmålene du stusset på?(særlig spørsmålet "privat eid med kommunal disposisjonsrett" og spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere)*
- *Hvor fører dere omsorgsboliger?*
- *Har dere omsorgsboliger som brukeren eier selv, men som kommunen har tilvisningsrett til (kommunen bestemmer prisen og hvem som kan kjøpe boligen). Har dere mange slike omsorgsboliger? Hvor fører dere disse?*
- *Kan dere svare presist på "alle kommunalt disponerte boliger" fordelt på disposisjonsform og tilrettelegging av bolig, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere? (både på disposisjonsform og tilrettelagt for rullestolbrukere)*
 - *Hvis de ikke kan svare presist,- hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere?- har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?*
- *Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen?*

Spørsmålsgruppe 3

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Hva oppfatter du at det spørres om i hovedspørsmålet (utleide eller bebodde, eller begge deler)?*
- *Er del-spørsmålene og veiledningene til disse greie å forstå?*
- *Kan dere svare presist på "antall utleide /bebodde boliger pr 31.12"fordelt på ulike disposisjonsformer, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?*

- Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere? Er det særlig vanskelig å vite om "Privateid bolig med kommunal disposisjonsform" er utleid/bebodd?
- Hvis de ikke kan svare presist – hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags informasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 4

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Hvordan forstår dere det midterste spørsmålet (ubehandlede søknader/under behandling)?
- Hvordan foregår saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig i kommunen? Fattes det vedtak før tildeling?
- Hva skjer hvis en søknad vedtas innvilget, og det ikke finnes en ledig kommunal bolig?
- Kan dere besvare spørsmålene på en presis måte, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere på de tre spørsmålene?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 5

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det lett eller vanskelig å svare på tabellspørsmålet? Hvis vanskelig, hva var vanskelig?
- Hvordan leser du tabellspørsmålet? (både horisontal og vertikal leseretning)
- Var det lett eller vanskelig å forstå hva som skal rapporteres i spørsmålet "antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt"? (de spør om tildelte boliger)
- Kan dere svare presist på "antall vedtak/tildeling av bolig" fordelt på ulike bruker- og aldersgrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere (både på bruker – og aldersgrupper)?
 - Hvis de ikke kan svare presist, –hva kan dere ikke svare presist på (både på bruker- og aldersgrupper) ? - hva slags dokumentasjon har dere (både på bruker- og aldersgrupper)? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å plassere søkerne i de ulike brukergruppene?(Veiledningen sier man skal velge den brukergruppen som ansees å være hovedbegrunnelsen for tildelingen av kommunal bolig)
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (både vertika-l og horisontal summering)

- Hva synes du om at brukerne skal plasseres i aldersgrupper? Hva synes du om aldersgrupperingen?

VENTELISTE

- Kan dere svare presist på "antall husstander på venteliste per 31.12" fordelt på ulike brukergrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere, - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 6

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det lett eller vanskelig å forstå hva et "midlertidig opphold" er?
- Kan dere svare presist på "antall midlertidige opphold i alt" fordelt på varighet, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålet?
 - Hvis de kan svare presist, - Hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på "antall midlertidige opphold i alt" fordelt på de tre brukergruppene i spørsmålet, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på spørsmålet "antall husstander som har benyttet et midlertidig botilbud i løpet av året", eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålet?
 - Hvis de kan svare presist - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Er det lett eller vanskelig å forstå forskjellen mellom "antall midlertidige opphold" og "antall husstander som har benyttet et midlertidig botilbud" (SE VEILEDNING)?
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (ikke vertikal summering)

Spørsmålsgruppe 7

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Kan dere svare presist på spørsmålene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 8

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Har dere en egen kommunal bostøtteordning i tillegg til den statlige ordningen?
NEI - GÅ TIL SP.GR. 9
-

- Kan dere svare presist på "Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å plassere "brukerne" i de ulike brukergruppene?
- Kan dere svare presist på "antall avslag på kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 9

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Rapporterer dere disse opplysningene via Bokart? (løsning som Husbanken har)? JA-GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
 - Har kommunen gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov de siste tre årene (2005 -2007)? NEI - GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
-

- Kan dere svare presist på antall husstander "uten egen eid/leid bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på antall husstander "som står i fare for å miste boligen" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

- Kan dere svare presist på antall husstander med "uegnet bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å forstå Husbankens standard i veiledningen?
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (både vertikal- og horisontal summering)

Spørsmålsgruppe 10

Sjekkliste:

- Husker du om du brukte merknadsfeltet?
- Hva brukte du merknadsfeltet til?
- Husker du om du leste veiledning hvor du ble bedt om å gi supplerende informasjon i merknadsfeltet?

Generelle oppfølgingsspørsmål

Husker du om du brukte veiledningen? Når pleier du å lese veiledning? Hvilken veiledning brukte du, ikoner eller separat veiledning? Var veiledningen lett eller tung å forstå?

Husker du om du leste veiledning om hva du skal gjøre dersom du ikke kan svare på et spørsmål, og dersom 0 er riktig svar på et spørsmål? Hva gjorde du?

Hva synes du om tabellspørsmålene i skjemaet? Synes du det er enkelt eller vanskelig å svare på tabellspørsmål? Hva er vanskelig? (navigering, veiledning)

I tabellspørsmålene må dere oppgi delene før dere får totalen. Hva er lettest for dere, å oppgi totalen først, for så å oppgi del-ene, eller å oppgi delene før dere får totalen)? (Eksempelvis spørs. 2 og 3)

Den informasjonen som dere rapporterer inn i skjema 13. Forstår du hensikten med å rapportere inn disse tallene? Bruker dere tallene til noe selv? Bruker dere KOSTRA-tall for å sammenligne dere med andre kommuner? Er det noen statistikk som hadde vært nyttig for dere å samle inn gjennom skjema 13?

Er det noen spørsmål dere savner i skjema 13? (flere spørsmål om kvalitet på boligene eller om tjenester knyttet til boliger)

Dokumentasjon

Hvor har dere den informasjonen som etterspørres i skjema 13, elektronisk saksbehandlingssystem eller et papirbasert arkiv? Kan vi få kikke på saksbehandlingssystemet?

Hvem lager saksbehandlingssystemet for skjema 13? Hvem legger inn informasjon? Vet du om alle kommunene bruker det samme saksbehandlingssystemet

Er det noe du vil ha sagt, som du ikke har fått sagt?

Hva ville gjort skjema bedre? Har du forslag til forbedringer?

4. Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Er det noe vi har glemt?

Vedlegg 4

Deler av Excel-ark som viser oppdragsgivernes informasjonsbehov, samt erfaringer fra eksplorerende samtaler med kommunene

Følger nummereringen i skjemaet for i år – rapporteringen av 2007-data	
Ønsker:	Erfaringer fra eksplorerende intervju med kommunene og fra revisjon:
1. Opplysninger om kommunen	
Ingen endringsforslag.	
2. Antall boliger kommunen disponerte pr. 31.12	
Ønskelig å vite mer om forholdet mellom solgte kommunalt disponerte boliger og nyinnleide/eide kommunalt disponerte boliger. Dette er viktig styringsinformasjon for staten. Ønskelig med oversikt over	Lett for kommunene å svare på.
- antall nye kommunalt disponerte boliger i løpet av året (både eid og innleid og privateid med kommunal disposisjonsrett).	
- antall solgte kommunalt disponerte boliger i løpet av året.	
- - antall kommunalt disponerte boliger solgt til leietaker i løpet av året.	
KRD og Husbanke vil ha salgsspørsmål, andre vil beholde dagens versjon, evt må utvide ytterligere	
Opprettholde fordelingen på eierform, men splitte opp privat eid med kommunal disposisjonsrett i 1) kommunal disposisjonsrett og 2) kommunal omsetningskontroll. Siste dekker omsorgsboliger eid av beboer.	Vi har fått forslag fra to-tre kommuner om en slik inndeling, men er usikre på om dette er lett eller vanskelig for kommunene å svare på.
Beholder dagensspørsmål	
Ønsker mer opplysninger om universell utforming. Fordelt på disposisjonsform.	Vanskelig for kommunene å svare på. Avventer nærmere definisjoner fra KOSTRA-Rammeverkgruppen for universell utforming

Beholde spørsmål om antall boliger som er tilgjengelige for rullestolbrukere (spørsmål 2.2)	Virker som de fleste kommuner kan svare ganske greit på spørsmålet. Intervjuene i fase 2 viste at det brukes en del skjønn - spesielt for eldre bygningsmasse.
Kutte ut spørsmålene om delvis tilgjengelighet (spørsmål 2.3 og 2.4).	Vanskelig for kommunene å svare på.
Forslag til nye spørsmålsformuleringer knyttet til tre forhold ved boligen:	Vanskelig for kommunene å svare på. (Bør dekkes via utvalgsundersøkelser. Da har man større mulighet til å følge opp den som gir opplysningene, både med informasjon om definisjoner, nærmere intervjuer av de som fyller ut og purring for å få inn svar.)
- Trinnfritt	
- - A: Er det trinnfri atkomst fra parkering og/eller kjørbare vei til hovedinngangsdør?	
- - B: Er det trinnfri atkomst fra hovedinngangsdør frem til inngangsdør bolig? (Dersom inngang til flere enn en bolig)	
- - C: Er det trinnfritt inne i boligen, med nødvendige rom som entre, stue, kjøkken, toalett-/baderom, soverom og atkomst til balkong/uteplass på inngangsplanet.	
- Nødvendige rom på et plan	
- Tilstrekkelig romareal for rullestolsbruker (spesielt baderommet er prekært)	
- - D: Har rommene som nevnes i spørsmål C) tilstrekkelig dørbredde og romareal for en rullestolsbruker (inkludert baderommet)?	
- NB! Begrepet trinnfritt må defineres, eksempelvis ikke mer enn 2,5 cm	
Ønsker flere spørsmål om boligkvalitet, f.eks. spørsmål om bomiljø. Ønsker opplysninger om både sosialt bomiljø (ligger boligen i et belastet område, i en kommunal gård med beboere som har rus- og psykiske problemer) og fysisk bomiljø (er gården nedslitt, trafikk- og støybelastninger, rot og søppel i fellesarealer osv). Ønsker dette i utgangspunktet for hele boligbeholdningen.	Arbeidskrevende for kommunene å skaffe slike data for hele boligbeholdningen. (Men kunne kanskje dekke noe av dette hvis vi deler inn søknadene etter om søker 1) er uten bolig 2) står i fare for å miste bolig og 3) har uegnet bolig, jf. forslag under del 4 lenger ned. Et spørsmål om

	boligkvalitet kunne komme i forlengelsen av kategori 3) uegnet bolig. For å dekke hele boligbeholdningen, anbefales utvalgsundersøkelser.)
3. Antall utleide/bebodde boliger pr. 31.12	
Ønsker flere spørsmål om boligbeholdningen. I tillegg til de spørsmålene som allerede finnes pr. i dag (spørsmål 2.1 tom. 3.1.3.) ønskes opplysninger om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene. Ønsker å bruke de samme bruker- og aldersgruppene som i spørsmål 5 og 9.	Arbeidskrevende for kommunene å svare på dette. (Bør kanskje dekkes med utvalgsundersøkelser).
Vil beholde spørsmål som i dag, men må omformulere - ikke alle eierformer - tomme boliger versus utleide osv.	
Ønsker at det i revideringsprosessen av skjemaet gjøres en vurdering av hvorvidt opplysninger om antall utleide/bebodde boliger er viktig styringsinformasjon for kommunene.	Kommunene vi har snakket med i fase 2 har gitt uttrykk for at de skjønner hvorfor vi spør om dette, men at de selv ikke bruker opplysningene.

Samme forslag som for 2.1: splitte opp privat eid med kommunal disposisjonsrett i 1) kommunal disposisjonsrett og 2) kommunal omsetningskontroll. Siste dekker omsorgsboliger eid av beboer.	Vi har fått forslag fra to-tre kommuner om en slik inndeling, men er usikre på om dette er lett eller vanskelig for kommunene å svare på.
Ønsker opplysninger om hvor lenge kommunale boliger står tomme. For kommunen hadde det vært interessant å kunne studere utnyttelsen av egne kommunale boliger opp mot standarder på hva som er en akseptabel "tomgangstid", f.eks. 30- eller 60 dager. Antar at det vil være utfordrende å få gode data på dette, ettersom mange kommuner bevisst lar spesialboliger stå tomme for å vente på forespørsel fra "riktig" bruker.	
Presisere i veiledningen at man fra og med del 4 ikke lenger teller med privateide boliger med kommunal disposisjonsrett.	
4. Søknader og avslag om kommunal bolig	
Ønsker å skille mellom nye søknader, fornyingssøknader og byttesøknader. Må avklare om vi ønsker å telle opp alle tre varianter, bare telle nye søknader eller telle nye søknader og fornyingssøknader.	To av testkommunene sa at de bare rapporterte nye søknader.
- bare telle nye søknader	
- telle nye og fornying men telle dem hver for seg	
- telle nye og bytte men telle dem hver for seg	
- telle nye, fornying og bytte, telle alle tre typer hver for seg	
Søknader- Telle totalen, prøve ut fordeling på nye, bytte, fornyelse (teste ut i fase 4)	
Ønsker å vite noe om hvem som søker , dvs. ønsker antall søknader fordelt på brukergrupper.	Arbeidskrevende for kommunene å svare på.
- Alternativ: Ønsker å teste ut gjennom skjemarevisjonsprosessen en ny type inndeling som eventuelt kan erstatte målgruppene:	Forslaget er ikke blitt undersøkt i fase 2.
- - uten bolig	
- - i risiko for å falle utenfor på boligmarkedet	
- - uegnet bolig	

Ønsker opplysninger om hvorfor personer søker om kommunal bolig. Har en antakelse om at det ofte ligger "små" problemer bak søknadene. Noen føler det vanlige boligmarkedet er utrygt med tanke på utkastelse, andre har flyttet ofte, og noen ønsker kommunal bolig fordi de tror det er veldig rimelig.	Vi vet ikke om dette er lett eller vanskelig for kommunene. (Men dette kan tenkes som en forlengelse av forslaget over. Kan ha med merknadsfelt der kommunene kan oppgi andre årsaker enn de tre kategoriene "uten bolig", "fare for å miste bolig" og "uegnet bolig".)
Avklare spørsmålet om antall ubehandlede søknader: noen vil kutte, andre beholde spørsmålet.	Kommunene kan svare på dette spørsmålet.
- kutte ut spørsmålet	
- beholde spørsmålet	
-- inndele også her i ubehandlede nysøknader, fornyingssøknader og byttesøknader. Eller er ubehandlede fornyings- og byttesøknader ganske uinteressant - disse har jo en kommunal bolig?	
-- - bare telle ubehandlede nysøknader	
-- - telle ubehandlede nysøknader og fornyingssøknader, men hver for seg.	
-- - telle ubehandlede nysøknader og byttesøknader, men hver for seg.	
-- - telle ubehandlede nysøknader, fornyingssøknader og byttesøknader, men hver for seg.	
Avklare om vi skal skille mellom avslag på nye søknader, avslag på fornyingssøknader og avslag på byttesøknader.	
- bare telle avslag på nysøknader	
- telle avslag på nysøknader og fornyingssøknader, men hver for seg.	
- telle avslag på nysøknader og byttesøknader, men hver for seg.	
- telle avslag på nysøknader, fornyingssøknader og byttesøknader, men hver for seg.	

Ønsker å vite hvem som får avslag. Antall avslag etter brukergruppene som er i dagens spørsmål 5.	Arbeidskrevende for kommunene å svare på.
Ønsker tall for hvor mange som fyller kriteriene for å få en kommunal bolig/annet boligvirkmiddel, men likevel får avslag, såkalt "prioritert avslag".	Brukertestene viste at kommunene kan rapportere antall prioriterte avslag.
Ønsker tall for hvor mange som fyller kriteriene for å få en kommunal bolig, men som blir stående urimelig lenge på venteliste.	
Ønsker opplysninger om <u>avslagsgrunner</u>; eksempelvis avslått pga for høy inntekt, /mangel på boliger/for kort botid i kommunen/fyller ikke kriteriene for å få bolig/ikke tilstrekkelig grad vanskeligstilt/	
Ønsker tall for hvor mange med avslag som får tilbud om annen hjelp (annen type bolig enn kommunal bolig, tilbud om startlån for kjøp av egen bolig, boligtilskudd, bostøtte).	

Vedlegg 5.

Hovedfunn fra kvalitative samtaler med kommuner (fase 2)

Oppsummeringen følger samme disposisjon som intervjuguidene.

Kriteriene for hva vi betrakter som hovedfunn, er 1) flere skjemaansvarlige har kommentert det, eller 2) vi vurderer funnet som viktig, selv om det bare er en eller to skjemaansvarlige som har kommentert det.

Enkelte steder i kapitlet har vi kommentert viktige funn. DISSE ER SKREVET MED STORE BOKSTAVER OG I EN ANNEN SKRIFTTYPE.

Organisering

De eksplorerende samtalene viste at flere etater var involvert i arbeidet med å svare på skjema 13.

Hvilke etater varierte fra kommune til kommune, men de vanligste var; 1.) teknisk etat, 2.) pleie og omsorg og 3.) sosialetaten. Hvem som hadde rollen som skjemaansvarlig virket litt tilfeldig i kommunene. Skjemaansvarlig var ikke nødvendigvis en person som var sentral i utfyllingen, men kunne være en person som stod utenfor selve rapporteringen. Oppgaven med å være skjemaansvarlig på skjema 13, ble oppfattet som en lite attraktiv jobb. Årsaken var at den krevde mye koordinering og puring på svarpersoner ute i etatene. De skjemaansvarlige sa det var enklere å være skjemaansvarlig på et skjema hvor bare en etat var involvert. På skjema 13 var mange etater involvert.

Hvilke fagsystemer kommunene hadde og utbredelsen av disse varierte fra kommune til kommune. Noen var godt dekket med fagsystemer, andre hadde få. (KOMMENTAR: VI FIKK INNTRYKK AV AT DET EKSISTERER ET STORT MANGFOLD AV FAGSYSTEMER PÅ MARKEDET). Ingen av kommunene hadde bare ett fagsystem som var felles for alle etatene. Hver etat hadde sitt eget fagsystem.

Hvor lang tid (effektiv tid) kommunene brukte på å svare på skjema 13, varierte fra fem timer til en uke.

Alle skjemaansvarlige sendte ut papirversjoner av skjema og veiledning til svarpersonene. Disse svarte så på sine spørsmål, og rapporterte tilbake til skjemaansvarlig (enten via post, telefon eller møter). Flere av de skjemaansvarlige hadde brukt delegeringsfunksjonen på andre Kostraskjema, men ingen på skjema 13. En viktig forklaring på dette er at dagens Kostraløsning mangler en funksjonalitet som gjør det mulig for flere svarpersoner å rapportere på ett og samme spørsmål. Løsningen mangler en funksjonalitet som summerer opp hva flere svarpersoner har svart på ett spørsmål.

Samtlige skjemaansvarlige sjekket at tallene var riktige før de sendte de inn til SSB. Det gjorde de ved å sjekke de opp mot fjorårets tall, eller ved å konferere med andre i kommunen, dersom de var usikre på riktigheten av tallene. De skjemaansvarlige ønsket seg en funksjonalitet i Kostra-portalen som varslet dem, dersom tallene de rapporterte avvek mye fra fjorårets tall.

Alle skjemaansvarlige syntes Kostra-portalen var grei og enkel å bruke. De hadde særlig sansen for ”statusboblene”. Denne funksjonaliteten gjorde det enkelt for dem å følge med på hvordan innrapporteringen gikk.

En av de skjemaansvarlige sa det kunne være vanskelig å få øye på Kostra-lenken på forsiden av ssb.no. Vedkommende syntes også veien inn til selve Kostra-portalen var kronglete.

Hovedinntrykk

De fleste skjemaansvarlige syntes skjema 13 var greit å svare på. Det fantes andre skjema i Kostra som var langt verre. Utfordringen var ikke å forstå spørsmålene, men å hente fram opplysningene det ble spurt etter, samt å administrere innrapporteringen med de involverte etatene.

De skjemaansvarlige fortalte at motivasjonen for å svare på skjema 13 var lav i kommunene. Det kunne være flere årsaker til det, men den viktigste var at kommunene i liten grad brukte opplysningene fra skjemaet selv. De brukte informasjon fra andre Kostraskjema, men lite eller ingenting fra skjema 13. En av de skjemaansvarlige sa; ” det er et skjema som krever mye, men som gir lite tilbake”.

Gjennomgang av spørsmålsgruppene

Spørsmålsgruppe 1

En av de skjemaansvarlige kommenterte at det var mulig å delegere spørsmålsgruppe 1 i dagens Kostraløsning. Vedkommende anbefalte at dette ikke burde være mulig, for å unngå uklarheter om hvem som er skjemaansvarlig i kommunen.

Spørsmålsgruppe 2

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet ”antall kommunalt disponerte boliger” fordelt på disposisjonsform. Kommunene kunne levere presise tall.

Flere etater rapporterte opplysninger til spørsmålene. De vanligste var:

- teknisk etat
- boligkontoret
- pleie og omsorg

Alle kommunene hadde opplysningene i et dokumentasjonssystem. Noen hadde de i fagsystem, andre i Excel eller på papirlister.

To skjemaansvarlige hadde litt problemer med å forstå spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere.

Alle kommunene brukte noe skjønn da de svarte på spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere. Årsaken var at kommunene ikke hadde disse opplysningene i et dokumentasjonssystem. Opplysningene fantes som regel bare i hodene på de ansatte, enten i teknisk etat eller på boligkontoret. Kommunene hadde god oversikt over tilrettelegging på nye boliger (for disse skal oppfylle kravet om universell utforming). Når det gjaldt tilrettelegging i eldre kommunale boliger hadde de dårligere oversikt. Her måtte de bruke skjønn.

En av de skjemaansvarlige foreslo å droppe de to siste spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere (tilrettelegging til boligen og tilrettelegging inne i boligen).

Spørsmålsgruppe 3

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Kommunene kunne levere presise tall.

Hvilke etater som leverte opplysninger varierte fra kommune til kommune, men de vanligste var;

- boligkontoret
- pleie og omsorg

Kommunene hadde som regel opplysningene på oversiktslister i Word eller Excel.

Spørsmålsgruppe 4

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Jobben bestod i å hente fram opplysningene. Spørsmålene ble oppfattet som relevante. Kommunene kunne stort sett levere presise tall på spørsmålene. Det virket som etater som formidlet behovsprøvde boliger kunne svare mer presist enn etater som formidlet ikke behovsprøvde boliger. De førstnevnte etatene hadde bedre dokumentasjonssystem.

En av de skjemaansvarlige sa det kunne forekomme noe skjønn på spørsmålet ”antall ubehandlede spørsmål/antall søknader under behandling pr.31.12”. Årsaken var at saksbehandlere kunne ha glemt å oppdatere vedtak, eller at det tok noe tid før vedtak ble registrert. Den samme skjemaansvarlige, som representerte en stor kommune, ønsket også at skjemaet skilte mellom ”vanlige” avslag og ”prioriterte”

avslag. Prioriterte avslag, var avslag der søkeren oppfylte kravene for å få kommunal bolig, men der søkeren allikevel fikk avslag pga. streng prioritering i tildelingen.

Flere etater levere opplysninger til spørsmålene. De vanligste var;

- boligkontoret
- pleie og omsorg
- servicekontor

Kommunene hadde opplysningen i ulike dokumentasjonssystem, fra fagsystem, Excel-ark til permer. I de små kommunene fantes informasjonen om ikke behovsprøvde boliger kun i hodene på enkelte ansatte. Til tross for dårlig dokumentasjon på ikke behovsprøvde boliger, mente de skjemaansvarlige at kommunene kunne levere ganske presise tall. Dette fordi kommunene var små og oversiktlige.

To av kommunene fattet ikke vedtak før tildeling av bolig skjedde.

Spørsmålsgruppe 5

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet "Antall vedtak/tildelte boliger, i løpet av året, i alt" fordelt på brukergrupper og alder, men spørsmålet ble betraktet som det vanskeligste i hele skjemaet. Det var særlig to grunner til det;

For det første, brukergruppene i spørsmålet er ikke gjensidig utelukkende. Svarkategoriene overlapper hverandre. Forskjellen på kategoriene "bevegelseshemmet" og "utviklingshemmet" er f.eks uklar. Det samme gjelder forskjellen på brukergruppene "psykiske lidelser", "rus" og "rus/psykiske lidelser". Det at to til tre brukergrupper kan være riktig for en bruker, gjør at svarpersonen (e) må bruke skjønn ved tildeling i brukergrupper, og da blir det litt tilfeldig hvilken brukergruppe "søkerne" plasseres i.

(KOMMENTAR: TILFELDIG TILDELING I BRUKERGRUPPER KAN SKAPE DÅRLIG DATAKVALITET, OG ENDA MER ALVORLIG, DERSOM DET FOREKOMMER SYSTEMATISKE SKJEVHETER I SVARENE (F.EKS AT REKKEFØLGE ELLER VISUELL UTFORMING AV SPØRSMÅL LEDER TIL FAVORISERING AV ENKELTE SVARALTERNATIV)). Samtlige skjemaansvarlige brukte/ville ha brukt "hoveddiagnose" ved tildeling i brukergrupper.

For det andre, det var en svært tidkrevende oppgave å besvare spørsmålene under spørsmålsgruppe 5. Svarpersonene måtte hente opplysningene fra brukernes klientmapper, og opptellingen skjedde manuelt.

En av de skjemaansvarlige opplevde det unaturlig å måtte plassere eldre med behov for omsorgsbolig i brukergruppen ”bevegelseshemmet”. Han ønsket at gruppen fikk en egen svarkategori. Den kunne f.eks hete ”eldre med behov for enklere bolig”.

En av de skjemaansvarlige forstod ikke hensikten med å måtte rapportere alderen på brukerne. Det var i hvert fall ikke informasjon som kommunen hadde bruk for.

En av de skjemaansvarlige var bekymret for anonymiteten til brukerne i spørsmålsgruppe 5, da det spørres om både brukergruppe og alder. Kommunen hans var så liten at personer kunne gjenkjennes. Dersom en person var plassert i brukerkategorien ”sosial/økonomisk vanskeligstilt” og var i alderskategorien ”25- 34” år, var dette nok informasjon til at en person kunne gjenkjennes. Testpersonen var bekymret for gjenkjenning både blant ansatte i kommunen (skjemaansvarlig kunne for eksempel se hva sosialetaten hadde svart) og blant andre innbyggere i kommunen (de kunne identifisere vedkommende i Kostrapubliseringen).

Flere etater leverte opplysninger til spørsmålene. De vanligste var:

- boligkontoret
- pleie og omsorg
- sosialetaten

Opplysninger til spørsmålene fantes først og fremst i klientmapper (diagnose) og på søknadsskjemaene (alder). Det varierte hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde, fra fagsystem (Gerica, Efforte), sak- og arkivsystem (Akos), Excelark, søknadsskjemaer til fysiske klientmapper.

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet ”antall husstander på venteliste”. Kommunene kunne rapportere presise tall. De små kommunene hadde svært sjelden folk på venteliste. De skjemaansvarlige ble ikke spurt om hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde.

Spørsmålsgruppe 6

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene, men en skjemaansvarlig bemerket at veiledningen var svært uklar.

I alle kommunene var det sosialetaten som svarte på spørsmålene. De kunne levere presise tall.

Opplysningene lå i fagsystem (Akos-sosial, Oskar, Velferd og Sosio). En av de skjemaansvarlige bemerket at det gikk greit å svare på spørsmålene, så lenge det dreide seg om få ”saker”. Dersom

kommunene hadde hatt mange midlertidige opphold, ville det ha vært en stor oppgave å svare på spørsmålsgruppe 6. Årsaken var at informasjonen lå i ”klientmapper” i fagsystemene, og at disse måtte telles manuelt.

Spørsmålsgruppe 7

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Det var sosialetaten som svarte på spørsmålene. De kunne levere presise tall.

Hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde på spørsmålet varierte, fra fagsystem (Oskar, Akos-sosial) til permer.

Spørsmålsgruppe 8

Det var bare en av kommunene som ga kommunal bostøtte. De kunne levere totalbeløpene, men ikke fordelt på de ulike typene husstander.

Spørsmålsgruppe 9

Ingen av kommunene var pr.idag tilknyttet Bokart, og ingen hadde gjennomført kartleggingen de siste tre årene. De slapp derfor å svare på spørsmålet. Kommunene hadde imidlertid svart på spørsmålet tidligere.

Da hadde det vært en stor og arbeidskrevende oppgave å svare på spørsmålene om vanskeligstilte på boligmarkedet, men det hadde vært nyttig. Kommunene hadde brukt opplysningene i planleggingen av ”nye” kommunale boliger.

En av de skjemaansvarlige kommenterte at en svakhet med kartleggingen, var at den bare ga informasjon om de som hadde søkt om kommunal bolig, ikke informasjon om de som ikke hadde søkt, men som også var vanskeligstilte på boligmarkedet.

Spørsmålsgruppe 10

De skjemaansvarlige brukte merknadsfeltet til å skrive utfyllende kommentarer om spørsmålene, eller til å kommentere selve spørreskjemaet. En av de skjemaansvarlige kommenterte at merknadsfeltet ikke aksepterte flere enn 700 tegn. Det var litt knapt syntes han.

Generelt

Alle skjemaansvarlige brukte veiledningen som et oppslagsverk. De slo opp dersom de var usikre, eller dersom skjemaet hadde nye eller endrede spørsmål. De skjemaansvarlige foretrakk den separate veiledningen. De brukte i-ikonene av og til.

De skjemaansvarlige ble spurt om de foretrakk å fylle inn delsummene før totalen, eller totalen før delsummene. Samtlige skjemaansvarlige foretrakk å fylle inn delsummene først, for så å få totalen av programmet. De mente dette virket skjerpende, og at det ga mer korrekte tall.

De skjemaansvarlige fortalte at de svarte 0 i svarfeltene dersom 0 (ingen) var riktig svar. Spørsmål som ikke var aktuelle for kommunen lot de stå tomme.

De skjemaansvarlige forstod hensikten med å rapportere inn opplysningene på skjema 13, men kommunene brukte i svært liten grad opplysningene til noe selv.

De skjemaansvarlige ble spurt om det var noen opplysninger de savnet i skjema. De skjemaansvarlige hadde følgende ønsker:

Skjemaansvarlig 1

- Opplysninger om hvem som bor i kommunale boliger, og hva slags behov for tjenester disse har
- Opplysninger om kvaliteten på kommunale boliger

Skjemaansvarlig 2

- Opplysninger om hvem som bor i kommunale boliger
- Opplysninger om hva slags omsorgsboliger brukerne ønsker

Skjemaansvarlig 3

- Opplysninger om booppfølging
- Opplysninger om unges boligbehov

Skjemaansvarlig 4

- Opplysninger om størrelse og kvalitet på kommunale boliger
- Opplysninger om prisnivået på kommunale boliger

Skjemaansvarlig 5

- Opplysninger om prisnivået på leie av omsorgsboliger som er bygget i henhold til boligreformen for eldre.

Flere av de skjemaansvarlige kommenterte at avgrensningen mot Kostraskjema 6 /IPLOS var uklar. De var usikre på hva som ble rapportert hvor.

En av de skjemaansvarlige kommenterte at vedkommende ønsket et klarere skille mellom nye søknader om kommunal bolig, og forlengelse av eksisterende kontrakter. Selv rapporterte vedkommende bare nye søknader i skjemaet.

To skjemaansvarlige ønsket at spørsmålene i skjemaet var nummererte (det var bare to skjemaansvarlige som fikk spørsmålet). Pr i dag er det bare overskriftene i skjemaet som er nummererte.

En av de skjemaansvarlige mente det foregikk mye dobbeltrapportering av informasjon til det offentlige. Hun savnet en bedre samordning av innrapporteringen.

Dersom det ble foretatt endringer i skjema 13, ønsket kommunene å bli varslet om disse ett år i forveien. Det ville gjøre det mulig å lage rutiner som ville gjøre innrapporteringen enklere.

Vedlegg 6.

Plan for møte med arbeidsgruppa i fase 3

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

Vedlegg 7.

Intervjuguide som ble brukt i fase 4

Intervjuguide "Skjema 13: Kommunalt disponerte boliger"

1. Innledning

Jeg kan starte med å si litt om bakgrunnen for prosjektet. Som jeg sa på telefonen, vi holder på med et prosjekt hvor hensikten er å utvikle et nytt skjema 13. Bakgrunnen for prosjektet er ønsket om å gjøre innrapporteringen for kommunene enklere, samtidig som vi ønsker å få bedre datakvalitet på dataene vi samler inn.

For at vi skal kunne lage gode spørreskjema er det viktig at vi tester de ut på reelle brukere. Vi trenger særlig hjelp av deg til to ting etterpå.

- For det første, vi trenger hjelp til å få svar på om kommunen kan levere de opplysningene vi etterspør i skjemaet.
- For det andre, vi trenger hjelp til å avdekke svakheter og problemer i spørreskjemaet.

Etterpå skal du få anledning til å kommentere spørreskjemaet. Når du kommenterer skjemaet ønsker vi at du skal være kritisk. For at skjemaet skal bli bedre er det viktig at du er kritisk. Ellers er det viktig å si at jeg er ingen ekspert på "kommunale boliger", jeg har først og fremst greie på utforming av spørreskjemaer og brukertesting. Det kan derfor hende at jeg kommer med noen grunnleggende spørsmål. Min oppgave er å være byråets øre ut mot brukerne. Jeg skal ivareta deres interesser.

Vi planlegger å gjennomføre 2 - 4 omganger med bruketester. Dette er andre runde, og vi planlegger å gjennomføre 4 tester i denne runden.

Selve testen er tredelt. Først snakker vi litt om hovedinntrykket ditt av skjemaet. Her vil du også få anledning til å komme med generelle kommentarer om svakheter og problemer i skjemaet. I del to går vi gjennom skjemaet spørsmål for spørsmål, og du får anledning til å kommentere svakheter og problemer i spørsmålene. I del tre snakker vi litt mer i dybden om ting i skjemaet som vi tror kan være vanskelig.

Testen varer ca 2 timer.

Har du noen spørsmål så langt?

Formaliteter

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som sekretær. I tillegg er det en observatør i rommet ved siden av. Observatøren følger oss fra en Tv skjerm og vedkommende styrer videoen. Sekretæren tar notater og kommer også med noen spørsmål underveis i testen.

Ellers ønsker vi å ta opp samtalen på video, du nevnte det var ok på telefon, så da lurer jeg på om det er greit at vi starter? Har du spørsmål eller er det greit at vi setter i gang?

(DA KAN VI STARTE MINI-DISK OG VIDEO)

2. Hovedinntrykk av skjema:

- Aller først vil jeg gjerne høre hva som er hovedinntrykket ditt av skjemaet? Er dette et skjema som er lett eller vanskelig å svare på?

- Har du noen generelle kommentarer på ting som er vanskelig eller uklart i skjemaet? (GÅ GJENNOM DE VIKTIGSTE GENERELLE KOMMENTARENE FRA SKJEMAANSVARLIG)
- Har du noen umiddelbare forslag til forbedringer av skjemaet?

3. Tenk høyt gjennomgang av spørsmålene

Nå tenkte jeg vi skulle gå gjennom skjemaet, spørsmål for spørsmål. Jeg vil gjerne at du skal lese spørsmålene høyt, og forteller meg om det er noe ved spørsmålene du synes er vanskelig eller uklart, det være seg vanskelige ord og begreper som brukes i spørsmålene, at hjelpeteksten er ufullstendig, eller at dere mangler den informasjonen vi etterspør i spørsmålet. I det hele tatt, fortell meg om alt som du synes er vanskelig/uklart.

Bakgrunnen for at jeg gjerne vil du skal lese spørsmålene høyt, er at det hjelper deg med å huske problemene bedre.

Som jeg sa i innledningen, vi ønsker at du skal være kritisk.

Høres det greit ut? Har du noen spørsmål?

3.1 Spesifikke oppfølgingsspørsmål

Sp 9

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålet?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)*
- *Er "boliger som kommunen disponerer til utleie"/"kommunalt disponerte utleieboliger" en grei rapporteringsenhet, eller er den uvant og vanskelig?*

Sp 11

Har dere stiftelser opprettet av kommunen som leier inn boliger til fremleie? Har du hørt om andre kommuner som har det?

Sp 12. Var det klart hva dere skal føre her? Hva rapporterer dere? Vi har tatt bort de boligene som brukerne eier selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg) av dem (de kommer i spørsmål 40-41).

Sp 14 -16. (Utleie av boliger som kommunen disponerer for utleie)

Er det greit for dere å svare på utleie for de tre typene av "kommunalt disponerte utleieboliger"?

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)

Sp 17 -21 (Endringer i beholdningen av kommunalt eide utleieboliger)

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)

Gir disse spørsmålene uttrykk for om kommunen fører en aktiv forvaltning av boligmassen sin? (dvs. at kommunen forsøker å tilpasse boligmassen til boligbehovet) **Bør vi også spørre om anskaffelse og avskaffelse av andre disposisjonsformer? Hvilke disposisjonsformer bør vi spørre om?** (1. private boliger som er innleid til fremleie og 2) private utleieboliger, men hvor kommunen bestemmer hvem som får leie boligen, 3) boliger som brukerne eier selv, men hvor kommunen regulerer kjøp/salg av dem.) **Hvorfor? Blir det for mange spørsmål om endringer i boligbeholdningen? Er det ok å bruke så mange spørsmål på det? Er dette nyttig informasjon for kommunen din?**

Sp22-25 (Søknader om kommunalt disponerte utleieboliger)

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her? **Var det vanskelig å fordele søknader på nye-, bytte- og forlengelsessøknader?**
- Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan de svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)

Sp26-29

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her? **Var det vanskelig å fordele tildeling av kommunalt disponerte utleieboliger på nye-, bytte- og forlengelsessøknader?**
- Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)

Sp. 30

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
 - Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?
 - Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?
 - Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)
- Er dette nyttig informasjon for kommunen?**

Sp 31

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
 - *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?*
 - *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?*
 - *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)*
- Er dette nyttig informasjon for kommunen?**

Sp 32

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hva synes du om inndelingen i brukergrupper?*
- *Hva synes du om at eldre plasseres i brukergruppen personer med behov for tilrettelagt bolig.*
- **BE TP SAMMENLIGNE DE TO VARIANTENE AV SP 32. Hvilken er best? Hvorfor? Klarer de som svarer å skille mellom de tre formene for rus/psykiske problemer, eller må de bruke mye skjønn i innrapporteringen?**
- *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)*
- **Er dette nyttig informasjon for kommunen?**

Sp 33

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålet?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)*
- *Er dette nyttig informasjon for kommunen?*
- **Hva synes dere om at vi har trukket ut de som får kommunal bolig uten behovsprøving i eget spørsmål (tidligere lå det i spørsmål 32)?**

Sp 34 – 36. (Venteliste på boliger som kommunen disponerer for utleie)

Fører dere venteliste på kommunal bolig i kommunen? Hva slags venteliste fører dere? Er spørsmålene om venteliste klare eller uklare? Hva er uklart?"

- *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene (35 og 36)?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn (35 og 36)?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon (35 og 36)?*
- ***Er dette nyttig informasjon for kommunen?***

Sp 37 -39. (Kontrakter på boliger som kommunen disponerer for utleie.)

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller må de bruke mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?*
- ***Er dette nyttig informasjon for kommunen?***

Hva synes du om "tidsperiodene" i spørsmålene (ett år, og under 6 måneder). Er det andre tidsperioder som er mer relevante?

Sp 40 og 41. (Private boliger, men hvor kommunen disponerer omsetningen.)

Sjekkliste:

- ***Er spørsmålene om de boligene som brukerne eier selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen av dem, vanskelige eller greie å svare på?***
- ***Kan det være andre typer enn omsorgsboliger?***
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?(40 og 41)*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?(40 og 41)*
- ***Er dette nyttig informasjon for kommunen?***

Sp. 44-48. Kommunal bostøtte

Gir kommunen kommunal bostøtte?

FOR DE SOM GIR K. BOSTØTTE. Kan dere svare på spørsmålene om kommunal bostøtte?

Er dette nyttig informasjon for kommunen?

- *Hvilke etater er det som kan levere disse opplysningene?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?*

Sp 49

- *Hvordan oppfatter dere dette spørsmålet?*
- *Hvilke subsidieringsmåter finnes?*
- *Hvilke etater er det som kan svare på spørsmålet?*

Sp 50-54. (Midlertidig botilbud.)

Vet du hvordan folk går fram for å få et midlertidig botilbud? Hvordan er gangen i saksbehandlingen for å få et midlertidig botilbud?

Er definisjonen av husstand grei eller er den vanskelig?

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater kan levere opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan de svare? Kan de svare presist eller bruker de mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har de? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon?)*

Hva slags telleenhet er lettest å svare på for dere, 1) husstand, 2) opphold eller 3) telle både husstand og opphold (som i dag)? Hvorfor?

Kan dere rapportere midlertidige opphold for hele året (i løpet av 2009) eller er det lettest å rapportere midlertidige opphold pr 31.12.2009? Hvorfor?

HVIS TP IKKE KAN SVARE PÅ DET, KAN VI FÅ NAVN OG TLF TIL NOEN PÅ SOSIALKONTORET SOM KAN SVARE PÅ DET

4. Generelle oppfølgingsspørsmål

Spørsmål til Oslo

Dere skal rapportere som bydel. Var det lett eller vanskelig å forstå at dere skal rapportere informasjon som bydel? Kunne dere tenke dere å laste ned et eget skjema for bydel eller er det greit at det står kommune i skjema?

4. Generelle oppfølgingsspørsmål til alle kommuner

Synes du avgrensningen mellom ”boliger som kommunen disponerer for utleie”, og ”rom/bolig på institusjon” går tydelig fram i skjemaet? Er du i tvil om hva du skal rapportere i skjema 13?

I skjemaet er det mange spørsmål om ”boliger som kommunen disponerer til utleie” eller ”kommunalt disponert utleieboliger”? Er dette en grei rapporteringsenhet, eller synes du den er uvant og vanskelig? Hva er vanskelig?
TIDLIGERE VAR KOMMUNALT DISPONERTE BOLIGER TELLENHETEN I STARTEN AV SKJEMA, MEN SKIFTET PÅ EN UKLAR MÅTE TIL KOMMUNALT DISPONERTE UTLEIEBOLIGER ETTER HVERT.

Hva synes du om at vi har tatt ut de boligene som brukerne eier selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg) av de i en egen bolk (sp 40-41)? Tidligere var disse i en bolk som het ”kommunalt disponerte boliger”.

Savner du mer veiledning i skjemaet eller er det tilstrekkelig? Hva slags veiledning savner du?

Er det lett eller vanskelig å navigere i skjemaet (vite hvilke felter du skal fylle ut)?

Hva synes du om rekkefølgen på spørsmålene i skjema? Er den grei eller kunne du tenke deg en annen rekkefølge. Har du forslag til endringer?

På mange av spørsmålene i skjemaet henviser vi til spørsmål 9 for en definisjon av ”boliger som kommunen disponerer for utleie” eller som vi også kaller det ”kommunalt disponerte utleieboliger”. Er det ok at vi henviser til spørsmål 9 for en definisjon, eller ville dere hatt den bakt inn i spørsmålene? eller i et informasjonsikon ved spørsmålene?

I skjemaet endres stadig enheten som det skal rapporteres for. Det endres fra kommunalt disponerte utleieboliger, til kommunalt eide boliger, til hovedsøker, til hovedleietaker, til husstand. Er endringene i rapporteringsenhet problematisk, eller går det greit? Er det noe vi kunne ha gjort for å gjøre overgangene enklere og tydeligere?

Hva legger dere i ordet ”tildeling ” i din kommune? Hva synes dere om vår definisjon av tildeling? Hva ville du ha telt? Er det forvirrende at tildeling kan være både inngått husleiekontrakt og faktisk innflytting. Hva er lettest å telle?

Er det lett eller vanskelig å rapportere informasjon om hovedsøker?

Hvordan er det i forhold til husstand? Hvilken enhet ville du helst rapportere på? Hvorfor? *KAN IKKE BRUKE HUSSTAND SOM RAPPORTERINGSENHET FORDI VI IKKE HAR INFORMASJON OM HUSSTANDEN PÅ SØKNADSTIDSPUNKTET. HUSSTANDENS SAMMENSETNING KAN HA ENDRET SEG FRA SØKNADSTIDSPUNKT TIL INNFLYTTING. KOMMUNENE SITTE STORT SETT BARE PÅ INFORMASJON OM HOVEDSØKER, IKKE OM DEN NYE PERSONEN SOM ER KOMMET TIL I HUSSTANDEN FRA SØKNADSTIDSPUNKT TIL INNFLYTTING.*

Er det lett eller vanskelig å forstå hva vi legger i begrepet hovedsøker? Hva er vanskelig? Hvordan ville dere ha definert det?

Er det lett eller vanskelig å rapportere informasjon om hovedleietaker?

Hvordan er det i forhold til husstand? *KAN IKKE BRUKE HUSSTAND SOM RAPPORTERINGSENHET FORDI VI IKKE HAR INFORMASJON OM HUSSTANDEN PÅ SØKNADSTIDSPUNKTET. HUSSTANDENS SAMMENSETNING KAN HA ENDRET SEG FRA SØKNADSTIDSPUNKT TIL INNFLYTTING. KOMMUNENE SITTE STORT SETT BARE PÅ INFORMASJON OM HOVEDSØKER, IKKE OM DEN NYE PERSONEN SOM ER KOMMET TIL I HUSSTANDEN FRA SØKNADSTIDSPUNKT TIL INNFLYTTING. ET ANNET PROBLEM ER AT DERSOM EN HUSSTAND BESTÅR AV FLERE, SKAL MAN DA RAPPORTERE FLERE ”DIAGNOSER” PÅ SP 32.*

Er det lett eller vanskelig å forstå hva vi legger i begrepet hovedleietaker? Hva er vanskelig? Hvordan ville dere ha definert det?

Savner dere en innledning som forteller hvordan skjemaet er bygget opp?

Er det noen av spørsmålene som er unødvendige, noen som kan strykes?

Er det noen spørsmål dere savner i skjemaet?

Hva synes dere om det nye skjemaet i forhold til det gamle?

5. Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Er det noe vi har glemt?

Vedlegg 8. Opprinnelig skjema 13

Statistisk sentralbyrå
 Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Påbegynte skjemaer/innsendte skjemaer
Nytt skjema
Nyheter
Rapporter

Bokmål

Finn skjema og status
 Velg skjema og vis ønsket status

Nr ↑↓

Skjematittel ↑↓

Inst.nr ↑↓

Inst. navn ↑↓

Endret ↓

Status ↑↓

13	Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler	14.05.2008 15:12	Sorter på Status
----	--	------------------	------------------

Statistisk sentralbyrå
 Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
 2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
 3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
 4. Søknader og avslag om kommunal bolig
 5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
 6. Midlertidige* botilbud
 7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
 8. Kommunal bostøtte
 9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
 10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen

Kommunenr

0001

Kommunens navn

Test1

Bydelsnr

Bydelsnavn

Navn skjemaansvarlig

Tlf nr

E-post skjemaansvarlig

Deleger spørsmål/skjema

◀ Forrige

Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre


Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12

	Totalt	Disposisjonsform: Kommunalt eid til utleie	Disposisjonsform: Innleid til utleie	Disposisjonsform: Privat eid med kommunal disposisjonsrett*
Alle kommunalt disponerte boliger				
- herav antall boliger tilrettelagt til og inne i boligen (det vil si: tilrettelagt for rullestolbrukere)				
- herav antall boliger tilrettelagt kun til boligen				
- herav antall boliger tilrettelagt kun inne i boligen				

*) Det er knyttet klausul/avtale til boligen om at den skal disponeres av kommunen.

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre


Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12

	Totalt	Disposisjonsform: Kommunalt eid til utleie	Disposisjonsform: Innleid til utleie	Disposisjonsform: Privat eid med kommunal disposisjonsrett*
Antall utleide/bebodde boliger per 31.12				

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen

2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12

3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12

4. Søknader og avslag om kommunal bolig

5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig

6. Midlertidige* botilbud

7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig

8. Kommunal bostøtte

9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov

10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

4. Søknader og avslag om kommunal bolig

Antall registrerte søknader om bolig i løpet av året.

Antall ubehandlede søknader/antall søknader under behandling per 31.12.

Antall avslag på søknad om bolig i løpet av året.

◀ Forrige

Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre

Statistisk sentralbyrå

Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som: **Test1**

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen

2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12

3. Antall uteide/bebodde boliger per 31.12

4. Søknader og avslag om kommunal bolig

5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig

6. Midlertidige* botilbud

7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig

8. Kommunal bostøtte

9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov

10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig

	Totalt	Bevegelseshemmet/ fysisk funksjonshemmet mv.	Utviklingshemmet	Personer med psykiske lidelser	Rusmiddel-misbrukere	Rus/psykiske lidelser	Flyktning, 1. gangs etablert	Flyktning, 2. gangs etablert	Sosialt/øko-nomisk vanskeligstilt	Personer uten behovsprøving
Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt										
- herav antall vedtak/tildelte boliger etter brukers alder										
- 16-24 år										
- 25-34 år										
- 35-54 år										
- 55-74 år										
- 75 år og over										
Antall husstander på venteliste per 31.12.										

◀ Forrige

Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre


Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

6. Midlertidige* botilbud

*) Hotell, pensjonat, natthjem, hospits, hytte, campinghytte, campingvogn, telt, o.l.

	Totalt	Varighet. 0-3 md	Varighet. 4-6 md	Varighet. Mer enn 6 md
Antall midlertidige* opphold i alt, fordelt etter varighet. Alle opphold skal telles.				
- herav antall midlertidige opphold for husstander med barn under 18 år.				
- herav antall midlertidige opphold for personer løslatt fra fengsel.				
- herav antall midlertidige opphold for personer utskrevet fra institusjon.				
- herav antall midlertidige opphold på steder uten kvalitetsavtale				
Antall husstander som har benyttet et midlertidig* botilbud i løpet av året				

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre


Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig

Antall garantier for depositum til leie av bolig	
Antall lån til depositum i året	

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

8. Kommunal bostøtte

Har kommunen en egen kommunal bostøtteordning, i tillegg til den statlige ordningen?

☐ Ja
☐ Nei

	Totalt	Uføre <65 år med barn	Uføre <65 år uten barn	65 år og over/pensjonister	Enslige forsørgere	Barnefamilier for øvrig	Andre husstander
Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året							
Alle avslag på kommunal bostøtte (både til nye søkere og til dem som ikke lenger oppfyller kravene)							

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen
2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12
3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12
4. Søknader og avslag om kommunal bolig
5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig
6. Midlertidige* botilbud
7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig
8. Kommunal bostøtte
9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov
10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

Deleger spørsmål/skjema

9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov

Spørsmålet besvares kun dersom kartleggingen er foretatt i løpet av de 3 siste årene, dvs. i perioden 2005-2007. Kommuner som bruker Bokart og rapporterer tallene til Husbanken, skal ikke fylle ut dette spørsmålet. Husbanken viderefremmer tallene til SSB

Oppgi årstallet for den siste kartleggingen

Årstall

Oppgi antall husstander fordelt etter bosisuasjonen på kartleggingstidpunktet og etter ulike brukergrupper

	Totalt	Bevegelseshemmet/fysisk funksjonshemmet mv.	Utviklingshemmet	Personer med psykiske lidelser	Rusmiddel-misbruker	Rus/psykiske lidelser	Flyktning, 1. gangs etablert	Flyktning, 2. gangs etablert	Sosialt/økonomisk vanskeligstilte
Uten egen eid/leid bolig									
Står i fare for å miste boligen									
Uegnet bolig									
Totalt									

Er opplysningene i kartleggingen av vanskeligstilte samlet inn etter Husbankens standard?

☐ Ja
☐ Nei
☐ Delvis

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre

 **Statistisk sentralbyrå**
Statistics Norway

KOSTRA - skjema 13

Innlogget som:
Test1

Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler  

Oppgavene hentes inn av Statistisk sentralbyrå med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25.09.1992 nr. 107 § 49. Statistisk sentralbyrå vil i medhold av lov av 16. juni 1989 nr 54 om offisiell statistikk og Statistisk sentralbyrå § 2-2 samtidig benytte oppgavene til utarbeidelse av offisiell statistikk.

Spørsmålsgrupper

Status

1. Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen

2. Antall boliger kommunen disponerte per. 31.12

3. Antall utleide/bebodde boliger per 31.12

4. Søknader og avslag om kommunal bolig

5. Vedtak og venteliste angående kommunal bolig

6. Midlertidige* botilbud

7. Annen kommunal hjelp til anskaffelse av bolig

8. Kommunal bostøtte

9. Kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov

10. Merknader til utfyllingen av skjemaet

10. Merknader til utfyllingen av skjemaet 

Deleger spørsmål/skjema

◀ Forrige

Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA 2009

Innlogget som **test**
Logg ut

[Til hovedsiden](#)

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Boliger som kommunen disponerer for utleie

9. I spørsmålet under skal dere rapportere boliger som kommunen disponerer for utleie til sine innbyggere. Boliger som kommunen disponerer for utleie, skiller seg fra rom/bolig på institusjon ved at brukerne har inngått husleiekontrakt. På institusjon blir det ikke inngått husleiekontrakt.

Hvor mange boliger disponerte kommunen for utleie pr 31.12.2009? Som kommunalt disponert utleiebolig regnes både:

- boliger eid av kommunen selv, boliger eid av kommunale foretak og boliger eid av stiftelser opprettet av kommunen. Brukerne har inngått husleiekontrakt, enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.
- boliger som kommunen har leid inn til fremleie. Brukerne har inngått husleiekontrakt, enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.
- private boliger, eid av f.eks private stiftelser/organisasjoner/foretak, men hvor kommunen regulerer hvem som får leie boligen. Brukerne har inngått husleiekontrakt med en privat utleieaktor. Boliger som er eid av brukerne selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg) av dem, skal ikke oppgis her, men i spørsmål 42.

☐ Ingen. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 42

boliger

10. Hvor mange av disse (antall oppgitt i sp. 9) var eid av kommunen selv, kommunale foretak eller stiftelser opprettet av kommunen? Her har brukerne inngått husleiekontrakt enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.

☐ Ingen

boliger

11. Hvor mange av disse (antall oppgitt i sp. 9) var boliger som kommunen har leid inn til fremleie? Her har brukerne inngått husleiekontrakt enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.

☐ Ingen

boliger

12. Hvor mange av disse (antall oppgitt i sp 9) var privat eid, men hvor kommunen regulerer hvem som får leie boligen? Her har brukerne inngått husleiekontrakt med en privat utleieaktor. Boliger som er eid av brukerne selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg) av dem, skal ikke oppgis her, men i spørsmål 42.

☐ Ingen

boliger

Hubbus - KOSTRA 2009 - Microsoft Internet Explorer provided by Statistisk sentralbyrå

Adresse <https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx>

Søknader om kommunalt disponerte ut...

Avslag på søknader om kommunalt dis...

Tildeling av boliger som kommunen d...

Venteliste på boliger som kommunen ...

Korttidskontrakter

Private boliger, men hvor kommunen ...

Annen kommunal bolighjelp - økonomi...

Midlertidig botilbud og natthjem

Merknader

Deleger **Import**

Send inn **Kontrollere** **Lagre**

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommuna...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Tilgjengelighet for rullestolbrukere

13. Hvor mange av de boligene som kommunen disponerer for utleie (antall oppgitt i sp 9) var pr. 31.12.2009 tilgjengelige for rullestolbrukere? At boligen er tilgjengelig for rullestolbrukere innebærer at de på egen hånd kan komme seg fram til boligen, inn i boligen og ha tilgang til nødvendige rom inne i boligen.

☐ Ingen

boliger

Deleger Import

< Forrige Neste > Send inn Kontrollere Lagre

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommuna...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Utleie av kommunalt disponerte utleieboliger

Nå følger noen spørsmål om utleie av de boligene som kommunen disponerer til utleie.

14. Hvor mange av de boligene som kommunen eier selv, via kommunale foretak eller stiftelser opprettet av kommunen var utleid pr. 31.12.2009? Her har brukerne husleiekontrakt, enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.

☐ Ingen

boliger

15. Hvor mange av de boligene som kommunen har leid inn til fremleie var utleid pr. 31.12.2009? Her har brukerne husleiekontrakt, enten direkte med kommunen, med et kommunalt foretak eller med en stiftelse opprettet av kommunen.

☐ Ingen

boliger

16. Hvor mange av de private utleieboligene, men hvor kommunen regulerer hvem som får leie boligen, var utleid (til kommunale brukere) pr. 31.12.2009? Her har brukerne husleiekontrakt med en privat utleieaktør.

☐ Ingen

boliger

Deleger Import

< Forrige Neste > Send inn Kontrollere Lagre

Statistisk sentralbyrå

Adresse <https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx>

21. Hvor mange av disse ble solgt til leietakere i 2009?

☐ Ingen

boliger

Kommunen kan også endre antall kommunale utleieboliger ved å bygg om boligene. Nedenfor følger noen spørsmål om sammenslåing og oppdeling av kommunale utleieboliger.

Først noen spørsmål om sammenslåing:

22. Har kommunen slått sammen kommunale utleieboliger i 2009?

☐ Ja

☐ Nei, gå til sp. 25

23. Hvor mange utleieboliger ble slått sammen i 2009 (antall før sammenslåing)?

boliger

24. Hvor mange boliger ble resultatet av de sammenslåtte boligene?

boliger

Så noen spørsmål om oppdeling:

25. Har kommunen delt opp kommunale utleieboliger til mindre kommunale utleieboliger i 2009?

☐ Ja

☐ Nei. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 28

26. Hvor mange utleieboliger ble delt opp i 2009 (antall før oppdeling)?

boliger

27. Hvor mange boliger ble resultatet av de oppdelte boligene?

boliger>

[◀ Forrige Neste ▶](#) [Send inn](#) [Kontrollere](#) [Lagre](#)

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA 2009

Innlogget som **test**
[Logg ut](#)

[Til hovedsiden](#)

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommuna...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

[Deleger](#) [Import](#)

Søknader om kommunalt disponerte utleieboliger

28. Hvor mange søknader om kommunalt disponerte utleieboliger har kommunen mottatt i 2009? Vi ønsker tall for alle mottatte søknader, også søknader der husstanden ikke oppfyller formelle krav for å få tildelt en kommunalt disponert utleiebolig. Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer. Se spørsmål 9 eller i-ikon for definisjon av "boliger som kommunen disponerer for utleie/kommunalt disponerte utleieboliger".

☐ Ingen. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 30

søknader

29. Hvor mange av disse var "nye" søknader? Dvs. søknader fra husstander som ikke bodde i en kommunalt disponert utleiebolig på søknadstidspunktet.

☐ Ingen

"nye" søknader

[◀ Forrige Neste ▶](#) [Send inn](#) [Kontrollere](#) [Lagre](#)

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Avslag på søknader om kommunalt disponerte utleieboliger

30. Hvor mange avslag ga kommunen på søknad om kommunalt disponert utleiebolig i 2009? Vi ønsker at dere skal rapportere alle avslag, uavhengig av om husstanden oppfylte eller ikke oppfylte formelle krav for å få tildelt en kommunal utleiebolig. Se spørsmål 9 eller i-ikon for definisjon av "boliger som kommunen disponerer for utleie/kommunalt disponerte utleieboliger".

☐ Ingen. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 32

avslag på søknader

31. Hvor mange av disse var avslag på såkalte "nye" søknader? Dvs. søknader fra husstander som ikke bodde i en kommunalt disponert utleiebolig på søknadstidspunktet.

☐ Ingen

avslag på "nye" søknader

Deleger Import

Forrige Neste Send inn Kontrollere Lagre

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Tildeling av boliger som kommunen disponerer for utleie

Nedenfor følger noen spørsmål om tildeling av kommunalt disponerte utleieboliger. Med tildeling mener vi faktisk tildeling, dvs. at husstanden har inngått husleiekontrakt eller flyttet inn i boligen.

32. Hvor mange husstander fikk tildelt kommunalt disponert utleiebolig i 2009? Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer. Se spørsmål 9 eller i-ikon for definisjon av "boliger som kommunen disponerer for utleie/kommunalt disponerte utleieboliger".

☐ Ingen. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 36

husstander

33. Hvor mange av disse bodde ikke i en kommunalt disponert utleiebolig på søknadstidspunktet, dvs. at husstandene er nyinnflyttede i en kommunalt disponert utleiebolig?

☐ Ingen

husstander

Nå følger noen spørsmål om de husstandene som er nyinnflyttede i en kommunalt disponert utleiebolig i 2009.

34. Her ønsker vi at dere skal plassere husstandene i den brukergruppen som best beskriver begrunnelsen for tildeling av en kommunalt disponert utleiebolig. En husstand skal plasseres i kun én brukergruppe, dvs. telles kun én gang. Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer.

Hvor mange av de nyinnflyttede husstandene i 2009 (antall oppgitt i spørsmål 33) var på søknadstidspunktet ...

... flyktninger? En person regnes som flyktning så lenge kommunen mottar integreringstilskudd for vedkommende. Integreringstilskuddet mottas i 5 år etter første bosetting i kommunen.

☐ ingen

husstander

... personer med behov for tilrettelagt bolig? For eksempel eldre, utviklingshemmede og fysisk funksjonshemmede.

☐ Ingen

Deleger Import

https://skjema.ssb.no/user/Form/Form.aspx

... personer med behov for tilrettelagt bolig? For eksempel eldre, utviklingshemmede og fysisk funksjonshemmede.
☐ Ingen
 husstander

... personer med psykiske lidelser?
☐ Ingen
 husstander

... rusmisbrukere?
☐ Ingen
 husstander

... personer som både er rusmisbrukere og har psykiske lidelser?
☐ Ingen
 husstander

... personer med andre problemer som kvalifiserer for å få behovsprøvd bolig, vennligst spesifiser hovedproblemene i feltet under:
☐ Ingen
 husstander

35. Hvor mange av de nyinnflyttede husstandene (antall oppgitt i spørsmål 33) fikk kommunalt disponert utleiebolig uten behovsprøving i 2009, for eksempel kommunalt ansatte som fikk tjenestebolig? Se spørsmål 9 eller i-ikon for definisjon av "boliger som kommunen disponerer for utleie/kommunalt disponerte utleieboliger".
☐ Ingen
 husstander

◀ Forrige Neste ▶ Send inn Kontrollere Lagre

Adresse <https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx>

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA 2009

Innlogget som **test**
Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommuna...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal boligbistand - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Deleger Import

Status

Venteliste på boliger som kommunen disponerer for utleie

36. Fører kommunen venteliste for husstander som har fått positivt vedtak (tilsagn) om kommunalt disponert utleiebolig, men som venter på faktisk tildeling av bolig?
Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer. Dere skal bare svare ja dersom dere praktiserer venteliste i tråd med ordlyden i spørsmålet (slik forvaltningsloven krever). Dersom dere praktiserer en annen type venteliste enn den som er beskrevet, skal dere svare nei. Se spørsmål 9 eller i-ikon for definisjon av "boliger som kommunen disponerer for utleie/kommunalt disponerte utleieboliger".

☐ Ja
☐ Nei. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 39

37. Hvor mange husstander har fått positivt vedtak om kommunalt disponert utleiebolig, men venter på faktisk tildeling av bolig pr. 31.12.2009? Dere skal bare telle nye søknader, dvs. husstander som ikke hadde kommunalt disponert utleiebolig på søknadstidspunktet. Dere skal ikke rapportere husstander som står på venteliste for å bytte kommunal bolig.

☐ Ingen
 husstander

38. Her ønsker vi at dere skal fordele husstandene på venteliste etter brukergrupper. Vennligst plasser husstandene i den brukergruppen som best beskriver begrunnelsen for vedtaket om tildeling av kommunalt disponert utleiebolig. En husstand skal plasseres i kun én brukergruppe, dvs. telles kun én gang.

Hvor mange av husstandene på venteliste er ...

... flyktninger? En person regnes som flyktning så lenge kommunen mottar integreringstilskudd for vedkommende. Integreringstilskuddet mottas i 5 år etter første bosetting i kommunen.

☐ Ingen
 husstander

... personer med behov for tilrettelagt bolig? For eksempel eldre, utviklingshemmede og fysisk funksjonshemmede.

☐ Ingen
 husstander

vedtaket om tildeling av kommunalt disponert utleiebolig. En husstand skal plasseres i kun én brukergruppe, dvs. telles kun én gang.

Hvor mange av husstandene på venteliste er ...

... flyktninger? En person regnes som flyktning så lenge kommunen mottar integreringstilskudd for vedkommende. Integreringstilskuddet mottas i 5 år etter første bosetting i kommunen.

☐ Ingen

husstander

... personer med behov for tilrettelagt bolig? For eksempel eldre, utviklingshemmede og fysisk funksjonshemmede.

☐ Ingen

husstander

... personer med psykiske lidelser?

☐ Ingen

husstander

... rusmisbrukere?

☐ Ingen

husstander

... personer som både er rusmisbrukere og har psykiske lidelser?

☐ Ingen

husstander

... personer med andre problemer som kvalifiserer for å få behovsprøvd bolig, vennligst spesifiser hovedproblemene i feltet under:

☐ Ingen

husstander

◀ Forrige Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre

Fullført

Hubbus - KOSTRA 2009 - Microsoft Internet Explorer provided by Statistisk sentralbyrå

Fil Rediger Vis Favoritter Verktøy Hjelp

Tilbake ◀ ▶ Søk Favoritter

Adresse https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA 2009

Innlogget som test
Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal boligbistand - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Korttidskontrakter

Nå følger noen spørsmål om bruk av korttidskontrakter.

39. Har kommunen eller private utleieaktører som kommunen samarbeider med, inngått tidsbestemte leiekontrakter på ett år eller kortere med brukere i 2009? Dersom svaret er ja, kan dere evt. forklare hvorfor i merknadsfeltet i spørsmål 56.

☐ Ja

☐ Nei. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 42

40. Hvor mange slike leiekontrakter ble inngått i 2009?

kontrakter

41. Hvor mange av disse hadde en varighet på under 6 måneder?

☐ Ingen

kontrakter

Deleger

Import

◀ Forrige Neste ▶

Send inn

Kontrollere

Lagre

Adresse: <https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx>

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Private boliger, men hvor kommunen regulerer omsetningen

Nå følger noen spørsmål om de boligene som brukerne eier selv, men hvor kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg) av boligene. Slike boliger kan for eksempel være omsorgsboliger.

42. Hvor mange boliger av typen "brukeren eier boligen selv, men kommunen regulerer omsetningen (kjøp/salg)" disponerte kommunen pr. 31.12.2009?

☐ Ingen. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 44

boliger

43. Hvor mange av disse boligene var pr. 31.12.2009 tilgjengelige for rullestolbrukere? At boligen er tilgjengelig for rullestolbrukere innebærer at de på egen hånd kan komme seg fram til boligen, inn i boligen og ha tilgang til nødvendige rom inne i boligen.

☐ Ingen

boliger

Deleger Import

◀ Forrige Neste ▶ Send inn Kontrollere Lagre

Adresse: <https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx>

Statistisk sentralbyrå Statistics Norway KOSTRA 2009 Innlogget som test Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommun...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Annen kommunal bolighjelp - økonomiske virkemidler

44. Hvor mange garantier for depositum til leie av bolig ble gitt i 2009?

☐ Ingen

stk

45. Hvor mange lån til depositum ble gitt i 2009?

☐ Ingen

stk

46. Tilbyr kommunen kommunal bostøtte?

☐ Ja

☐ Nei, gå til sp. 48

47. Hvor mange husstander fikk innvilget kommunal bostøtte i 2009? Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer.

☐ Ingen

husstander

48. Tilbyr kommunen en lavere husleie enn markedsleie (gjengs leie) på de kommunale utleieboligene?

☐ Ja

☐ Nei

Deleger Import

◀ Forrige Neste ▶ Send inn Kontrollere Lagre

90

https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx

Kortbuds kontrakter

- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Deleger Import

botilbud i 2009? Med husstand menes de som bor i samme bolig, og husstanden kan bestå av en eller flere personer.

☐ Ja
☐ Nei, gå til sp. 54

50. Hvor mange husstander hadde et midlertidig botilbud i 2009? Dersom en husstand har hatt flere opphold i midlertidig botilbud, skal husstanden bare telles én gang.

husstander

51. Hvor mange av disse husstandene hadde et midlertidig botilbud som varte mer enn 3 måneder?

Ingen
 husstander

52. Hvor mange av husstandene med et midlertidig botilbud (antall oppgitt i spørsmål 50) hadde barn under 18 år boende i det midlertidige botilbudet?

Ingen, gå til sp. 54
 husstander

53. Hvor mange av disse husstandene hadde et midlertidig botilbud som varte mer enn 3 måneder?

Ingen
 husstander

Så noen spørsmål om bruk av natthjem.

54. Hadde kommunen husstander som bodde i natthjem i 2009?

☐ Ja
☐ Nei. Bruk Neste-knappen for å gå til sp. 56

55. Hvor mange husstander bodde i natthjem i 2009? Dersom en husstand har hatt flere opphold i natthjem, skal husstanden bare telles én gang.

husstander

◀ Forrige Neste ▶ Send inn Kontrollere Lagre

Adresse https://skjema.ssb.no/User/Form/Form.aspx

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

KOSTRA 2009

Innlogget som **test**
Logg ut

Til hovedsiden

13. Kommunalt disponerte boliger - 2009

Spørsmålsgrupper

- Opplysninger om kommunen
- Boliger som kommunen disponerer for...
- Tilgjengelighet for rullestolbruker...
- Utleie av kommunalt disponerte utle...
- Endringer i beholdningen av kommuna...
- Søknader om kommunalt disponerte ut...
- Avslag på søknader om kommunalt dis...
- Tildeling av boliger som kommunen d...
- Venteliste på boliger som kommunen ...
- Korttidskontrakter
- Private boliger, men hvor kommunen ...
- Annen kommunal bolighjelp - økonomi...
- Midlertidig botilbud og natthjem
- Merknader

Status

Merknader

56. Her kan dere eventuelt gi tilleggsmasjion til spørsmålene. Husk å nummerere hvilket spørsmål merknaden gjelder.

Deleger Import

◀ Forrige Neste ▶ Send inn Kontrollere Lagre

Vedlegg 10. Kundeevalueringsskjema

Kundeevaluering

Oppdrag

Formål

1. I hvilken grad oppfylte leveransen fra Avdeling for datafangst formålet med oppdraget?

☐ Oppfylte formålet på alle punkter
☐ Oppfylte formålet på de fleste punkter
☐ Hadde mangler på en god del punkter
☐ Oppfylte ikke formålet med oppdraget

Vennligst begrunn svaret:

2. I hvilken grad var du fornøyd med den kontakten du hadde med avdelingen underveis i arbeidet?

Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd
☐	☐	☐	☐	☐

Vennligst begrunn svaret:

3. I hvilken grad var du fornøyd med det arbeidet avdelingen utførte?

Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd
☐	☐	☐	☐	☐

Vennligst begrunn svaret:

Plasering for skjemaet: C:\Documents and Settings\gha\Lokale innstillinger\Programdata\Microsoft\InfoPath\Designer2\1d74dc2a