

MÅLINGER VED BRUK AV DATAVERKTØYET ISIT

Rusmiddeletaten har gjennom flere år benyttet dataprogrammet for å analysere data fra målingene. Videreutvikling av målingene har imidlertid skapt andre behov enn det ISIT kan benyttes til. Det må derfor benyttes andre programmer i tillegg for å analysere data fra resultatmålingene.

Dataverktøyet ISIT kan fortsatt brukes til utforming, registrering og analyse av brukerundersøkelsen og arbeidsplassundersøkelsen. Programvaren er forholdsvis enkel å bruke. Det er enkelt å sammenligne undergrupper og det går raskt å oppdage endringer som har skjedd mellom målingene. Programvaren presenterer endringer og resultater som den som svarer har opplevd, og den gjør det med enkle statistiske figurer og tabeller. Systemet inviterer til aktiv bruk av spesialundersøkelser som ofte er mindre målinger hvor man velger egne aktuelle fokusområder eller avgrensede og dypere undersøkelser innenfor rammen av de primære målingene.

1.1 Kort informasjon om ISIT

ISIT- kvalitetsmålingssystem er utviklet av firmaet ISIS kvalitetsinstitutt i Hæsselby-Stockholm. ISIT er dataprogrammet som er redskapet for konstruksjon av spørreskjema, registrering, analyser og presentasjon av resultater fra kvalitetsundersøkelser. For å kunne benytte ISIT forutsettes det kjøp av lisens, fra ISIS.

Dataprogrammet ISIT bør brukes på en standard PC, med Windows operativsystem, Windows 95 eller 98. Ved bruk med Windows 2000 eller XP har mange fått feilmelding om en fil (ctr3d.dll) som mangler i c://windows/system/-katalogen. Hvis virksomhet får problem med denne feilmeldingen kan det tas kontakt med Rusmiddeletaten.

Programmet har fire ulike hovedfunksjoner:

- 1. Konstruksjon av spørreskjema.** Dette kan være alle typer tilfredshetsundersøkelser som brukerundersøkelse, interessentundersøkelse, arbeidsplassundersøkelse osv. Felles for disse er spørreformen - Hvor fornøyd er du med, og verdiene; fra *svært misfornøyd* til *svært fornøyd* (med mulighet til å benytte fra fire- til seksdelt skala). Maksimalt antall spørsmål i skjema er 50, inkludert valgfrie bakgrunnsspørsmål.
- 2. Registrering av innsamlede data.** Dette er en enkel rutine forutsatt at skjemaene er standardiserte (like fra måling til måling) og at spørsmålene ikke avviker fra spørreskjema. Hver undersøkelse kan deles ved å kopiere spørreskjema før registrering. Data kan manuelt importeres til og eksporteres fra Microsoft Excel 4.0-format, som gjør det mulig å foreta registrering av data og analyser av resultater med andre programmer.
- 3. Analyser av data.** For å lage et analysegrunnlag må dataene grupperes i utvalg. Dataene kan grupperes på bakgrunn av både bakgrunnsspørsmålene og ut fra verdiene på de ulike spørsmålene i spørreskjema. Med utgangspunkt i disse utvalgene foretas enkle statistiske analyser av dataene for hver enkelt måling (kvalitetsprofil), sammenligning mellom flere målinger (forbedringsanalyser) og sammenligning med

andre institusjoner (benchmarking). Analysen gjør det mulig å se nærmere på forholdet mellom enkelte variabler (faktoranalyse) og lage oversikt over sterke og svake sider (SWOT-analyse).

- 4. Presentasjon av resultater.** Analysene fremkommer som linjediagrammer med skårer, tabeller eller sirkeldiagram for sterke og svake sider (SWOT-diagram). Sammenligning av interne variabler er mulig med utgangspunkt i valgte gruppering (krysstabell) og sammenligning mellom enheter, tjenestesteder og/eller ulike undersøkelser (frekvens-, benchmarking- eller forbedringsdiagrammer) hvis disse er basert på samme undersøkelse og skjema.

1.2 Konstruksjon av spørreskjema

Spørreskjemaet i ISIT-programmet er lite brukervennlig. Det anbefales derfor å bruke skjemaet som er laget i Microsoft Word eller annen tekstbehandler. Skjema for brukerundersøkelse, arbeidsplassundersøkelse er vedlagt Veilederen og kan også fås elektronisk tilgjengelig fra Rusmiddeletaten.

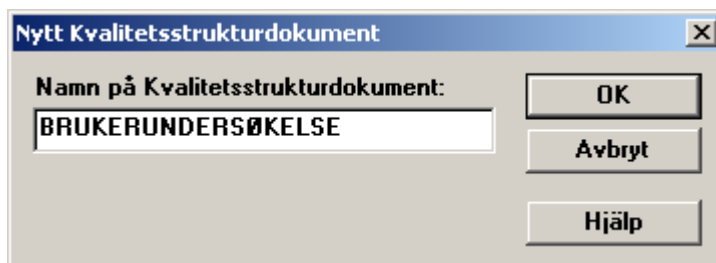
Undersøkelsesdokumentet bør opprettes i ISIT-programmet samtidig som du lager et spørreskjema til brukerne i et annet program. Konstruksjon av undersøkelsesdokumentet i ISIT er selve grunnlaget for datafilen hvor resultatene fra brukerundersøkelsen senere skal føres inn. Det er derfor viktig at spørsmål og svaralternativer er identiske i ISIT og skjemaet.

ISIT bruker en egen metode for å lage undersøkelser, kalt KFU. Det står for kvalitetsfaktoroppdeling (oppdeling). Selve undersøkelses skjemaet i ISIT kalles *enkät* i dataprogrammet.

På neste side viser vi hvordan du kan bruke og tilpasse KFU. Vi bruker KFU til å lage kvalitetsstruktur dokumentet, noe vi gjør ved hjelp av spørsmålene vi har laget. For mer teknisk hjelp, se ISIT-håndboka og systembeskrivelsen til programmet.

Først oppretter du en Pärm, som egentlig bare er en fil hvor du samler dine undersøkelser. Det kan være ulike undersøkelser i permen. Navnet på permen er det filnavnet som du gir filen når du lagrer den. Du kan bare bruke korte navn, gjerne navnet på virksomheten eller enheten som inngår i målingene. Brukes navnet på undersøkelses enheten (virksomheten/tiltaket) hjelper det å identifisere dokumentet hvis datafilen oversendes andre, for eksempel i forbindelse med rapporteringen til Rusmiddeletaten. Om du ikke velger noe annet, så finner du igjen filen i mappen C://PROGRAM/ISIT/ Etternavnet (det etter punktum) for ISIT-filer er isi. Det kan lønne seg å lage en kopi (backup) av denne filen for sikkerhet skyld.

Figur 1: Åpne et nytt kvalitetsstruktur-dokument og gi det et navn.



Begynn med å fylle inn et navn på kvalitetsstrukturdokumentet. Det anbefales at du velger navn for hvilken type målingen du skal gjøre, eksempelvis brukerundersøkelse eller arbeidsplassundersøkelse. Dette dokumentet bruker du til alle målingene du gjør før skjemaet revideres. Måned og årstall tatt med i navnet vil fortelle tidspunktet da du startet å bruke akkurat denne strukturen.

Figur 2: Fyll inn de fire kvalitetshovedområdene som i strukturdokumentet ditt. Bruk nummer (1 – 4) når du fører inn navn på hovedområder.

Institusjon 0101	1	1 Informasjon/organisering
	2	2 Innhold og individuell tilrettelegging
	3	3 Samhandling
	4	4 Service og trivsel

1	1 Informasjon/organisering	
2	2 Innhold og individuell tilrettelegging	2.1 Gruppetilbudet
3	3 Samhandling	• Individualtilbudet
4	4 Service og trivsel	

Figur 3: Angi stikkord for spørsmålene, for eksempel gruppe til brukerundersøkelse det som et navn på denne komponenten i kvalitetsstruktur-dokumentet ditt.

I eksemplet over har vi valgt å ikke ta med faktornivå, fordi vi uansett lager skjemaet i Word. For å klassifisere grupper av spørsmål sammen, eller hvis man velger å benytte KFU for å utvikle spørsmål, kan det likevel være naturlig å bruke flere nivåer i KFU for områdespørsmålene.

Viktig tips: Skriv tallene 1 - 4 også foran navnet på de fire områdene i brukerundersøkelsen. Det er fordi ISIT vil gi deg feilmelding når flere områder starter på samme forbokstav. Denne nummereringen gjør også føringen av resultater til datafilen enklere. Som vedlegg til denne veilederen finner du et spørreskjema som inneholder fellesspørsmål for hovedområdene og for bakgrunnsspørsmålene. Når du har endret navn på undersøkelsesdokumentet kan du fortsette med å føre inn komponenter og eventuelle faktorer som beskrevet over.

Figur 4: Du endrer navn på kvalitetsstrukturdokument ved å klikke "Fil" og "Bytt navn" i programmet.



Det er lurt å lagre et standard kvalitetsstrukturdokument i tilfelle du vil endre lokale spørsmål eller gjennomføre undersøkelser på andre utvalg senere. Du kan få en ferdig mal (isi-fil) ved henvendelse til Rusmiddeletaten.

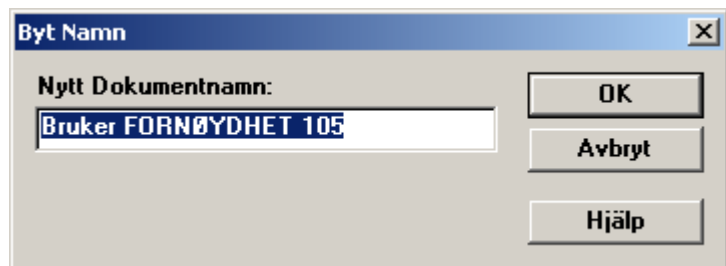
Figur 5: Du oppretter undersøkelses-dokumentet ditt ved å velge *Nytt* fra menyen *Undersökning*. Gi den så et navn, nummer, måned/årstall og velg kvalitetsstruktur-dokumentet som basis for undersøkelsen.



Når du oppretter undersøkelses-dokumentet velger du fire svaralternativer (skalasteg) og overfører alle spørsmålene fra *bruttolisten* til *nettolisten*. Når du har opprettet undersøkelsesdokument (enkät) må du åpne dokumentet for å føre inn bakgrunnsspørsmålene. Se også ISIT håndboka for mer teknisk hjelp.

Både brukerundersøkelse og arbeidsplassundersøkelse omfatter hver to målinger som undersøker hhv. fornøydhet og viktighet (se veileder). Tidligere målte undersøkelsene kun fornøydhet. For å kunne skille mellom data som gjelder fornøydhet og data som gjelder viktighet må vi konstruere to like undersøkelser, den ene for fornøydhet og den andre for viktighet.

Figur 6: Du kan enkelt lage to undersøkelsesdokumenter for å måle fornøydhet og viktighet hver for seg. Det enkleste er å kopiere undersøkelsen og gi den et nytt navn.



Alternativet til å opprette to undersøkelser er å legge inn et bakgrunnsspørsmål hvor den som legger inn dataene legger inn tallet 1 for raden som inneholder fornøydhetsdata og tallet 2 for raden som gjelder viktighet. Hvis undersøkelsene ellers er like, anbefales det å skille undersøkelsene i to målinger; en for fornøydhet og en for viktighet. Hvis bakgrunn- og områdespørsmålene ellers er like vil du kunne gjennomføre alle analysene i ISIT-programmet med unntak av korstabell (benchmark-analyse). For å gjennomføre denne analysen må dataene være utvalg i den samme filen.

Ved å eksportere/importere data til/fra Excel kan begge metoder benyttes uten å måtte legge inn dataene flere ganger.

1.3 Registrering av data i ISIT

Da vi opprettet skjemaet for brukerundersøkelsene i ISIT-programmet, ble det laget en tom datafil med felter for registrering av skårene. I datafilen skrives verdiene fra bakgrunnsspørsmålene og områdespørsmålene fortløpende inn. Blanke skjema telles manuelt. Når det er blanke eller ikke-utfylte ruter i skjemaet skal også feltet i datafilen stå tomt.

Figur 7: Samtidig som undersøkelses-dokumentet ble opprettet, laget programmet en tom datafil hvor dataene fra undersøkelsen kan føres inn.

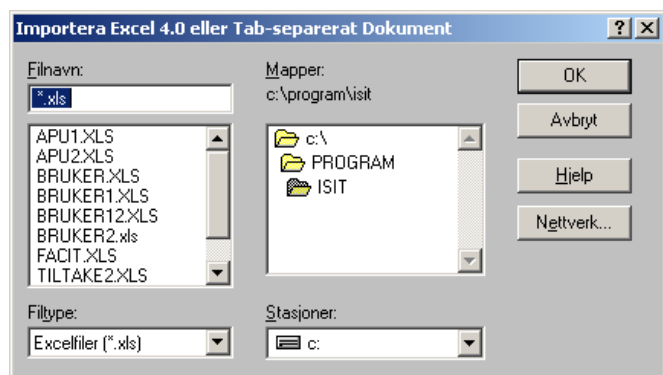
Enkät	11	12	13	14	15	16	17	21	22	23	24
1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	2	
2											
3											
4											

Figur 8: I datafilen legger du inn verdiene fra spørreskjema fortløpende. Du legger til nye linjer ved å klikke: *Redigera – Legg til rad (-er)*. Legg til flere hver gang, blanke ubrukte rader vil forsvinne når du lagrer skjemaet.



Det går raskt å legge inn data i ISIT-filen. (Husk - hvis det ikke er valgt å lage to undersøkelser, må du ta bakgrunnsspørsmålet for *Type undersøkelse* for å skille mellom data for fornøydhet og viktighet senere i analysen). Et godt tips er også å merke selve spørreskjemaene med nummer etter hvert som de registreres. På denne måten er det mulig å sjekke hvis det skulle være noen feil i registreringen. I tillegg kan eventuelle kommentarer i undersøkelsen ses i forhold til svarene. Husk likevel at undersøkelsen er anonym og at kommentarene da bør brukes til å belyse synspunkter som gjelder et stort antall deltagere i undersøkelsen og som ikke kan knyttes til en bestemt person.

Figur 9: Du kan registrere dataene utenfor ISIT-programmet og importere for å analysere og sammenstille dataene i ISIT. Det enkleste er å bruke Microsoft Excel og lagre i Excel 4.0-format. Du kan også importere tekstfiler hvor dataene er skilt med tabulatormerke. Husk at dataene må være samme struktur som i kvalitetsstruktur-dokumentet.

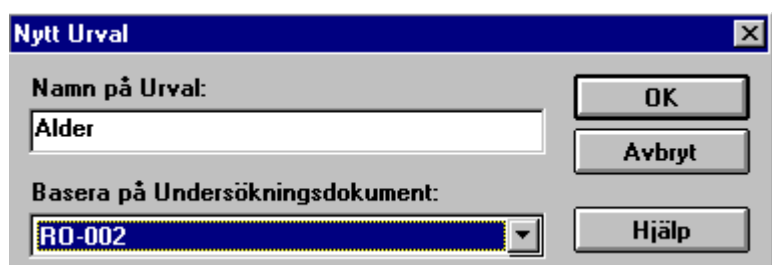


Behovet for å importere data er å kunne samle tidligere målinger i samme fil for deretter å sammenligne større utvalg. Det kan også være ulike enheter eller avdelinger som også ønsker å analysere dataene sine samlet og det kan være nødvendig å importere backup-filer etter et datakrasj.

Det er likevel vanligere å eksportere filer på dette tidspunktet i undersøkelsen. Det kan være lurt å ta en backup som du tar vare på i Excel-format for ettertid. Hvis du gjør endringer i bakgrunnsspørsmål eller lokale spørsmål kan ikke ISIT sammenligne dataene. Du kan enten foreta sammenligning i et annet program (som Microsoft Excel) eller redigere filene slik at de bare inneholder data for like spørsmål før disse importeres og sammenlignes i ISIT-programmet.

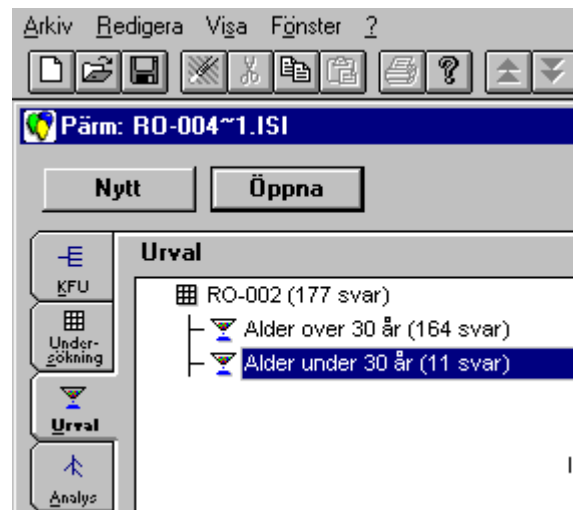
1.4 Lage utvalg

Figur 10: Når vi starter analysen av dataene våre må vi først konstruere utvalg.



Først må vi lage utvalgene for bakgrunnsspørsmålene vi ønsker å analysere. I eksempelet har vi valgt "alder". Det kan også lages utvalg på grunnlag av svarene på områdespørsmålene og underutvalg til utvalgene. Dette kan vi eventuelt komme tilbake og gjøre senere i analysen hvis vi finner noe interessant. Husk at disse underutvalgene må være store nok for å være interessante og for å ivareta deltagerens anonymitet.

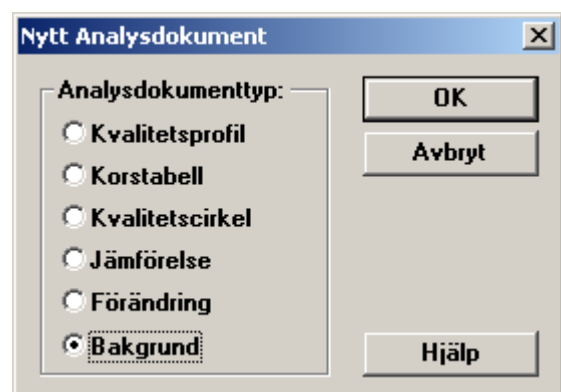
Figur 11: I figuren har vi lagt inn utvalg for "alder" fra en brukerundersøkelse med totalt 74 svar. Et tips er å være tydelig på å beskrive utvalgenes navn og ha en fast navnestruktur også her. Det gjør det lettere å finne utvalgene for sammenligning i analysen.



1.4 Analysen

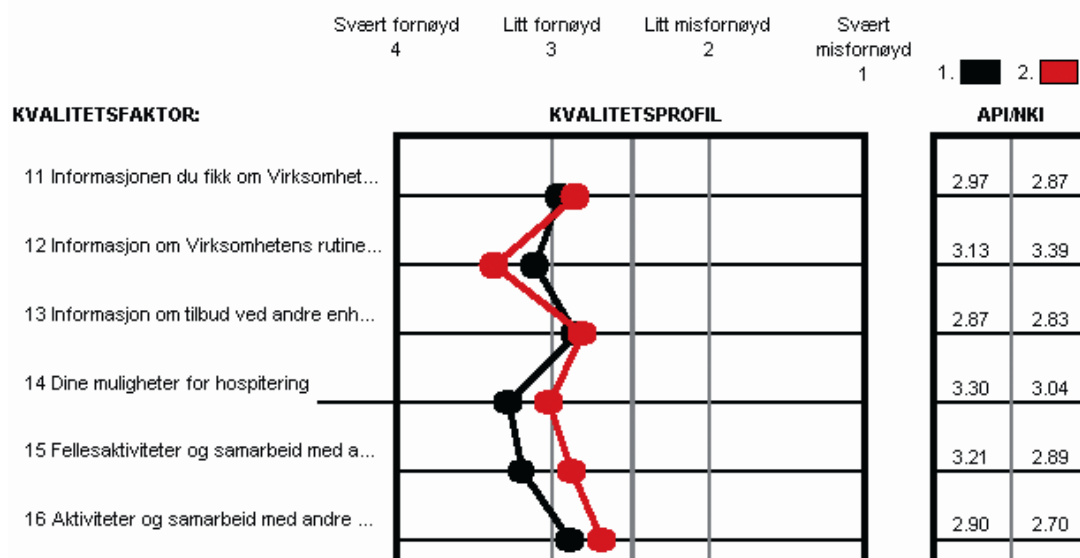
Analyse handler om å undersøke dataene og prøve å forstå dem i sammenheng. Derfor er det lurt å ha gjort et godt arbeid med konstruksjon av utvalg og vært nøye med benevningene. Det er også nødvendig å lese Retningslinjer for rapportering fra Rusmiddeletaten og kapittel 7 i veilederen for hvilke analysedokumenter som skal inngå i rapporten.

Figur 12: I den gamle ISIT-versjonen er dette valgoversikten med de analysedokumentene som er tilgjengelig. Det er ofte lurt å starte med bakgrunnsdokumentet for å få oversikt over hvem som har deltatt på undersøkelsen.



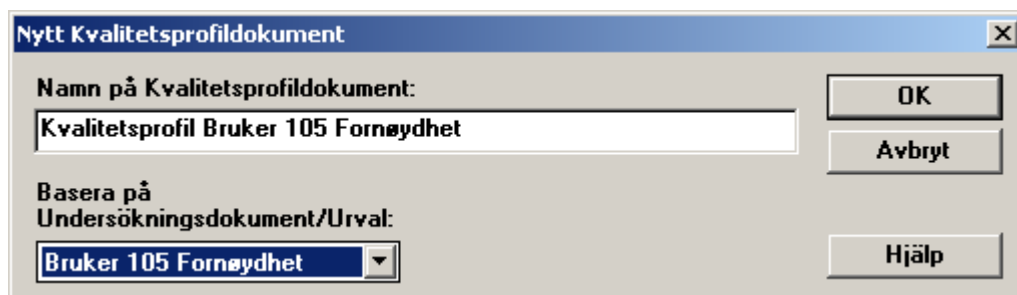
Et viktig analysedokument for å få en rask oversikt er sammenligning, eller *Jämførelse* i den svenske utgaven. Sammenlign utvalgene for de to typer av målinger; fornøydhet og viktighet for å få en rask oversikt over interessante forskjeller i utvalget. For å sammenligne må utvalgene du sammenligner tilhøre samme undersøkelse.

DOKUMENT: Sammenligning, Utskriftsdato: 2005-03-28
NAVN: Sammenligning Bruker 105 Fornøydhhet vs Bruker 105 Viktighet
OMRÅDE: Del 1 1 Informasjon og organisering



Figur 13: I sammenligningen ser vi en interessant sammenheng mellom fornøydhhet (med sort) og viktighet (med rødt) for området informasjon og organisering. For spørsmål 12 er deltagerne mindre fornøyd enn det de synes er viktig, mens de er mer fornøyd for spørsmålene 14 – 16. For spørsmål 11 og 13 korrelerer de to skårene.

Figur 14: Lag kvalitetsprofil med frekvensfordeling



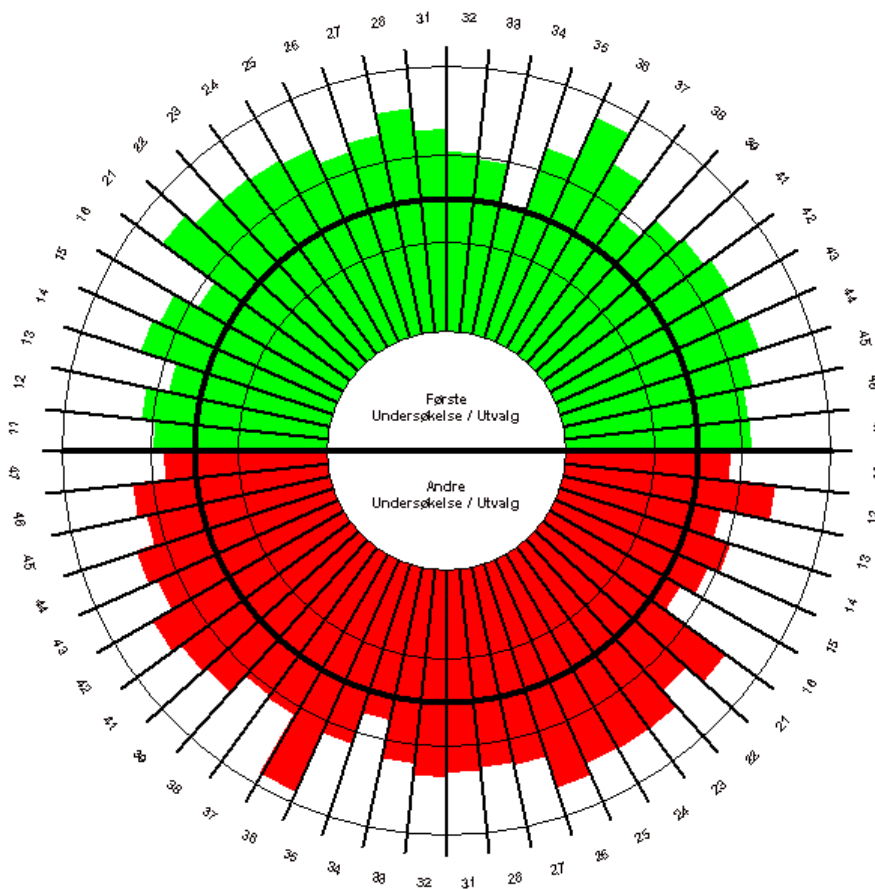
I kvalitetsprofilen får du bakgrunnen for fordelingene. Her finner du antall og tall for andel av brukerne som har svart i undersøkelsen. Ofte er frekvensfordelingen bak resultatene viktigere enn den totale skåren, særlig når man driver systematiske tiltak for å bedre kvaliteten over tid. Kvalitetsprofildokumentet lages på samme måte som for tidligere undersøkelser, men det kan være nyttig å lage egne kvalitetsprofiler for utvalgene for fornøydhhet og viktighet i tillegg til en profil for hele utvalget.

Kvalitetsirkenen (SWOT-diagram) er også en effektiv måte å få oversikt over hele utvalget på. Her får du sammenlignet to undersøkelser eller utvalg samtidig. Velg f.eks. utvalgene ”under 30 år” og ”over 30 år” for å lage en kvalitetssirkel:

Figur 15: SWOT-diagrammet viser styrke, svakhet, muligheter og trusler ved å se på fordeling av spiler i hjulet. Første undersøkelse og andre undersøkelse står ovenfor hverandre på hver sin halvdel. Den markerte streken representerer kritisk grense ved et gjennomsnitt på 2,5.

Bruk diagrammet for å få en oversikt over hvilke spørsmål som utmerker seg med høye skårer og lave skårer for både fornøydhets og for viktighet.

Bruk krysstabeller (kors-tabell) for å komme lengre ned for de enkelte spørsmål. Med krysstabeller kan du sammenligne to og to spørsmål, bakgrunnsspørsmål eller områdespørsmål for å finne styrken på sammenhengene.



Figur 16: Krysstabell som viser sammenhengen mellom type måling og informasjonen du fikk om virksomheten før inntak. Tallene viser at de fleste var fornøyd, 22 av 32, men blant de som ikke var fornøyd var det også mange som ikke synes dette var viktig.

Tallene er konstruert, men kan likevel gi en refleksjon om hvordan virksomheten skal motivere og skape interesse hos søkerne før inntak, alene eller sammen med andre instanser. Det er slike refleksjoner som skaper nye tanker og nye tiltak i kvalitetsarbeidet.

For å lage en krysstabell må dataene være i den samme filen/utvalget. Se side 5 for tips om hvordan du gjør dette enklest mulig.



DOKUMENT: Krysstabell (Antall), Utskriftsdato: 2005-03-28
HAVN: Forskjell Bruker 105 Fornøydhets vs Bruker 105 Viktighet
Undersøkelse / Utvalg: Brukerundersøkelse 105
Antall svar: 67

7 Type måling

	1	2	Σ
1	3	7	10
2	7	1	8
3	10	11	21
4	12	11	23
Σ	32	30	62

11 Informasjonen du fikk om Virksomheten før inntak

11 Informasjonen du fikk om Virksomheten før inntak
1 Svært misfornøyd
2 Litt misfornøyd
3 Litt fornøyd
4 Svært fornøyd

7 Type måling

1 Fornøydhets
2 Viktighet

Den siste typen analysedokumenter i ISIT, *Jämförelse*, er ikke mulig å gjøre uten å sammenligne to identiske undersøkelser. Formålet med analysen er å vise endringer mellom to målinger mellom to undersøkelser eller utvalg i undersøkelsene. Forandringsundersøkelsene viser forskjeller i endring for hvert av svaralternativene. Dette kan også være interessant for å se forskjellene mellom målingene av fornøydhet og viktighet i en enkelt undersøkelse.

For å dele undersøkelsen må man lage to identiske undersøkelsesdokumenter for henholdsvis fornøydhet og viktighet. Hvis du har kalt undersøkelsen for eksempel ”viktighet”, kopierer du denne og kaller den nye for eksempel ”fornøydhet”. På samme måte som du registrerte data for fornøydhet, registrerer du data for viktighet. Nå kan du sammenligne undersøkelsene for fornøydhet og viktighet som to separate undersøkelser.

1.5 Rapporter

Tallene og figurene fra analysedokumentene i ISIT er en del av grunnlaget for rapporten til Rusmiddeletaten. Det er her sammenhengen mellom konstruksjon av spørreskjema og spørsmål og bearbeiding, bruk og dokumentasjon av resultatene skjer. Hvis institusjonen har stilt gode lokale spørsmål, vil resultatene være interessante for det videre arbeidet med disse områdene. I konstruksjon av nye skjema må man være åpen for endringer og prioriteringer i virksomheten. Endring av spørsmål kan foretas gjennom revideringer av spørreskjema som godkjennes av avdelingsdirektør jf. Veilederen punkt 2.1.1, Endringer bør ikke være oftere enn etter hver tredje måling for dermed å sikre sammenligningen mellom målingene. Interessante områder og spørsmål bør da heller følges opp gjennom egne spesialundersøkelser. Se egne Retningslinjer for rapportering for hva rapportene skal inneholde og få mer hjelp i veilederen kapittel 7 om analyse av resultatene fra alle undersøkelsene.

Det er viktig at kvalitetsmålingene ikke blir en teknisk øvelse for å få frem pene presentasjoner og rapporter. ISIT og andre dataverktøy skal hjelpe til med å synliggjøre funn og forskjeller i dataene som er samlet inn. Det er prosessen, analysen og ikke minst nye mål og tiltak som skaper bedre kvalitet, en bedre arbeidsplass og et bedre tilbud til brukerne.