

Individuelle interviews med udvalgsmedlemmerne

Undersøgelsesspørgsmål:

Få en forståelse af det, udvalgsmedlemmerne oplever fungerer godt i dag og det, der udfordrer og giver problemer i forhold til:

1. Kommunens roller
2. Det fysiske møde
3. Digital kommunikation og selvbetjeningsløsninger
4. Skriftlig kommunikation

Interviewene gennemføres over telefon i løbet af november 2023

Interviewguide - borgere, repræsentanter for foreninger og erhvervsliv, politikere	
Introduktion	<p><i>Kort præsentation:</i></p> <p>Interviewet er en del af afdækningen af det, der fungerer godt og det, der udfordrer og skaber problemer i dag i mødet mellem "kommune" og borgere, erhvervsliv og foreninger.</p> <p>Med kommunen taler vi her om administrationen – og ikke fx dagtilbud, skoler, omsorgscentre, biblioteket, kultur og fritidstilbud mv.</p> <p>Formålet med interviewet er, at få feedback fra brugerne af kommunens ydelsers på deres møder med kommunen.</p> <p>Interviewet vil ikke blive optaget, men vi tager noter undervejs.</p> <p>Anonymitet: Dine input vil blive anonymiseret i det omfang, at vi samler alt input og angiver om det kommer fra borgere, erhvervsliv eller foreninger. Dit navn vil altså ikke indgå i de samlede oversigter.</p> <p>Tid: Interviewet vil højst tage 45 minutter</p>
Temaer	Spørgsmål
Tema 1: Det, der fungerer godt	<p>Først vil jeg tale med dig om det, du oplever, fungerer godt i dag.</p> <p>Jeg vil bede dig om at tænke på dine møder, både fysiske og digitale, med Frederikssund Kommune det sidste år. Det kan fx være et brev du har modtaget, et telefonopkald til kommunen, et fysisk møde eller en selvbetjeningsløsning på kommunens hjemmeside, borger.dk/virk.dk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvad oplevede du, fungerede godt?• Hvad var vigtigt for dig i det møde med kommunen?

	<ul style="list-style-type: none"> Hvilken rolle oplevede du, at kommunen havde? <p>Er der mere du ønsker at tilføje til det, der fungerer godt i dag?</p>
Tema 2: Det, der udfordrer og skaber problemer	<p>Nu vil jeg tale med dig om det, du oplever udfordrer eller skaber problemer i dag.</p> <p>Jeg vil igen bede dig om at tænke på dine møder, både fysiske og digitale, med Frederikssund Kommune det sidste år:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvad udfordrede eller skabte problemer? Hvad var vigtigt for dig i det møde med kommunen? Hvilken rolle oplevede du, at kommunen havde? <p>Er der mere du ønsker at tilføje til det, der udfordrer?</p>
Afrunding af interviewet	<p>Er der mere du ønsker at tilføje?</p> <p>Er der noget du undrer dig over, at jeg ikke har spurgt til?</p> <p>Tusind tak for din tid</p> <p>Som sagt vil dine input blive brugt i arbejdet med at afdække praksis i dag og udfordringsbilledet.</p> <p>På næste udvalgsmøde vil du blive præsenteret for det samlede udfordringsbillede, hvor dine input er et af bidragene. Du får også en opsamling på interviewrunden på mail.</p> <p>Når vi har et fælles billede af, hvor skoen trykker, så går vi i løsningsmode.</p>

Interviewguide - medarbejdere	
Introduktion	<p><i>Kort præsentation:</i></p> <p>Interviewet er en del af afdækningen af det, der fungerer godt og det, der udfordrer og skaber problemer i dag i mødet mellem kommune og borgere, erhvervsliv og foreninger.</p> <p>Formålet med interviewet er, at få feedback fra medarbejderne på deres møder med borgere, foreninger og erhvervsliv.</p> <p>Interviewet vil ikke blive optaget, men vi tager noter undervejs.</p>

	<p>Anonymitet: Dine input vil blive anonymiseret i det omfang, at vi samler alt input og angiver om det kommer fra medarbejdere, borgere, erhvervsliv eller foreninger. Dit navn vil altså ikke indgå i de samlede oversigter.</p> <p>Tid: Interviewet vil højst tage 45 minutter</p>
Temaer	Spørgsmål
Tema 1: Det, der fungerer godt	<p>Først vil jeg tale med dig om det, du oplever, fungerer godt i dag.</p> <p>Jeg vil bede dig om at tænke på dine møder, både fysiske og digitale, med borgere, erhvervsliv og foreninger. Det kan fx være et brev du har sendt, et telefonopkald du har besvaret, et fysisk møde eller håndtering af input fra en selvbetjeningsløsning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad oplever du, fungerer godt? <p>Er der mere du ønsker at tilføje til det, der fungerer godt i dag?</p>
Tema 2: Det, der udfordrer og skaber problemer	<p>Nu vil jeg tale med dig om det, du oplever udfordrer eller skaber problemer i dag.</p> <p>Jeg vil igen bede dig om at tænke på dine møder, både fysiske og digitale, med borgere, foreninger og erhvervsliv det sidste år:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad udfordrer eller skaber problemer? • Hvorfor? <p>Er der mere du ønsker at tilføje til det, der udfordrer?</p>
Afrunding af interviewet	<p>Er der mere du ønsker at tilføje?</p> <p>Tusind tak for din tid Som sagt vil dine input blive brugt i arbejdet med at afdække praksis i dag og udfordringsbilledet.</p> <p>På næste udvalgmøde vil du blive præsenteret for det samlede udfordringsbillede, hvor dine input er et af bidragene. Du får også en opsamling på interviewrunden på mail.</p> <p>Når vi har et fælles billede af, hvor skoen trykker, så går vi i løsningsmode.</p>