

---

---

# RAPPORT

## FRÅN FoU I VÄST/GR

---

---

### Hur används brukarundersökningar?

En översikt av forskningen och perspektiv på kunskapsöversikter

**H**ur nöjd är du med den hjälp du får i hemtjänsten? Vad tycker du om hur personalen bemöter dig? Vad tycker du om hur maten smakar? Se där några vanligt förekommande frågor i brukarundersökningar, det vill säga undersökningar som riktar sig till servicemottagare i den offentliga sektorn.

Brukarundersökningar (eller kundundersökningar) är ett uppföljningsinstrument som, i takt med att metoder och modeller med rötter i den privata affärsvärlden blivit mönsterbildande, kommit att bli en allt viktigare del i styrningen och ledningen av den offentliga sektorn. I denna rapport redovisas en kunskapsöversikt av vad den internationella forskningen har att säga om brukarundersökningars duglighet. Hur används brukarundersökningar av de organisationer vars tjänster undersökningen avser, av politiska beslutsfattare och av brukarna själva? Leder användningen till bättre kvalitet och effektivitet? Vilka vetenskapliga belägg finns det med andra ord för att brukarundersökningar gör någon skillnad?

I tillägg till att besvara dessa frågor innehåller rapporten också en beskrivning och diskussion av vad en kunskapsöversikt kan innebära samt utifrån vilka olika vetenskapsteoretiska perspektiv en sådan kan göras.

*Lena Lindgren* är docent i offentlig förvaltning och verksam vid FoU i Väst/GR samt Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet.

Pris: 125 kr exkl moms och porto

---

Jag beställer ..... ex av *Hur används brukarundersökningar*.

Namn: .....

Adress: .....

Postadress: .....

Faktureringsadress (om annan än ovan): .....

.....

.....

Mottagar-/referenskod: .....

