

# Innbyggerundersøkelsen

## Del 2

---

Difi-rapport 2010:14  
ISSN 1890-6583

## Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens del 2 som ble gjennomført våren og sommeren 2010. Innbyggerundersøkelsens del 1 ble gjennomført i 2009, og ble besvart av innbyggere både med og uten erfaring med virksomhetene. Del 2 er kun besvart av brukerne, og bestod av 23 ulike spørreskjemaer, ett for hver virksomhetstype. Denne ble sendt ut til over 11000 respondenter og vi fikk inn mer enn 6000 svar.

Innbyggerundersøkelsen er en av de største brukerundersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utviklingen av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. Resultatene i denne rapporten gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene oppvekst og utdanning, helse, omsorg, myndighetsorganer og Den norske kirke.

For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for Innbyggerundersøkelsen (se mer kapittel 2.2). Den faglige styringsgruppen har i samarbeid med Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) hatt ansvaret for å utvikle metodikk, spørsmål og tilrettelegging av resultatene.

Synovate Norge AS har vært ansvarlig for gjennomføring av hele Innbyggerundersøkelsen del 1 og del 2, herunder levert rådata, testanalysert tabeller og grafikk i betydelig omfang. Synovate har også bistått Difi med analyse og ikke minst kompetente råd og faglig støtte underveis.

Statistisk sentralbyrå (SSB), TNS Gallup, KS med flere har bistått i arbeidet med kvalitetskontroll og veiledning. Handelshøyskolen BI har analysert resultatene og testet modeller for faktorerens viktighet for å øke brukernes tilfredshet.

Vi retter en stor takk til alle for innsatsen. Og ikke minst, vi takker alle som har besvart undersøkelsen.

Ellen Rønning-Arnesen, Tore Basmo Bergh, Gudrun Vik og John Nonseid (prosjektleder) har analysert tallene og skrevet rapporten. Avdelingsdirektør Eivor Bremer Nebben er ansvarlig for prosjektet.

Alle resultater og spørreskjema er tilgjengelig på Difis nettsider [www.difi.no](http://www.difi.no).

Oslo 17. november 2010

Hans Christian Holte  
direktør



# Innhold

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Kort oppsummering</b> .....                        | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Om Innbyggerundersøkelsen</b> .....                | <b>3</b>  |
| 2.1      | Bakgrunn og mandat .....                              | 3         |
| 2.2      | Prosjektansvarlige og involverte aktører .....        | 4         |
| 2.3      | Temaer og virkninger .....                            | 5         |
| 2.4      | Svarskala og resultatpoeng fra 0-100 .....            | 7         |
| 2.5      | Datainnsamling og metode .....                        | 9         |
| 2.6      | Modell for kvalitetsindikatorer .....                 | 12        |
| <b>3</b> | <b>Om tilgjengelighet og materielle forhold</b> ..... | <b>14</b> |
| 3.1      | Resultater .....                                      | 14        |
| 3.2      | Difis kommentarer .....                               | 22        |
| <b>4</b> | <b>Om informasjon</b> .....                           | <b>28</b> |
| 4.1      | Resultater .....                                      | 28        |
| 4.2      | Difis kommentarer .....                               | 32        |
| <b>5</b> | <b>Om ansatte</b> .....                               | <b>34</b> |
| 5.1      | Resultater .....                                      | 34        |
| 5.1.1    | Oppfatninger om de ansattes evner .....               | 34        |
| 5.1.2    | Oppfatninger om de ansattes faglige kompetanse .....  | 42        |
| 5.1.3    | Oppfatninger om de ansattes muligheter .....          | 43        |
| 5.1.4    | Oppfatninger om de ansattes prestasjoner .....        | 44        |
| 5.2      | Difis kommentarer .....                               | 46        |
| <b>6</b> | <b>Om klager</b> .....                                | <b>49</b> |
| 6.1      | Resultater .....                                      | 49        |
| 6.2      | Difis kommentarer .....                               | 51        |
| <b>7</b> | <b>Om brukertilfredshet totalt</b> .....              | <b>53</b> |
| 7.1      | Resultater .....                                      | 53        |
| 7.1.1    | Om brukertilfredshet totalt .....                     | 53        |
| 7.1.2    | Om kommunestørrelse og andre bakgrunnsvariabler ..... | 58        |
| 7.2      | Sentrale drivere for å øke brukertilfredsheten .....  | 59        |
| 7.3      | Difis kommentarer .....                               | 60        |
| <b>8</b> | <b>Difis anbefalinger</b> .....                       | <b>62</b> |
| <b>9</b> | <b>Figurliste</b> .....                               | <b>65</b> |

---

# 1 Kort oppsummering

Innbyggerundersøkelsen del 2 er en brukerundersøkelse som omfatter 23 statlige, fylkeskommunale og kommunale virksomheter. Utvalget for den enkelte virksomhet ble tilfeldig valgt blant dem som hadde besvart Innbyggerundersøkelsen del 1 og som krysset av for at de var brukere av virksomheten.

Spørsmålene i undersøkelsen dreide seg om

- Tilgjengelighet og materielle forhold
- Informasjon
- Ansatte
- Klager
- Brukertilfredshet totalt

Brukerundersøkelsen måler brukernes subjektive oppfatninger og gir ikke noe objektivt bilde av hvordan virksomhetene faktisk fungerer. Resultatene må derfor tolkes i lys av forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet og forhold knyttet til virksomhetens tjenester og oppgaver, noe resultatene i denne undersøkelsen viser meget tydelig.

Grupperer vi de 23 virksomhetene inn i kategorier, ser vi at graden av tilfredshet fordeler seg helt tydelig etter ett og samme mønster i et stort flertall av spørsmålene.

- Den norske kirke oppnår høyest skår
- Deretter følger helsevirksomhetene
- Så kommer oppvekst- og utdanningsvirksomhetene
- Nest lavest skår oppnår omsorgsvirksomhetene
- Og lavest skår får myndighetsorganene.

Et slikt mønster må forstås i lys av at virksomhetene i undersøkelsen har svært forskjellige oppgaver og tjenester. De spenner fra tjenester som betingelsesløst gir oss noe, som kirke og folkebibliotek, til myndighetsorgan som fatter vedtak og har ulike kontroll- og tilsynsoppgaver.

Resultatene vil derfor først og fremst være et godt utgangspunkt og en god referanseramme for å styrke brukerrettingen innad i egen virksomhet, blant annet ved at den enkelte virksomhet sammenligner sine egne skår i undersøkelsen, og finner hvor de har de største utfordringene.

Undersøkelsens resultater viser at virksomhetene i snitt har svært tilfredse, tilfredse eller delvis tilfredse brukere. Samtlige har imidlertid en mulighet til å øke brukertilfredsheten, og det kan bli viktig, særlig fordi undersøkelsen viser at de yngre generasjonene har større forventninger enn de eldre. Forventningene kan med andre ord øke.

Å styrke brukertilfredsheten kan gjøres på to måter. Kvaliteten på tjenestene eller myndighetsutøvelsen kan heves og hva som brukerne kan forvente av virksomheten kan formidles bedre. Å avklare forventninger blir viktig for alle, men trolig viktigst for myndighetsorganene.

---

Et klart funn i undersøkelsen er at veien til økt brukertilfredshet først og fremst går gjennom de ansatte. Det blir derfor viktig for de offentlige virksomhetene at de utvikler riktig kompetanse og gjør de ansatte i stand til å møte brukernes behov.

Ser vi på hva brukerne var minst fornøyd med ser vi at

- Brukerne av myndighetsorganene er minst fornøyd med de ansattes evner til å møte deres behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
- I omsorgskategorien er de minst fornøyd med de ansattes evner til å informere dem om muligheter.
- I oppvekst- og utdanning varierer det noe mer, men evnen til å håndtere uvanlige situasjoner og til å informere om muligheter går igjen også her.
- I helsevirksomhetene er det de ansattes muligheter til å behandle dem raskt, de er minst fornøyde med.

Et annet funn fra undersøkelsen er at brukerne synes det er vanskelig å klage på en virksomhet. Videre ser vi at det er brukerne i omsorgskategorien og i oppvekst- og utdanning som klager mest.

På spørsmål om tilfredshet med nettsider og muligheten til å utføre oppgaver på nett, skårer myndighetsorganene, i motsetning til mange av de andre spørsmålene, ikke lavest. Når det gjelder spørsmål knyttet til hvor lett eller vanskelig brukeren synes det er å forholde seg til virksomhetenes informasjon, synes de fleste brukerne at det vanskeligste er å finne informasjon. Det synes imidlertid ikke brukerne av myndighetsorganene. De synes det er vanskeligst å forstå informasjonen, noe som blant annet kan forklares med at myndighetsorganene forvalter kompliserte regelverk.

At virksomhetene har ulike utfordringer kommer også til syne i spørsmålene om tilfredshet med tilgjengelighet og materielle forhold:

- Myndighetsorganene har utfordringer knyttet til å redusere saksbehandlingstider og forbedre telefontilgjengelighet og åpningstider
- Helsevirksomhetene imøtekommer ikke behovet for digitale tjenester
- Særlig utdanningsinstitusjonene for elever i grunn- og videregående skole sliter med for dårlig bygningsmasse og inneklima.
- Omsorgsvirksomhetene har lengre ventetider enn hva brukerne ønsker.

Utfordringene nevnt i de to siste kulepunktene er kanskje først og fremst en utfordring for bevilgende myndigheter, mens de to første i større utstrekning utfordrer virksomhetene selv. Utviklingen av elektroniske selvbetjeningsløsninger vil kunne bidra til å redusere saksbehandlingstider i tillegg til å redusere forventninger til åpningstider og telefontilgjengelighet. For alle virksomheter vil det imidlertid være nyttig å foreta en samlet vurdering av bruken av kommunikasjonskanaler og om de organiserer publikumskontakten optimalt.

---

## 2 Om Innbyggerundersøkelsen

### 2.1 Bakgrunn og mandat

Det overordnede målet med innbyggerundersøkelsen er å innhente kunnskap om hvor fornøyde innbyggerne og brukerne er med det offentlige velferdstilbudet. Undersøkelsen skal gi departementer og etater, fylkeskommuner og kommuner oversikt og kunnskap de kan bruke både i planlegging og prioritering av kvalitets- og utviklingsarbeid i virksomhetene.

#### **Status i dag og over tid**

Innbyggerundersøkelsen skal etter planen gjennomføres hvert annet år. Undersøkelsen skal derfor både gi kunnskap om status i dag og hvordan utviklingen er over tid. Utviklingen over tid vil si noe om endringer av status og hvorvidt tiltakene virksomhetene gjennomfører fører til økt tilfredshet.

Virksomheter som gjennomfører egne undersøkelser vil også kunne sammenligne seg med Innbyggerundersøkelsen. Sammenligningene vil kunne gi informasjon om hvor det er mulig å få til læring på tvers av enheter innad i en og samme virksomhet.

#### **Hva har betydning for tilfredsheten?**

Et viktig bidrag fra Innbyggerundersøkelsen skal være å forklare hvilke faktorer eller forhold ved tjenestene som er spesielt viktige for brukernes opplevelse av tilfredshet. Vi ønsker på sikt å teste og utvikle modeller for kvalitetsindikatorer for både enkeltvirksomheter og ulike kategorier av virksomheter (se mer om dette i kapittel 2.6). Mer kunnskap om kvalitetsindikatorernes viktighet vil hjelpe politikere og virksomheter i å prioritere riktig i arbeidet med å utvikle tjenestene.

#### **Helhetlig bilde**

Mange av virksomhetene i forvaltningen gjennomfører i dag egne brukerundersøkelser. Det er imidlertid lite samarbeid på tvers av virksomheter for å samordne spørsmål, tematikk, svarskala osv.. Fordi undersøkelsene er så forskjellige, er det utfordrende å få et helhetlig bilde av brukernes tilfredshet. Innbyggerundersøkelsen er et forsøk på å fylle dette tomrommet. Undersøkelsen har samme svarskala og tematikk for samtlige 23 virksomhetstyper, og selv om undersøkelsen har mange tjenestespesifikke spørsmål, er det også utviklet flere like spørsmål under hvert enkelt tema.

Vi presiserer at det å gi et helhetlig bilde av brukernes tilfredshet ikke nødvendigvis er det samme som å sammenligne virksomhetene med hverandre. Virksomhetenes ulike forutsetninger og rammevilkår og virksomhetenes svært ulike brukere gjør dette problematisk. Vi har sammenstilt resultatene i gjennomgangen under i kapittel 3-7, men det er for å gi et helhetlig bilde og ikke for å si noe om hvilke av virksomhetene som rent faktisk er bedre eller dårligere.

---

### **Erstatter ikke virksomhetenes egne undersøkelser**

Difi ønsker å understreke at Innbyggerundersøkelsen ikke erstatter virksomhetenes egne brukerundersøkelser. Innbyggerundersøkelsen er en mer overordnet undersøkelse som gir kunnskap på tvers av virksomheter. Virksomhetenes egne undersøkelser vil kunne gå mer i detalj og gi mer konkrete kunnskap om brukernes tilfredshet.

### **Full åpenhet rundt data og resultater**

Etableringen av Innbyggerundersøkelsen var også knyttet til et ønske om at myndighetene skal ha fullt eierskap til undersøkelsessopplegget. Det er full åpenhet rundt alle resultater, data, metodikk og spørreskjemaer, og alle data er tilgjengelige på [www.difi.no](http://www.difi.no) (se Innbyggerundersøkelsen). Virksomhetene står fritt til å ta i bruk spørreskjema og metodikk basert på undersøkelsen.

### **Liknende undersøkelser**

Det eksisterer flere liknende undersøkelser på området. Innbyggerundersøkelsen har likhetstrekk med både TNS Gallups nasjonale kommuneundersøkelser og KS sin innbyggerundersøkelse. Sammenligninger av tendenser er her fullt mulig relativt langt bakover i tid. Synovate Norge har også gjennomført undersøkelser som er relevante. Videre gjennomfører Statistiska centralbyråen (Sverige) liknende undersøkelser med samme metodikk (Medborgarundersökningen). Undersøkelser av samme art eksisterer i USA (American Customer Satisfaction Index) og Europa (blant annet EPSI). Handelshøyskolen BI har betydelig erfaring fra gjennomføringen av sine årlige kundeundersøkelser (Norsk kundebarometer).

### **Oppsummering bakgrunn og formål**

Kort oppsummert er formålet å gi et kunnskapsgrunnlag til departementer, direktorater, kommuner og fylkeskommuner i deres planleggings- og prioriteringsarbeid. Videre skal undersøkelsen bidra til utvikling av de enkelte virksomhetenes arbeid med forbedring og brukerreting. Sist og ikke minst gir Innbyggerundersøkelsen data til bruk innen forskning både rundt utviklingen av offentlig sektor og rundt modeller for kvalitetsindikatorer og deres forklaringskraft for tilfredshet.

## **2.2 Prosjektansvarlige og involverte aktører**

### **Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD)**

FAD initierte Innbyggerundersøkelsen, var ansvarlig i perioden da undersøkelsen ble utviklet og er nå overordnet departement, faglig bestiller og samarbeidspart i prosjektet.

### **Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)**

Difi har ansvaret for Innbyggerundersøkelsen. Vi både sikrer gjennomføring og analyse av resultatene, og gir råd til virksomheter som vil utforske dataene ytterligere eller har behov for veiledning for å sikre sammenlignbarhet med Innbyggerundersøkelsen.

### **Faglig styringsgruppe for Innbyggerundersøkelsen**

Fr å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, nedsatte FAD en faglig styringsgruppe for Innbyggerundersøkelsen. Gruppen har nedlagt mye



---

arbeid i samarbeid med FAD og Difi for å utvikle metodikk, struktur, spørsmål og tilrettelegging av resultatene.

Styringsgruppen har bestått/består av Ottar Hellevik, professor ved Universitetet i Oslo, Inger Johanne Pettersen, professor II ved Handelshøgskolen i Bodø, (til september 2008), Hanne Marthe Narud, professor ved Universitetet i Oslo, fra september 2008), Tor Busch, professor ved Høgskolen i Sør-Trøndelag, Asle Rolland, seniorforsker ved Statistisk sentralbyrå, Tor Wallin Andreassen, professor ved Handelshøyskolen BI, Vivi Lassen, assisterende direktør i Difi, Tore M. Bredal, underdirektør i Forsvarsdepartementet, og Geir Leo Sedler, seniorrådgiver i Fornyings- og administrasjonsdepartementet (fra våren 2009).

### **Høring i alle departementer og berørte etater**

Alle spørreskjemaer, både for del 1 og del 2, ble sendt på høring til alle departementer og berørte direktorater og etater. Høringsdeltakerne ble bedt om å gi tilbakemelding på spørreskjemaene med tanke på å tilpasse disse best mulig til tjenestens innhold og egenart.

### **Synovate Norge AS**

Synovate Norge AS ved prosjektansvarlig Erik Dalen og prosjektleder Steinar Tamsfoss har vært ansvarlig for gjennomføring av hele Innbyggerundersøkelsen del 1 og del 2 - 2009 og 2010. Herunder har Synovate også levert rådata, testanalysert tabeller og grafikk i betydelig omfang. Synovate har også bistått Difi med analyser og ikke minst faglige råd og støtte underveis. Vi retter en stor takk til Synovate for flott innsats og kvalitet i leveringen.

### **Handelshøyskolen BI (Norsk kundebarometer)**

Handeshøyskolen BI ved Pål R. Silseth og Bengt Lorentzen har analysert resultatene og testet modeller for hvilke faktorer som er viktige for å øke brukernes tilfredshet med tjenestene. Analyser er gjennomført for resultatene fra undersøkelsens del 1 og del 2.

### **TNS Gallup, SSB og KS**

TNS Gallup ved avdelingsleder Roar Hind var ansvarlig for piloteringen av spørreskjemaene. Statistisk sentralbyrå (SSB) ved seniorrådgiver Elisabeth Gulløy har gjennomført en ekspertevaluering av spørreskjemaene og KS ved fagsjef Greetje Refvem og rådgiver Lisbeth Frydelund har bistått i arbeidet med kvalitetskontroll og veiledning.

Vi ønsker å rette en stor takk til alle for innsatsen.

## **2.3 Temaer og virksomheter**

### **Del 1**

Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser rettet mot ett og samme utvalg. Del 1 gikk ut til et tilfeldig utvalg av innbyggere og ble besvart av både de med og uten erfaring med virksomheter. Her er spørsmålene av mer generell art og knyttet til hvordan det er å leve og bo i kommunen, i Norge og inntrykket av de viktigste tjenestene i forvaltningen. Ønsker du å lese mer om denne delen

---

se Difis rapport 2010:01 *Innbyggerundersøkelsen - Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge.*

## **Del 2**

Del 2 består av 23 forskjellige spørreskjemaer (ett for hver virksomhet) og ble kun sendt ut til brukerne av disse virksomhetene, for enkelte av tjenestene kun til brukernes pårørende.

## **Temaer**

Spørsmålene i undersøkelsens del 2 er konkret rettet mot å måle bruk og erfaring med ulike forhold i virksomheten og med de ansatte. Noen spørsmål er stilt for alle virksomhetene, noen for et utvalg av virksomhetene og noen spørsmål er tjenestespesifikke. Gjennomgangen vil vise hvor fornøyde brukerne er ved ulike sider av virksomheten ordnet etter følgende temaer:

- Om tilgjengelighet og materielle forhold
- Om informasjon
- Om ansatte
- Om klage
- Om brukertilfredshet totalt

Vi har også stilt spørsmål om respondentenes bakgrunn som kjønn, alder, utdanning, inntekt, erfaring med type tjenester, type kontakt, om de er pårørende eller bruker og hyppighet. I tillegg er det mulig å analysere dataene etter kommunestørrelser og landsdeler. Det er også mulig å koble opp dataene til flere bakgrunnsvariabler som ble stilt i del 1, blant annet antall barn i husstanden, sivilstatus, type strøk, type bolig, antall år i kommunen, stilling, bransje, valg i kommune og stortingsvalg, om respondenten er aktiv i organisasjonsliv og hvor fornøyd eller misfornøyd respondenten er med egen tilværelse.

## Virksomheter

Til sammen 23 virksomheter ble undersøkt, og det ble utviklet ett spørreskjema per virksomhet. Disse sorterer seg på utvalgte kategorier som følger:

| INNBYGGERUNDERSØKELSEN DEL 2 - 2010 |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Kategorier                          | Deltakende virksomheter |
| Oppvekst og utdanning               | Barnehage               |
|                                     | SFO                     |
|                                     | Grunnskole              |
|                                     | VGS                     |
|                                     | Høgskole                |
|                                     | Universitet             |
|                                     | Folkebibliotek          |
|                                     | Lånekasse               |
| Helse                               | Helsestasjon            |
|                                     | Fastlege                |
|                                     | Legevakt                |
|                                     | Sykehus                 |
| Omsorg                              | Hjemmehjelp             |
|                                     | Hjemmesykepleie         |
|                                     | Omsorgsbolig            |
|                                     | Sykehjem                |
| Religion                            | Den norske kirke        |
| Myndighetsorgan                     | Plan- og bygningskontor |
|                                     | NAV                     |
|                                     | Politiet                |
|                                     | Skatteetaten            |
|                                     | Toll                    |
|                                     | Vegvesenet              |

Vi har delt opp helse og omsorg, men er klar over at blant annet hjemmesykepleie etter loven er regulert under kommunehelsetjenesteloven<sup>1</sup>.

Myndighetsorganer er virksomheter som ved lov, forskrift eller på annen måte fatter vedtak eller bestemmer den enkelte part sin rett til tjenester i form av et enkeltvedtak.<sup>2</sup> Mange av de andre virksomhetene i undersøkelsen fatter også vedtak, men de driver i større grad med tjenesteyting og er derfor kategorisert på annen måte. Vi understreker at det er flere virksomheter som kunne vært tatt med i Innbyggerundersøkelsen. Av ressursmessige hensyn måtte vi imidlertid begrense oss til disse 23 denne gang. Vi utelukker ikke at flere virksomheter deltar i neste runde. Dette må blant annet avveies mot muligheten for å nå virksomhetenes brukere.

## 2.4 Svarskala og resultatpoeng fra 0-100

Svarene ble gitt på en skala fra +3 til -3 samt vet ikke som vist under.

**Svært misfornøyd**                                      **Svært fornøyd**                      **Vet ikke**

-3    -2    -1    0    +1    +2    +3

<sup>1</sup> Hjemmesykepleie, sykehjem eller boform med heldøgns pleie og omsorg er definert under kommunehelsetjenesteloven § 1-3.

<sup>2</sup> Kap 7.2.3 i St melding nr. 25 (2005-2006) *Mestring, muligheter og mening*.

---

Svar på den positive enden av skalaen viser at brukeren er mer eller mindre fornøyd og svar på den negative siden av skalaen viser at brukeren er mer eller mindre misfornøyd. I tillegg kommer et nøytralt svar (0) og vet ikke for å vise at en ikke har noe kjennskap til eller oppfatning om forholdet det spørres om.

### Resultatpoeng fra 0-100

Svarene kan presenteres på ulike måter, avhengig om man vil se resultatene som prosentvise fordelinger, gjennomsnittsverdier eller indekserte verdier. I rapporten har vi valgt å vise resultatene som indekserte verdier på en skala fra 0-100 poeng der 0 poeng er lavest mulig resultat og 100 poeng høyest mulig resultat. Dette gjør det enklere å formidle funn, særlig etter fordelinger på bakgrunnsvariabler.

Merk at ”vet ikke” og ubesvart ikke er med i beregningen av resultatpoeng.

Resultatpoengene (indeksverdier) er en omregning av poengene på svarskalaen (-3,..,+3) ved hjelp av følgende formel:

$$\text{Resultatpoeng} = 50 + X \cdot (100/6)$$

der X er tallet i svarskalaen. Nedenfor ser vi hvordan resultatpoengene fordeler seg på svarskalaen fra -3 til +3. For eksempel vil et svar på -2 gi 17 poeng, mens et svar på +2 gir 83 poeng.

| Resultatpoeng og svarskala |    |    |    |    |    |     |
|----------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| 0                          | 17 | 33 | 50 | 67 | 83 | 100 |
| -3                         | -2 | -1 | 0  | +1 | +2 | +3  |

### Hvordan tolke resultatpoeng

I arbeidet med å analysere resultatene valgte vi å inndele indeksen fra 0-100 på følgende måte:

Resultatpoeng fra 0 – 100

|                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 81 - 100 poeng: | Svært fornøyd            |
| 71 – 80 poeng:  | Fornøyd                  |
| 51 – 70 poeng:  | Delvis fornøyd           |
| 0 – 50 poeng:   | Nøytral eller misfornøyd |

0-49 poeng er alle svar (gjennomsnittlig skår) på den negative enden av skalaen -3 til -0,1 og beskrives som misfornøyd. 50 poeng er gjennomsnittskår på 0 (det vil si midtpunktet på skalaen) og angis som nøytral.

51-100 poeng er alle svar (gjennomsnittlig skår) på den positive enden av skalaen fra +0,1 til +3,0. Det vil si at brukerne er mer eller mindre fornøyd. For å få frem forskjellene i brukernes tilfredshet, har vi delt inn skalaen i intervaller. For ikke å tolke resultatene for positivt har vi valgt å legge intervallet for svært

---

fornøyde brukere fra 81-100 poeng. Deretter følger fornøyde brukere fra 71-80 poeng og delvis fornøyde brukere fra 51-70 poeng.

### **Brukertilfredshet totalt (snittet av tre spørsmål om overordnet tilfredshet)**

Metodikken vi bruker i denne undersøkelsen krever at vi bruker ulike spørsmål for å måle tilfredshet med tjenesten totalt. Vi stiller derfor ikke ett men tre spørsmål, ett om hvor fornøyd eller misfornøyd vedkommende er med tjenesten alt i alt, ett om virksomheten respondenten har vært i kontakt pleier å innfri forventningene, og ett om hvor nær opp til idealet for slike tjenester virksomheten er. Snittet av disse tre spørsmålene er det vi kaller brukertilfredshet totalt i gjennomgangen av resultatene. Denne måten å stille spørsmål på åpner for å finne ut hvilke faktorer eller drivere som er spesielt viktige for tilfredsheten (se mer om dette i kapittel 2.4 og 2.6)

## **2.5 Datainnsamling og metode**

### **Gjennomføring**

Perioden for datainnsamling i forbindelse med Innbyggerundersøkelsens del 2 var fra april til og med juli 2010. Spørreskjemaene ble sendt i posten eller per e-post. 4 687 valgte å svare på papirskjema og 1 959 via skjema på internett. Skjemaene var tilgjengelig på bokmål, nynorsk og engelsk (sistnevnte kun på Internett).

### **Utvalg og svarprosent**

Undersøkelsen ble gjennomført i to faser blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og oppover. Utvalget ble trukket tilfeldig fra Folkeregisteret, og omfattet i utgangspunktet 30 000 personer (del 1). Det var 12 659 eller 42,2 prosent som svarte på spørreskjemaet i del 1.

Av de 12 659 som besvarte del 1, hadde 11 135 konkret erfaring med en eller flere virksomheter siste 12 måneder og disse fikk tilsendt spørreskjemaer for del 2. Respondentene fikk maksimalt tilsendt fem spørreskjemaer hver.

Noen av respondentene hadde kun erfaring med én virksomhet, og andre hadde erfaring fra alle de 23 virksomhetene. Av de 11 135 svarte 6 646 for minst en av virksomhetene. Det gir med andre ord en svarprosent på 59,7.

Av de 11 135 respondentene fikk 7 296 tilsendt papirskjema, mens de øvrige 3 739 fikk oppgitt nettadressen og individuelt passord for innlogging. Det ble foretatt to purringer – den første i mai (uten spørreskjema) og den andre i juni der spørreskjema var lagt ved for respondenter som skulle besvare postalt.

### **Brukere og pårørende**

Respondenten kan deles opp både i pårørende og personlige brukere. Vi understreker at noen av spørreskjemaene kun er sendt til brukere av virksomhetene, andre spørreskjema er kun sendt til pårørende.

## Brutto- og nettoutvalg for de enkelte virksomheter

Tabellen som følger gir en tallmessig oversikt over prosessen med utvalgsallokering og gjennomføring av undersøkelsens del 2. Kolonnen ”Antall respondenter i del 1” er antallet med personlig erfaring som brukere eller pårørende ifølge svarene fra del 1. Bruttoutvalg er antallet som fikk tilsendt skjema, og nettoutvalget er antallet som besvarte skjemaet.

| Tjeneste           | Ant resp i del 1 | Brutto-utvalg del 2 | Netto-utvalg del 2 | Svarprosent del 2 |
|--------------------|------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| Barnehage          | 2 467            | 2 222               | 929                | 41,8              |
| SFO                | 1 643            | 1 620               | 663                | 40,9              |
| Grunnskole         | 3 250            | 2 181               | 1 076              | 49,3              |
| Videreg opplæring  | 2 245            | 2 108               | 873                | 41,4              |
| Fastlege           | 8 877            | 3 481               | 2 280              | 65,5              |
| Legevakt           | 5 284            | 2 179               | 1 108              | 50,8              |
| Sykehjem           | 1 747            | 1 696               | 713                | 42,0              |
| Omsorgsbolig       | 1 366            | 1 366               | 422                | 30,9              |
| Hjemmesykepleie    | 1 590            | 1 590               | 676                | 42,5              |
| Hjemmehjelp        | 1 317            | 1 317               | 547                | 41,5              |
| Helsestasjon       | 2 631            | 2 266               | 1 032              | 45,5              |
| Skatteetaten       | 4 615            | 2 712               | 1 445              | 53,3              |
| Plan- og bygn.etat | 1 908            | 1 823               | 890                | 48,8              |
| Folkebibliotek     | 4 766            | 2 480               | 1 434              | 57,8              |
| Politiet           | 2 811            | 2 221               | 1 090              | 49,1              |
| Tollvesenet        | 3 198            | 2 421               | 1 073              | 44,3              |
| Sykehus            | 5 564            | 1 952               | 1 182              | 60,6              |
| NAV                | 4 692            | 2 401               | 1 394              | 58,1              |
| Høgskole           | 891              | 891                 | 384                | 43,1              |
| Universitet        | 752              | 752                 | 328                | 43,6              |
| Lånekassen         | 2 337            | 2 170               | 914                | 42,1              |
| Den norske kirke   | 3 810            | 2 545               | 1 512              | 59,4              |
| Statens vegvesen   | 2 586            | 2 188               | 995                | 45,5              |

Svarprosenten for de enkelte virksomheter varierer mellom 30,9 (omsorgsbolig/aldershjem) og 65,5 (fastlege). Bortfallet er altså forholdsvis stort. I mange tilfeller har respondenter unnlatt å svare på enkelte av tjenestene de er blitt tildelt, mens andre er besvart. En hovedgrunn til dette synes å være, i følge de henvendelser Synovate har mottatt per telefon eller e-post, at respondentenes erfaring ligger lengre tilbake i tid enn 12 måneder. Altså eldre enn ”de siste 12 måneder” som var tidsangivelsen i spørreskjemaene for del 1.

Totalbortfall av respondenter (ingen av spørreskjemaene er besvart) fordeler seg slik etter årsak som er registrert:

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| Ukjent adresse (post i retur)        | 532   |
| Demens                               | 3     |
| Død                                  | 27    |
| Flyttet utenlands                    | 2     |
| Ikke kjennskap til tjenestene lenger | 89    |
| Forstår ikke språket                 | 3     |
| Nekting                              | 90    |
| Syk                                  | 14    |
| Uoppgitt årsak                       | 3 729 |
| TOTALT RESPONDENTBORTFALL DEL 2      | 4 489 |

---

## Feilkilder og målefeil

Undersøkelser gjennomført blant et tilfeldig utvalg av befolkningen vil alltid være beheftet med mulige feil. Det er to hovedtyper av feilkilder: tilfeldige feil (samplingfeil) som skyldes nettopp at bare et tilfeldig utvalg av – og ikke hele – befolkningen blir undersøkt, og systematiske feil (skjevheter).

De tilfeldige feilene kan anslås (standardavvik), og er tatt med i presentasjonen av resultater fra undersøkelsen på våre nettsider ([www.difi.no](http://www.difi.no)).

Standardavvikene er ikke direkte mål på at resultatet er ”feil”, men angir hvor stor *usikkerhet* som er beheftet ved det observerte resultatet. Det mest vanlige målet for feilmarginer er imidlertid såkalte konfidensintervaller (som regel med 95% troverdighet). Konfidensintervallet anslås ved observert resultat  $\pm 2$  standardavvik. Dette intervallet vil altså med 95 % sannsynlighet omfatte den *sanne* verdien av det vi ønsket å måle. For de enkelte tjenesters delutvalg totalt, er disse feilmarginene forholdsvis små (størrelsesordenen rundt 1 - 2 resultatpoeng på indeksskalaen 0-100). For undergrupper av delutvalgene vil feilmarginene være større – større jo mindre undergruppen er.

Systematiske feil kan i hovedsak skyldes at ikke alle i utvalget har besvart spørsmålene (bortfall). Muligheten for at skjevheter som følge av dette kan opptre, øker med graden av sammenheng mellom undersøkelsens tema og årsaken til bortfallet. Vi har ovenfor konstatert at bortfallet er spesielt stort blant beboere i omsorgsboliger og andre tjenester knyttet til eldreomsorg. Det er grunn til å anta at bortfallet har gjort seg sterkest gjeldende blant de minst spreke (mentalt og fysisk) blant disse, og at resultatene for slike tjenester dermed gir uttrykk for oppfatningene til de sprekeste – oppfatninger som ikke nødvendigvis er de samme som blant de mindre spreke. I noen tilfeller er det mulig å angi en retning på skjevhetene, men sjelden størrelsen på dem. Er det ingen sammenheng mellom tema og bortfallsårsak, vil faren for systematiske skjevheter bare være ubetydelig.

Spørreskjemaene for del 2 ble sendt ut noe senere enn først planlagt. I del 1 ble respondentene bedt om å krysse av for hvilken virksomhet de hadde erfaring med siste 12 måneder. Disse fikk deretter tilsendt skjemaer for del 2. På grunn av forsinkelsen i utsendelsen vil erfaringsrammen mer i størrelsesordenen siste 24 måneder enn siste 12. Vi kan heller ikke utelukke at en del av respondentene har oversett dette momentet helt og har besvart skjemaet på basis av erfaring lengre tid tilbake enn dette.

Spørsmålene i undersøkelsen er søkt utviklet slik at respondenten skulle vurdere sin opplevelse av forholdene i virksomheten. Vi har med andre ord bedt respondenten ta utgangspunkt i møtet med sin konkrete skole, barnehage, NAV-kontor osv. Videre har vi forsøkt å vinkle spørsmålene slik at respondenten svarer på basis sin egen erfaring, det vil si hvordan brukeren er behandlet, ”ta seg av deg som enkeltindivid”, ”møte dine behov”. Vi gav klare instruksjoner i hvert enkelt spørreskjema om dette. Vi kan imidlertid ikke se bort fra at noen respondenter kan ha misforstått og svart mer generelt på spørsmålene.

Innbyggerundersøkelsen består av et solid og omfattende datamateriale med mange respondenter og svar. Svarprosenten er generelt god og feilmarginene

---

relativt små for de enkelte tjenestenes delutvalg. Dataene gir alt i alt en grundig belysning av tilfredsheten med ulike faktorer i offentlige tjenester.

### **Vet ikke-andeler og ubesvart**

Summen av vet ikke og ubesvart varierer i undersøkelsen. Vi ser særlig variasjon i svarene mellom de ulike virksomhetene. Det er særlig Tollvesenet hvor vet ikke og ubesvartandelene er særlig påtakelige. Videre ser vi at andelene også er gjennomgående høye for spørsmål om klagemulighet. Andelene er også svært høye på spørsmål om internett for virksomheter innen helse og omsorg.

Vær oppmerksom på at resultatpoeng, som vi operer med i gjennomgangen av resultatene, er uten vet ikke og ubesvart. Resultatpoeng tar kun utgangspunkt i gjennomsnittlig skår blant de som har avgitt svar.

De som ønsker å analysere resultatene fordelt etter bakgrunnsvariabler bør være oppmerksomme og vurdere svarprosent, vet ikke/ubesvartandeler og standardavvik som vil variere fra resultat til resultat.

Alle tall for antall respondenter per spørsmål, vet ikke andeler, prosentfordelinger og snitt ligger tilgjengelig på våre nettsider [www.difi.no](http://www.difi.no) (se Innbyggerundersøkelsen).

## **2.6 Modell for kvalitetsindikatorer**

Metodikken i Innbyggerundersøkelsen bygger på blant annet på forskning og utvikling av indekser som ACSI-modellen (American Customer Satisfaction Index), Medborgarundersökningen (SCB Sverige) og Norsk kundebarometer (BI). Metoden brukes også i offentlig sektor i England og USA.

Metoden går i korte trekk ut på å teste ut hvilke sider ved tjenesten som betyr mest for tilfredshet. Temaene som testes er i hovedtrekk informasjon, hvordan de ansatte presterer, ansattes service og kompetanse, samt tilgjengelighet og materielle forhold ved tjenesten. Sammenhengen mellom tilfredsheten og disse faktorene testes så videre for å se hvordan tilfredsheten påvirker andre variabler, i vårt tilfelle først og fremst hvordan brukeren vil omtale tjenesten.

### **Modellen må utvikles spesielt for offentlig sektor**

Vi har i samarbeid med Handelshøyskolen BI analysert dataene og laget modeller for et utvalg virksomheter. Det er første gang Innbyggerundersøkelsen gjennomføres og må slik sees på som en slags pilotering. Mange viktige temaer og forhold er berørt, samtidig ser vi også behov for å evaluere og forbedre spørreskjemaer. Dette henger også sammen med at det offentlige opererer under andre forhold enn mange private virksomheter og at det sannsynligvis må utvikles en egen modell for forvaltningen. Vi understreker at modellene slik de fremstår i dag er anvendbare, men at de må tolkes med forsiktighet. Vi vil også anbefale ytterligere studier og undersøkelser for å teste modellenes forklaringskraft.

Kort fortalt viser modellene at de ansatte har stor betydning for å forbedre tilfredsheten med disse tjenestene. Temaet ansatte går igjen i samtlige modeller



---

vi har utviklet for til sammen 14 forskjellige virksomhetstyper. Deretter ser vi noe variasjon i hvilke andre temaer som er viktige. For noen av tjenestene er forhold knyttet til virksomhetens materielle forhold som f.eks. inn klima, bygningens standard, kvalitet på utstyr viktige for å forbedre tilfredsheten, for andre er ventetid og saksbehandlingstid viktige faktorer for å forbedre tilfredsheten. Vi referer disse funnene i resultatdelen og drøftningsdelen under, men understreker at modellene må tolkes forsiktig. Vi kan nok med rimelig stor sikkerhet si at de forholdene modellene forteller oss er viktige, også er viktige for tilfredsheten. Samtidig er muligens vektningen mellom ulike temaer og mellom ulike resultater for lite nyansert. Herunder at modellene ikke fanger opp hele bildet for eksempel fordi viktige spørsmål ikke er med i undersøkelsen.

Difi vil i tiden frem til neste undersøkelse videreutvikle spørreskjemaer og gjennomføringsmetodikk, og forbedre modellene og bistå i ytterligere analyse av disse.

### **Videreutvikling av Innbyggerundersøkelsen**

Dette er første gang Innbyggerundersøkelsen blir gjennomført. Vi ser i gjennomgangen av resultater forbedringspunkter både når det gjelder gjennomføring og i forhold til spørreskjema og utviklingen av spørsmål. Det kan også være viktige momenter vi ikke har stilt spørsmål om og derfor ikke fanget opp. Difi vil gjennomføre en evaluering i etterkant av første runde for å vurdere slike forhold og eventuelt forbedre undersøkelsen.

## 3 Om tilgjengelighet og materielle forhold

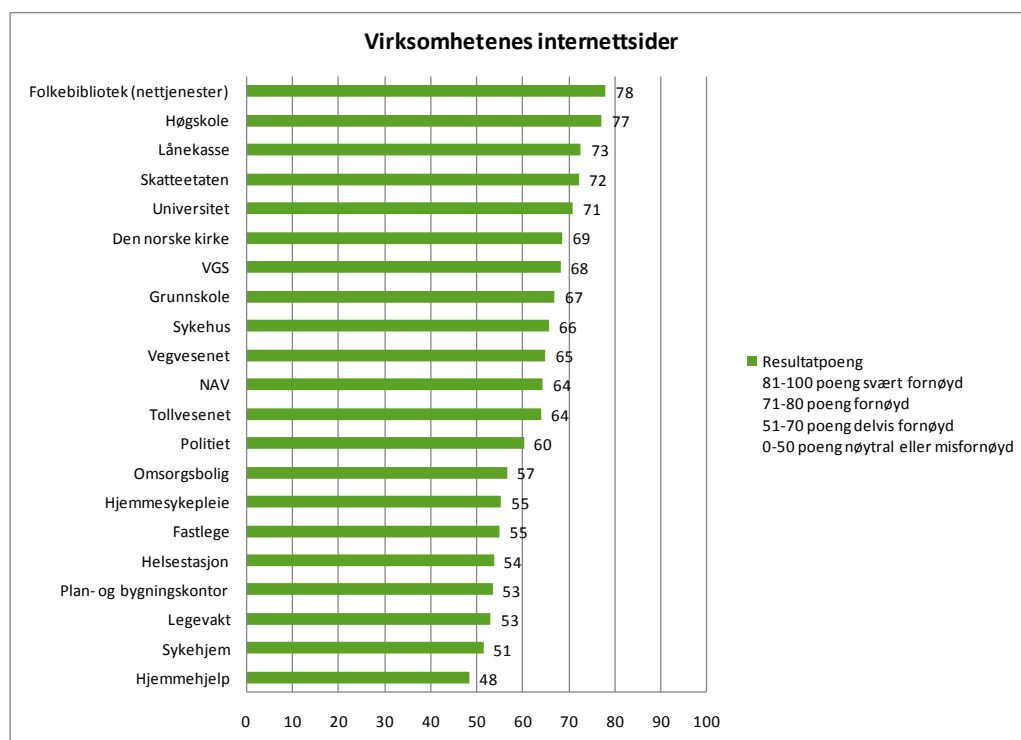
### 3.1 Resultater

I undersøkelsen ble det innledningsvis stilt spørsmål om tilfredsheten med tilgjengelighet og materielle forhold ved virksomhetene som kvalitet og tjenester på internettsider, ventetid og saksbehandlingstid, åpningstider og tilgjengelighet på telefon, avstand til virksomheten og parkering, inn klima og bygningers generelle stand samt brukernes generelle utbytte av tjenesten. Siden virksomhetenes kjennetegn er forskjellige, er få spørsmål stilt samtlige virksomheters brukere. Hvilke brukergrupper som er spurt, vil imidlertid fremgå av figurene som presenteres.

#### Internettsider

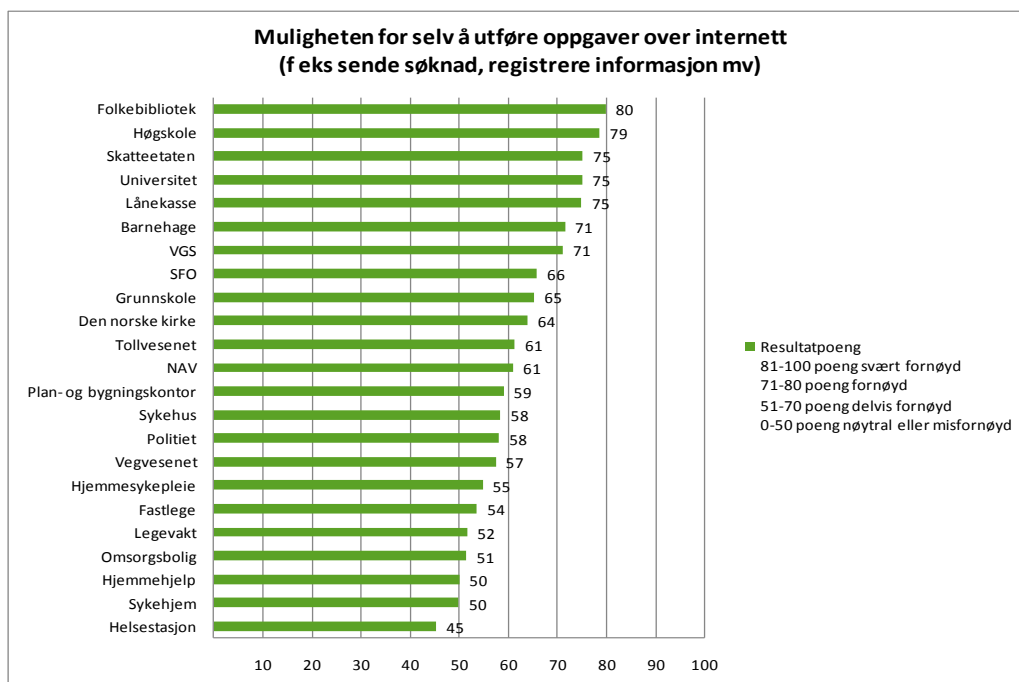
Spørsmålene som er stilt brukerne av flest virksomheter, dreier seg om tilfredshet med virksomhetenes internettsider og muligheten til selv å utføre oppgaver over internett.

Som det fremgår av figuren under er det mange virksomheter hvor brukerne bare er delvis fornøyd med virksomhetens internettsider. Kun brukerne av universiteter, Skatteetaten, Lånekassen, høyskoler og folkebibliotek skårer 71 poeng eller mer og er det vi definerer som fornøyd. Vi vet at både Lånekassen og Skatteetaten har satset mye ressurser på å lage gode internettsider, noe som viser seg i disse resultatene. Mange har svart ”vet ikke”, på spørsmålet, særlig for virksomheter innen helse og omsorg.



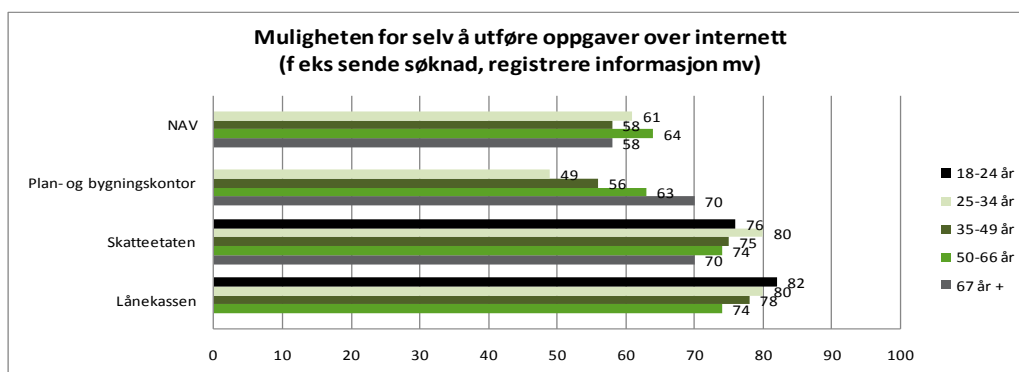
Figur 1 Tilfredshet med virksomhetenes internettsider

I neste figur ser vi tilfredshetspoeng knyttet til et spørsmål om muligheten for selv å utføre oppgaver over internett. Svarfordelingen er omtrent som svarfordelingen på spørsmålet over for de fleste virksomhetene. Plan- og bygningskontor skårer imidlertid 6 poeng mer, mens helsestasjonene skårer 11 poeng lavere. Også sykehus, Vegvesenet, Den norske kirke, omsorgsbolig og hjemmesykepleie skårer mer enn 4 poeng lavere. Vet ikke-andelene er høye for virksomheter under helse og omsorg også her.



Figur 2 Tilfredshet med muligheten for selv å utføre oppgaver over internett

Nedenfor har vi brutt resultatene på dette spørsmålet ned på aldersgrupper for tre av myndighetsorganene og Lånekassen, og figuren viser at det ikke er noe klart mønster knyttet til alder. For NAV er avstanden størst mellom de over 67 år og de mellom 50-66 år, og de siste er mest fornøyd. I Skatteetaten og Lånekassen er de helt yngste noe mer fornøyd enn de eldre, mens det motsatte er tilfellet i plan- og bygningskontor der de eldste er mer fornøyd enn de yngste. Til sammenligning er brukerne tilfreds med Skatteetatens og Lånekassens internettsider, mens de bare er delvis tilfreds med NAVs og plan- og bygningskontorets. Minst tilfreds er de med sistnevnte.

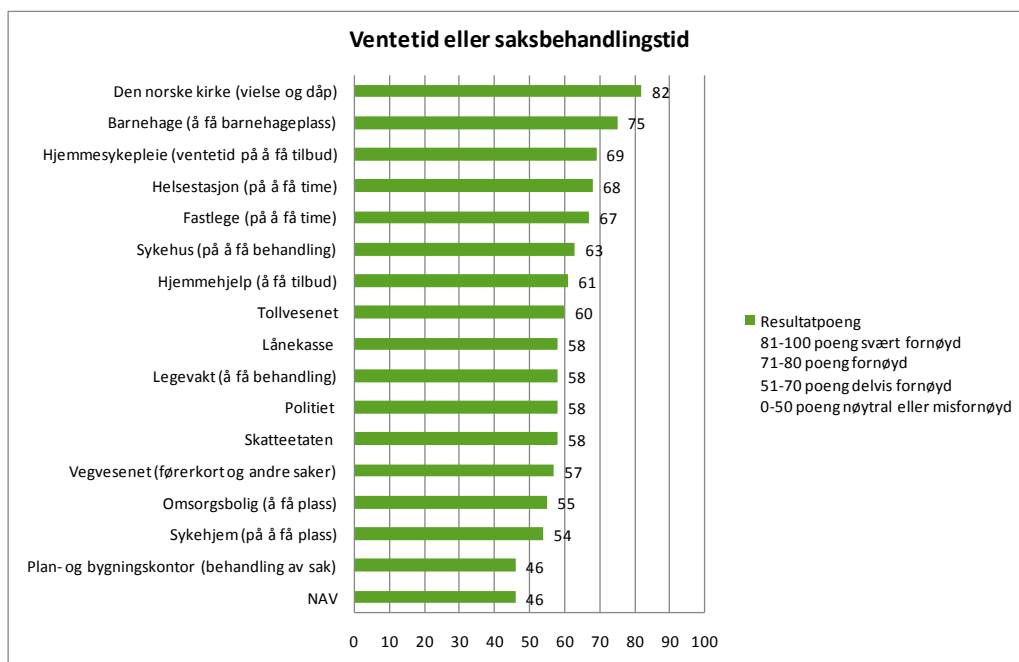


Figur 3 Tilfredshet med muligheten for selv å utføre oppgaver over internett fordelt på alder i fire myndighetsorganer

Ser vi på andre bakgrunnsvariabler synes kvinner å være noe mer fornøyde enn menn, og de med høyest inntekt noe mindre tilfredse enn de med lavere inntekter.

### Ventetid og saksbehandlingstid

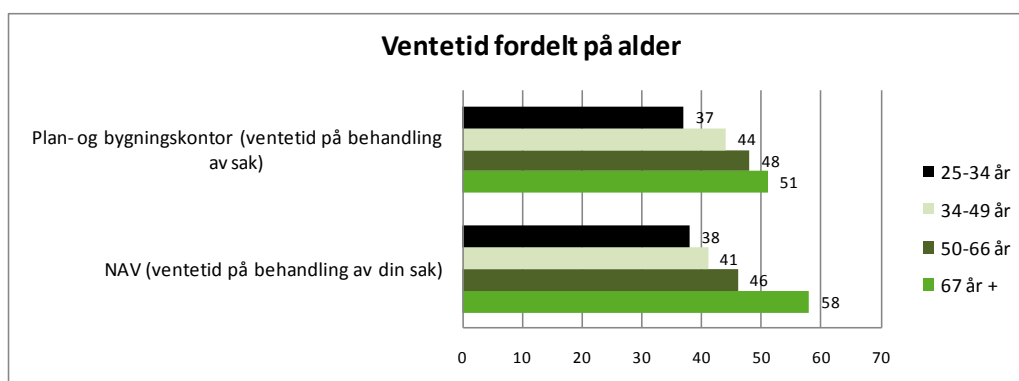
Et spørsmål om brukernes tilfredshet med ventetid og saksbehandlingstid ble stilt for 17 virksomheter, se figuren under.



Figur 4 Tilfredshet med ventetid eller saksbehandlingstid

Færrest poeng får NAV og plan- og bygningskontor. Deres brukere er samlet sett direkte misfornøyde. Svært fornøyde og fornøyde brukere er det bare Den norske kirke som har, mens barnehagene har fornøyde brukere. Brukerne av de øvrige virksomhetene er kun delvis fornøyde.

For de to virksomhetene som har fått færrest tilfredshetspoeng har vi brutt resultatene ned på ulike aldersgrupper. Her gir alder tydelige utslag, og yngre brukere er klart mindre fornøyde enn eldre.

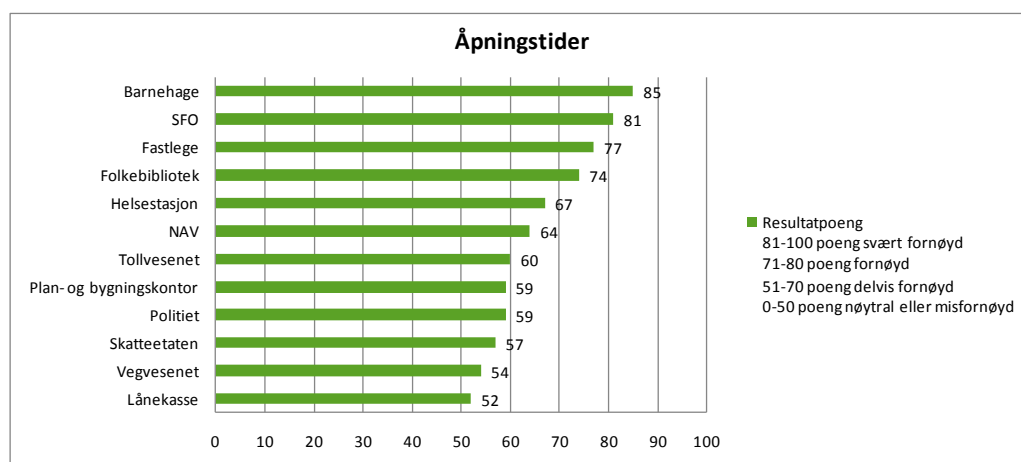


Figur 5 Tilfredshet med ventetid fordelt etter alder for hhv NAV og plan- og bygningskontor

Andre bakgrunnsvariabler gir ikke særlige utslag, men de som har kommunisert skriftlig med virksomhetene synes å være mindre fornøyd enn de som ikke har kommunisert skriftlig.

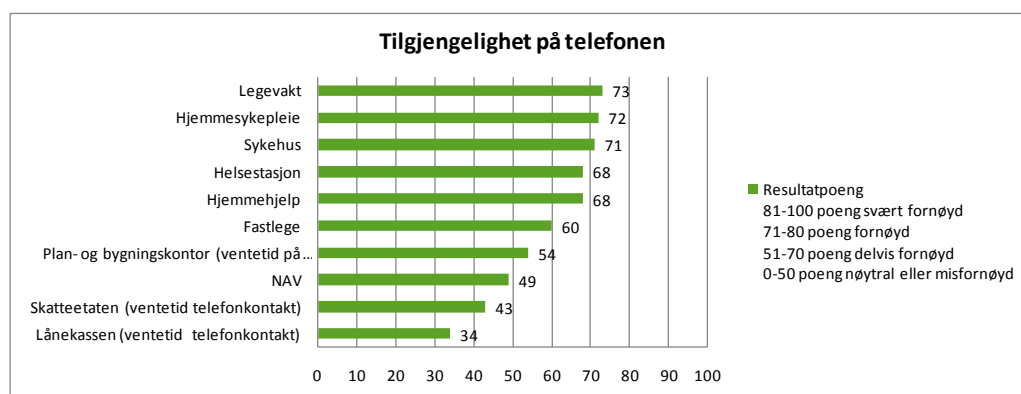
### Åpningstider

Figuren nedenfor viser tilfredshet med åpningstider. Brukerne av barnehagen og SFO er svært fornøyd, mens brukerne av fastlege og folkebibliotek er fornøyd. For de øvrige virksomhetene er imidlertid brukerne kun delvis fornøyd. Minst fornøyd er brukerne av Lånekassen, Vegvesenet (trafikkstasjoner) og Skatteetaten. Forskjellen mellom hvor mange tilfredshetspoeng de ulike virksomhetene får er relativt stor, 33 poeng fra flest til færrest.



Figur 6 Tilfredshet med åpningstider

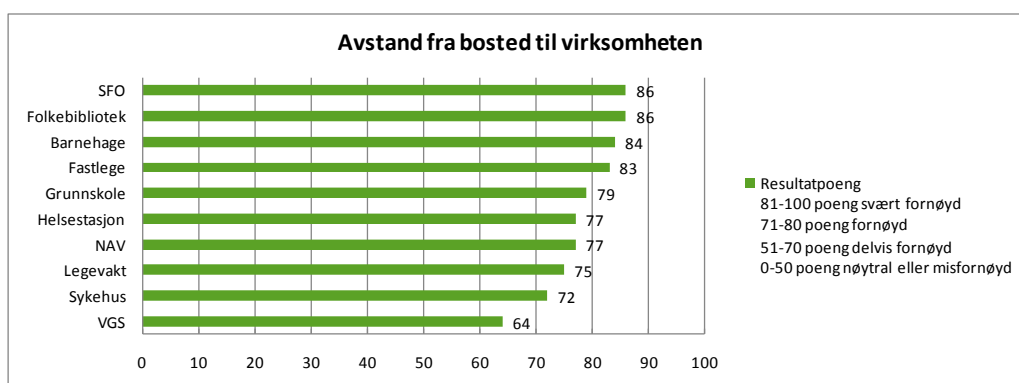
Spørsmålet om tilgjengelighet på telefon er først og fremst stilt brukerne av myndighetsorganene og helse og omsorgsvirksomhetene. Myndighetsorganene skårer dårligst, og spriket mellom høyeste og laveste skår er på hele 39 poeng. Lånekassens skår på 34 er særlig lavt, og både Skatteetaten og NAV skårer også lavt. Lavere enn 50 poeng hører til unntakene i undersøkelsen.



Figur 7 Tilfredshet med tilgjengelighet på telefonen

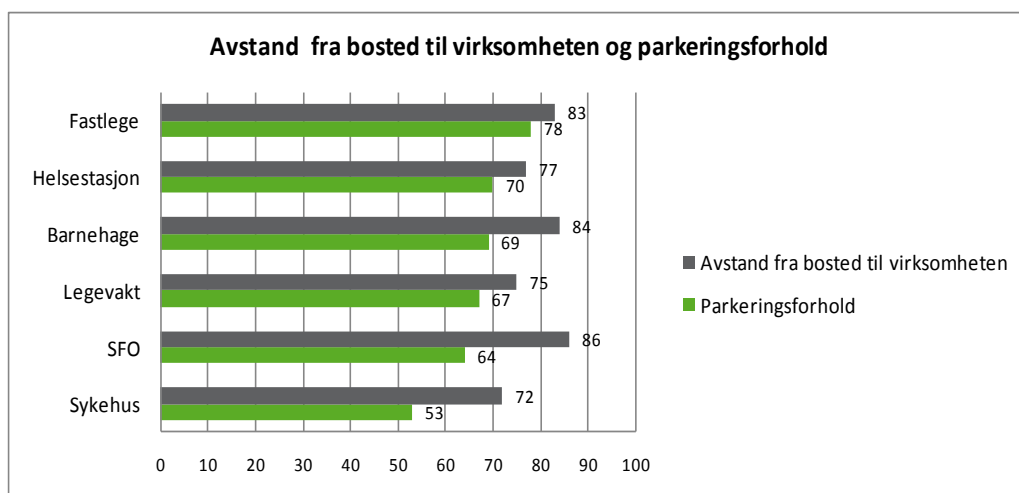
## Avstand til virksomheten

Brukerne av ti virksomheter er spurt om de er fornøyd med avstanden fra bosted til virksomheten. Resultatene viser at brukerne av videregående skole kun er delvis fornøyd, mens alle de andre virksomhetene har fornøyde brukere. Når vi ser om ulike bakgrunnsvariabler gjør utslag på resultatene for videregående skole, slår sentrum versus periferi klart ut. Brukerne i spredtbygde strøk er mindre fornøyde enn dem som bor i sentrale strøk. Kommunestørrelse gir ikke utslag.



Figur 8 Tilfredshet med avstanden fra bosted til virksomheten

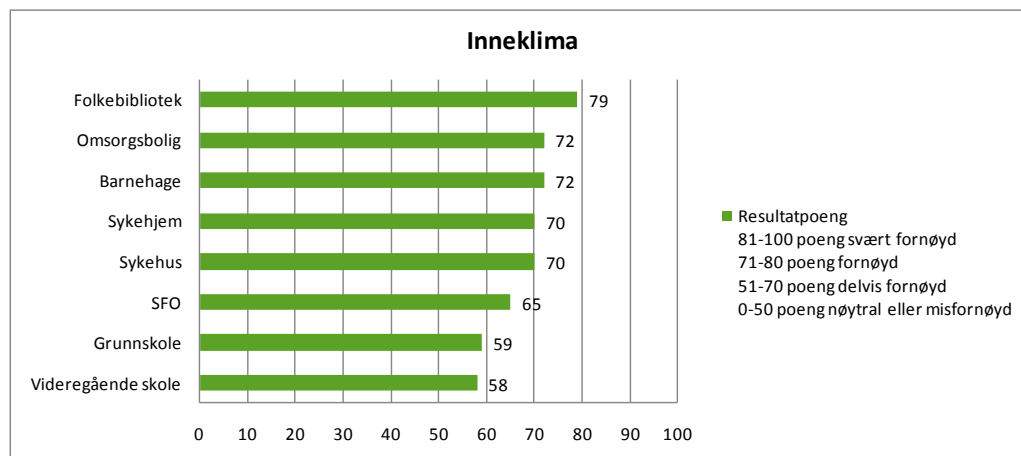
Nedenfor har vi sammenstilt brukernes tilfredshet med parkeringsforhold og avstand til virksomheten, og som figuren viser er brukerne som har fått dette spørsmålet gjennomgående mer tilfreds med avstand enn med muligheten for parkering når de besøker virksomheten.



Figur 9 Tilfredshet med avstand til virksomheten og parkeringsforhold

## Inneklima

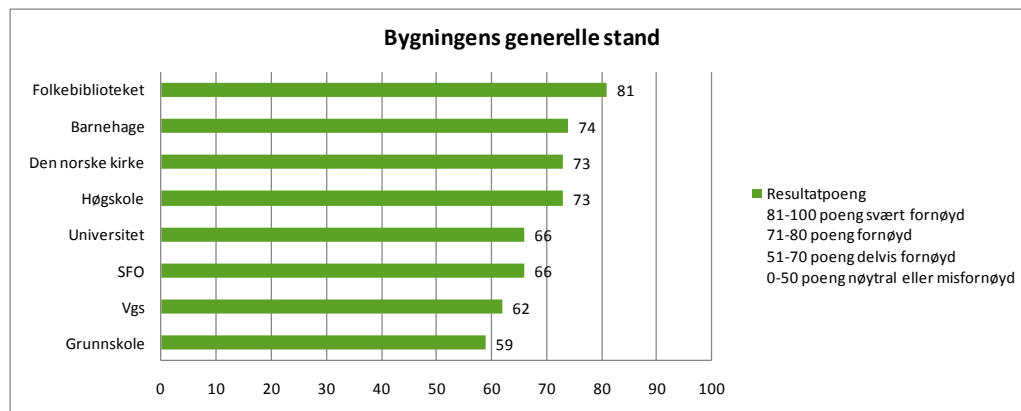
Et spørsmål om tilfredshet med inneklima er stilt brukerne av åtte virksomheter. Figuren på neste side viser at tilfredsheten er klart minst i videregående skole, grunnskole<sup>3</sup> og SFO.



Figur 10 Tilfredshet med inneklima

## Bygningens generelle stand

Brukerne av de samme virksomhetene er også klart minst fornøyd med bygningenes generelle stand. Ingen bakgrunnsvariabler gjør nevneverdige utslag på resultatene her.



Figur 11 Tilfredshet med bygningens generelle stand

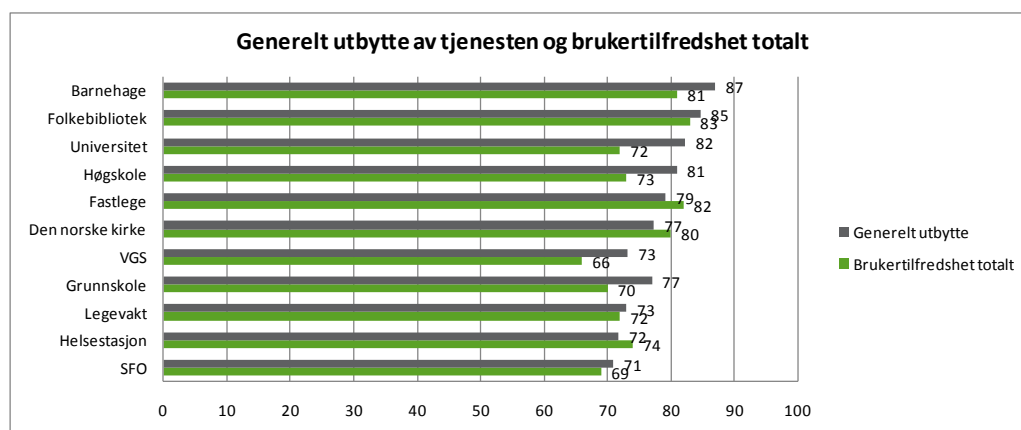
Brukerne av grunnskole og videregående skole er klart mindre fornøyd med forholdene sammenlignet med brukerne av barnehage. Dette kan være et resultat av satsningen som har vært nedlagt på utbygging av nye barnehager de siste årene.

## Generelt utbytte

Under temaet om tilgjengelighet og materielle forhold stilles det også et spørsmål om brukerne er fornøyd med det generelle utbyttet de har hatt av

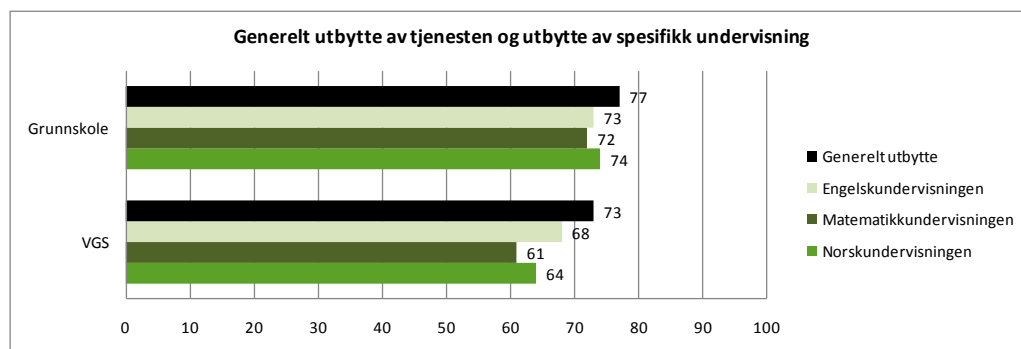
<sup>3</sup> Brukere av grunnskole er pårørende (90 prosent foreldre, 10 prosent pårørende).

virksomheten. Brukerne av ti virksomheter ble spurt om de er fornøyd med det generelle utbytte de har hatt av virksomheten. Resultatene fremgår av figuren på neste side. Her har vi sammenstilt disse resultatene med brukertilfredshet totalt (snittet av tre spørsmål om tilfredshet – se mer kapittel 2.4 og 2.6).



Figur 12 Tilfredshet med generelt utbytte av tjenesten og brukertilfredshet totalt

I figur under viser vi hvor fornøyde brukerne av grunnskole og videregående skole er med utbyttet av norsk-, engelsk- og matematikkundervisningen. Her ser vi at tilfredsheten blir noe lavere når spørsmålet om utbytte er spesifikt knyttet opp mot et bestemt tema. Vi ser videre større variasjoner for videregående skole enn grunnskole. Her understreker vi at videregående skole sannsynligvis også inneholder svar fra elevene selv, og ikke bare foreldre eller andre pårørende.

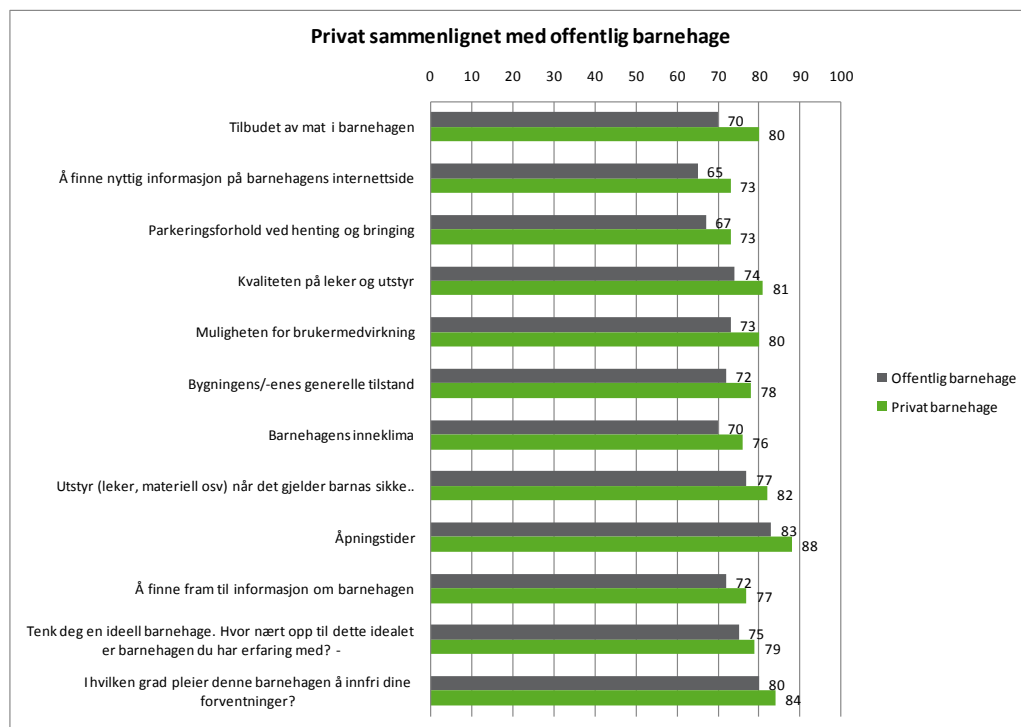


Figur 13 Tilfredshet med generelt utbytte av tjenesten sammenlignet med utbytte av engelsk-, matematikk- og norskundervisningen i grunnskole og VGS



## Offentlig og privat barnehage

Brukerne av barnehagene er blant brukergruppene som er mest fornøyd, men brukerne av de private barnehagene er noe mer fornøyde enn brukerne av de offentlige. Ni av de ti spørsmålene hvor forskjellen i tilfredshet er størst i de private barnehagenes favør, er spørsmål om materielle forhold ved barnehagene, se figuren under.



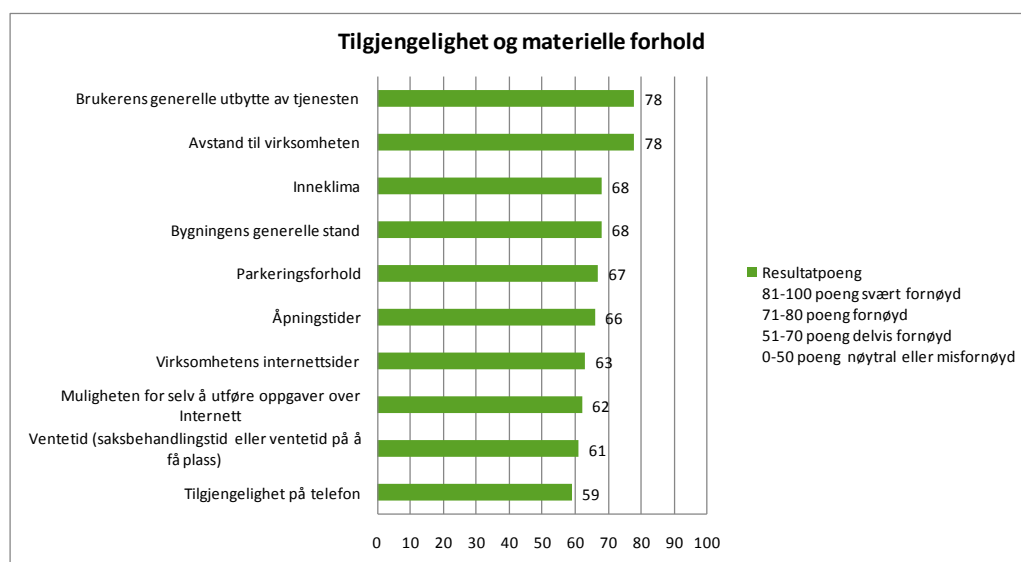
Figur 14 Tilfredshet med ulike forhold i hhv privat og offentlig barnehage

## 3.2 Difis kommentarer

Resultatene fra spørsmålene om tilfredsheten med tilgjengelighet og materielle forhold viser at de ulike virksomhetskategoriene har ulike utfordringer:

- Myndighetsorganene har utfordringer knyttet til å redusere saksbehandlingstider og forbedre telefontilgjengelighet og åpningstider.
- Virksomheter innen omsorg har lengre ventetid for å få plass enn hva brukerne ønsker.
- Helsevirksomhetene imøtekommer ikke behovet for digitale tjenester (virksomhetenes internettsider og muligheten for selv å kunne utføre oppgaver over internett), og brukerne av legevakten synes de må vente lenge på behandling.
- Særlig utdanningsinstitusjonene for elever i grunn- og videregående skolealder sliter med for dårlig bygningsmasse og inneklima.

Regner vi ut virksomhetenes gjennomsnittsskår for hvert enkelt spørsmål som dreier seg om tilgjengelighet og materielle forhold, kan forholdene rangeres etter oppnådde resultatpoeng, dvs. etter hvor fornøyde brukerne som er stilt de ulike spørsmålene er med dem, se figuren på neste side.



Figur 15 Tilfredshet med ulike kjennetegn ved virksomhetene

### Generelt utbytte

Som figuren viser er det utbyttet brukerne har av virksomhetene som oppnår høyest resultatpoeng. Det er imidlertid bare brukerne av helse og oppvekst- og utdanningsvirksomhetene, med unntak av sykehus og lånekasse, som har blitt spurt om dette, jf figur 12 (kapittel 3.1 s. 20).

Som det fremgår av figur 12 (kapittel 3.1 s.20) samsvarer resultatpoengene på dette spørsmålet relativt godt med det totale tilfredshetsskåret virksomhetene oppnår, men for samtlige virksomheter med unntak av fastlegen, Den norske kirke og helsestasjonen skårer spørsmålet om utbytte høyere enn det totale tilfredshetsskåret. Mulige variabler som kan forklare dette, er at utbyttet fra noen av disse virksomhetene også henger sammen med brukernes egeninnsats, som for eksempel når man går på skole eller studerer, og med hvor viktig

---

tjenesten er for brukerne, som for eksempel barnehageplass for yrkesaktive foreldre.

### **Avstand til virksomheten**

Nest høyest skår oppnås på spørsmålet om tilfredshet med avstanden fra bosted til virksomheten. Også her er det brukerne av helse og oppvekst- og utdanningsvirksomhetene som er spurt, i tillegg til brukerne av NAV, jf figur 8 (kapittel 3.1 s 18).

Også brukerne av grunnskole gir dette et høyt skår, hele 79 poeng. Dette kan synes noe overraskende sett i forhold til temperaturen i debatten rundt den pågående reduksjonen av antall grunnskoler i landet.

Også brukerne av sykehus og legevakt er fornøyd med avstanden, bare ved videregående skole er brukerne kun delvis fornøyd med avstanden.

### **Bygningenes generelle stand og inneklima**

På to spørsmål, ett om bygningenes generelle stand og inneklimaet, svarer brukerne at de kun er delvis fornøyd (68 poeng). Kun brukerne av oppvekst- og utdanningsvirksomhetene og Den norske kirke fikk spørsmålet om bygningens generelle stand, figur 11 (kapittel 3.1 s. 19).

Ser vi isolert på resultatene fra grunnskole og videregående ligger skårene under 60 resultatpoeng og tilfredsheten med grunnskolebygningene oppnår ikke høyere enn 50. Når vi tar inn over oss at de fleste av landets barn tilbringer år av sine liv i disse bygningene, er dette forhold som bør utfordre bevilgende myndigheter.

### **Parkering**

Brukerne som er spurt om de er tilfreds med parkeringsforholdene er også bare delvis fornøyde. Spørsmålet omfatter seks virksomheter hvor flertallet av brukerne ikke er i daglig kontakt med virksomhetene slik skoleelevene er. Derfor fremstår kanskje ikke dette som et forhold det er særlig viktig å forbedre. For enkelte kan vanskelige parkeringsforhold imidlertid medføre store fremkommelighetsproblemer, og regjeringens målsetting om universell utforming tilsier at virksomhetene selv må vurdere behovet for å iverksette tiltak som letter fremkommeligheten for utsatte grupper.

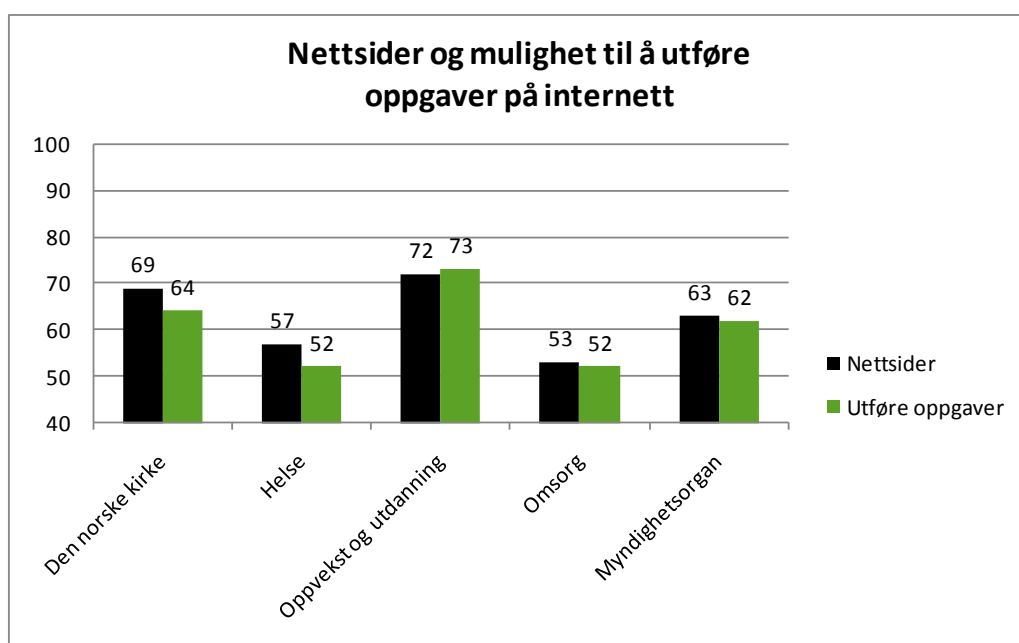
### **Åpningstider**

Brukerne er bare delvis fornøyd med åpningstidene, men det er stor variasjon i hvor mange resultatpoeng de ulike virksomhetene oppnår, jf figur 6 (kapittel 3.1 s. 17). Alle myndighetsorganene skårer lavere enn gjennomsnittet av virksomhetene som dette spørsmålet er stilt for. Ser vi isolert på dem, oppnår de 59 resultatpoeng, noe som tilsier at brukerne ønsker seg utvidede åpningstider. Om dette er et ønske myndighetsorganene bør etterkomme, vil være avhengig av mange faktorer, som for eksempel kostnader forbundet med dette eller vedtatte strategier om å prioritere andre publikumkanaler. Samtlige myndighetsorgan bør likevel vurdere om en endring av åpningstidene til mer publikumsvennlige tider kan og bør la seg gjennomføre.

## Internett

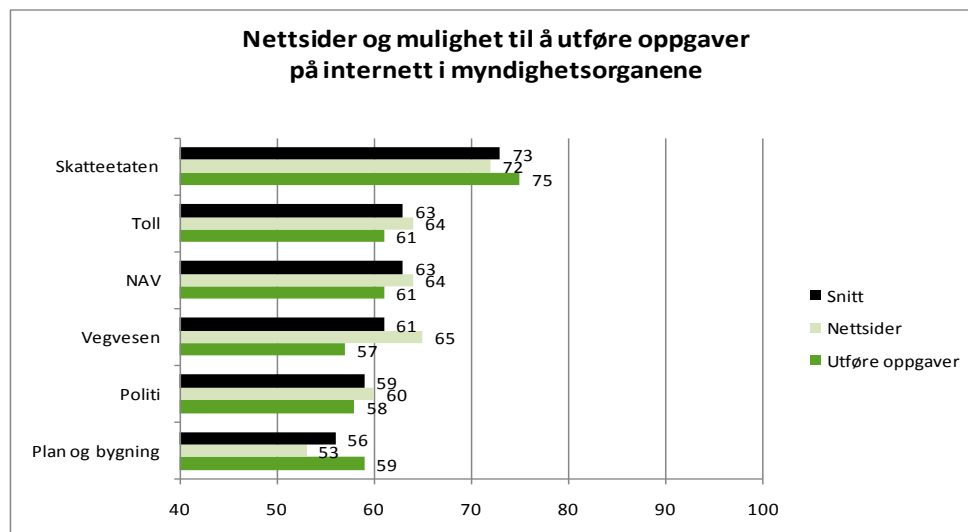
To av de laveste resultatene under temaet tilgjengelighet og materielle forhold, knytter seg til spørsmålene om hvor tilfredse brukerne er med virksomhetens nettsider og muligheten for selv å løse oppgaver over internett. Det siste spørsmålet skårer litt høyere enn det første. Disse spørsmålene er stilt til brukere av nesten samtlige virksomheter, og det lave skåret kan kanskje virke noe overraskende. Det viser i hvert fall at det ligger store utfordringer i det politiske målet om digitalt førstevalg for offentlige virksomheter.

Når det gjelder muligheten til selv å utføre oppgaver på internett (jf. figur 16), ser vi at brukerne i snitt er mest fornøyd med oppvekst- og utdanningsvirksomhetene. Helse og omsorgsvirksomhetene skårer derimot meget lavt og de har det største forbedringspotensialet.



Figur 16 Tilfredshet med nettsider og mulighet til å utføre oppgaver over internett

I motsetning til i mange av de andre spørsmålene i undersøkelsen kommer myndighetsorganene ikke dårligst ut. Ser vi på hvordan resultatene fordeler seg innenfor denne kategorien, ser vi at plan- og bygningskontorene kommer klart dårligst ut, jf figur 17 under.



**Figur 17 Tilfredshet med nettsider og mulighet for å utføre oppgaver på internett i myndighetsorganene**

En forklaring på dette kan være at i motsetning til de øvrige myndighetsorganene, så er plan- og bygningskontorene kommunale, hvilket innebærer at dette er 430 virksomheter hvor nettsider og tilbud om å utføre oppgaver på nett varierer.

I en undersøkelse fra 2000 i regi av Statens informasjonstjeneste sa innbyggerne seg relativt godt fornøyd med kvaliteten på de offentlige nettsidene. I Innbyggerundersøkelsen er det kun 4 av 23 virksomheter hvor brukerne er fornøyde, nemlig Lånekassen, Universitet, Skatteetaten og Høgskolene, figur 1 s. 14. Resultatene kan tolkes som at befolkningens forventninger har utviklet seg raskere enn virksomhetenes hjemmesider. Enda mer utfordrende er det at dette forventningsgapet kan fortsette å øke.

Det er en utbredt oppfatning at de yngste brukerne har en høyere digital kompetanse, er mer teknisk orientert og fortrolig med digital teknologi, enn eldre brukere (OECD, New Millennium Learn-prosjekt, Don Tapscott nettgenerasjonen). Ut fra denne tilnærmingen vil vi kunne anta at det er forskjeller i de ulike generasjoners forventninger og hvordan de bruker digitale medier, både som informasjonskilde og når det gjelder selv å kunne utføre oppgaver selv over internett.

I Innbyggerundersøkelsens tallmateriale finner vi generelt ikke store forskjeller på de ulike aldersgruppers tilfredshet med selv å kunne utføre oppgaver over internett. Det er små variasjoner for enkeltvirksomheter, men den generelle tilbakemeldingen er ganske lik for de ulike aldersgrupper. Tilsvarende tall finner vi for spørsmålet om tilfredshet med nettsider.

---

Ser vi på gjennomsnittet av de ulike virksomheter og aldersgrupper er aldersgruppen fra 55 til 64 mest fornøyd, og de yngste minst fornøyd, men forskjellene er likevel små. Med hensyn til å vurdere info på nettsider som nyttig, er det helt klart en økende tilfredshet med økende alder. De eldste finner informasjonen på nettsidene mer nyttig enn de yngre. At de yngre er mindre tilfredse, kan forklares med at de har høyere forventninger enn eldre siden de er vokst opp med elektroniske verktøy og behersker teknologien bedre.

Det er i aldersgruppen 25-34 år at bruken av nettsidene er størst. Bruken faller med økende alder. De eldste har betydelig lavere andel som oppgir at de har besøkt virksomhetens nettsider (58 prosent i aldersgruppen 25-34 mot 22 prosent i aldersgruppen 67+). Tallene kan tyde på at nettsider og nettbaserte tjenester er av større betydning i de yngre deler av befolkningen enn de eldre. Dette betyr at forventningene vil stige med nye generasjoner, og arbeidet med å utvikle internettsider og selvbetjeningsløsninger må fortsettes og også intensiveres.

### **Tilgjengelighet på telefon**

Spørsmålet om tilgjengelighet på telefon er stilt til ti virksomheter, hvorav fire myndighetsorganer. Ser vi isolert på disse fire, oppnår de ikke mer enn 45 poeng i snitt, det vil si at brukerne samlet sett er direkte misfornøyd med tilgjengeligheten på telefon.

Som et ledd i effektivisering har mange offentlige virksomheter sentralisert sentralbordene sine. Det har medført at lokalkunnskapen hos dem som svarer har gått tapt. Andre undersøkelser har også tidligere vist at brukerne ikke liker dette. Et legitimt spørsmål i denne sammenheng blir om det effektiviseringspotensialet virksomhetene har hentet ut i realiteten er en overføring av kostnader til bruker, i form av ventetider og problemer knyttet til å få svar på det brukerne har å spørre om.

I noen virksomheter som satser stort på selvbetjeningsløsninger, kan publikumskontakten via telefon bevisst være nedprioritert. For disse blir det viktig å se på organiseringen av alle publikumskanaler under ett, slik at utbyttet optimaliseres for både bruker og virksomhet.

### **Ventetid og saksbehandlingstid**

I kapittel 3.1 viser figur 4 (s. 16) resultatene for tilfredshet med ventetid og saksbehandlingstid. Under temaet tilgjengelighet og materielle forhold, kom dette spørsmålet ut med lavest tilfredshet i snitt. Her er brukerne fra 17 virksomheter spurt. Av virksomhetskategoriene er det myndighetsorganene som skårer lavest, fra 60 ned til 46 poeng. Brukerne er således kun delvis fornøyd eller direkte misfornøyd med saksbehandlingstiden.

Under 60 poeng får også ventetid for behandling hos legevakt og ventetid for plass på omsorgsbolig og sykehjelp.

Både lang ventetid og lang saksbehandlingstid kan skyldes mangel på ressurser, dvs. at dette blir en utfordring for de bevilgende myndighetene. Begge deler kan

---

også skyldes virksomhetsinterne strukturer og arbeidsprosesser, og utfordrer da først og fremst virksomhetene selv.

Det er iverksatt flere tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i offentlige virksomheter, bl.a. gjennom nedfelling av krav til saksbehandlingstider i regelverket. Ansvar for å optimalisere interne strukturer og arbeidsprosesser ligger i linjen, og her er det fortsatt et forbedringspotensial som det særlig blir viktig for myndighetsorganene å hente ut.

### **Kjennetegn i offentlige versus private barnehager**

Resultatene i kapittel 3.1 figur 14 (s. 21) viser at brukerne er meget fornøyd med de offentlige barnehagene, men at de er enda mer fornøyd med de private. Forskjellene er ikke store, men de er gjennomgående på mange av enkeltspørsmålene. Resultatene viser også at dette først og fremst kan tilskrives tilgjengelighet og materielle forhold og samt forhold knyttet til miljø/aktiviteter.

Hvordan utviklingen i barnehagesektoren har vært de senere årene har blitt godt dokumentert. Flere analyse og forskningsinstitusjoner har på oppdrag fra Kunnskapsdepartementet kartlagt utviklingen<sup>4</sup>. NOVA, TNS Gallup, Norsk kundebarometer (NKB) har bidratt til å gi et godt bilde av dagens situasjon. Funnene i Innbyggerundersøkelsen bekrefter funnene fra øvrige undersøkelser blant brukerne i Norge.

I dag omtales målet om full barnehagedekning som oppfylt, og oppmerksomheten er flyttet til kvalitet og innhold i barnehagen. Nå diskuteres finansieringsmodellen, og mange er opptatt av de utfordringene som oppstår når tilskudd til barnehager skal inn i rammetilskuddene til kommunen fra 2011. Noen svar vil trolig kunne fanges opp av neste innbyggerundersøkelse som planlegges gjennomført i 2012.

---

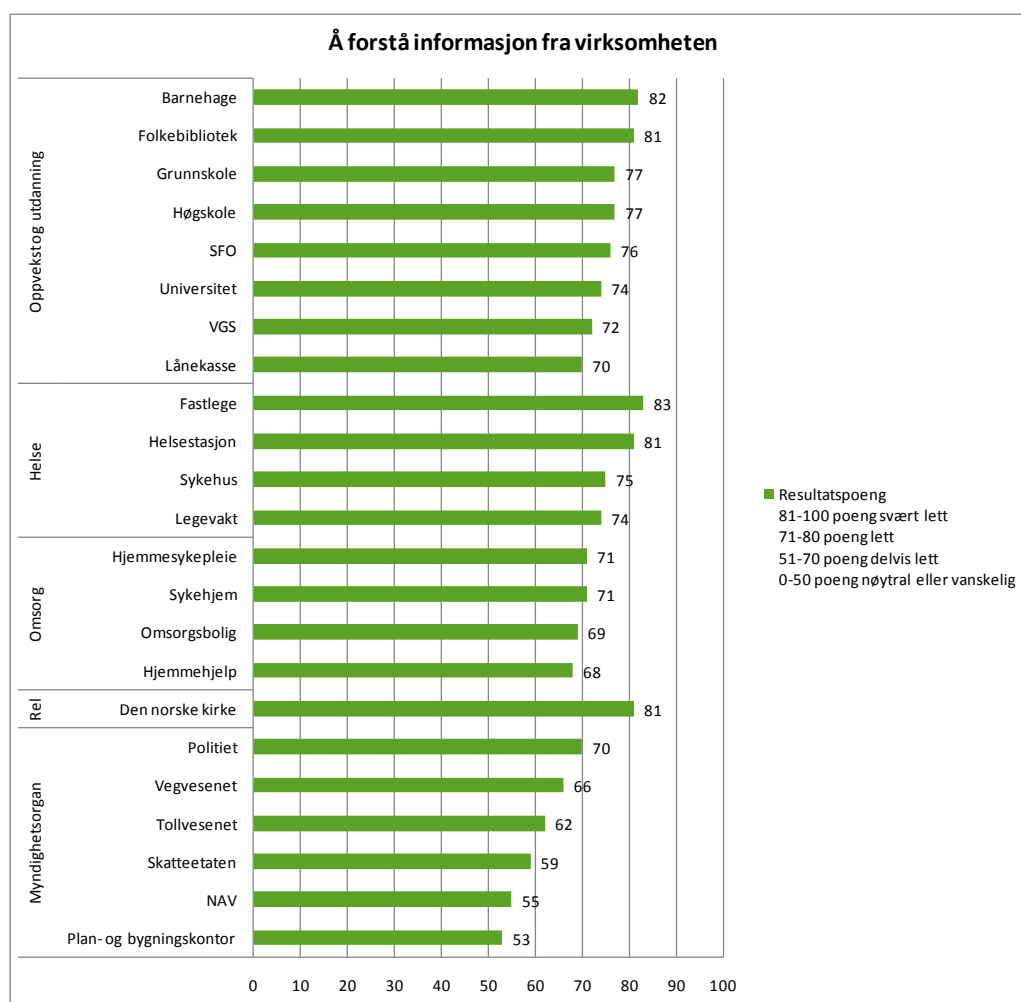
<sup>4</sup> Rapporter og planer for barnehagesektoren:  
[http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/dok/rapporter\\_planer/rapporter/2007/rapporter-om-barnehager.html?id=466479](http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/dok/rapporter_planer/rapporter/2007/rapporter-om-barnehager.html?id=466479)

## 4 Om informasjon

### 4.1 Resultater

I undersøkelsen ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er for bruker å gjennomføre ulike informasjonsrelaterte aktiviteter. Som i forrige kapittel presenterer vi funn fra et utvalg av spørsmålene, og vi har valgt ut dem som er stilt til de fleste eller alle virksomhetene.

Et spørsmål som er stilt samtlige brukergrupper er hvor lett eller vanskelig de synes det er å forstå informasjon fra virksomheten. Brukerne av Den norske kirke, helestationene, legevaktene, folkebibliotekene og barnehagene synes det er svært lett. Myndighetsorganenes brukere, med unntak av Politiets, synes derimot det bare er delvis lett. Det synes også brukerne til hjemmehjelpen og omsorgsboligene. De øvrige synes det er lett. Dette fremgår av figuren nedenfor som også viser rangeringen av letthetsgrad innenfor hver virksomhetskategori.

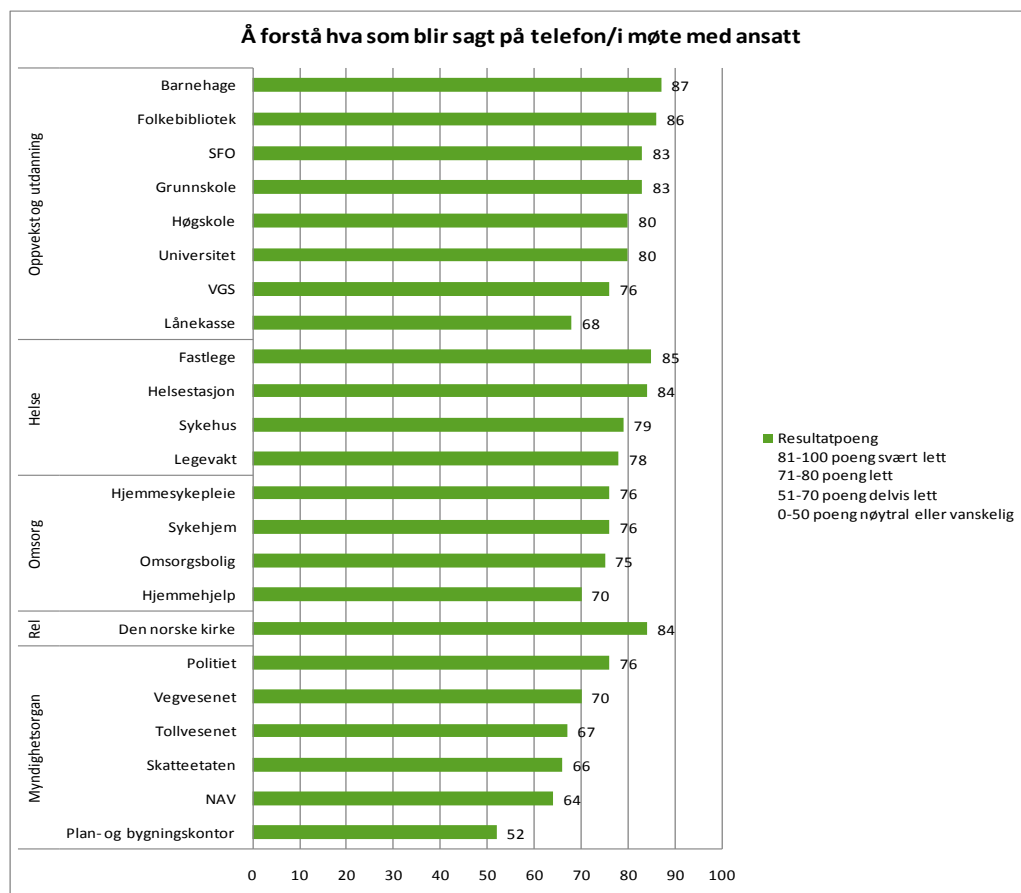


Figur 18 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjon fra virksomheten

Et spørsmål som også er stilt samtlige brukergrupper er hvor lett eller vanskelig de synes det er å forstå hva de ansatte sier på telefonen eller i møte. 16 av 23 brukergrupper mener det er enten svært lett eller lett. Igjen er det myndighetsorganene som byr brukerne på de største utfordringene. Vanskeligst

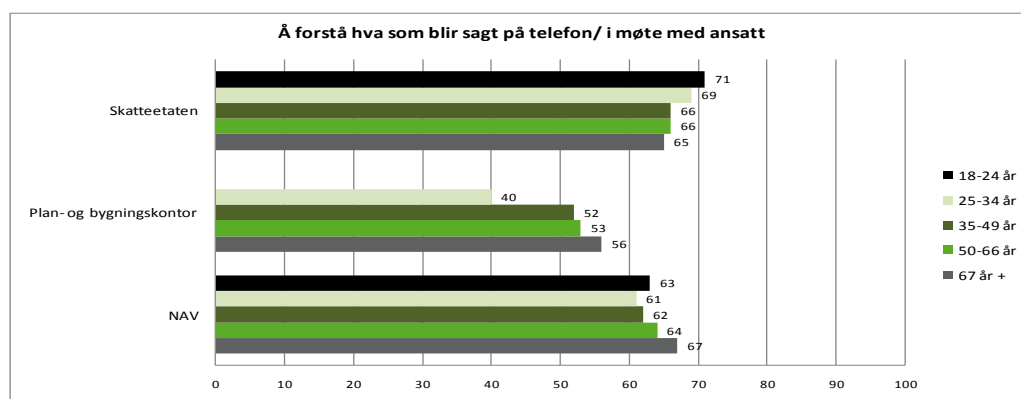


synes brukerne det er å forstå hva som blir sagt i Plan- og bygningskontoret og i NAV.



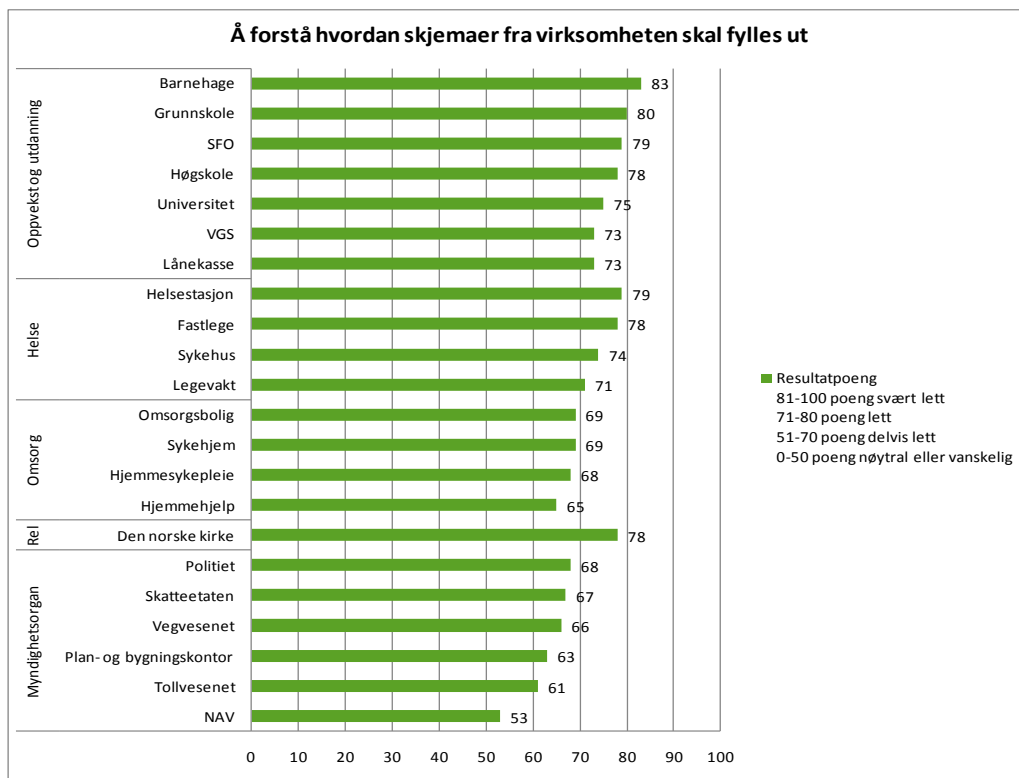
Figur 19 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hva som blir sagt av ansatte

Ser vi hvordan resultatene fordeler seg etter alder for Skatteetatens, plan- og bygningskontorets og NAVs brukere, så er det størst forskjeller blant brukerne av plan- og bygningskontoret. I NAV og plan- og bygningskontor synes de yngre det er vanskeligere å forstå hva som blir sagt enn de eldre. I Skatteetaten ser vi at de eldre synes det er vanskeligere å forstå enn de yngre.



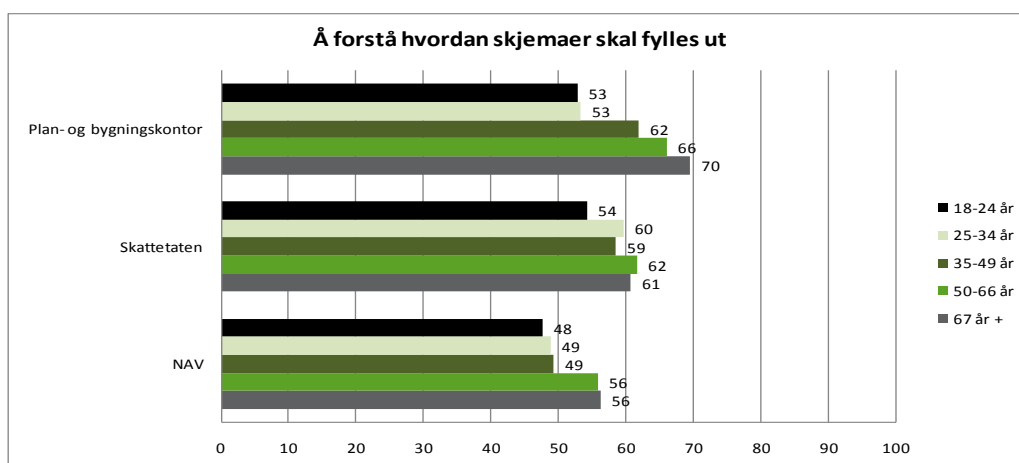
Figur 20 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte med ansatt i Skatteetaten, plan- og bygningskontor og NAV.

Det ble spurt om det er lett eller vanskelig å forstå hvordan virksomhetenes skjemaer skal fylles ut, og resultatet fremgår av neste figur. Brukerne mener det er lettest å fylle ut barnehagens skjemaer og vanskeligst å fylle ut skjemaene til NAV.



Figur 21 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut

Figuren under viser fordelingen av skårene etter alder for virksomhetene Skatteetaten, NAV og plan- og bygningskontor. Her ser vi at de yngste mener det er vanskeligere å fylle ut skjemaer enn de eldre.

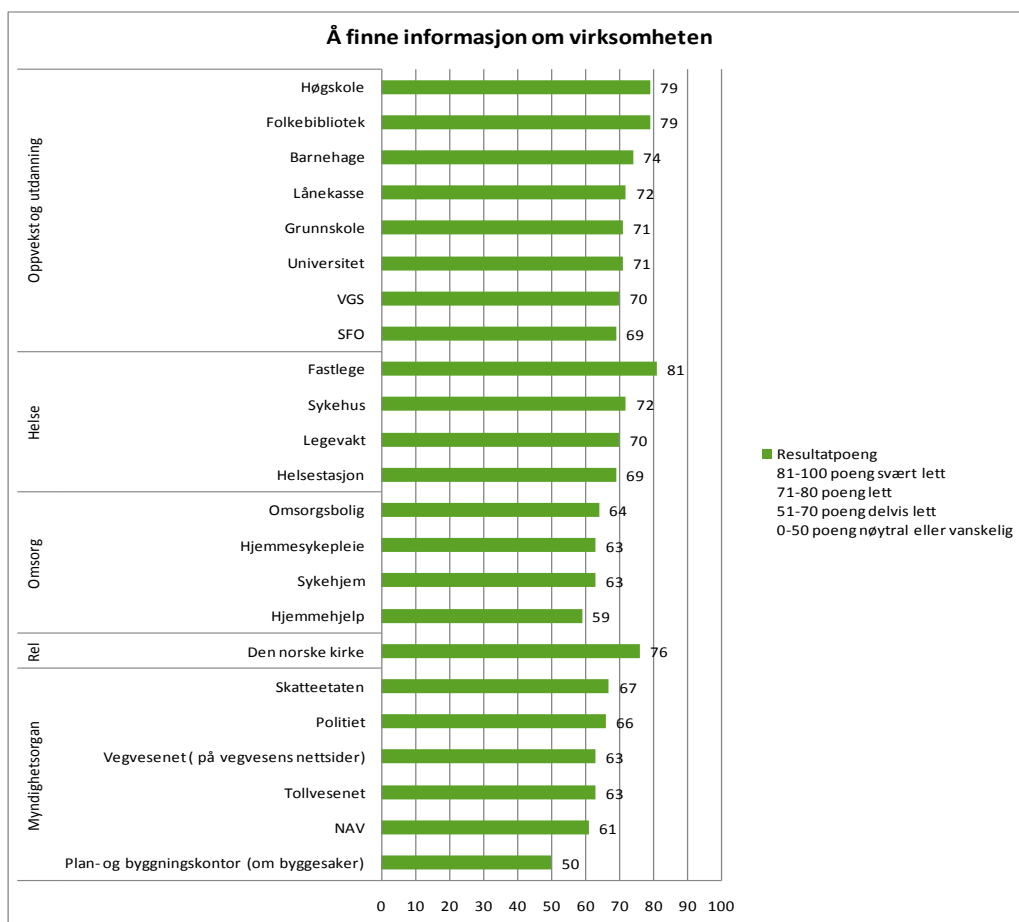


Figur 22 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hvordan skjema skal fylles ut i plan- og bygningskontor, Skatteetaten og NAV.

Resultatene fra siste spørsmål som presenteres her i dette kapittelet viser hvor lett eller vanskelig brukerne synes det er å finne frem til informasjon om

virksomheten. Brukerne av ni virksomheter synes det er lett og brukerne av de øvrige virksomhetene synes det er delvis lett, og vanskeligst synes brukerne av plan- og bygningskontorene det er.

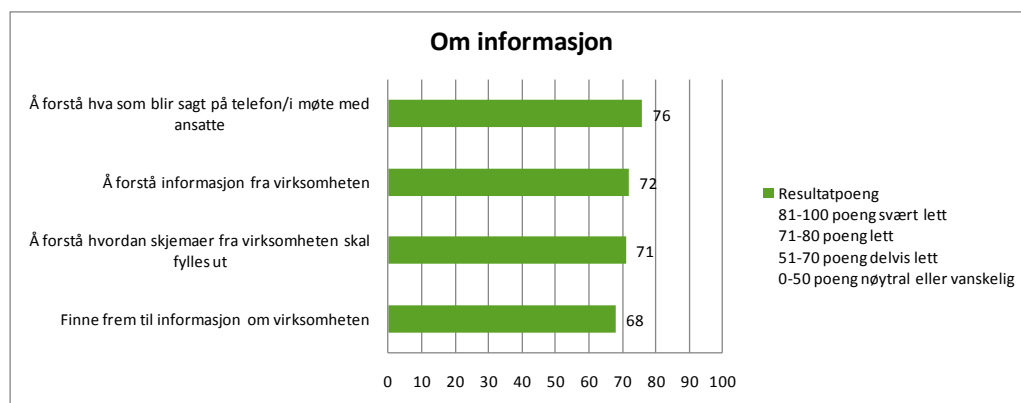
Som for resultatene knyttet til det å fylle ut skjemaer, så synes også de yngre brukerne her at det er vanskeligere å finne informasjon enn de eldre brukerne. Dette gjelder flere av virksomhetene og ikke bare for de virksomhetene som får færrest poeng.



Figur 23 Hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om virksomheten

## 4.2 Difis kommentarer

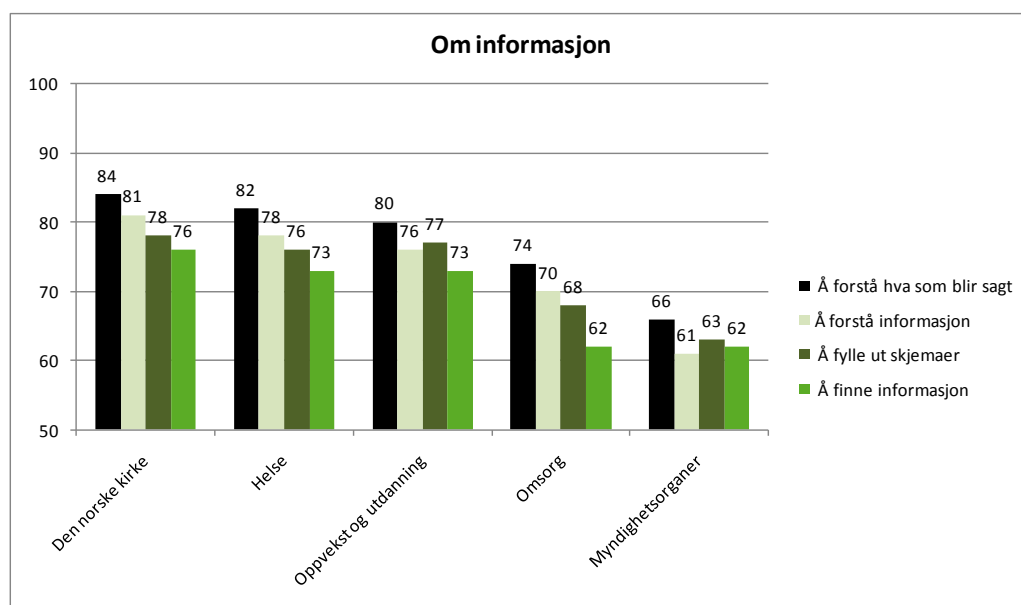
Som vi ser av figuren under synes brukerne i snitt at det er lett å forholde seg til informasjonen. Bare spørsmålet om hvor lett eller vanskelig de synes det er å finne frem til informasjon om virksomheten, besvares med delvis lett, de andre oppnår lett eller svært lett.



Figur 24 Gjennomsnitt av alle resultater om hvor lett eller vanskelig det er å forstå eller finne frem til informasjon om virksomhetene.

Sammenlignet med tilfredsheten med temaet tilgjengelighet og materielle forhold (kapittel 3) skårer således temaet informasjon langt bedre. Samtlige spørsmål under temaet informasjon har imidlertid brukeren som subjekt og ikke virksomheten. Vurderingen vil, som i spørsmålet om det generelle utbyttet av en virksomhet, i noen grad også være en vurdering av brukeren selv. Å hevde at andre uttaler seg uforståelig er nok for de fleste av oss lettere enn å erkjenne at vi selv ikke forstår hva andre sier.

Ser vi på hvordan resultatene på de fire informasjonsspørsmålene fordeler seg på virksomhets kategorier, ser vi at det avtegner seg et tydelig mønster jf. figuren under.



Figur 25 Gjennomsnitt av alle resultater om hvor lett eller vanskelig det er å forstå eller finne frem til informasjon om virksomhetene etter områder som helse, omsorg.

---

Kun virksomhetene innen omsorg og myndighetsorganene oppnår skår under 70 poeng, noe som tilsvarer at brukerne ikke lenger finner det lett, men kun delvis lett. Myndighetsorganene skårer lavest. Brukerne her synes det er vanskeligst å forstå informasjonen, mens brukerne i de øvrige virksomhetskategoriene synes det er vanskeligst å finne informasjon. Det er nærliggende å anta at denne forskjellen kan henge sammen med at myndighetsorganene har bedre nettsider enn mange av de øvrige virksomhetene. At brukerne av myndighetsorganer skårer lavt når det gjelder å forstå informasjonen må også sees i lys av at disse forvalter kompliserte regelverk.

Selv om disse resultatene kun sier noe om hva brukerne gir uttrykk for og ikke er objektive vurderinger av virksomhetenes informasjon, så vil myndighetsorganene trolig kunne få mer fornøyde brukere ved å forbedre informasjonen. Mange virksomheter har blant annet som et resultat av klarspråksatsingen, tatt fatt i dette, og Lånekassen som oppnår 72 poeng på dette spørsmålet (finne informasjon om virksomheten), er blant disse (se figur 23, s. 31).

All informasjon fra statlige virksomheter skal være klar og forståelig i følge statens egen kommunikasjonspolitikk. Dårlig og uklart språk i dokumenter kan medføre at innbyggerne går glipp av rettigheter og ordninger, ikke forstår sine plikter og mister muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse. Et uklart språk i for eksempel brev og skjemaer kan også bidra til merarbeid og således økte kostnader for både innbyggerne og virksomhetene det gjelder. Resultatene fra innbyggerundersøkelser tyder på at det fortsatt er mye å hente for mange av virksomhetene når det gjelder skjema utvikling og forbedring av informasjon.

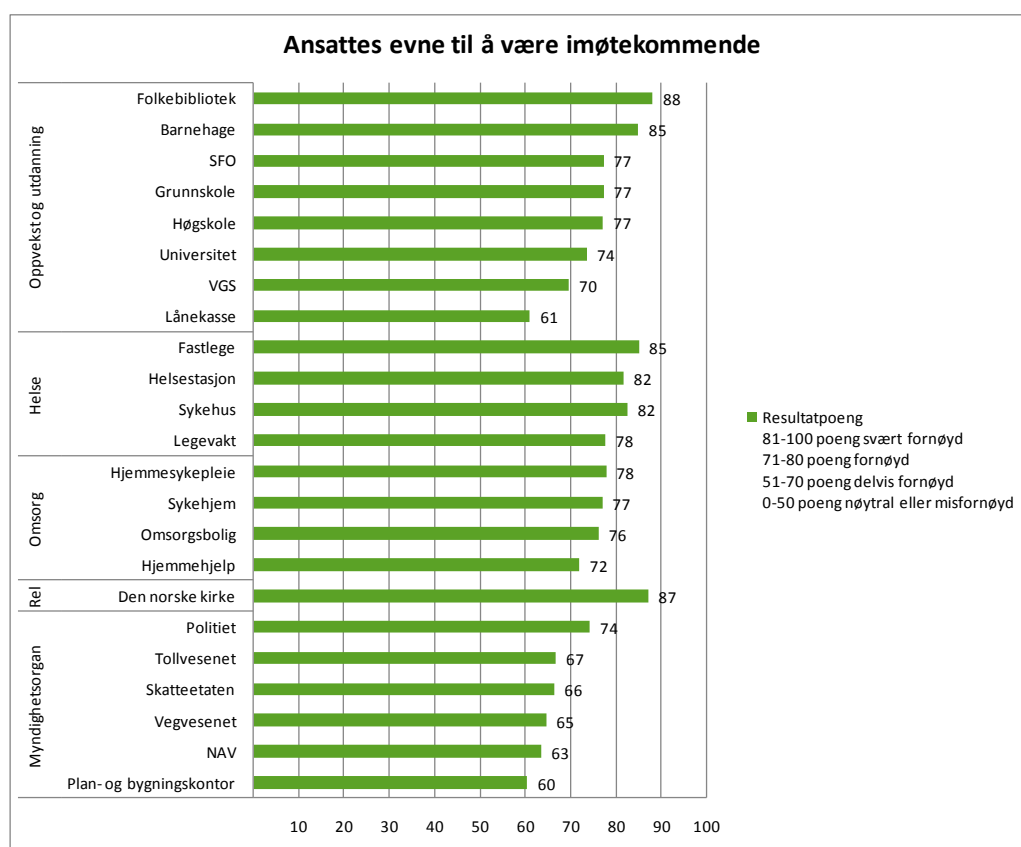
## 5 Om ansatte

### 5.1 Resultater

Mange av spørsmålene i undersøkelsen dreide seg om virksomhetenes ansatte, og det ble spurt om både evner, faglig kompetanse, muligheter og prestasjoner. Under dette temaet var det mange spørsmål som ble stilt til samtlige virksomheter.

#### 5.1.1 Oppfatninger om de ansattes evner

Brukerne av 16 av 23 virksomheter er fornøyd med de ansattes evne til å være imøtekommende, se figuren under.



Figur 26 Tilfredshet med ansattes evne til å være imøtekommende

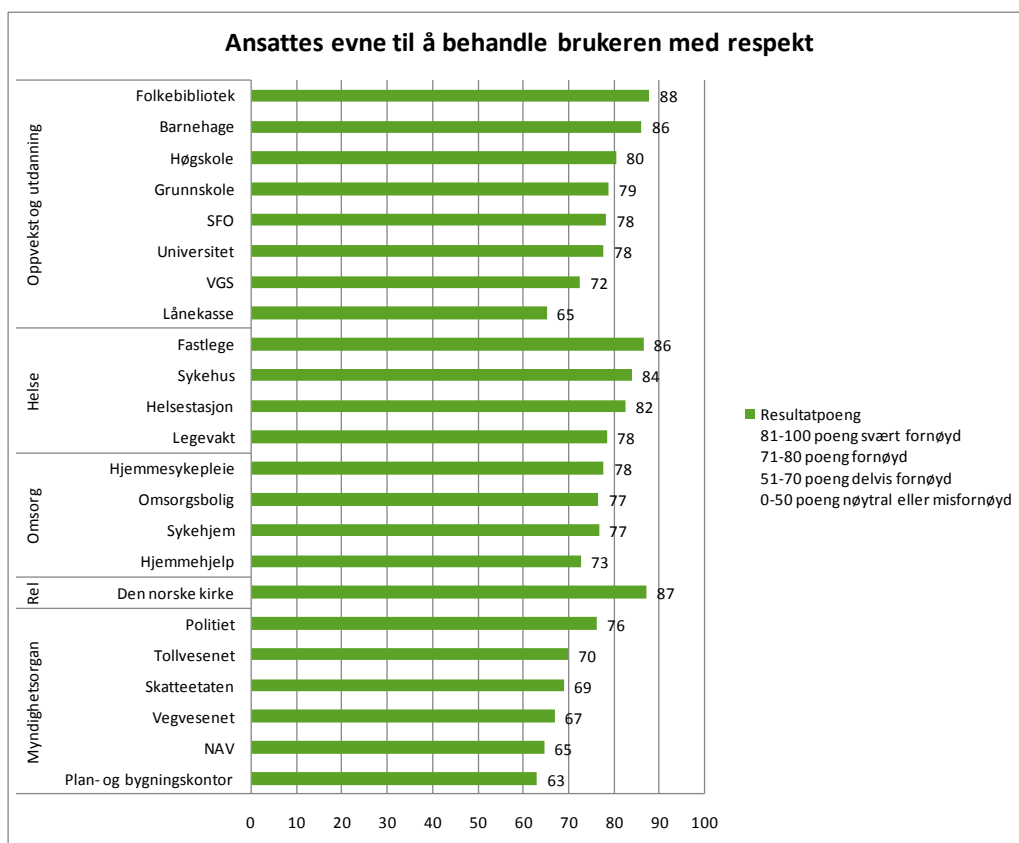
Mest fornøyd er folkebibliotekets brukere. Disse er svært fornøyd, mens brukerne av myndighetsorganene er bare delvis fornøyd, med unntak av Politiets brukere som også er fornøyd.

Svarene på et spørsmål om de ansattes evne til å behandle brukeren med respekt gir nesten nøyaktig det samme bildet, se figuren på neste side (fig 27). Igjen er folkebibliotekets brukere de mest fornøyd.

Studerer vi bakgrunnsvariablene for de minst fornøyd brukerne på disse to spørsmålene, nemlig myndighetsorganenes, finner vi at for plan- og bygningskontor og i NAV er eldre mer fornøyd enn yngre. En annen tendens

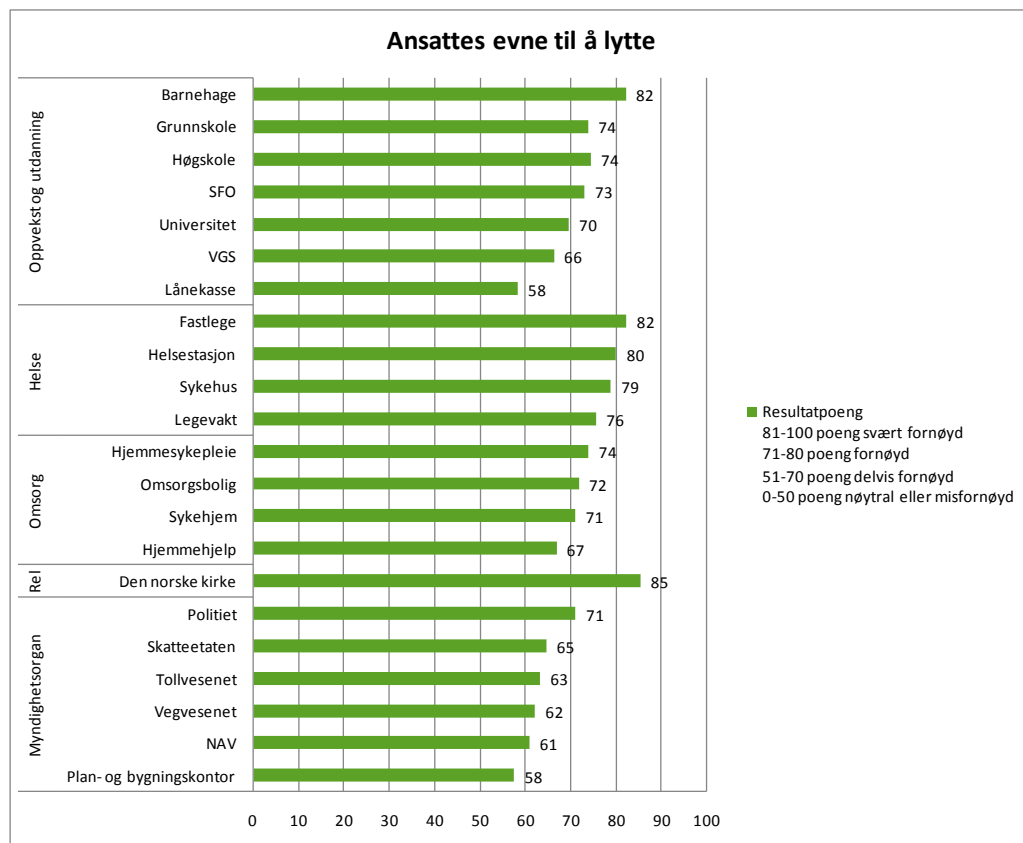
for disse to virksomhetene er at de med høyest inntekt er mindre fornøyde enn de med lavere inntekt.

Studerer vi bakgrunnsvariablene for samtlige myndighetsorganer, ser vi at kvinner stort sett er mer fornøyde enn menn. Videre ser vi en tendens til at de som har snakket med en ansatt på telefon eller ansikt til ansikt er mer fornøyd med imøtekommenhet og respekt enn de som har kommunisert via e-post eller brev.



Figur 27 Tilfredshet med ansattes evne til å behandle brukeren med respekt

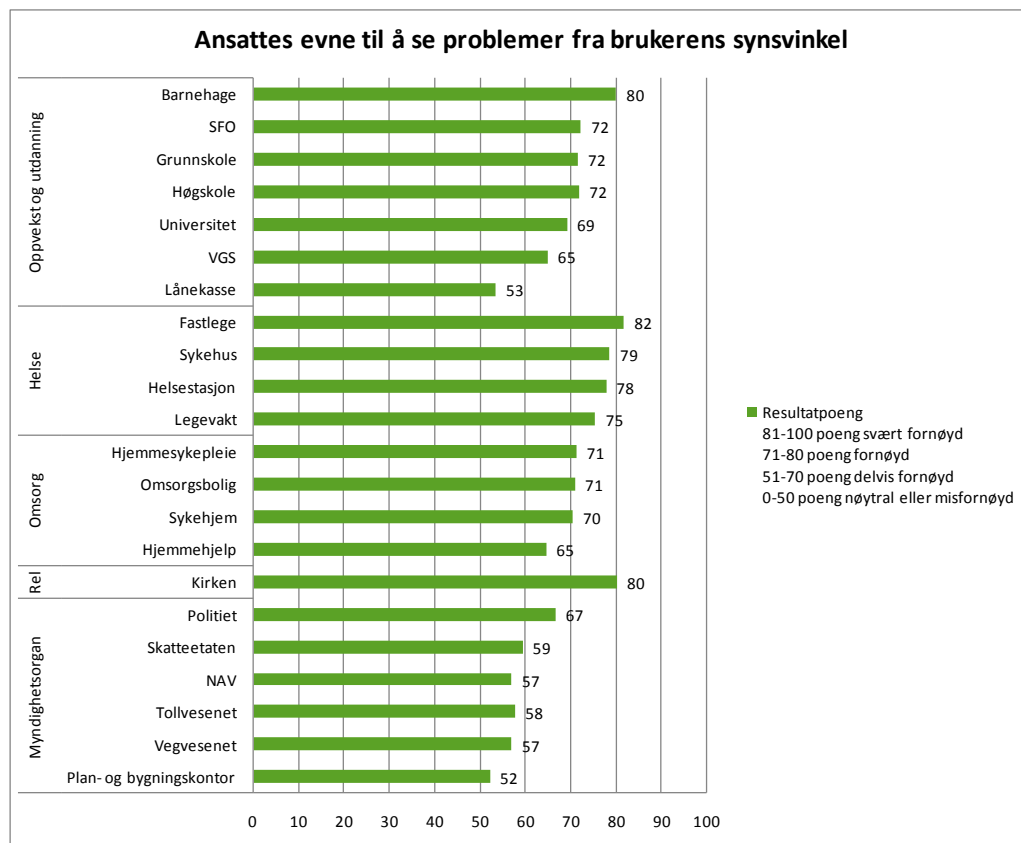
Et spørsmål om de ansattes evne til å lytte oppnår lavere skår enn spørsmålene foran. Likevel oppnår 13 av 22 virksomheter over 70 poeng hvilket betyr at brukerne er fornøyde, se figur 28 under. Her er brukerne til den Den norske kirke mest fornøyde (brukerne av folkebiblioteket ble ikke spurt).



Figur 28 Tilfredshet med ansattes evne til å lytte

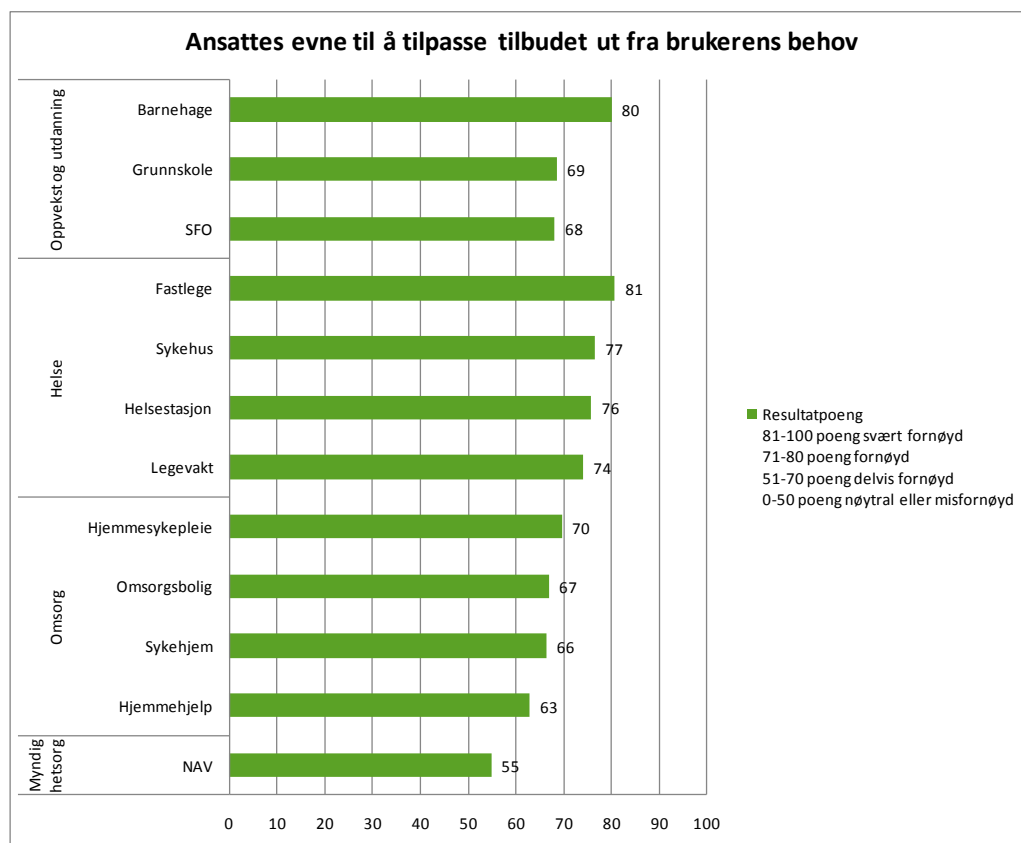


Brukerne av 11 virksomheter er fornøyde med de ansattes evner til å se problemene fra brukerens synsvinkel, se figuren under. På dette spørsmålet er det fastlegens brukere som sier seg mest fornøyde, og igjen er myndighetsorganenes brukere samlet sett mest kritiske.



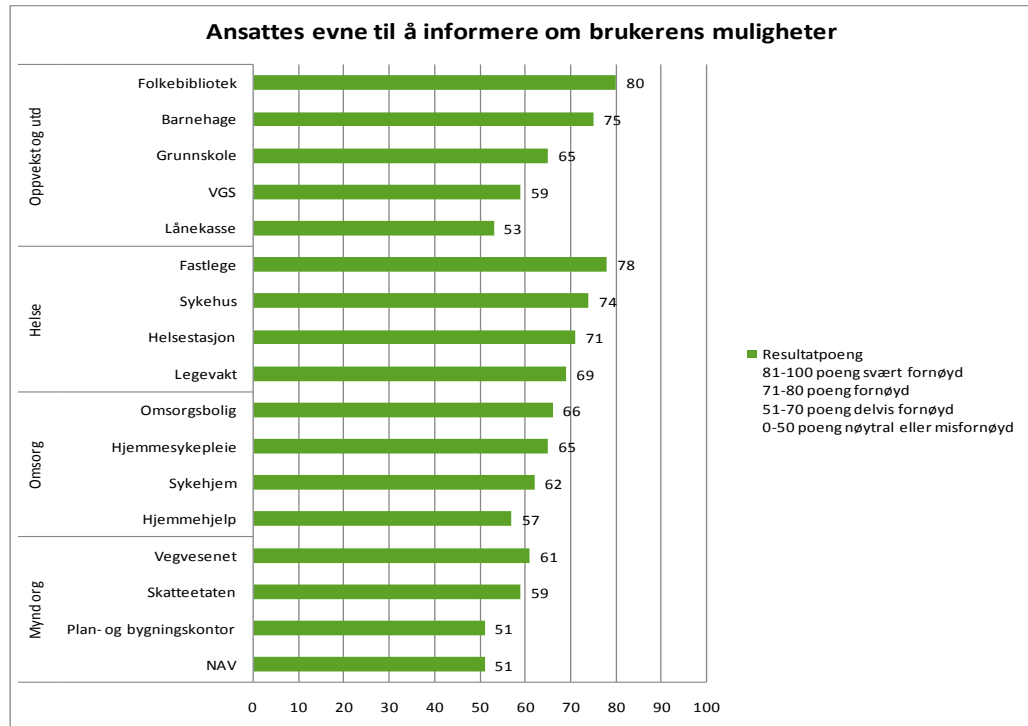
Figur 29 Tilfredshet med ansattes evne til å se problemer fra din synsvinkel

Brukerne til 11 av virksomhetene er også spurt om de ansatte også evner å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov, og igjen er det fastlege de er mest fornøyde med. Fornøyde er brukerne også med de ansatte i de øvrige helsevirksomhetene og i barnehagen. De ansatte i virksomhetene innen omsorg er de derimot bare delvis fornøyde med, og det er de også med de ansatte i SFO.



Figur 30 Tilfredshet med ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra ditt (brukerens) behov

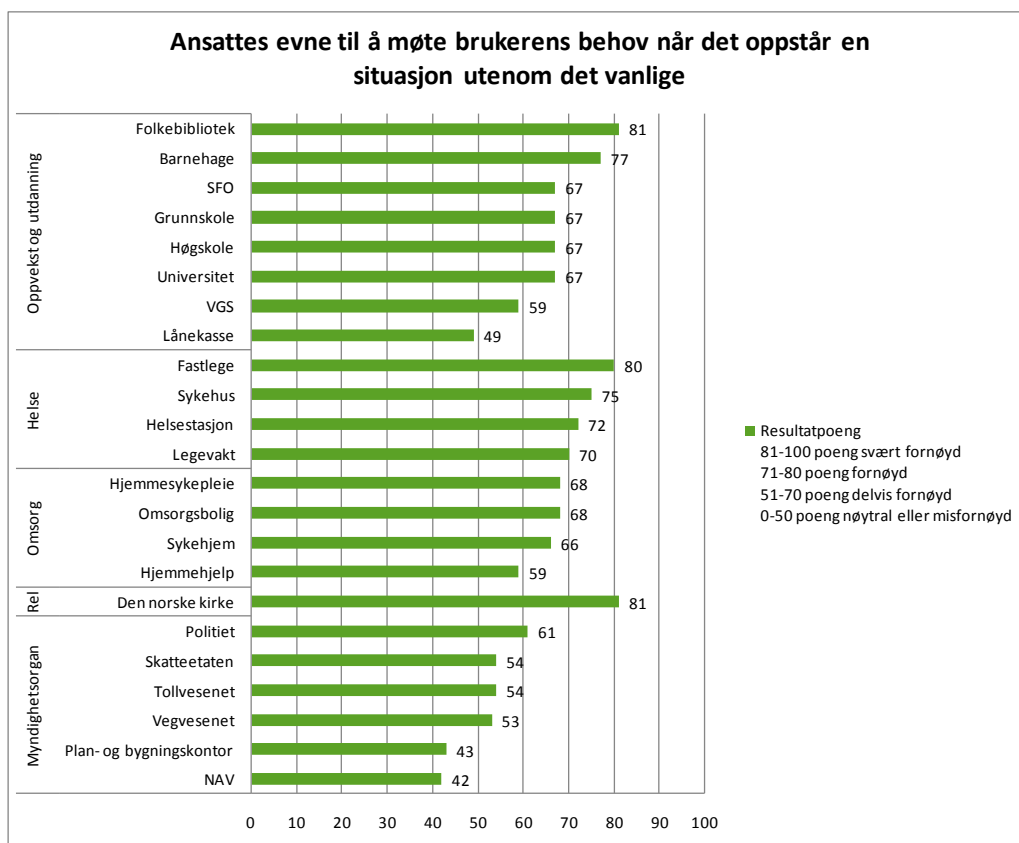
For 17 av virksomhetene er brukerne spurt om de ansattes evne til å informere brukerne om sine muligheter. Her får NAV og plan- og bygningskontor færrest resultatpoeng blant myndighetsutøverne, mens hjemmehjelp får lavest skår av virksomhetene under omsorg.



Figur 31 Tilfredshet med ansattes evne til å informere brukerens muligheter

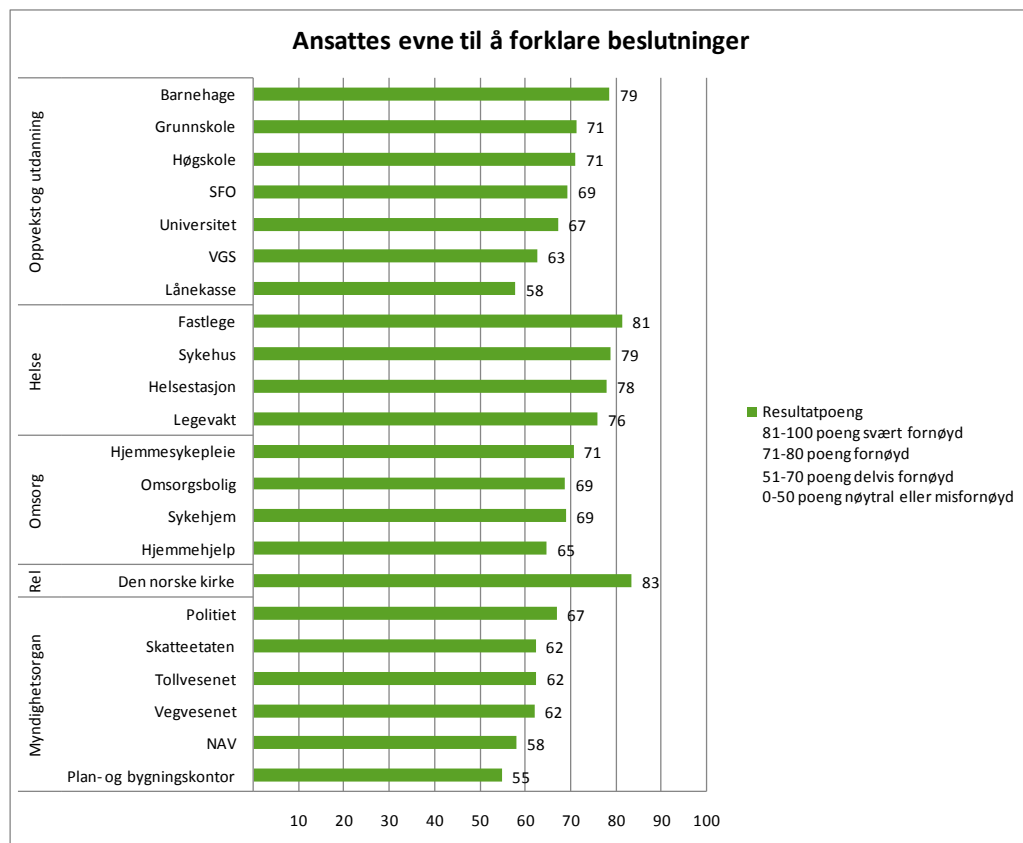
Samtlige brukere er spurt om hvor fornøyde de er når det gjelder de ansattes evne til å møte brukernes behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Kun brukerne til seks av virksomhetene er fornøyde med dette. Folkebiblioteket ligger igjen på topp, mens brukerne av myndighetsorganene er blant de minst fornøyde.

Nytt under dette temaet er det imidlertid at noen av virksomheter får mindre 50 resultatpoeng. Som vi ser av figuren under er brukerne her samlet sett direkte misfornøyd med de ansattes evner til å håndtere uvanlige situasjoner i Lånekassen og i to av myndighetsorganene.



Figur 32 Tilfredshet med ansattes evne til å møte brukerens behov ved en uvanlig situasjon

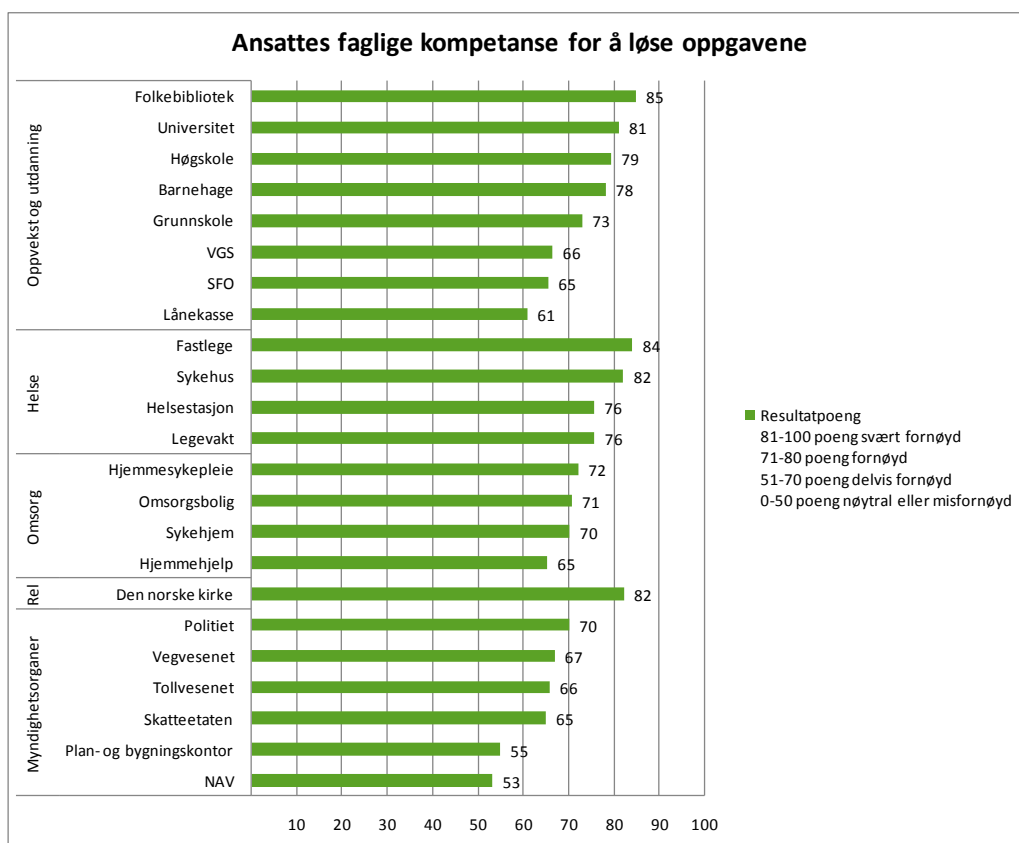
Bedre resultater oppnår et spørsmål om de ansattes evne til å forklare beslutninger. Ingen får færre enn 50 resultatpoeng på dette. Folkebiblioteket ble ikke spurt, og Den norske kirke topper denne gang med mest fornøyde brukere, se figuren under.



Figur 33 Ansattes evne til å forklare beslutninger

### 5.1.2 Oppfatninger om de ansattes faglige kompetanse

Brukerne til samtlige virksomheter er spurt om hvor tilfredse de er med de ansattes faglige kompetanse<sup>5</sup> til å løse oppgaven. Her får ingen av virksomhetene mindre enn 50 resultatpoeng, og over halvparten (12) av virksomhetene oppnår skår over 70.

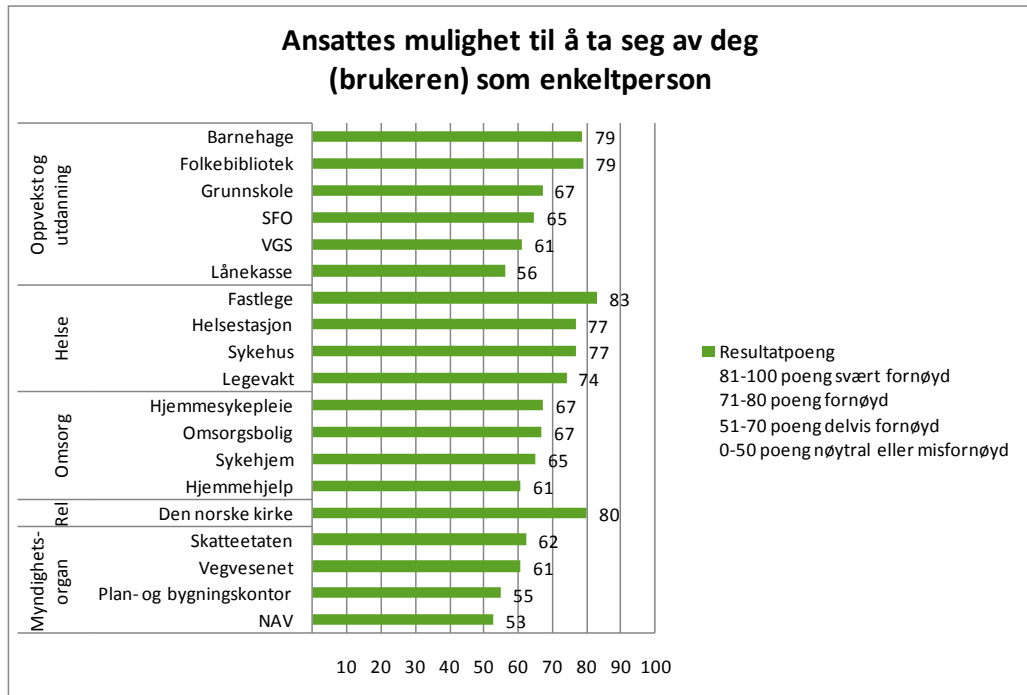


Figur 34 Tilfredshet med ansattes faglige kompetanse for å løse oppgavene

<sup>5</sup> I spørreskjemaet til brukerne av sykehjem og omsorgsboliger ble det kun brukt begrepet kompetanse

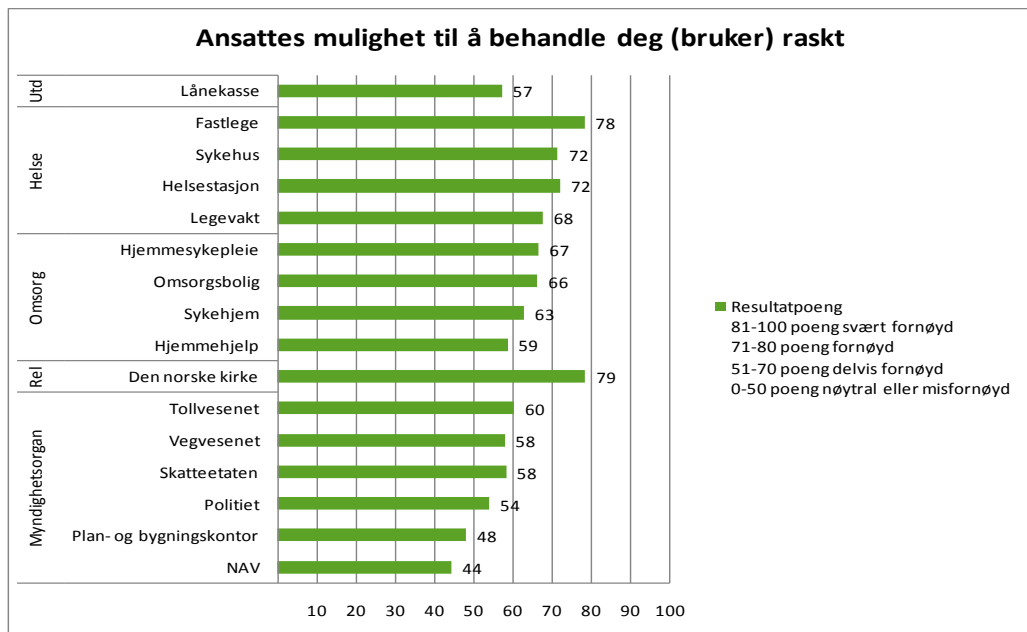
### 5.1.3 Oppfatninger om de ansattes muligheter

For noen virksomheter er brukerne spurt om hvor fornøyde de er med de mulighetene de ansatte har. Et spørsmål dreide seg om muligheten til å ta seg av brukeren som enkeltperson. Her er fastlegens brukere mest fornøyde, mens NAV får færrest resultatpoeng.



Figur 35 Tilfredshet med ansattes mulighet til å ta seg av brukeren som enkeltperson

Et annet spørsmål dreide seg om muligheten de ansatte har til å behandle brukerne raskt. Her får to av virksomhetene mindre enn 50 resultatpoeng.



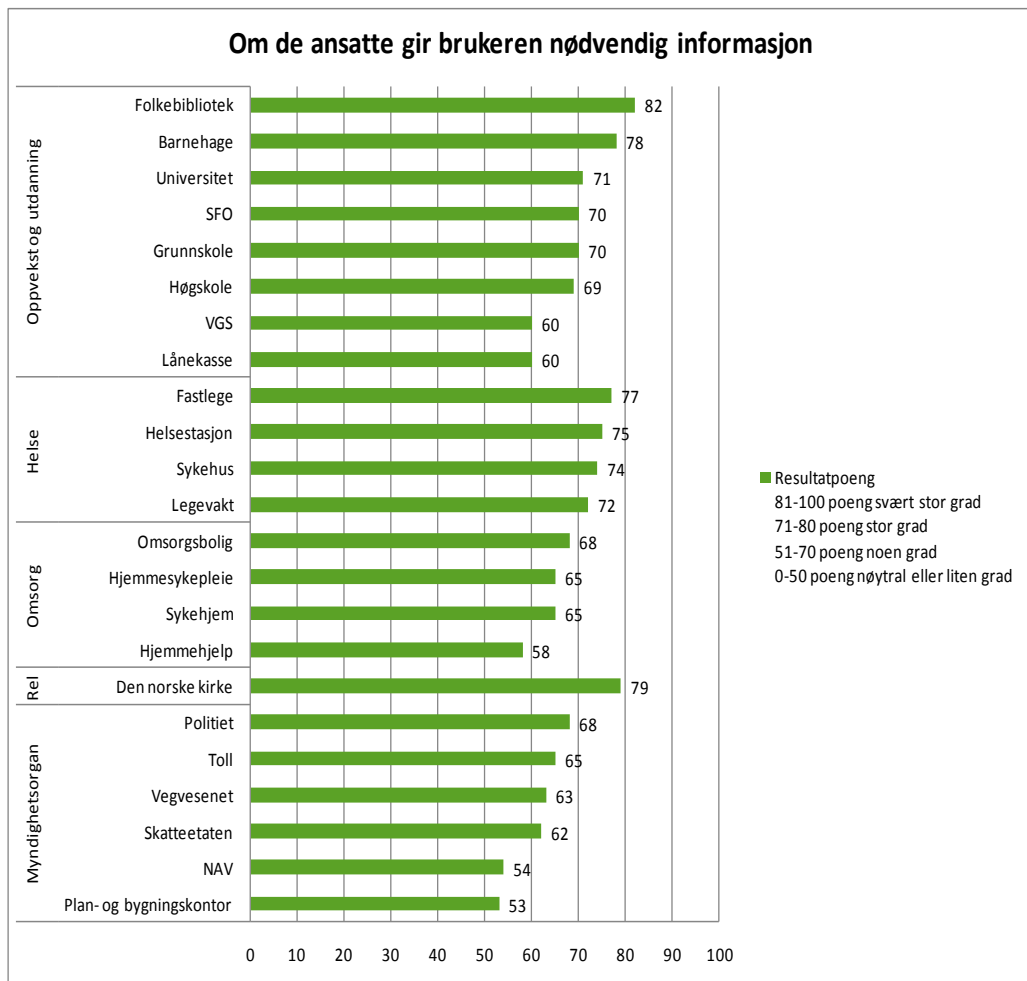
Figur 36 Tilfredshet med ansattes mulighet til å behandle bruker raskt

### 5.1.4 Oppfatninger om de ansattes prestasjoner

Helt til slutt i spørsmålene om de ansatte bes brukerne ta stilling til i hvilken grad de synes de ansatte

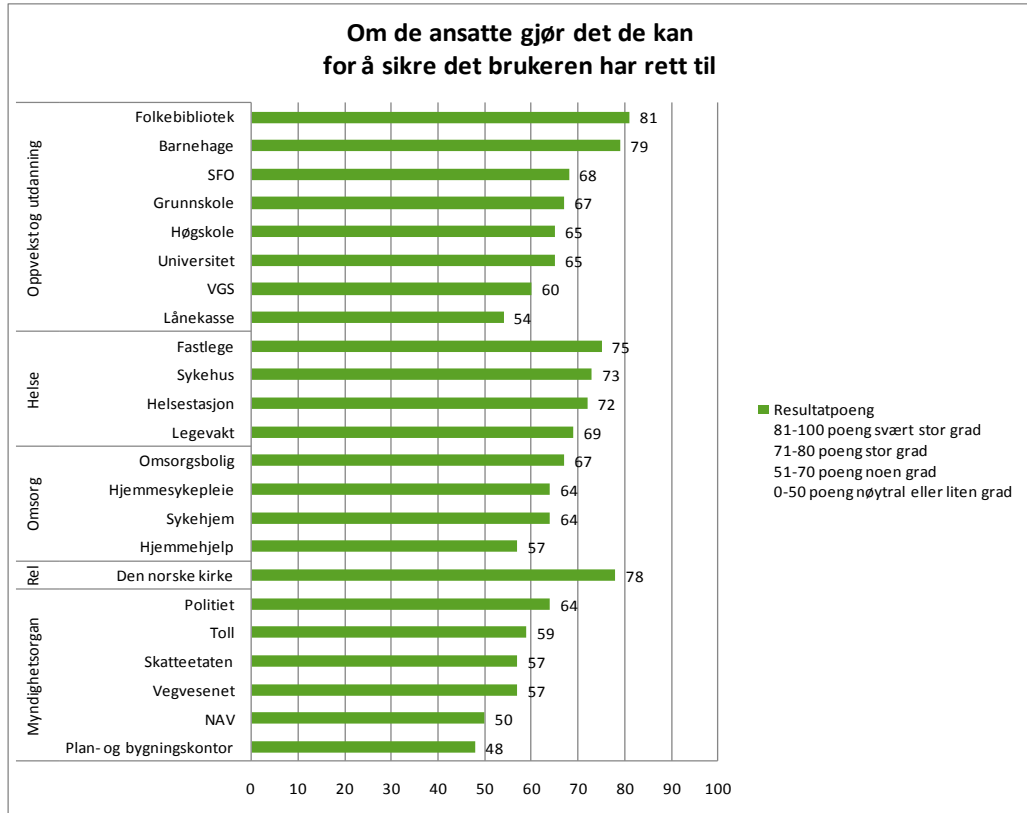
- gir deg (brukeren) nødvendig informasjon
- gjør det de kan for å sikre deg det du (brukeren) har rett til
- gjør det de kan for å imøtekomme ditt (brukerens) behov

Resultatene presenteres fortløpende i de tre følgende figurer. Folkebibliotekenes ansatte presterer best i følge brukerne på samtlige tre spørsmål, og plan- og bygningskontorets ansatte dårligst, også det gjennomgående. Spørsmålet er stilt i alle de 23 virksomhetene.

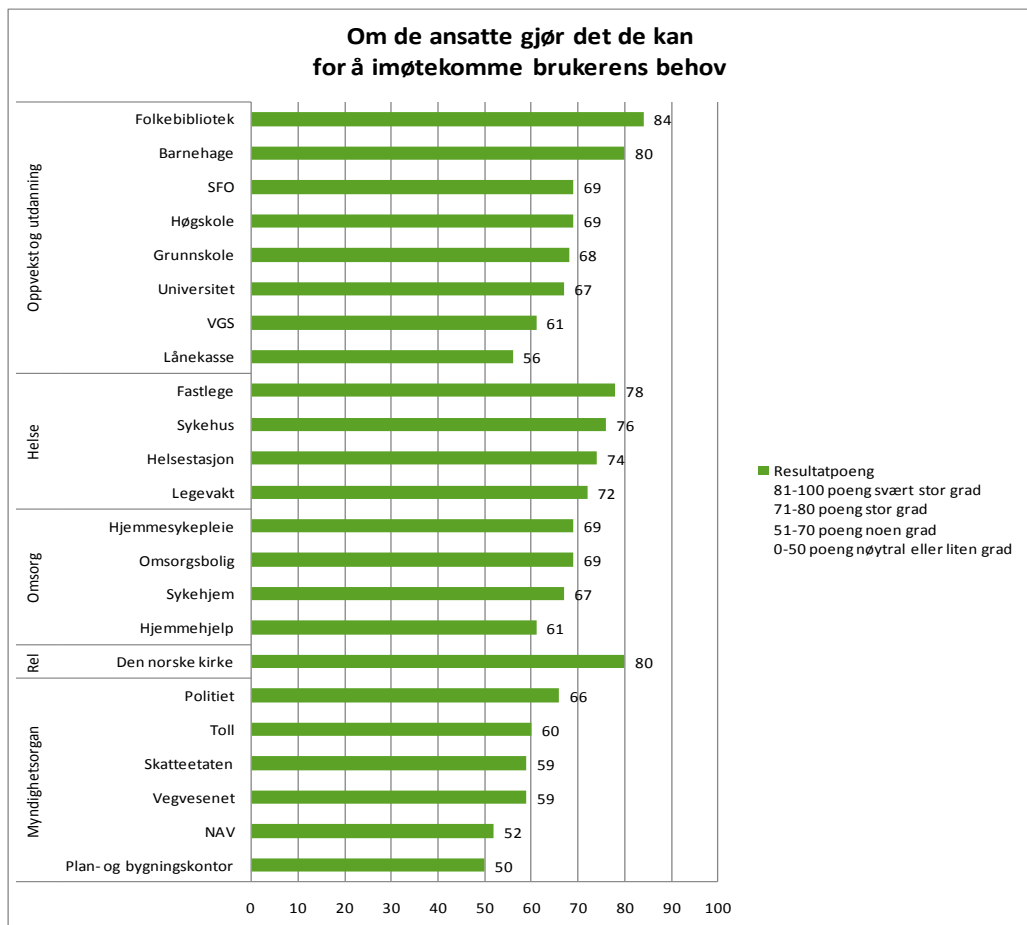


Figur 37 I hvilken grad de ansatte gir brukeren nødvendig informasjon





Figur 38 I hvilken grad de ansatte gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til

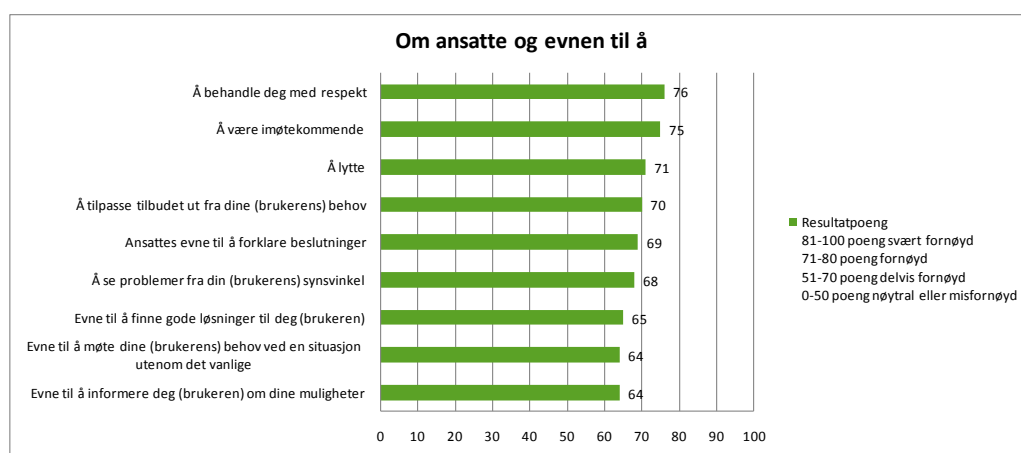


Figur 39 I hvilken grad de ansatte gjør det de kan for å imøtekomme brukerens behov

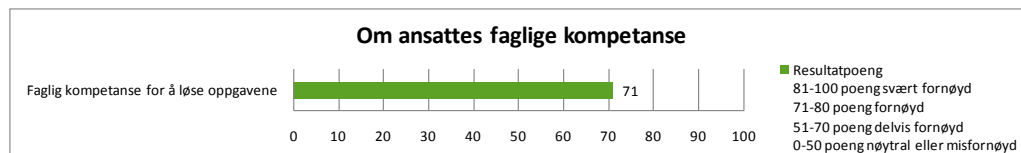
## 5.2 Difis kommentarer

Beregner vi snittskårene for de ulike spørsmålene om de ansattes evner, muligheter og prestasjoner, ser vi at brukernes tilfredshet med de ansattes faglige kompetanse skårer 71 poeng, dvs. at brukerne i snitt akkurat så vidt er fornøyd med de ansattes faglige kompetanse.

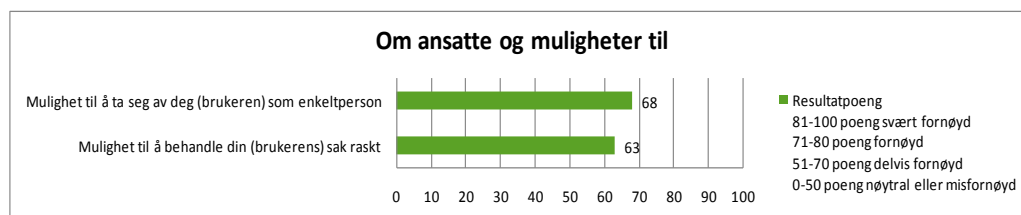
I de følgende tre figurene presenteres de utregnede snittskårene, og av dette kan vi blant annet se at brukerne er mer fornøyd med de ansattes evner i forhold til hva de ansatte presterer. Vi kan også se at den faglige kompetansen skårer høyere enn de fleste av spørsmålene om de ansattes evner.



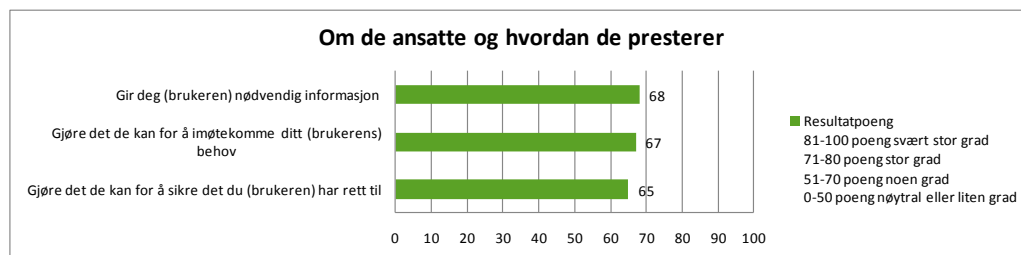
Figur 40 Tilfredshet med ansattes evne på ulike områder – snitt alle resultater



Figur 41 Tilfredshet med ansattes faglige kompetanse – snitt alle resultater



Figur 42 Tilfredshet med ansattes muligheter til å behandle brukerens sak raskt og til å behandle brukeren som enkeltperson – snitt alle resultater



Figur 43 Tilfredshet med hvordan ansatte presterer – snitt alle tjenester

Et spørsmål som kan reises, er hva respondentene har lagt i begrepet faglig kompetanse. De relativt lave skårene samsvarer dårlig med det høye utdanningsnivået de ansatte i staten har. At brukerne likevel er mer fornøyd

---

med de ansattes fagkompetanse enn med deres evner til å imøtekomme deres behov, kan tyde på at de har definert faglig kompetanse til først og fremst å omfatte faglige kunnskaper. Dårligst skår får de ansattes evne til prestere, og det kan forstås som om brukerne mener de ikke evner å anvende sine kunnskaper og evner.

En vanlig definisjon av kompetansebegrepet er ”anvendbare kunnskaper, evner, ferdigheter og holdninger”. Resultatene i undersøkelsen tyder på at det blir viktig å videreutvikle de ansattes holdninger og evner i å møte brukernes behov samt evnen til å anvende ervervede kunnskaper i arbeidet med løse virksomhetenes oppgaver.

Går vi inn i undersøkelsens tallmateriale og ser hva brukerne gjennomgående er minst tilfredse med når det gjelder de ansatte, finner vi at:

- Brukerne i fem av seks myndighetsorganer er minst fornøyd med de ansattes evne til å møte deres behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Politiet er unntaket her, der er det ansattes mulighet til å behandle dem raskt som skårer lavest.
- Brukerne i tre av fire virksomheter som inngår i kategorien omsorg, er minst fornøyd med de ansattes evne til å informere om brukernes muligheter. Dette skårer nest lavest i den fjerde virksomheten.
- I oppvekst- og utdanningsvirksomhetene er det noe større variasjon. I Lånekassen, høyskoler og universiteter er brukerne minst fornøyd med de ansattes evne til å håndtere uvanlige situasjoner. I VGS er det de ansattes evne til å gripe tak i problemer, og i grunnskolen evnen til å forhindre mobbing sammen med evnen til å informere om barnets muligheter brukerne er minst fornøyd med. Det siste skårer lavest også i barnehagene, mens i SFO er brukerne minst fornøyd med de ansattes evne til å utvikle barnas egenskaper. Når det gjelder folkebibliotekene er brukerne fornøyd med alt det spørres om.
- Brukerne i tre av fire av helsevirksomhetene er minst tilfredse med de ansattes mulighet til å behandle dem raskt. Unntaket er helsestasjonen, der er brukerne minst fornøyd med hva de ansatte gjør for å sikre dem det de har rett til.

Offentlige virksomheter har vært igjennom store organisasjonsmessige endringer. Over halvparten av dagens statsansatte har høyere utdanning, mens bare hver femte medarbeider hadde høyere utdanning i 1992. To av tre som nå rekrutteres til staten, har høyere utdanning.

Som kompetanseintensiv virksomhet konkurrerer staten om den best kvalifiserte arbeidskraften i landet. Samtidig har staten en aldrende arbeidsstokk. Gjennomsnittsalderen øker, og forvaltningen har en større andel over 55 år i forhold til arbeidsmarkedet for øvrig. Dette gir flere kompetansemessige utfordringer knyttet til å rekruttere og beholde medarbeidere. Utdanningsnivået har også økt betraktelig blant landets innbyggere, og deres økte kompetanse er en av faktorene som bidrar til at det forventes mer av offentlig sektor enn tidligere.

---

Den teknologiske utviklingen og omstillingstakten i både stat og kommune har ført til at kompetansen som trengs for å fylle stillingene i større grad enn tidligere er blitt en ”ferskvare”.

Å definere hvilken kompetanse det er virksomheten må ha for å nå sine mål, vil være avgjørende for å lykkes. Resultatene i undersøkelsen om nettsider og muligheten til å løse oppgaver på nett kan tyde på at det på dette området finnes et gap mellom virksomhetenes kompetanse og hva som forventes. Foreløpig ser det ut til at dette ikke er særlig avgjørende for hvor tilfredse brukerne totalt sett er med virksomheten, men det vil trolig endre seg over tid, for de yngre forventer langt mer enn både tretti og førtiåringene.

## 6 Om klager

### 6.1 Resultater

I undersøkelsen ble brukerne spurt om de noen gang hadde klaget på virksomheten, enten skriftlig, muntlig eller både skriftlig og muntlig. Svarprosenten totalt, for de ulike virksomhetene og snittet for hver virksomhetskategori fremgår av tabellen under.

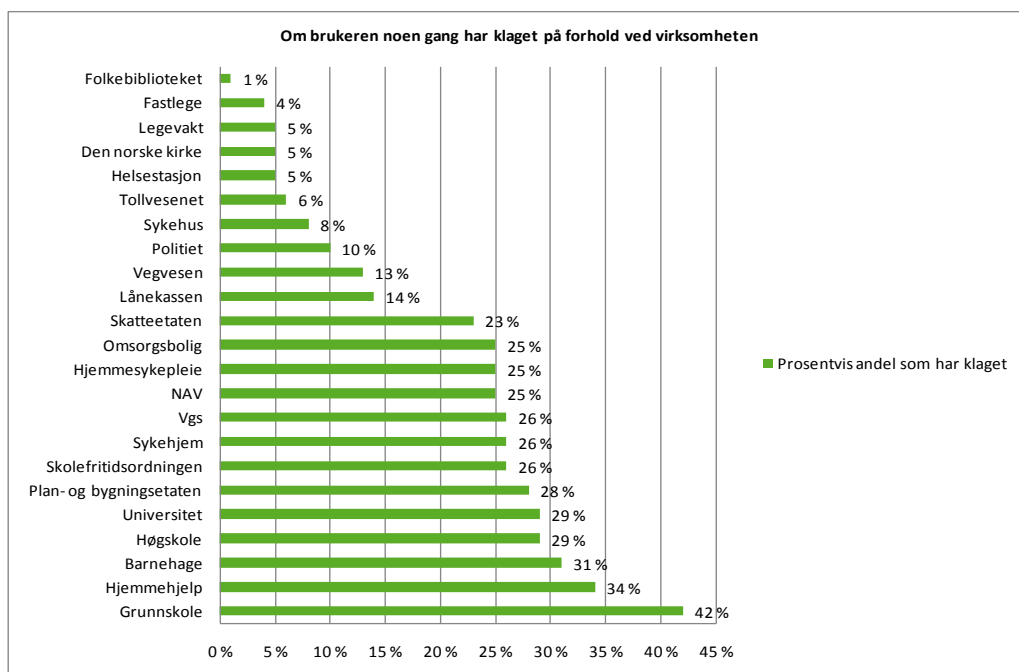
|                       |                           | Skriftlig | Muntlig   | Skriftlig + muntlig | Totalt    | N    |
|-----------------------|---------------------------|-----------|-----------|---------------------|-----------|------|
| Oppvekst og utdanning | Barnehage                 | 1         | 26        | 4                   | 31        | 929  |
|                       | SFO                       | 2         | 20        | 4                   | 26        |      |
|                       | Grunnskole                | 5         | 29        | 8                   | 42        | 1076 |
|                       | VGS                       | 4         | 16        | 6                   | 26        | 873  |
|                       | Høgskole                  | 8         | 11        | 10                  | 29        | 384  |
|                       | Universitet               | 12        | 9         | 8                   | 29        | 328  |
|                       | Folkebibliotek            | 0         | 1         | 0                   | 1         | 1434 |
|                       | Lånekasse                 | 5         | 5         | 4                   | 14        | 914  |
|                       |                           |           |           |                     |           |      |
| Helse                 | Helsestasjon              | 0         | 4         | 1                   | 5         | 1032 |
|                       | Fastlege                  | 0         | 4         | 0                   | 4         | 2280 |
|                       | Legevakt                  | 1         | 4         | 0                   | 5         | 1108 |
|                       | Sykehus                   | 1         | 6         | 1                   | 8         | 1182 |
|                       |                           |           |           |                     |           |      |
| Omsorg                | Hjemmehjelp               | 3         | 25        | 6                   | 34        | 547  |
|                       | Hjemmesykepleie           | 1         | 20        | 4                   | 25        | 676  |
|                       | Omsorgsbolig              | 1         | 17        | 7                   | 25        | 422  |
|                       | Sykehjem                  | 1         | 19        | 6                   | 26        | 713  |
|                       |                           |           |           |                     |           |      |
| Den norske kirke      | Den norske kirke          | 0         | 4         | 1                   | 5         | 1512 |
|                       |                           |           |           |                     |           |      |
| Myndighetsorgan       | Plan- og bygningskontorer | 10        | 10        | 8                   | 28        | 890  |
|                       | NAV                       | 6         | 13        | 6                   | 25        | 1394 |
|                       | Politiet                  | 3         | 5         | 2                   | 10        | 1090 |
|                       | Skattetaten               | 11        | 6         | 6                   | 23        | 1445 |
|                       | Tollvesenet               | 1         | 3         | 2                   | 6         | 1073 |
|                       | Vegvesenet                | 2         | 8         | 3                   | 13        | 995  |
|                       |                           |           |           |                     |           |      |
| <b>Totalt</b>         |                           | <b>3</b>  | <b>12</b> | <b>4</b>            | <b>19</b> |      |

Tabell 1 Prosentvis fordeling av skriftlige, muntlige og både skriftlige/muntlige klager alle respondenter – alle tall er avrundet til nærmeste hele prosent.

19 prosent av respondentene har klaget en eller flere ganger. Av disse har 16 prosent fremført skriftlige klager, 63 prosent muntlige og 21 prosent har fremført både skriftlige og muntlige klager.

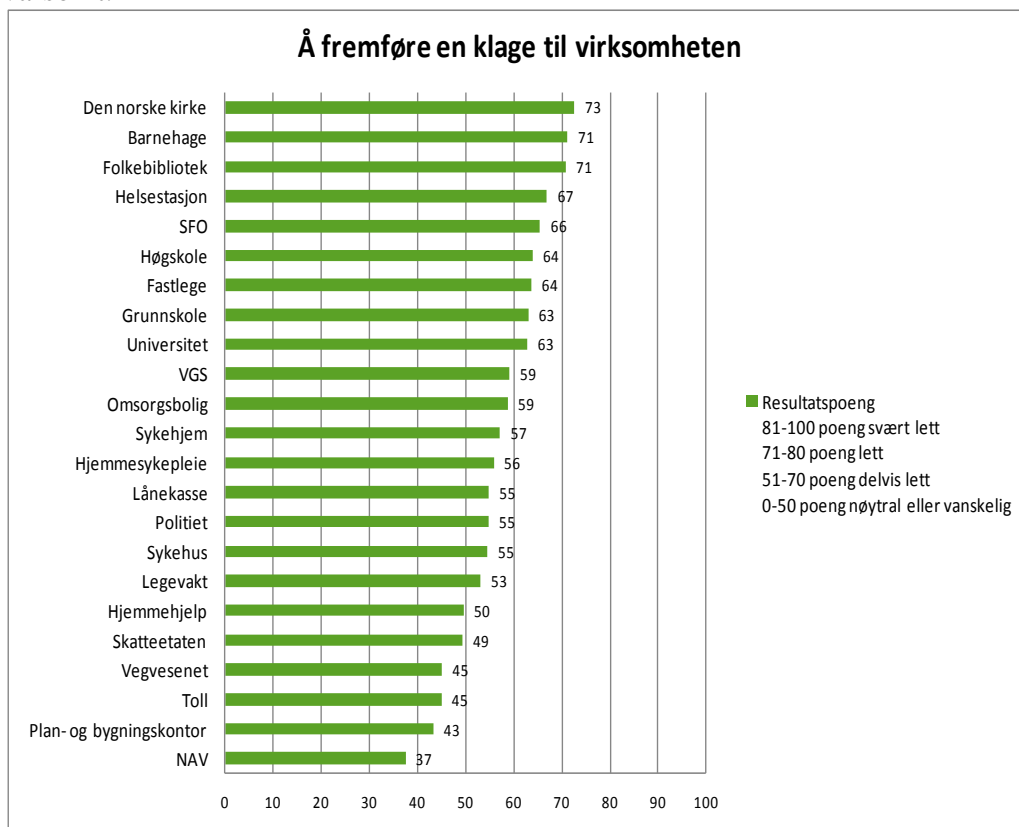
Tabellen viser også at det er klare forskjeller i prosentandelen av respondenter som har klaget på virksomhetene innenfor oppvekst- og utdanning (fra 1 – 42 prosent) og innenfor myndighetsorganene (fra 6 – 28 prosent).

I neste figur (se neste side) har vi rangert svarprosenten etter virksomhet. Her ser vi tydelig at det er stor forskjeller. Grunnskolen topper med hele 42 prosent mens bare 1 prosent av bibliotekenes brukere oppgir å ha klaget.



Figur 44 Om brukeren noen gang har klaget på forhold ved virksomheten

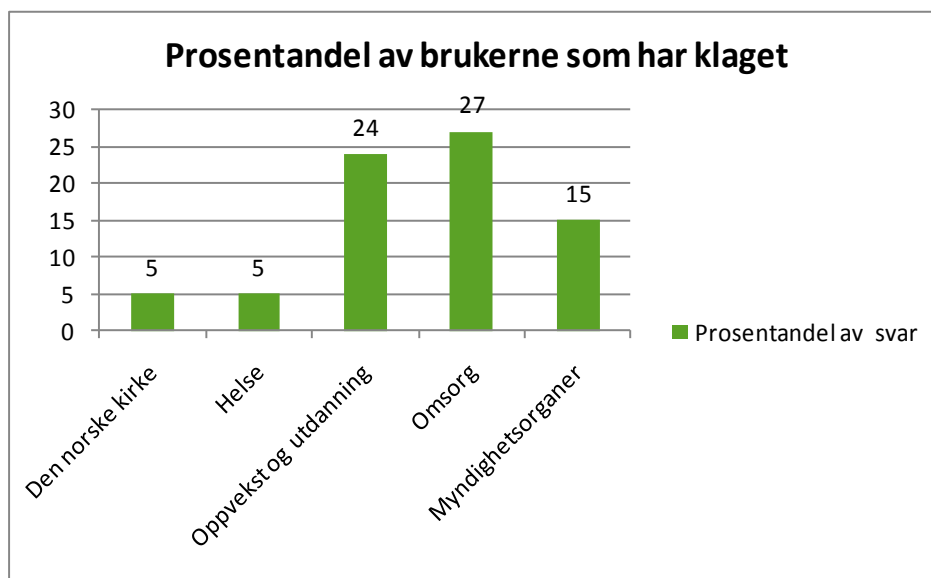
Brukerne er også spurt om hvor lett eller vanskelig de synes det er å fremføre en klage, og her ser vi av figuren under at det oppleves lettest å klage til Den norske kirke og vanskeligst til NAV. Det er imidlertid veldig mange, i snitt over 50 prosent, som har svart ”vet ikke” på spørsmålet så tabellen må tolkes varsomt.



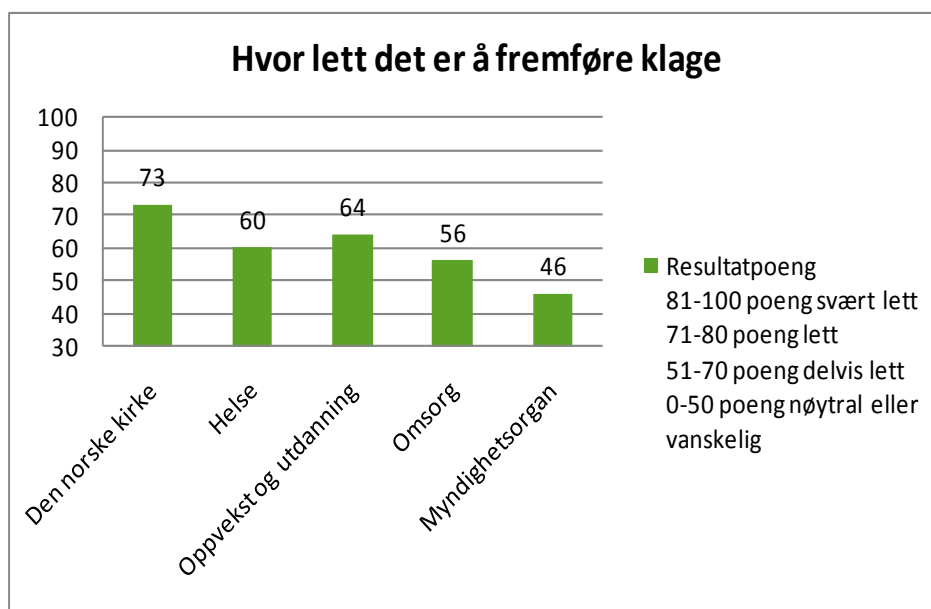
Figur 45 Hvor lett eller vanskelig det er å fremføre en klage til virksomheten

## 6.2 Difis kommentarer

Av resultattabellene går det frem at det er brukerne til virksomhetene innen omsorg og oppvekst- og utdanning som har klaget mest. I neste figur har vi fremstilt dette visuelt på en annen måte for lettere å kunne sammenligne prosentandel klager per virksomhetskategori med hvor lett brukerne av de ulike virksomhetskategoriene synes det er å klage, jf figuren deretter.



Figur 46 Prosentandel av brukerne som har klaget innenfor de ulike områdene



Figur 47 Hvor lett eller vanskelig det er å fremføre en klage innenfor de ulike områdene

Figurene viser at det ikke er noen klar sammenheng mellom letthetsgrad og klagehyppighet.

Vi ser at for Den norske kirke synes brukerne i snitt at det er lett å klage, men de klager ikke. Det gjør de heller ikke i særlig grad til helsevirksomhetene, men her synes de det kun er delvis lett å klage. Til oppvekst- og utdannings-

---

virksomhetene klages det likevel, selv om det også her oppleves kun å være delvis lett å klage. Det samme gjelder for virksomhetskategorien omsorg. Til myndighetsorganene synes brukerne det er vanskelig å klage, og langt færre klager også til disse sammenlignet med virksomhetskategoriene oppvekst- og utdanning og omsorg.

Det er ingen entydig sammenheng mellom hvor tilfredse brukerne er med virksomhetene og klagehyppighet. Dette kan vi se av å sammenligne figuren foran med oversikten over brukertilfredshet totalt (jf figur 48 og 49 s.53 og 54) som viser at brukerne er mindre fornøyd med myndighetsorganene enn med både kategoriene oppvekst- og utdanning og omsorg.

I henhold til forvaltningsloven må alle vedtak som berører enkeltpersoner følges av informasjon om klagemulighet og hvordan man skal gå frem for å klage. Klager til myndighetsorganer på vedtak må fremmes skriftlig, og vi ser av tabell 1 i kapittel 6.1 (s. 49) at prosentandelen som klager skriftlig er høyest kun hos myndighetsorganene. En årsak til at klagehyppigheten til disse virksomhetene samlet sett er relativt lav (jf. figur 46 s. 51) kan derfor være at det kreves mer av brukerne å sende skriftlige klager.

I oppvekst- og utdanningsvirksomhetene og innen omsorgsvirksomhetene er langt de fleste klagen fremført muntlig. Dette kan være fordi det er enkelt, men det kan kanskje også forklares med at brukerne faktisk kan oppnå noe med en muntlig klage her. En muntlig klage på læreren eller på en pleier kan bli tatt til følge og resultere i en forbedring for bruker.

Det kan således synes som om vi klager mest når vi slipper å gjøre det skriftlig og når vi likevel kan oppnå noe med vår klage.

Virksomheter kan vinne mye kunnskap ved å registrere, systematisere og analysere klagen. Slik kan klager være en kilde til å se hvor det er behov for brukerreting eller behov for å justere forventninger hos brukerne.



## 7 Om brukertilfredshet totalt

### 7.1 Resultater

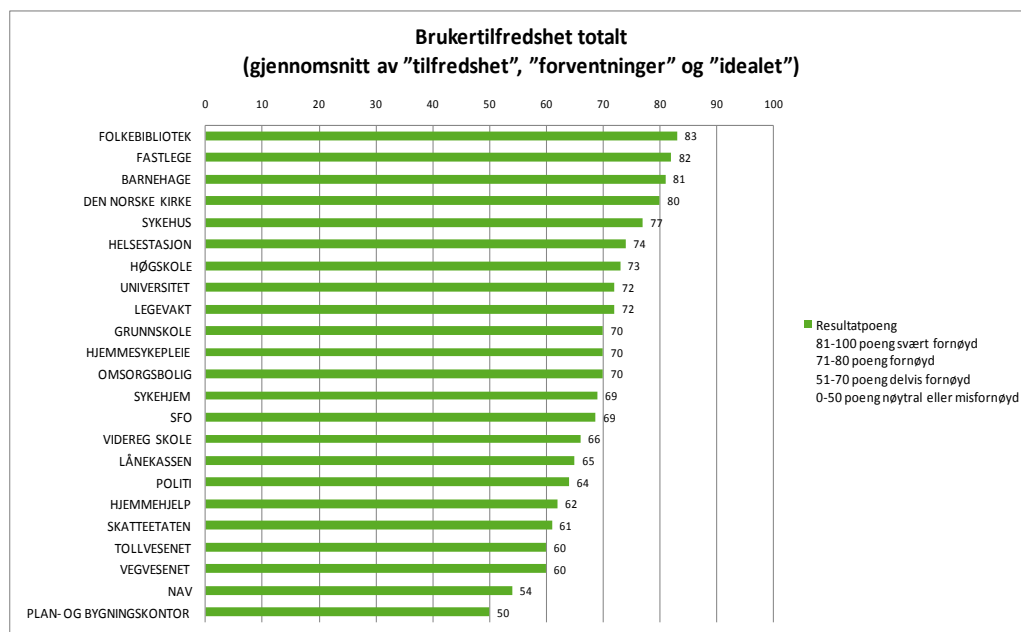
#### 7.1.1 Om brukertilfredshet totalt

I undersøkelsen er det stilt tre spørsmål som grunnlag for å beregne brukertilfredsheten. Måten disse spørsmålene er stilt på knyttes til metodikken vi har valgt for denne undersøkelsen og kan brukes for å beregne viktigheten av ulike spørsmål for den totale tilfredsheten med tjenesten (se metode kapittel 2,6).

Spørsmålene var:

- Tenk tilbake på dine erfaringer med virksomheten<sup>6</sup>. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med virksomheten?
- I hvilken grad pleier virksomheten å innfri dine forventninger?
- Tenk deg en ideell virksomhet. Hvor nært opp til dette idealet er virksomheten du har erfaring med?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør brukertilfredshet totalt, og det gjennomsnittlige resultatet for hver virksomhet fremgår av figuren under.

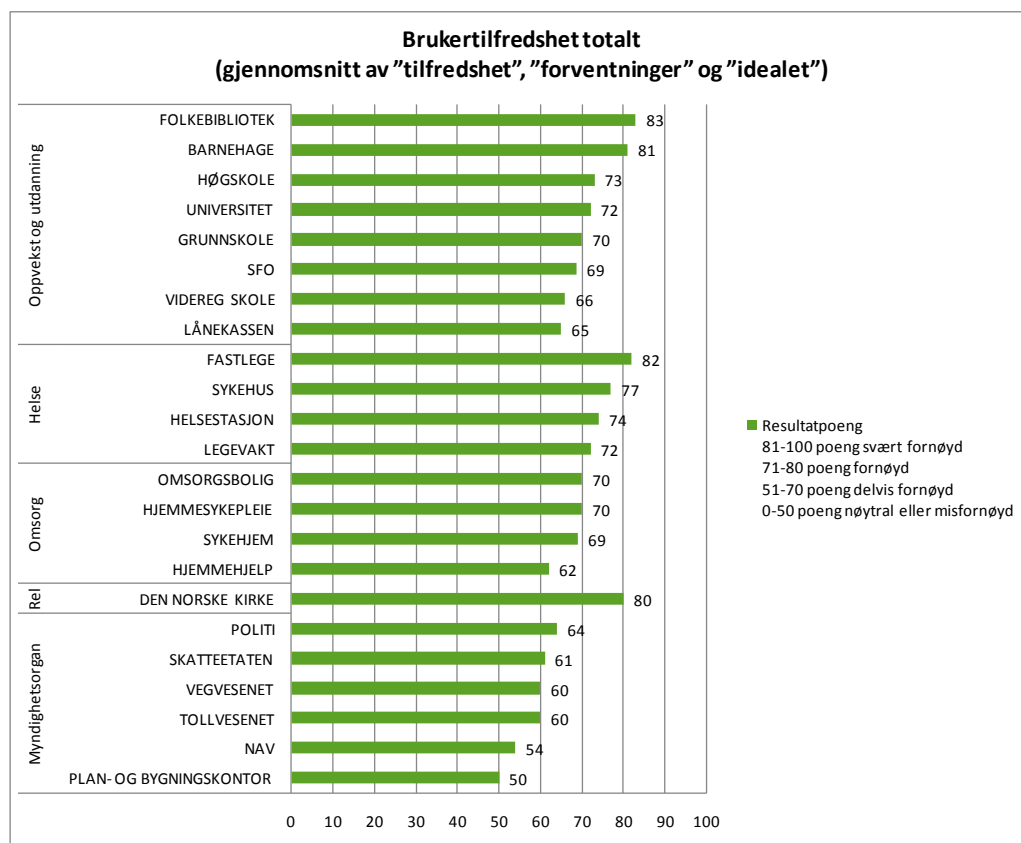


Figur 48 Brukertilfredshet totalt for samtlige virksomheter - gjennomsnittet av tre spørsmål om tilfredshet

Som vi ser er brukertilfredsheten med folkebiblioteket, fastlegen og barnehagene svært høy, mens brukertilfredsheten med plan og bygningkontorene er lav.

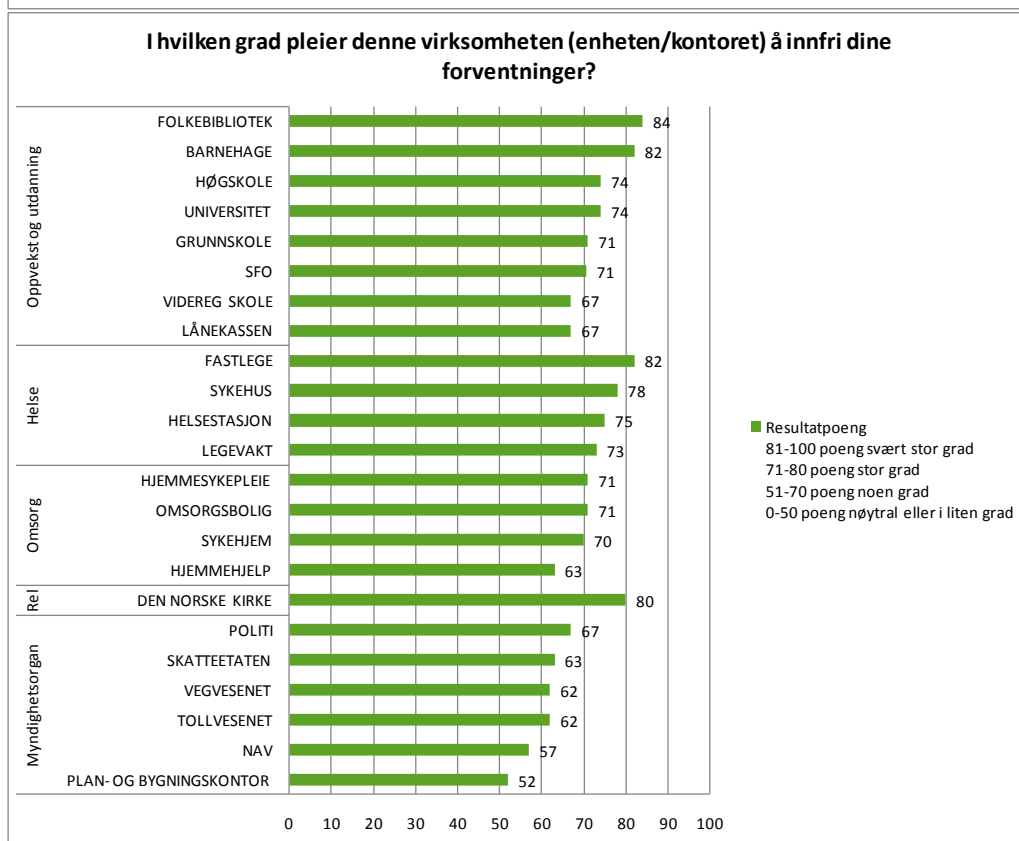
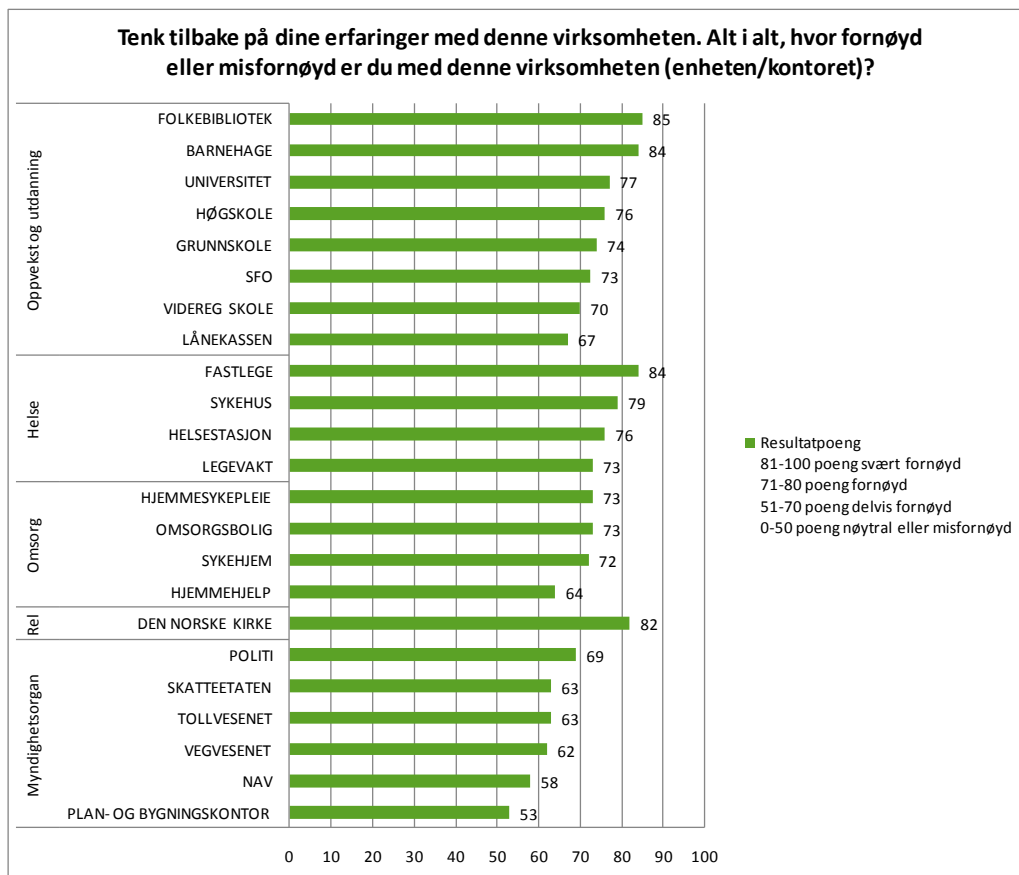
<sup>6</sup> I spørreskjemaene er ordet virksomhet byttet ut med navnet på den aktuelle enheten i virksomheten, dvs kontoret eller den konkrete barnehagen, skolen osv..

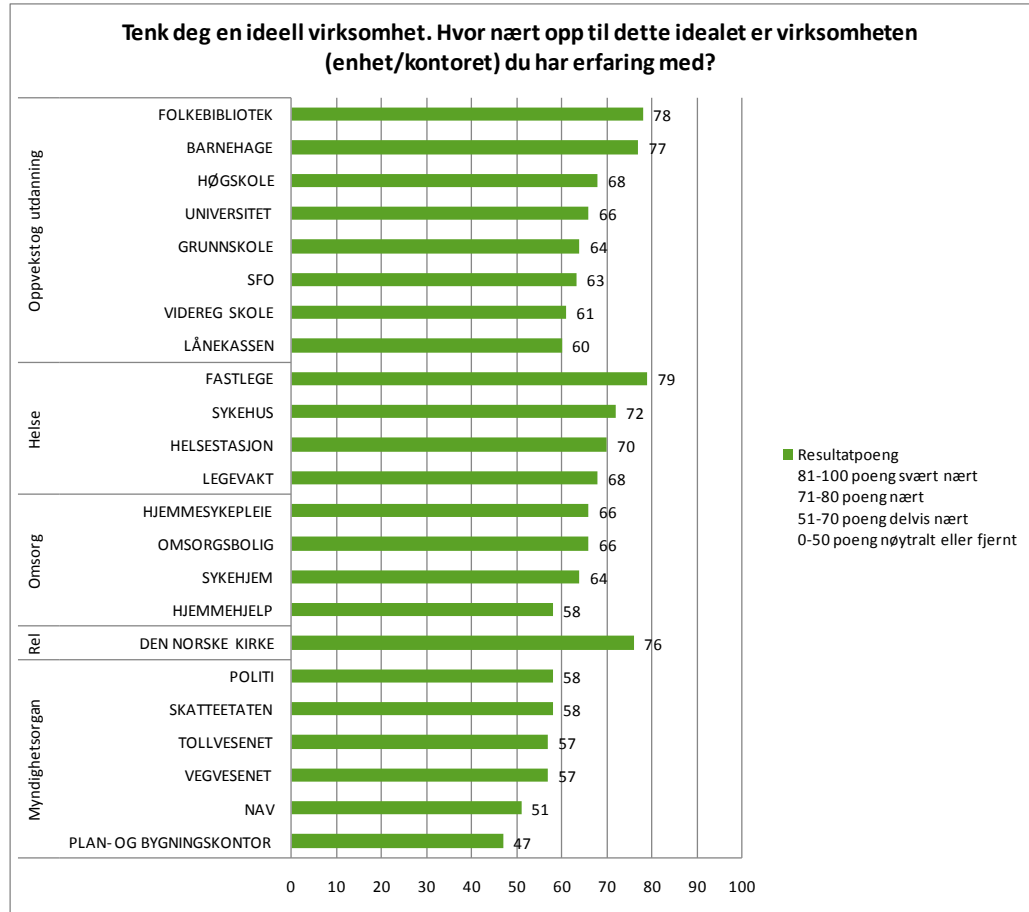
I figuren under er resultatene ordnet etter kategorier av virksomheter. Innenfor oppvekst- og utdanningsvirksomhetene skårer Lånkassen og VGS lavest på brukertilfredshet. Hjemmehjelpen skårer lavest innenfor omsorg, og legevakten skårer lavest innenfor helse, men for legevakten er likevel brukertilfredsheten høy.



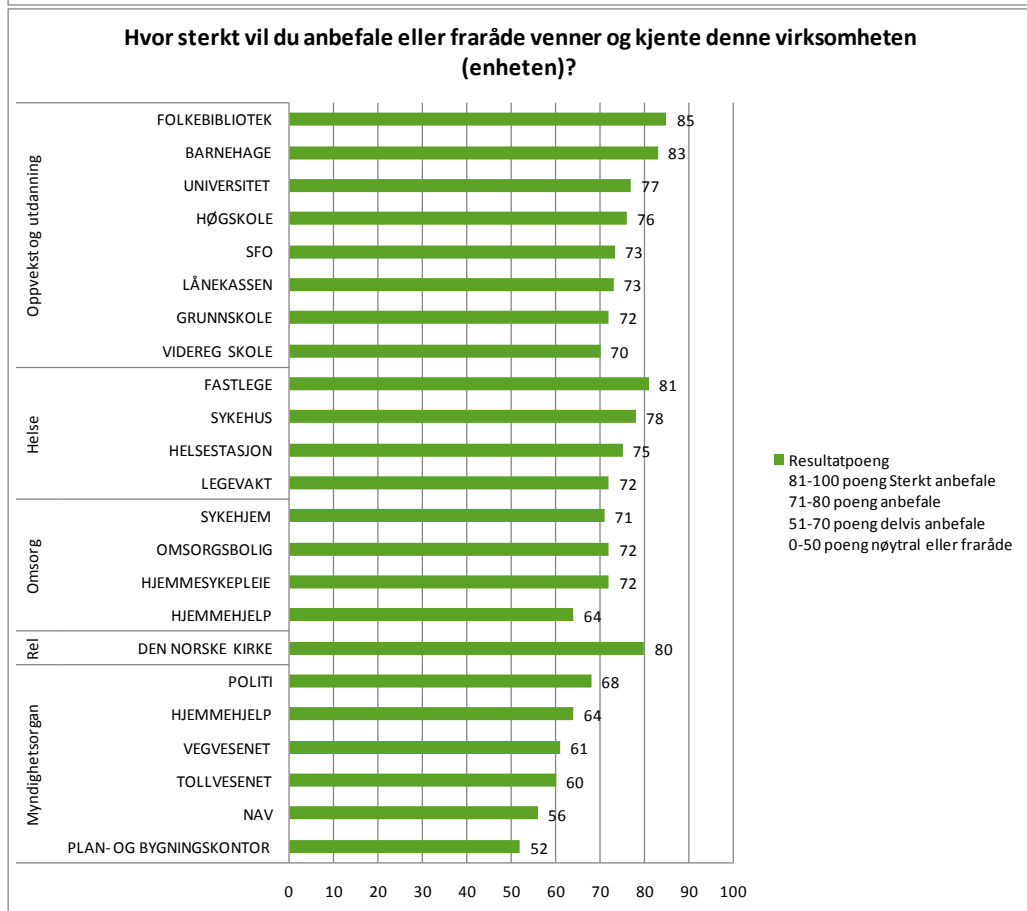
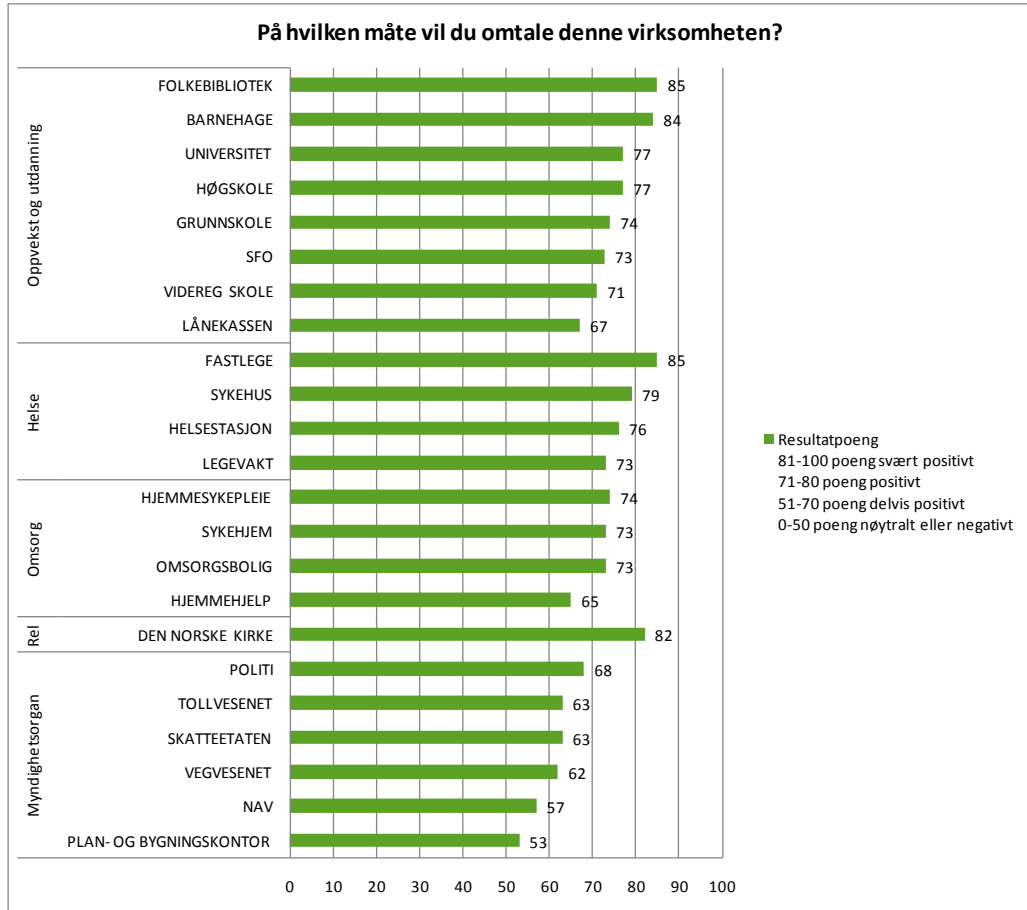
Figur 49 Brukertilfredshet totalt fordelt etter kategorier av samtlige virksomheter - gjennomsnittet av tre spørsmål om tilfredshet

I de følgende tre figurer presenteres resultatene fra de tre spørsmålene som ligger til grunn for beregningen av brukertilfredsheten.



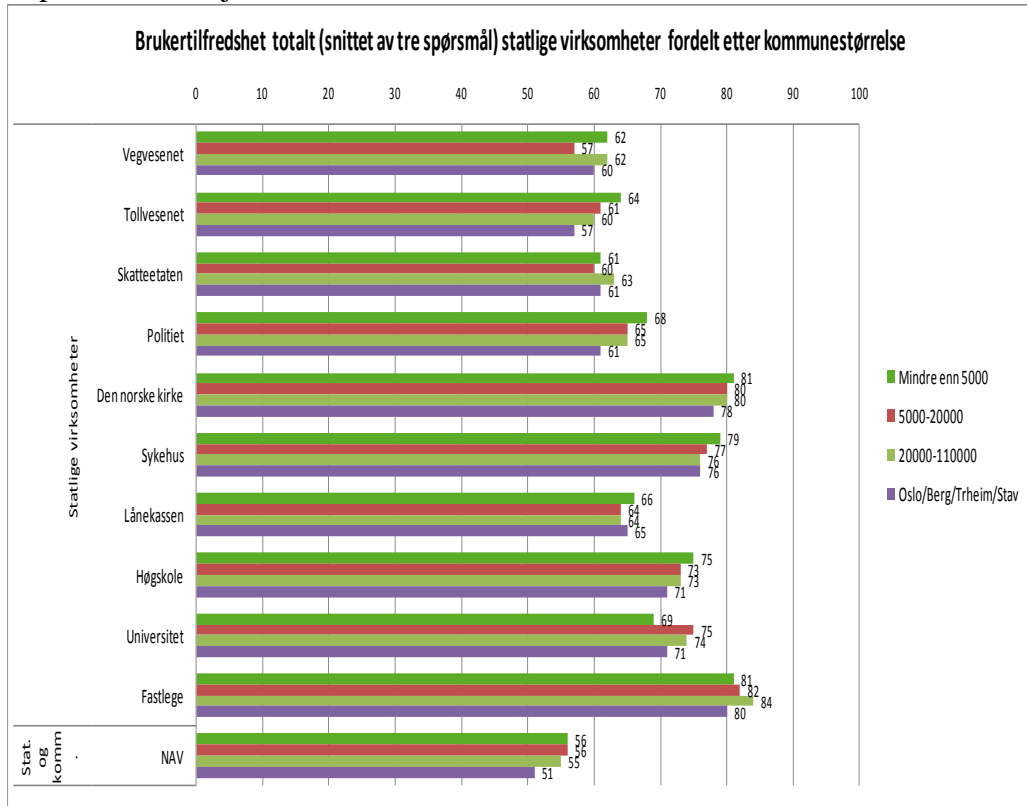


På neste side følger resultatene fra ytterligere to spørsmål fra undersøkelsen, et om hvordan brukerne vil omtale virksomheten og et om de vil anbefale eller fraråde den til andre. Disse spørsmålene inngår ikke i brukertilfredshetskåret, men resultatene viser at de samsvarer godt med brukertilfredsheten.

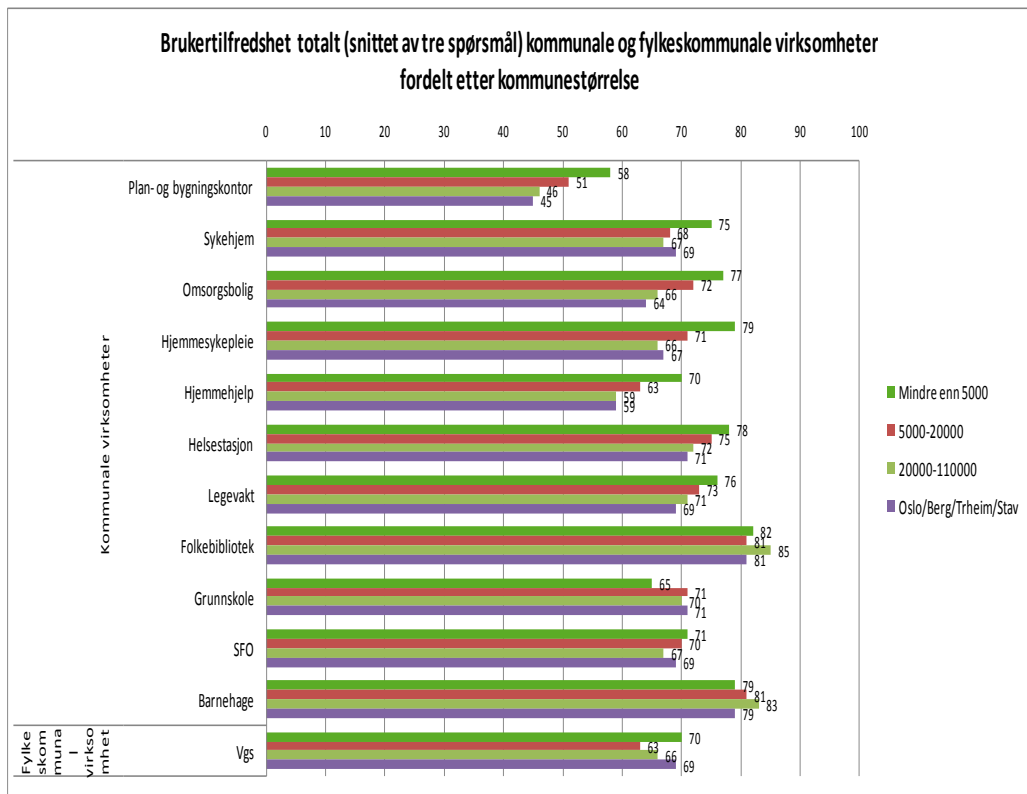


## 7.1.2 Om kommunestørrelse og andre bakgrunnsvariabler

I figuren under er brukertilfredshetsskårene fordelt etter størrelsen på respondentenes hjemkommuner.



Figur 50 Brukertilfredshet totalt for statlige virksomheter (inkl NAV) fordelt etter kommunestørrelse



Figur 51 Brukertilfredshet totalt for kommunale- og fylkeskommunale virksomheter

---

Ser vi resultatene etter kommunestørrelser så er forskjellene jevnt over relativt små. Det er særlig plan- og bygningskontoret og de fire virksomhetene i kategorien omsorg hvor tilfredsheten er størst i små kommuner med mindre enn 5000 innbyggere. I én virksomhet, nemlig grunnskolen, er brukertilfredsheten minst i kommuner mindre enn 5000 innbyggere. Alle disse tjenestene er kommunale. Ser vi resultatene til de statlige tjenestene etter kommunestørrelse, så er forskjellene svært små.

I grunnskolen, VGS, høgskolen og den Den norske kirke er kvinnene mer tilfredse enn menn. I plan- og bygningskontor og hjemmehjelpen er menn noe mer tilfredse enn kvinner. I de øvrige virksomhetene er det ingen forskjeller basert på kjønn.

## **7.2 Sentrale drivere for å øke brukertilfredsheten**

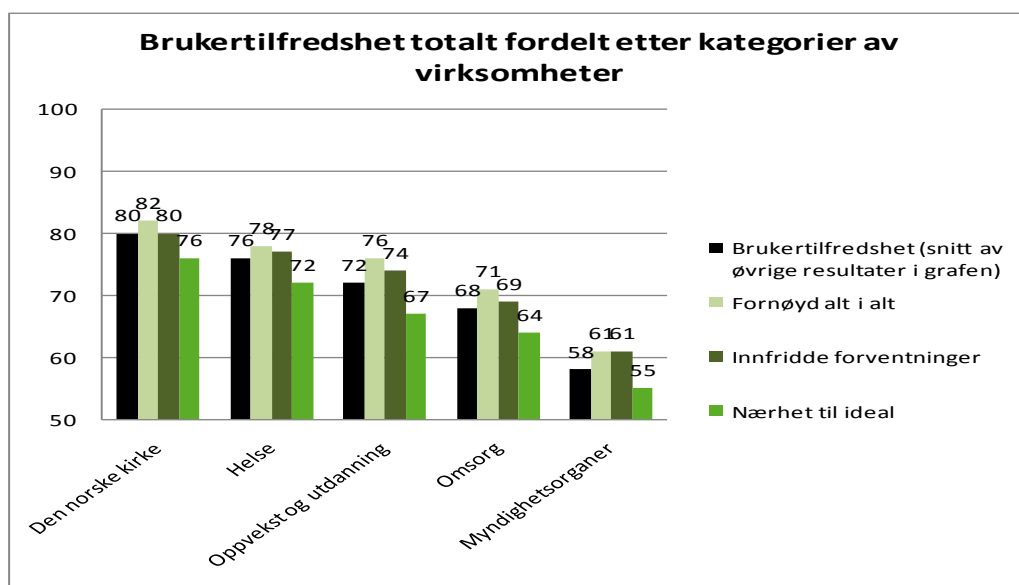
At veien til å øke brukertilfredsheten går gjennom de ansatte, er kanskje det klareste funnet i undersøkelsen. Dette viser en analyse utført av Handelshøyskolen BI i samarbeid med Difi. Analysen gikk kort fortalt ut på å vurdere de ulike faktorenes viktighet for tilfredsheten med virksomheten (se metode foran i kapittel 2.6). Analysen tok for seg 14 av de 23 virksomhetene.

For 12 av virksomheter har faktoren ”ansatte” desidert den største påvirkningskraften, mens i barnehage og SFO vil en kvalitativ forbedring av forhold knyttet til miljø og aktiviteter vil ha størst betydning. For 9 av de 14 virksomhetene ser vi videre at arbeid med å redusere ventetid, saksbehandlingstid og tilgjengelighet på telefon også vil kunne forbedre tilfredsheten. Fem av disse virksomhetene er myndighetsorganer, resterende er Lånekassen, hjemmehjelp, hjemmesykepleie og legevakt.

### 7.3 Difis kommentarer

Brukertilfredshetsundersøkelser måler brukernes subjektive oppfatninger, og denne undersøkelsen gir ikke noe objektivt bilde av hvordan de 23 virksomhetene den omfatter faktisk fungerer. Resultatene må derfor tolkes i lys av forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet og handlingsrommet for å bruke rette tjenester innen rammene av de enkelte virksomhetstypene, og slike forhold er dels kjennetegn ved virksomhetenes oppgaver og tjenester og dels kjennetegn ved brukerne selv<sup>7</sup>.

Beregner vi tilfredshetsskårene i undersøkelsen for hver virksomhetskategori, finner vi det samme fordelingsmønsteret som går igjen på et stort flertall av spørsmålene som inngår i undersøkelsen, som bl.a. på tilfredsheten med de ansattes faglige kompetanse. Også de tre spørsmålene som tilfredshetsskåret er middelverdien til følger gjennomgående samme mønster, se figuren under.



Figur 52 Brukertilfredshet totalt og tre spørsmål om tilfredshet fordelt på virksomhetskategorier

Et sentralt spørsmål blir da om dette mønsteret sier noe om forhold som kan ha påvirket brukertilfredsheten? At svaret blir ja, kan begrunnes som følger:

- Den norske kirke kjennetegnes av at den tilbyr oss tjenester gratis og den har en viktig funksjon knyttet til ritualer i forbindelse med fødsel, giftemål og død.
- Helsevirksomhetene ivaretar våre behov når vi er mest sårbare, nemlig når vi er syke og gravide.
- Oppvekst- og utdanningsvirksomhetene gir oss noe vi etterspør, men de er ikke gratis. De krever enten innsats eller penger.

<sup>7</sup> Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50



- 
- Virksomhetene innen omsorg ivaretar også våre behov i en sårbar fase av livet, men deres tjenester er i mange tilfeller et knapphetsgode og i mindre grad rettighetsfestet i lovgivning.
  - Myndighetsorganene fatter vedtak eller forvalter våre rettigheter til tjenester og ytelser i form av enkeltvedtak og de kan også ha ulike kontroll- og tilsynsoppgaver. Lover som bl.a. forvaltningsloven og offentlighetsloven regulerer hvordan vedtak skal fattes, disse virksomhetene har et særlig ansvar for å sikre oss rettssikkerhet og likebehandling. Deres rammebetingelser fører derfor til at handlingsrommet for å brukerrette oppgaver og tjenester blir snevrere enn for de øvrige virksomhetskategoriene.

Også innenfor hver enkelt virksomhetskategori, vil ulike forhold knyttet til brukerne og den enkelte virksomhets handlingsrom bidra til å forklare forskjeller i oppnådde resultatpoeng.

Det innebærer at resultatene først og fremst bør brukes med utgangspunkt i og referanseramme for virksomhetenes eget brukerrettingsarbeid. Undersøkelsen skal gjentas og sammenligning over tid vil forsterke nytten ytterligere.

Det at brukernes tilfredshet varierer fra fornøyd til misfornøyd både mellom virksomheter og mellom enkeltresultater innad i hver virksomhet, er en klar indikasjon på at det eksisterer forbedringsbehov. Det gir et signal som må utforskes videre av de enkelte virksomheter.

---

## 8 Difis anbefalinger

Avslutningsvis vil Difi gi noen overordnede anbefalinger basert på resultater og funn fra Innbyggerundersøkelsen.

### *Store forbedringsmuligheter ved å brukerrete tjenestene mer*

Hvor tilfredse vi er med offentlig myndighetsutøvelse og tjenesteyting er viktig for folkestyrets forankring i samfunnet vårt. Forvaltes fellesmidlene dårlig, mister politikere og byråkrati legitimitet. Å styrke brukerrettingen har derfor gjennom flere tiår vært en sentral målsetting for våre skiftende regjeringer.

Offentlige virksomheter må være tydelige på hva brukerne kan forvente seg. For mer enn ti år siden, i 1998, ble statlige virksomheter av den grunn pålagt å utarbeide serviceerklæringer. Å avklare forventninger er fortsatt viktig, og aller viktigst er det nok for myndighetsorganene som har de største utfordringene med hensyn til å skåre høyt på brukertilfredshet.

Et virkemiddel for en virksomhet til å finne ut av hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er, er å gjennomføre egne brukerundersøkelser. Gjennom slike kan man også ta brukeren med på råd og spørre dem om forslag til forbedringstiltak. Gjennom regjeringens fornyingsstrategi fra 2007 ble alle statlige virksomheter pålagt å gjennomføre slike brukerundersøkelser og resultatene skulle tilgjengeliggjøres på virksomhetens nettsted.

Difi har nylig gjennomført en kartlegging av brukerreting og brukermedvirkning i statlige virksomheter (Difi-rapport 2010:12). Kartleggingen viser at statlige virksomheter gjennomfører mange ulike tiltak for å brukerrete sin virksomhet, og at brukerreting er nedfelt i mål og planer. Det er en vesentlig forbedring fra de resultatene Riksrevisjonen fant i sin forvaltningsrevisjon om brukerreting av offentlige tjenester fra 2007, se dokument 3:3 (2006-2007). Difis vurdering er at det skjer et betydelig arbeid i forvaltningen med å brukerrete tjenestene, men at det fortsatt er store forbedringsmuligheter. Fremtidige Innbyggerundersøkelser vil gjøre det mulig å følge utviklingen av brukernes tilfredshet og måle effekten av brukerrettingsarbeidet i virksomhetene.

### *De ansatte er avgjørende for mer tilfredse brukere*

Et klart funn fra undersøkelsen er at veien til å oppnå mer tilfredse brukere går gjennom de ansatte. Brukerne er stort sett fornøyd med de offentlige ansattes evne til å vise respekt og imøtekommenhet og med deres faglige kompetanse, men ikke like fornøyd med deres evne til å forklare og lytte. Brukerne er enda mindre fornøyd med hvordan de ansatte presterer, som for eksempel evnen til å se problemer fra brukernes synsvinkel, til å møte brukeren når det oppstår en situasjon utenom det vanlige og til å behandle dem raskt.

De ansatte har en viktig rolle i møtet med brukeren, og er viktige for opplevelse av tilfredshet med tjenestene. Samtidig må vi være klar over at opplevelse av tilfredshet ikke nødvendigvis skyldes de ansatte selv, men også kan ha med rammebetingelser og handlingsrom å gjøre. Det er derfor også nyttig å lytte til

---

de ansattes egne opplevelser for å øke kvaliteten på tjenestene. Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen i staten 2010<sup>[1]</sup> viser at omstillingene i staten berører mange sterkt uten at de opplever at de har gitt bedre resultater for brukerne. Samtidig er bare litt over halvparten av de ansatte fornøyde med muligheten til å utvikle sin kompetanse. Det bør derfor være viktig for det offentlige å forsterke og målrette kompetanseutviklingen slik at de ansatte blir bedre i stand til å møte brukernes behov.

Hovedansvaret for kompetanseutvikling i staten ligger hos virksomhetene selv, men Difi har en viktig oppgave i å støtte opp under dette arbeidet.

***Store muligheter for effektivisering og bedre brukertilpasning ved å ta i bruk internett og selvbetjeningsløsninger i større grad***

Innbyggerundersøkelsen viser at tilfredsheten med ventetid, saksbehandlingstid og tilgjengelighet gjennomgående er lav blant dem som har brukt forskjellige offentlige tjenester. Brukerne er heller ikke veldig fornøyd med nettsidene til de offentlige virksomhetene og med selv å utføre oppgaver over internett, men det er store variasjoner. For eksempel kommer Skatteetaten og Lånekassen godt ut, mens virksomheter særlig innen helse og omsorg kommer dårligere ut.

Utviklingen av elektroniske selvbetjeningsløsninger vil kunne bidra til å redusere både saksbehandlingstider og forventninger til åpningstider og telefontilgjengelighet. Samtidig ser vi at for noen av virksomhetene som har satset bevisst på utvikling av selvbetjeningsløsninger, er tilfredsheten med tilgjengelighet over telefon lav, noe som i flere tilfeller skyldes at telefonkontakt har vært bevisst nedprioritert. Det er derfor viktig å understreke at selv om hoveddelen av brukernes informasjonsbehov og kommunikasjon om saker og tjenester, kan dekkes godt over nettet, vil det også finnes enkeltbrukere som må behandles på andre måter. Dette betyr at ved innføring av selvbetjeningsløsninger blir det viktig å se på organiseringen av alle publikumskanaler under ett, slik at utbyttet blir best mulig både for brukerne og virksomhetene.

---

<sup>[1]</sup> Medarbeiderundersøkelsene i staten 2010. Difi rapport 2010:5



---

## 9 Figurliste

|  |    |
|--|----|
| Figur 1 Tilfredshet med virksomhetenes nettsider.....  | 14 |
| Figur 2 Tilfredshet med muligheten for selv å utføre oppgaver over internett .   | 15 |
| Figur 3 Tilfredshet med muligheten for selv å utføre oppgaver over internett fordelt på alder i fire myndighetsorganer .....   | 15 |
| Figur 4 Tilfredshet med ventetid eller saksbehandlingstid .....  | 16 |
| Figur 5 Tilfredshet med ventetid fordelt etter alder for hhv NAV og plan- og bygningskontor.....   | 16 |
| Figur 6 Tilfredshet med åpningstider .....   | 17 |
| Figur 7 Tilfredshet med tilgjengelighet på telefonen .....   | 17 |
| Figur 8 Tilfredshet med avstanden fra bosted til virksomheten.....   | 18 |
| Figur 9 Tilfredshet med avstand til virksomheten og parkeringsforhold.....   | 18 |
| Figur 10 Tilfredshet med inneklima.....  | 19 |
| Figur 11 Tilfredshet med bygningens generelle stand .....  | 19 |
| Figur 12 Tilfredshet med generelt utbytte av tjenesten og brukertilfredshet totalt .....   | 20 |
| Figur 13 Tilfredshet med generelt utbytte av tjenesten sammenlignet med utbytte av engelsk-, matematikk- og norskundervisningen i grunnskole og VGS .....                    | 20 |
| Figur 14 Tilfredshet med ulike forhold i hhv privat og offentlig barnehage ....  | 21 |
| Figur 15 Tilfredshet med ulike kjennetegn ved virksomhetene .....  | 22 |
| Figur 16 Tilfredshet med nettsider og mulighet til å utføre oppgaver over internett.....   | 24 |
| Figur 17 Tilfredshet med nettsider og mulighet for å utføre oppgaver på internett i myndighetsorganene .....   | 25 |
| Figur 18 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjon fra virksomheten .....  | 28 |
| Figur 19 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hva som blir sagt av ansatte .  | 29 |
| Figur 20 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte med ansatt i Skatteetaten, plan- og bygningskontor og NAV. ....                       | 29 |
| Figur 21 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut.....   | 30 |
| Figur 22 Hvor lett eller vanskelig det er å forstå hvordan skjema skal fylles ut i plan- og bygningskontor, Skatteetaten og NAV. ....  | 30 |
| Figur 23 Hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om virksomheten .....  | 31 |
| Figur 24 Gjennomsnitt av alle resultater om hvor lett eller vanskelig det er å forstå eller finne frem til informasjon om virksomhetene.....                                 | 32 |
| Figur 25 Gjennomsnitt av alle resultater om hvor lett eller vanskelig det er å forstå eller finne frem til informasjon om virksomhetene etter områder som helse, omsorg..... | 32 |
| Figur 26 Tilfredshet med ansattes evne til å være imøtekommende.....   | 34 |
| Figur 27 Tilfredshet med ansattes evne til å behandle brukeren med respekt ..  | 35 |
| Figur 28 Tilfredshet med ansattes evne til å lytte .....   | 36 |
| Figur 29 Tilfredshet med ansattes evne til å se problemer fra din synsvinkel ..  | 37 |
| Figur 30 Tilfredshet med ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra ditt (brukerens) behov .....   | 38 |
| Figur 31 Tilfredshet med ansattes evne til å informere brukerens muligheter..  | 39 |
| Figur 32 Tilfredshet med ansattes evne til å møte brukerens behov ved en uvanlig situasjon.....  | 40 |

---

|   |    |
|---|----|
| Figur 33 Ansattes evne til å forklare beslutninger .....  | 41 |
| Figur 34 Tilfredshet med ansattes faglige kompetanse for å løse oppgavene...  | 42 |
| Figur 35 Tilfredshet med ansattes mulighet til å ta seg av brukeren som<br>enkelperson .....  | 43 |
| Figur 36 Tilfredshet med ansattes mulighet til å behandle bruker raskt .....  | 43 |
| Figur 37 I hvilken grad de ansatte gir brukeren nødvendig informasjon .....   | 44 |
| Figur 38 I hvilken grad de ansatte gjør det de kan for å sikre det brukeren har<br>rett til .....   | 45 |
| Figur 39 I hvilken grad de ansatte gjør det de kan for å imøtekomme brukers<br>behov .....  | 45 |
| Figur 40 Tilfredshet med ansattes evne på ulike områder – snitt alle resultater   | 46 |
| Figur 41 Tilfredshet med ansattes faglige kompetanse – snitt alle resultater ....   | 46 |
| Figur 42 Tilfredshet med ansattes muligheter til å behandle brukers sak raskt<br>og til å behandle brukeren som enkelperson – snitt alle resultater ..... | 46 |
| Figur 43 Tilfredshet med hvordan ansatte presterer – snitt alle tjenester .....   | 46 |
| Figur 44 Om brukeren noen gang har klaget på forhold ved virksomheten .....   | 50 |
| Figur 45 Hvor lett eller vanskelig det er å fremføre en klage til virksomheten  | 50 |
| Figur 46 Prosentandel av brukerne som har klaget innenfor de ulike områdene<br>.....  | 51 |
| Figur 47 Hvor lett eller vanskelig det er å fremføre en klage innenfor de ulike<br>områdene .....   | 51 |
| Figur 48 Brukertilfredshet totalt for samtlige virksomheter - gjennomsnittet av<br>tre spørsmål om tilfredshet .....                                      | 53 |
| Figur 49 Brukertilfredshet totalt fordelt etter kategorier av samtlige<br>virksomheter - gjennomsnittet av tre spørsmål om tilfredshet .....              | 54 |
| Figur 50 Brukertilfredshet totalt for statlige virksomheter (inkl NAV) fordelt<br>etter kommunestørrelse .....  | 58 |
| Figur 51 Brukertilfredshet totalt for kommunale- og fylkeskommunale<br>virksomheter .....   | 58 |
| Figur 52 Brukertilfredshet totalt og tre spørsmål om tilfredshet fordelt på<br>virksomhetskategorier .....  | 60 |

Tabell 1 Prosentvis fordeling av skriftlige, muntlige og både skriftlige/muntlige klager alle respondenter – alle tall er avrundet til nærmeste hele prosent. .... 49

---

**Resymé/omtale:**

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra Innbyggerundersøkelsens del 2 som ble gjennomført våren og sommeren 2010. Del 2 er kun besvart av brukerne, og bestod av 23 ulike spørreskjemaer, ett for hver virksomhetstype. Denne ble sendt ut til over 11000 respondenter og vi fikk inn mer enn 6000 svar.

Innbyggerundersøkelsen er en av de største brukerundersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utviklingen av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. Resultatene i denne rapporten gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene oppvekst og utdanning, helse, omsorg, myndighetsorganer og Den norske kirke.

**Emneord:**

Innbygger, bruker, respondenter, kompetanse, evne, informasjon, internett, saksbehandlingstid, tilgjengelighet, materielle forhold, klagemulighet, imøtekommenhet, tilfredshetsdrivere, tilfredshet og omtale.

|  |   |
|--|---|
| <b>Totalt antall sider til trykking:</b> | 67  |
| <b>Dato for utgivelse:</b>               | 17.11.2010  |
| <b>Utgiver:</b>                          | <b>DIFI</b><br>Postboks 8115 Dep<br>0032 OSLO<br><a href="http://www.difi.no">www.difi.no</a> |