

Innbyggerundersøkelsen 2013

Hva mener brukerne?

Difi rapport 2013:7
ISSN 1890-6583

Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra brukerdelen av innbyggerundersøkelsen 2013, som ble gjennomført høsten 2012 og våren 2013. Innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i samme tidsperiode, og ble besvart av innbyggere både med og uten erfaring med virksomhetene. Brukerdelen er kun besvart av brukerne, og bestod av 23 ulike spørreskjemaer, ett for hver virksomhetstype. Brukerdelen ble sendt ut til over 11 000 respondenter, og vi fikk inn mer enn 6 400 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 fra undersøkelsen gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene utdanning og kultur, helse, omsorg og myndighetsorganer.

For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for innbyggerundersøkelsen i forkant av sist undersøkelse (2009/2010). Den faglige styringsgruppen har i samarbeid med Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) hatt ansvaret for å utvikle metodikk og spørsmål og for å tilrettelegge resultatene.

TNS Gallup AS har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har levert rådata, testanalyser, tabeller og grafikk i betydelig omfang. TNS Gallup har også bistått Difi med analyse og ikke minst kompetente råd og faglig støtte underveis. Halogen har bistått med statistisk informasjonsgrafikk.

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

Siri Moe Megaard, Rune Kjørlaus og Erlend Klakegg Bergheim har bistått i utviklingen av Difis nettsider.

Tore Basmo Bergh, Lisbeth U. Hansen, Kristian Kjøllesdal, Anette Kristiansen og John Nonseid (prosjektleder) har analysert tallene, skrevet rapporten og utarbeidet ytterligere kunnskapsgrunnlag tilgjengelig på difi.no.

Avdelingsdirektør Eivor Bremer Nebben er ansvarlig for prosjektet.

Alle resultater og spørreskjemaer med mer er tilgjengelig på Difis nettsider www.difi.no.

Oslo 12. juni 2013



Hans Christian Holte
direktør

Innhold

1	Hovedfunn.....	1
2	Om Innbyggerundersøkelsen	5
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen	5
2.2	Formålet med innbyggerundersøkelsen	5
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen	5
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	6
2.5	Svarprosent og frafall	7
2.6	Full åpenhet rundt data og resultater	8
3	Tilfredshet totalt, tillit og omtale	9
3.1	Brukerne er mer tilfredse med virksomhetene	9
3.2	Tilliten til virksomhetene	12
3.3	Omtale av virksomhetene.....	13
3.4	Difis kommentarer.....	14
4	Tilgjengelighet og fysiske forhold	16
4.1	Resultater.....	16
4.1.1	Åpningstider	17
4.1.2	Avstand fra hjemmet til virksomheten	19
4.1.3	Ventetid på tilgang til tjenesten.....	21
4.1.4	Ventetid på telefon og på svar på brev/e-post	22
4.1.5	Lokalenes generelle stand	25
4.1.6	Inneklima.....	27
4.1.7	Tilrettelegging for funksjonshemmede	29
4.2	Difis kommentarer.....	30
5	Om ansatte	32
5.1	Ansattes kompetanse og brukertilpasning.....	32
5.1.1	Fagkompetanse.....	33
5.1.2	Brukertilpasning	34
5.2	Difis kommentarer.....	36
5.3	Ansattes service.....	37
5.3.1	Å behandle brukeren med respekt	38
5.3.2	Å være imøtekommende og lytte	39
5.3.3	Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning og råd	41
5.3.4	Skape trygghet.....	42
5.4	Difis kommentarer.....	43
6	Digitale tjenester.....	45
6.1	Resultater.....	45
6.1.1	Om virksomhetens internettsider	46
6.1.2	Muligheten til å utføre oppgaver over internett	47
6.1.3	Muligheten til å si fra gjennom sosiale medier	49

6.2	Difis kommentarer.....	50
7	Klarspråk og informasjon	51
7.1	Klarspråk	51
7.2	Informasjon om tjenesten	52
7.3	Informasjon om dine saker	54
7.4	Difis kommentarer.....	54
8	Saksbehandling og klager	55
8.1	Få saker	55
8.1.1	Informasjon og saksbehandlingstid.....	55
8.1.2	Mulighet til å bruke internett.....	58
8.1.3	Hvordan beslutningen ble forklart.....	59
8.2	Å fremføre en klage.....	60
8.3	Færre har klaget.....	61
8.3.1	Informasjon om klagemuligheter	62
8.3.2	Selve behandlingen av klagen	63
8.4	Difis kommentarer.....	64
9	Viktigste faktorer for tilfredsheten med tjenestene	65
9.1.1	Myndighetsorganer.....	65
9.1.2	Omsorg	65
9.1.3	Helse.....	65
9.1.4	Utdanning og kultur	65
10	Noen utvalgte utfordringer.....	67

1 Hovedfunn

Innbyggerundersøkelsen 2013 består av en innbyggerdel og en brukerdel. Innbyggerdelen besvares av innbyggere både med og uten brukererfaring, mens brukerdelen kun besvares av dem med brukererfaring. De som besvarer innbyggerdelen, kaller vi heretter innbyggerne. De som besvarer brukerdelen (i tillegg til at de først har besvart innbyggerdelen), kaller vi brukerne.

I brukerdelen 2013 har brukere av 23 statlige, fylkeskommunale og kommunale virksomheter besvart spørsmål om

- tilfredshet totalt og tillit
- tilgjengelighet og fysiske forhold
- ansattes kompetanse og brukertilpasning
- ansattes service
- digitale tjenester
- informasjon og kommunikasjon
- saksbehandling og klager

Resultatene i brukerdelen for 2013 kan ses på med glede av både forvaltningen og politikerne, siden nesten samtlige tjenester som inngår i undersøkelsen, viser fremgang fra undersøkelsen i 2010. I tillegg er brukerne jevnt over mer fornøyde enn innbyggernes inntrykk skulle tilsi. De gode resultatene kan skyldes kvaliteten på tjenestene i seg selv, men svarene kan også være farget av situasjonen i Europa.

Brukernes erfaringer versus innbyggernes inntrykk

Innbyggerundersøkelsen 2013 består av en innbyggerdel og en brukerdel. Brukerdelen besvares som nevnt kun av dem med brukererfaring. Sammenligner vi svarene fra disse to delene, ser vi at brukerne jevnt over er mer fornøyde enn det innbyggernes inntrykk skulle tilsi. Det gjelder for hele 16 av de 23 tjenestene. Utslagene er til dels store, særlig for omsorgstjenestene.

Klar fremgang siden 2010 for alle virksomhetstyper

Omtrent samtlige tjenester gjør det bedre og til dels vesentlig bedre i brukerdelen 2013 enn i den tilsvarende undersøkelsen fra 2010.

Folkebiblioteket holder stand og gjør det best på de fleste områder slik de gjorde det i 2010. Bildet er imidlertid mer nyansert i 2013. Tjenestene under helse gjør det også godt. Det er særlig fastlegene som peker seg positivt ut. De skårer nest best av samtlige på total tilfredshet. Innenfor utdanning er det barnehagene som skårer spesielt godt.

Myndighetsorganene er den virksomhetskategorien som har de svakeste resultatene, men også her er det fremgang for de aller fleste. Særlig på området ansattes kompetanse og digitalisering er det stor fremgang. Lånkassen oppnår best resultat blant myndighetsorganene.

Omsorgstjenestene befinner seg i all hovedsak mellom myndighetsorganene og helse, utdanning og kultur på listen over total tilfredshet. Brukerne er imidlertid

langt mer fornøyde enn innbyggerne i innbyggerdelen av undersøkelsen. De ulike omsorgstjenestene vurderes omtrent likt av brukerne.

Det er ikke helt overraskende at det er «servicenæringene» innenfor offentlig sektor som jevnt over gjør det best i undersøkelsen. Tjenester som Folkebiblioteket og Den norske kirke gir uten å kreve noe særlig tilbake. Slik er det ikke for myndighetsorganene. Myndighetsorganene krever blant annet inn skatter, krever tilbakebetaling av lån og påser at vi overholder lover og regelverk.

Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt

Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt. De skårer godt på ansattes kompetanse, informasjon og tilgjengelighet. Barnehageansatte er blant dem som kommer aller best ut hva gjelder faglig kompetanse.

Dårlige lokaler og inneklima kan være en trussel mot et godt læringsmiljø og læringsutbytte. Dette er forhold brukerne er mindre fornøyde med. Tilretteleggingen for funksjonshemmede er også noe utdanningsinstitusjonene skårer lavt på, et forhold som berører lik rett til utdanning for alle.

Større sprik i resultatene for helse og omsorg

Helse og spesielt omsorg har langt mer fornøyde brukere enn innbyggernes oppfatninger skulle tilsi (jf. innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen 2013). Dette må oppfattes som en klar ståkarakter til de ansatte og deres kompetanse, service og omsorg. I møte med brukerne får tjenestene jevnt over høye skår. Fastlegene spesielt får svært gode tilbakemeldinger, men også omsorgstjenestene får på flere områder gode skussmål.

Ventetiden på tilgang på tjenesten er den store bøygen for omsorgs- og helsetjenestene. På dette området har brukernes oppfatninger endret seg svært lite siden 2010.

I arbeidet med å digitalisere tjenestene ligger helse og spesielt omsorg etter. Det samme resultatet kommer frem i EUs benchmarking av 20 ulike tjenester mellom EU- og EØS-land. Norge ligger langt etter hva gjelder digitalisering av omsorgsområdet, men gjør det bedre på andre områder i EUs undersøkelse.

Myndighetsorganene kan vise til størst fremgang

Myndighetsorganene kommer generelt langt bedre ut i 2013 enn i 2010. Spesielt på områdene ansattes service og digitale tjenester ser vi stor fremgang siden undersøkelsen i 2010. Hva gjelder digitale tjenester skiller Lånekassen og Skatteetaten seg klart positivt ut og er her blant de fem beste av de 23 virksomhetene.

Fortsatt er det slik at myndighetsorganene er den kategorien virksomheter som har de svakeste resultatene. Mye kan nok forklares med at myndighetsorganene krever noe av oss innbyggere og brukere. Vi mottar ikke bare en tjeneste, men kontrolleres, må levere opplysninger, tilbakebetale lån, innbetale skatt osv. Dermed er det ikke like naturlig å sammenligne mellom ulike virksomhetstjenester på tvers av alle temaer.

Innenfor virksomhetstypen myndighetsorganer er det Lånekassen som gjør det best hva gjelder total brukertilfredshet, men også politiet kommer godt ut på flere områder og får spesielt gode tilbakemeldinger på sin bruk av sosiale medier. Politiet har i 2013 høy tillit i befolkningen.

Nav ligger fortsatt noe etter de andre tjenestene. Samtidig går NAV frem innenfor alle temaer i undersøkelsen og har mer fornøyde brukere enn oppfatningene til innbyggerne skulle tilsi. Nav får gode tilbakemeldinger på blant annet digitale tjenester, tilgjengelighet, tilpasninger for funksjonshemmede og åpningstider.

Selv om det kan være vanskelig å sammenligne virksomhetstypenes resultater, er det en del forhold som bør kunne vurderes relativt likt for alle tjenester. Tillit kommer i en slik kategori. Det bør være mulig også for myndighetsorganer å ha stor tillit i befolkningen og blant brukerne. Selv om flere av myndighetsorganene har høy tillit, ser vi også her at de i sum henger etter andre virksomhetstyper. Årsakene bak dette funnet kan det være verdt å grave dypere i.

Brukertilpasning og service viktigst for totaltilfredsheten

Difis stianalyser viser i stort at brukertilpasning og service er de forholdene som for de fleste tjenester er viktigst hvis man skal øke den totale brukertilfredsheten, selv om det er noen variasjoner innenfor de ulike virksomhetstypene. Hvis man skal øke tilfredsheten, er man nødt til å involvere både brukere og ansatte.

Brukermedvirkning har et demokratisk element, men dreier seg like mye om å fange opp og lære av brukernes erfaringer for å lage de beste tjenestene. Det er brukerne som er eksperter på eget liv, og som vet hvor skoen trykker. Skal tjenestene bli mer brukertilpassede, må brukerne også involveres og forventinger avklares.

Skal servicen og brukertilpasningen forbedres, er det helt avgjørende at virksomhetene bruker sine ansatte på en god måte. Strategisk kompetanseheving er et stikkord. Involvering av ansatte i endringsprosesser og utvikling av tjenester er et annet. I flere tilfeller sitter ansatte på førstehåndskunnskap som ofte ikke benyttes godt nok. Innbyggerundersøkelsen viser at virksomhetene må gå veien via de ansatte for å øke servicenivået og brukertilpasningen og dermed også totaltilfredsheten.

Mulige forklaringer

Brukerundersøkelser gir ikke noe helhetlig bilde av hvordan tjenester faktisk fungerer. Resultatene må tolkes i lys av forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet, og andre forhold knyttet til virksomhetens tjenester og oppgaver.

Det kan være flere forklaringer på fremgangen vi ser fra 2010 til 2013. Forhåpentligvis er det kvaliteten på tjenestene som har økt slik at brukerne er mer tilfredse enn for tre år siden. Myndighetene har økt ressursbruken de siste årene, og innsatsen har vært stor på områder som digitalisering og økt brukerretting. Innbyggerundersøkelsen er en indikasjon på at

forbedringsarbeidet har gitt resultater. Det er like fullt en vei å gå på enkelte områder og innenfor enkelte virksomheter.

Det er også slik at Norge befinner seg i en særstilling i Europa. De fleste andre europeiske land sliter med høy gjeld, svært høy arbeidsledighet og kraftige nedskjæringer i offentlige budsjetter og tjenester. I Norge er ledigheten lav, det settes hvert år av midler i Statens pensjonsfond utland, og offentlige budsjetter har økt. Tjenester bedres, og omfanget av flere har økt.

Den spesielle situasjonen i Norge gjør antagelig også innbyggere og brukere generelt mer tilfredse med det norske tjenestetilbudet. Det er ikke dermed sagt at kvaliteten og effektiviteten ikke bør være best mulig innenfor vedtatte rammer.

Uansett forklaringer på funnene i undersøkelsene er det virksomhetene som må ta funnene fra innbyggerundersøkelsen med seg videre og bestemme innretningen på forbedringsarbeidet basert på denne og andre styringssignaler og undersøkelser.

2 Om Innbyggerundersøkelsen

2.1 Hva er innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser rettet mot ett og samme utvalg. Innbyggerdelen går ut til et tilfeldig utvalg av innbyggere og blir besvart av både dem med og dem uten erfaring med de ulike virksomhetene. De som besvarer innbyggerdelen, kalles heretter innbyggere.

Brukerdelen består av 23 forskjellige spørreskjemaer (ett for hver virksomhet) og blir kun sendt ut til brukerne av disse virksomhetene, for enkelte av tjenestene kun til brukernes pårørende. De som besvarer brukerdelen, kalles heretter brukere.

Spørsmålene i brukerdelen er konkret rettet mot å måle bruk og erfaring med ulike forhold i virksomheten og med de ansatte. Spørsmålene er i 2013 delt inn i disse kategoriene:

- totaltilfredshet og tillit
- tilgjengelighet og fysiske forhold
- ansattes service
- ansattes kompetanse
- informasjon og kommunikasjon
- digitale tjenester
- saksbehandling og klager

Det er mulig å sortere svarene etter respondentens bakgrunn og egenskaper ved respondenten, og etter kommunestørrelse og landsdel.

2.2 Formålet med innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen er ment å gi et kunnskapsgrunnlag til departementer, direktorater, kommuner og fylkeskommuner i deres planleggings- og prioriteringsarbeid.

Undersøkelsen er også ment å bidra til utvikling av de enkelte virksomhetenes arbeid med forbedring og brukerretting.

Dataene kan også brukes innen forskning om utviklingen av offentlig sektor og om modeller for kvalitetsindikatorer og deres forklaringskraft på tilfredshet. Funnene vil også være av interesse for allmennheten.

2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009/2010. Den foreliggende undersøkelsen ble gjennomført høsten 2012 og våren 2013.

Innbyggerundersøkelsen skal etter planen gjennomføres jevnlig. Undersøkelsen er derfor ment både å gi kunnskap om status i dag og om hvordan utviklingen er over tid. Enkelte spørsmål justeres av kvalitetsmessige årsaker noe fra undersøkelse til undersøkelse, og svarene er av den grunn ikke direkte sammenlignbare.

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

Undersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfatter i utgangspunktet 30 000 personer. Det blir trukket respondenter for hvert kjønn innen fem aldersgrupper i hvert fylke.

I 2013 ble spørreskjemaet sendt i posten, men det kunne også besvares på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk, polsk og urdu i tillegg til bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2013, og enkelte spørsmål er endret siden 2010. Dermed er det ikke alltid mulig å sammenligne resultatene fra 2010 og 2013. Dette fremkommer i figurene under de ulike temaene.

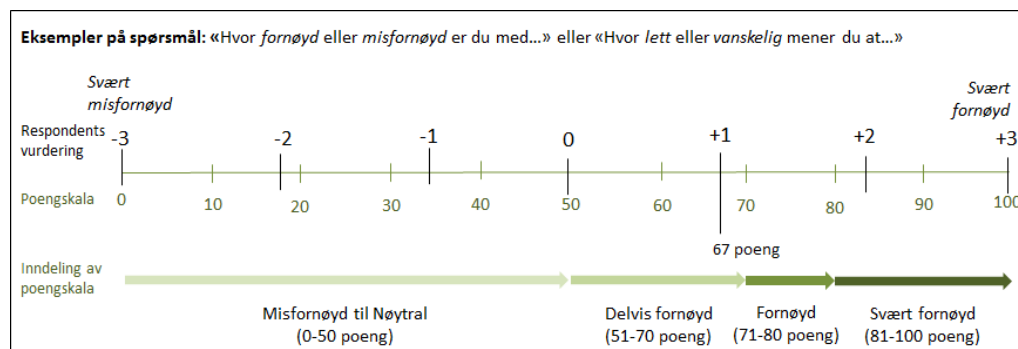
2.4 Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100

Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de f.eks. ble bedt om å vurdere hvor misfornøyd/fornøyd de var med et forhold på en syvpunktsskala fra -3 til +3, der -3 betyr *svært misfornøyd* og +3 betyr *svært fornøyd*.

I våre presentasjoner av disse resultatene har vi valgt å ta utgangspunkt i gjennomsnittet av alle svarene på svarskalaen fra -3 til +3. De som har svart «vet ikke/ikke relevant», eller som ikke har svart på spørsmålet i det hele tatt, er ikke tatt med i våre beregninger av gjennomsnittsskår. Skårene vi da får, er tall som viser hvor misfornøyd/fornøyd de respondentene som har svart, er samlet sett, eller hvor lett/vanskelig de synes noe er.

Figuren under viser svarskalaen som respondentene fikk i spørreskjemaene, og hvordan Difi har regnet om svarene til gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100 poeng¹. Som vist i figuren vil et resultat hvor alle svarene i gjennomsnitt er +1 på svarskalaen, bli presentert som en skår på 67 poeng, en skår som tilsier at brukerne er «delvis fornøyd».

¹ Kort forklaring om testingen av svarskalaene e.l.?



Figur 1 Forklaring av Difis tolkning av skårene, svarskala omregnet til gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100 er som det går frem av figuren, slik:

- 0–50 poeng: misfornøyd til nøytral
- 51–70 poeng: delvis fornøyd
- 71–80 poeng: fornøyd
- 81–100 poeng: svært fornøyd

På www.difi.no kan du laste ned rapporter i PowerPoint og i Excel som både viser gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen. Du kan også laste ned alle rådata.

2.5 Svarprosent og frafall

Innbyggerundersøkelsen er en utvalgs- og brukerundersøkelse om norsk forvaltning. I dette avsnittet belyser vi de enkelte forhold som kan ha betydning for skjevheter i innbyggerdelen.

Respondentene i undersøkelsens brukerdelen ble rekruttert gjennom innbyggerdelen. De ble der spurt om de hadde hatt erfaring/kontakt med ulike offentlige tjenester i løpet av de siste tolv månedene. På bakgrunn av hvilken rolle de hadde hatt i kontakten med tjenestene, ble respondentene invitert til å delta i en brukerundersøkelse for inntil fem offentlige tjenester.

10 782 brukere ble invitert til å gjøre til sammen 47 858 vurderinger av de ulike tjenestene. 6 411 brukere svarte på til sammen 26 669 skjemaer for de ulike tjenestene. Det betyr at responsraten var på 59 prosent, og at 56 prosent av skjemaene som ble sendt ut, ble fullført.

Mens 63 prosent av brukerne av fastlege og Den norske kirke svarte på brukerundersøkelsen, var andelen 44 prosent for brukerne av videregående skole.

De yngre brukerne var de som i minst grad deltok i de ulike brukerundersøkelsene, med en responsrate på 43 prosent. Til sammenligning var responsraten blant de eldste på 71 prosent. Det er små forskjeller i responsrate mellom de ulike regionene og mellom respondenter med ulikt utdanningsnivå.

31 prosent av respondentene i brukerdelen gjennomførte undersøkelsen på internett. 25 prosent av dem som begynte å svare på web, fullførte ikke besvarelsen av brukerdelen. Over halvparten av disse respondentene avsluttet undersøkelsen allerede i løpet av det første av de fem tjenesteskjemaene.

Ettersom rekrutteringen til undersøkelsens brukerdel er gjort gjennom selvrapporing i innbyggerdelen og ikke ved trekning med en kjent sannsynlighetsfordeling fra de ulike tjenestenes brukerpopulasjoner, så kan innbyggerundersøkelsens brukerdel ikke generaliseres til å gjelde for alle brukerne av de ulike tjenestene. Brukerdelen er således ikke representativ for de ulike tjenestenes brukere.

Imidlertid er et forhold som taler for at brukerdelen kan gi et dels representativt inntrykk, at innbyggerdelen er representativ, og at brukerne er rekruttert gjennom den. Undersøkelsens innbyggerdel favner over det jevne lag av befolkningen, og gir et representativt bilde av erfaringen med de ulike tjenestene. Undersøkelsens brukerdel gir således et inntrykk av hva et til dels stort utvalg av brukerne mener om flere aspekter ved de ulike tjenestene.

For videre omtale av frafall og skjevheter viser vi til analysen TNS Gallup har gjort på oppdrag fra Difi, som også er gjort tilgjengelig på Difis nettsider.

2.6 Full åpenhet rundt data og resultater

Det er full åpenhet rundt alle resultater, data, metoder og spørreskjemaer, og alle data er tilgjengelige på www.difi.no (se innbyggerundersøkelsen). Virksomhetene står fritt til å ta i bruk spørreskjemaer og metoder basert på undersøkelsen.

3 Tilfredshet totalt, tillit og omtale

I undersøkelsen er det stilt tre spørsmål som grunnlag for å beregne brukertilfredsheten. Spørsmålsformuleringene og metodikken bak disse spørsmålene kan brukes for å beregne viktigheten av ulike forhold for totaltilfredsheten med tjenesten.

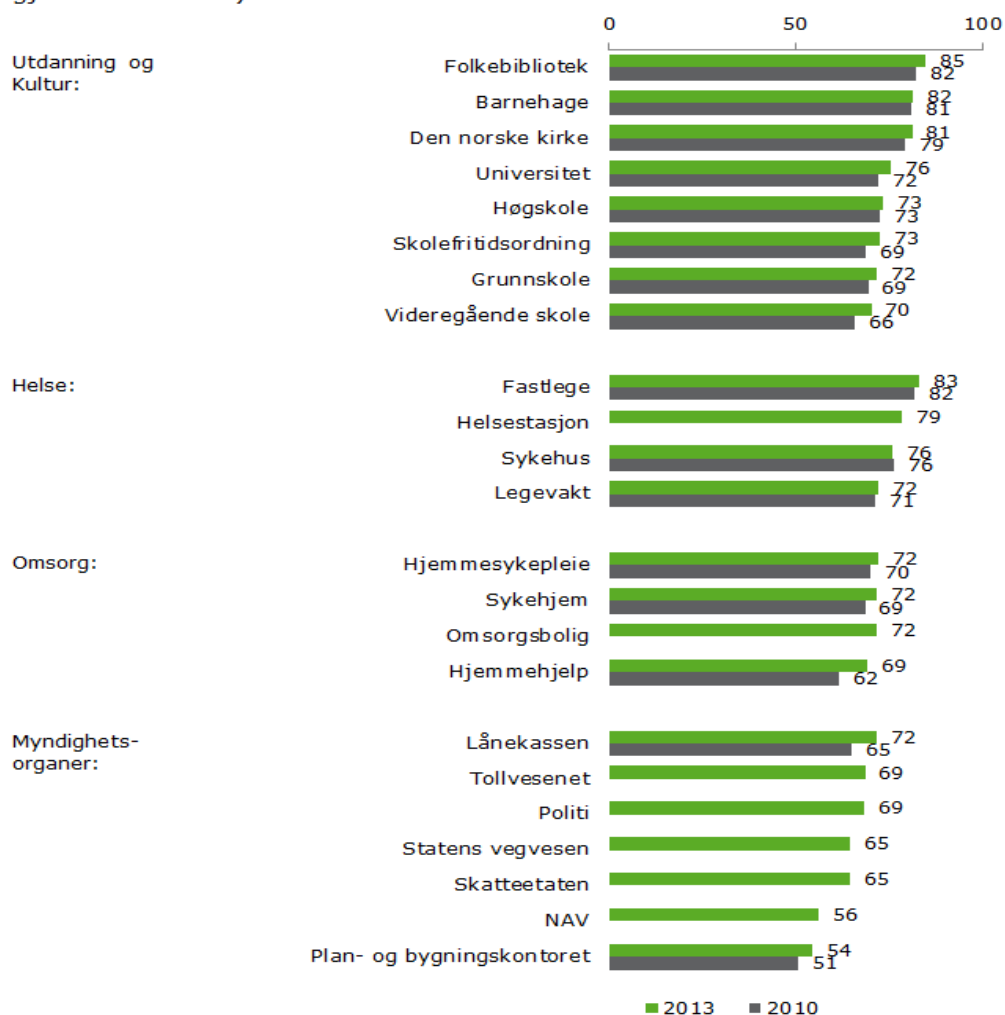
3.1 Brukerne er mer tilfredse med virksomhetene

Spørsmålene som inngår i det vi kaller den totale tilfredsheten, er:

- Tenk tilbake på dine erfaringer med virksomheten. 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 nær opptil dette idealet er virksomheten du har erfaring med?

Brukerens tilfredshet totalt

Rangering av tjenestene innenfor hver kategori (fra høyeste til laveste gjennomsnittsskår).



Figuren viser gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. «Brukerens tilfredshet totalt» er en indeks eller gjennomsnittet av de tre spørsmålene om tilfredshet alt i alt, om å oppfylle forventninger, og om nærhet til ideal. Anbefalt tolkning av skår er: 0-50 nøytral eller misfornøyd, 51-70 delvis fornøyd, 71-80 fornøyd, 81-100 svært fornøyd

Figur 2 Brukerens tilfredshet totalt med tjenestene. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Merk, vi sammenligner ikke med 2010-tall for Tollvesenet, Lånekassen, plan- og bygningskontor eller Statens vegvesen da spørsmålene ble endret fra til 2013.

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet. I Figur 2 viser vi resultatet for hver virksomhet. Brukertilfredsheten er beregnet for samtlige 23 tjenester i 2013. I 2010 ble det beregnet brukertilfredshet for 16 tjenester. Brukerne av 14 av disse tjenestene er totalt sett mer tilfredse i 2013 enn i 2010. Hjemmehjelp og Lånekassen har den største fremgangen. Hos begge tjenestene går brukernes tilfredshet frem sju poeng. Brukerne av sykehusene og høgskolene er like tilfredse.

Som det fremgår av figuren, er brukertilfredsheten med folkebibliotek, fastlege, barnehage og Den norske kirke høy. Brukerne er svært fornøyd med disse virksomhetene. Brukertilfredsheten med plan- og bygningskontorene og Nav er lavere; brukerne er delvis fornøyd med disse virksomhetene.

Virksomhetene innen kategorien utdanning og kultur oppnår alle høye skår; videregående skole får den laveste skåren innen denne kategorien. Videregående skole, skolefritidsordning og universitet går mest frem, alle med fire poeng.

I kategorien helse gir brukerne jevnt høye skår til virksomhetene og kan sies å være fornøyde eller svært fornøyde med dem. Fremgangen i helsekategorien er mindre enn i utdanning og kultur; legevakt og fastlege går begge frem ett poeng, mens innbyggerne gir sykehusene den samme skåren som i 2010.²

Brukerne gir ganske gode skår også til virksomhetene innen omsorg. Mens innbyggerne er delvis fornøyde med hjemmehjelp, er de fornøyde med omsorgsbolig, sykehjem og hjemmesykepleie. Brukertilfredsheten med hjemmehjelp går frem sju poeng, mens fremgangen er henholdsvis tre og to poeng for sykehjem og hjemmesykepleie.³

I likhet med forrige undersøkelse gir brukerne virksomhetene i kategorien myndighetsorganer de laveste skårene. Lånekassen får høyest skår blant disse, og går frem sju poeng fra 2010, til 72 poeng. Plan- og bygningskontoret får lavest skår, men kan samtidig vise til en fremgang på tre poeng. Vi har ikke direkte sammenlignbare tall fra de andre myndighetsorganene fra 2010 fordi spørsmålsformuleringen ikke var likelydende.

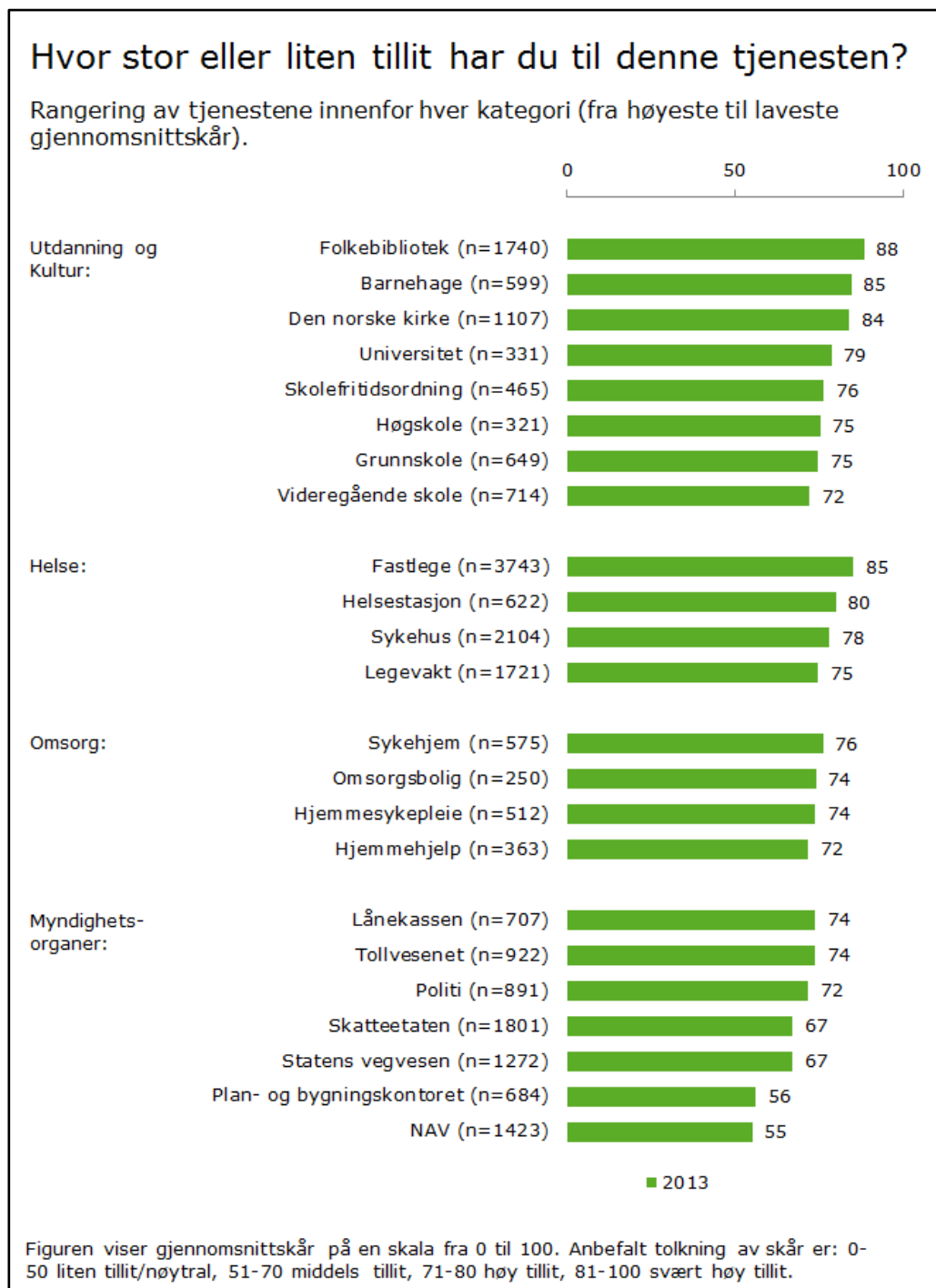
² For helsestasjon har vi ikke sammenlignbare tall fra 2010 fordi det i Innbyggerundersøkelsen 2010 ble stilt spørsmål om helsestasjonen og skolehelsetjenesten.

³ For omsorgsbolig har vi ikke sammenlignbare tall fra 2010 fordi det i Innbyggerundersøkelsen 2010 ble stilt spørsmål om omsorgsbolig og aldershjem.

3.2 Tilliten til virksomhetene

I 2013 har brukerne også svart på et spørsmål om hvor stor eller liten tillit de har til de ulike virksomhetene. Dette spørsmålet ble ikke stilt i 2010. Brukernes tillit til virksomhetene ligger i hovedsak mellom ett og tre poeng høyere enn totaltilfredsheten.

Den eneste virksomheten som skårer lavere på brukernes tillit enn på totaltilfredsheten er Nav, som får ett poeng lavere skår fra brukerne når det gjelder tillit.

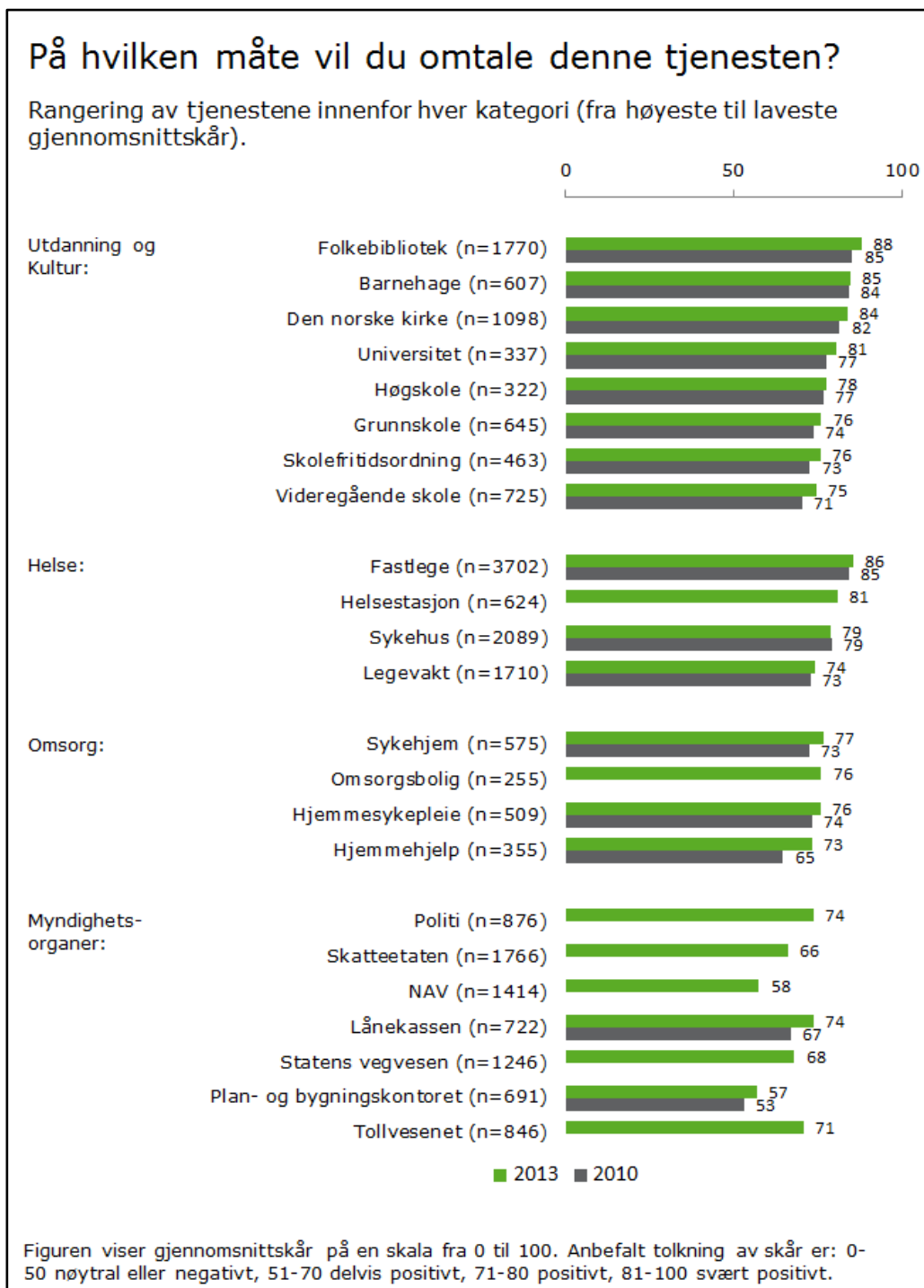


Figur 3 Hvor stor eller liten tillit har du til (denne) virksomheten? Svært liten tillit – svært stor tillit. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

3.3 Omtale av virksomhetene

I 2013 ble brukerne av 23 tjenester spurt hvordan de vil omtale virksomheten. Tilsvarende spørsmål ble i 2010 stilt for 16 tjenester. For 15 av disse 16 virksomhetene er det fremgang fra 2010, mens sykehus omtales like positivt som i 2010. Den største fremgangen finner vi blant brukerne av hjemmehjelp og Lånekassen, hvor fremgangen er på henholdsvis åtte og sju poeng.

Brukerne gir mellom ett og fem poeng mer til alle virksomhetene når det gjelder omtale, enn når det gjelder totaltilfredsheten.



Figur 4 På hvilken måte vil du omtale (denne) tjenesten? Svært negativt – svært positivt. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

3.4 Difis kommentarer

Brukertilfredshetsundersøkelser måler brukernes subjektive oppfatninger og denne undersøkelsen gir således ikke et objektivt bilde av hvordan de 23 utvalgte virksomhetene faktisk fungerer. Resultatene må derfor tolkes i lys av både forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet, og virksomhetenes handlingsrom for arbeid med forbedring og brukerreting. Slike forhold er dels kjennetegn ved virksomhetenes oppgaver og tjenester, og dels kjennetegn ved brukerne selv.⁴

I innbyggerundersøkelsen i 2010 fant Difi et mønster hva gjaldt sammenhengen mellom brukernes tilfredshet med de ulike virksomhetene og enkelte kjennetegn ved kategoriene av virksomheter.⁵ Virksomhetene som leverer tjenester som innbyggerne vil ha og som krever lite tilbake får gjennomgående høyere skår enn de virksomhetene som krever en innsats fra brukeren, og eventuelt koster penger. Det samme mønsteret kan vi finne igjen i innbyggerundersøkelsen i år, som vist i Figur 2, Figur 3 og Figur 4.

Det er grunn til å anta at disse forholdene har betydning for hvordan brukerne vurderer virksomhetene innen de ulike kategoriene.

- Oppvekst-, utdannings- og kulturvirksomhetene gir oss noe vi etterspør, men de er ikke gratis. De krever enten innsats eller penger.
- Helsevirksomhetene ivaretar våre behov når vi er mest sårbare, for eksempel når vi er syke eller gravide. De koster svært lite for den enkelte, og er i mindre grad begrenset.
- 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, og disse virksomhetene har et særlig ansvar for å sikre oss rettssikkerhet og likebehandling. Virksomhetenes rammebetingelser fører derfor til at handlingsrommet for å brukerrete oppgaver og tjenester kan bli snevrere enn for de øvrige virksomhetskategoriene. Enkelte av tjenestene/ytelserne deres krever også mye egeninnsats, og innenfor plan og bygg er f.eks. en del av tjenestene også avgiftsbelagte.

Også innenfor hver enkelt virksomhetskategori vil det kunne være ulike forhold knyttet til brukerne og den enkelte virksomhets handlingsrom som bidrar til å forklare forskjeller i oppnådde skår. Det innebærer at resultatene først og fremst bør brukes som grunnlag for virksomhetenes eget utviklings- og brukerretingsarbeid. Det er derfor positivt at resultatene i undersøkelsen i år

⁴ Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.

⁵ Innbyggerundersøkelsen Del 2. Difi-rapport 2010:14. Side 60-61.

viser at brukernes tilfredshet med nesten alle virksomhetene er høyere enn de var i 2010.

Like fullt er det fortsatt variasjon i brukertilfredsheten både mellom virksomheter og når det gjelder enkeltresultater innad i de ulike virksomhetene. Dette er en indikasjon på at brukerne fortsatt ser et forbedringsbehov.

4 Tilgjengelighet og fysiske forhold

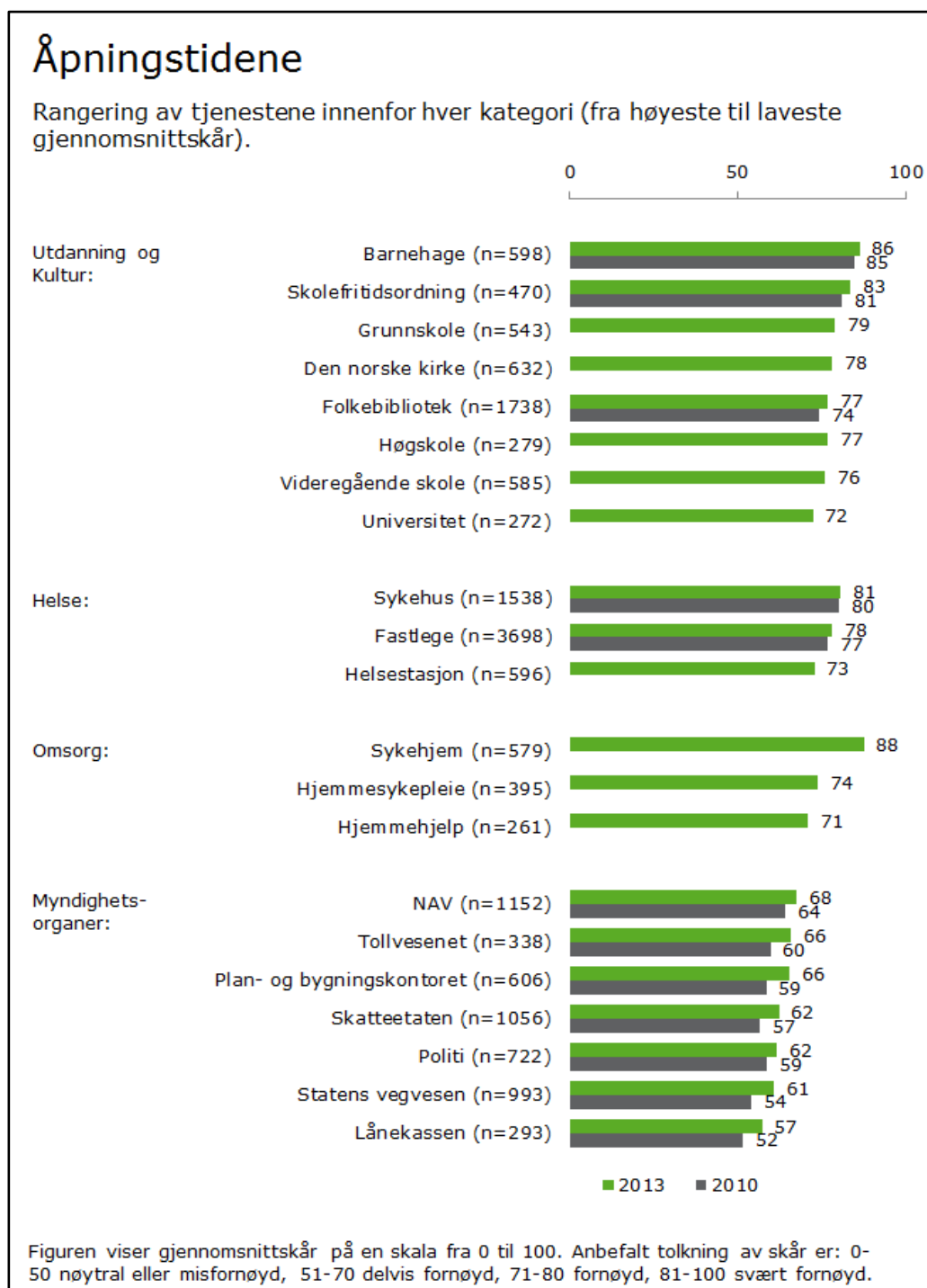
4.1 Resultater

For at man i det hele tatt skal kunne benytte en tjeneste, må tjenesten/saksbehandleren være tilgjengelig. De fysiske forholdene må også ligge til rette for at tjenestene skal kunne gi det den lover, til dem som har krav på det eller behov for det.

I innbyggerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med tilgjengelighet og fysiske forhold ved virksomhetene. Spørsmål innenfor denne kategorien omhandler blant annet temaer som åpningstider, avstanden til tjenesten fra hjemmet, ventetider, lokalenes generelle tilstand og tilretteleggingen for funksjonshemmede.

4.1.1 Åpningstider

Brukerne av 21 av virksomhetene ble i 2013 spurt om åpningstider. Til sammenligning ble tilsvarende spørsmål stilt til brukere av tolv av virksomhetene i 2010. For samtlige av disse tolv virksomhetene gjelder det at brukerne er mer fornøyde i 2013 enn de var i 2010. Utslagene er relativt små, med unntak av for noen av myndighetsorganene. Plan- og bygningskontoret oppnår for eksempel en fremgang på sju poeng.



Figur 5 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Åpningstidene. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

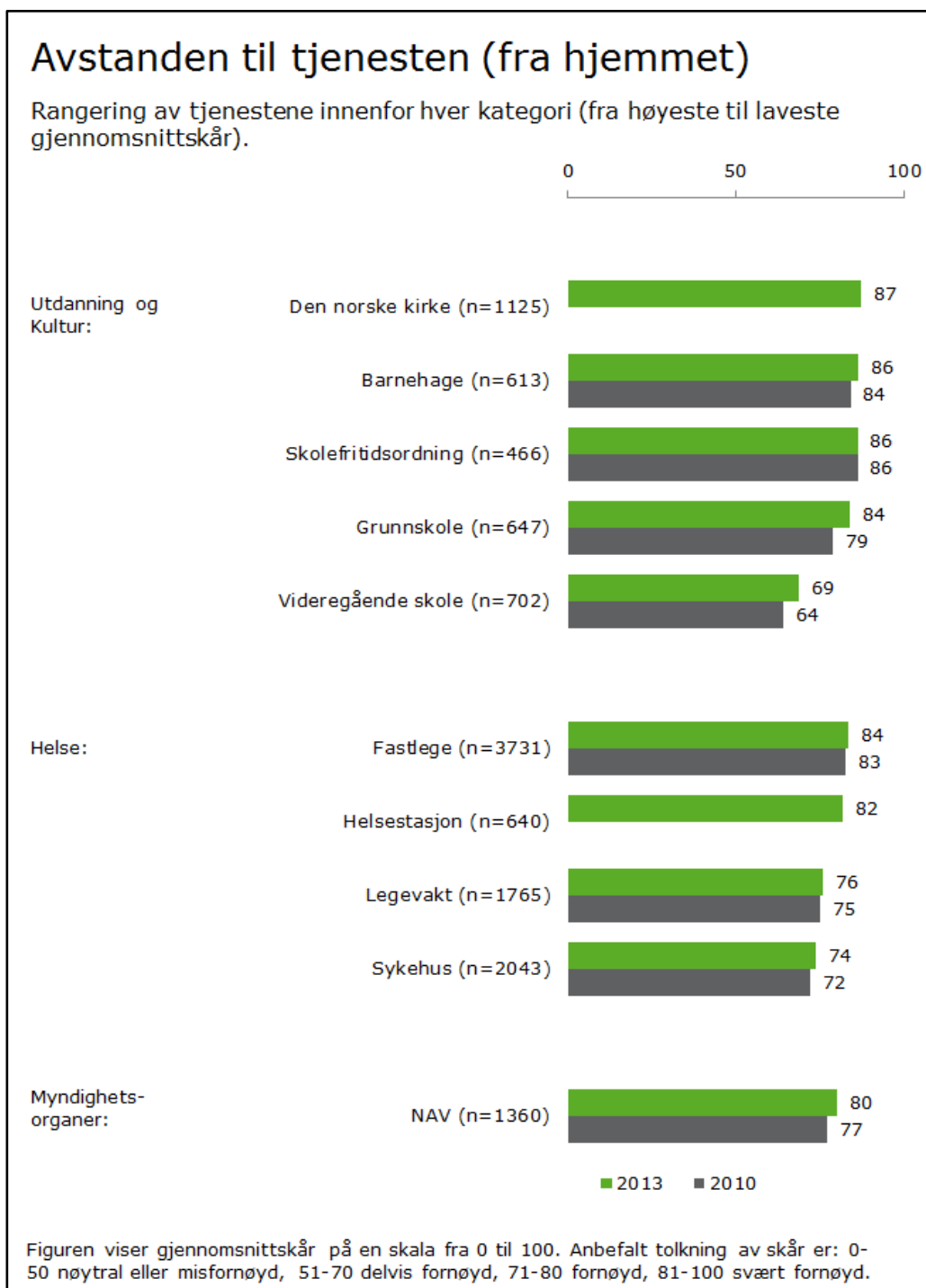
Sykehjemmets brukere er mest fornøyde med åpningstidene av samtlige brukergrupper. Sykehjem er som kjent døgnåpne for virksomhetens brukere gjennom lov. Besøkende kan stort sett komme så lenge beboerne er våkne. I likhet med sykehjemmets brukere er også brukerne av barnehager, skolefritidsordningen (SFO) og sykehus svært fornøyde med åpningstidene.

Mange brukere oppgir også å være fornøyde med åpningstidene. Dette gjelder for ti virksomheter. Ingen av tjenestene har brukere som er misfornøyde med åpningstidene.

Brukerne til myndighetsorganene som inngår i undersøkelsen, er imidlertid uten unntak kun delvis fornøyde med åpningstidene. Blant myndighetsorganene er det Nav som har de mest fornøyde brukerne når det gjelder åpningstider. Nav er også en type virksomhet som er opptatt av og pålagt å tilrettelegge for at brukerne skal kunne betjenes ved et lokalkontor.

4.1.2 Avstand fra hjemmet til virksomheten

Brukerne av ti virksomheter er spurt om de er fornøyd med avstanden fra eget bosted til virksomheten. Tilsvarende spørsmål ble i 2010 stilt til åtte virksomheter. For sju av åtte av disse virksomhetene gjelder at brukerne er mer tilfreds med avstanden fra hjemmet til tjenesten i 2013 enn i 2010. Om dette skyldes kortere avstander, annet utvalg eller at avstanden bedømmes annerledes, gir ikke undersøkelsen svar på.



Figur 6 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Avstanden til tjenesten fra der du bor. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

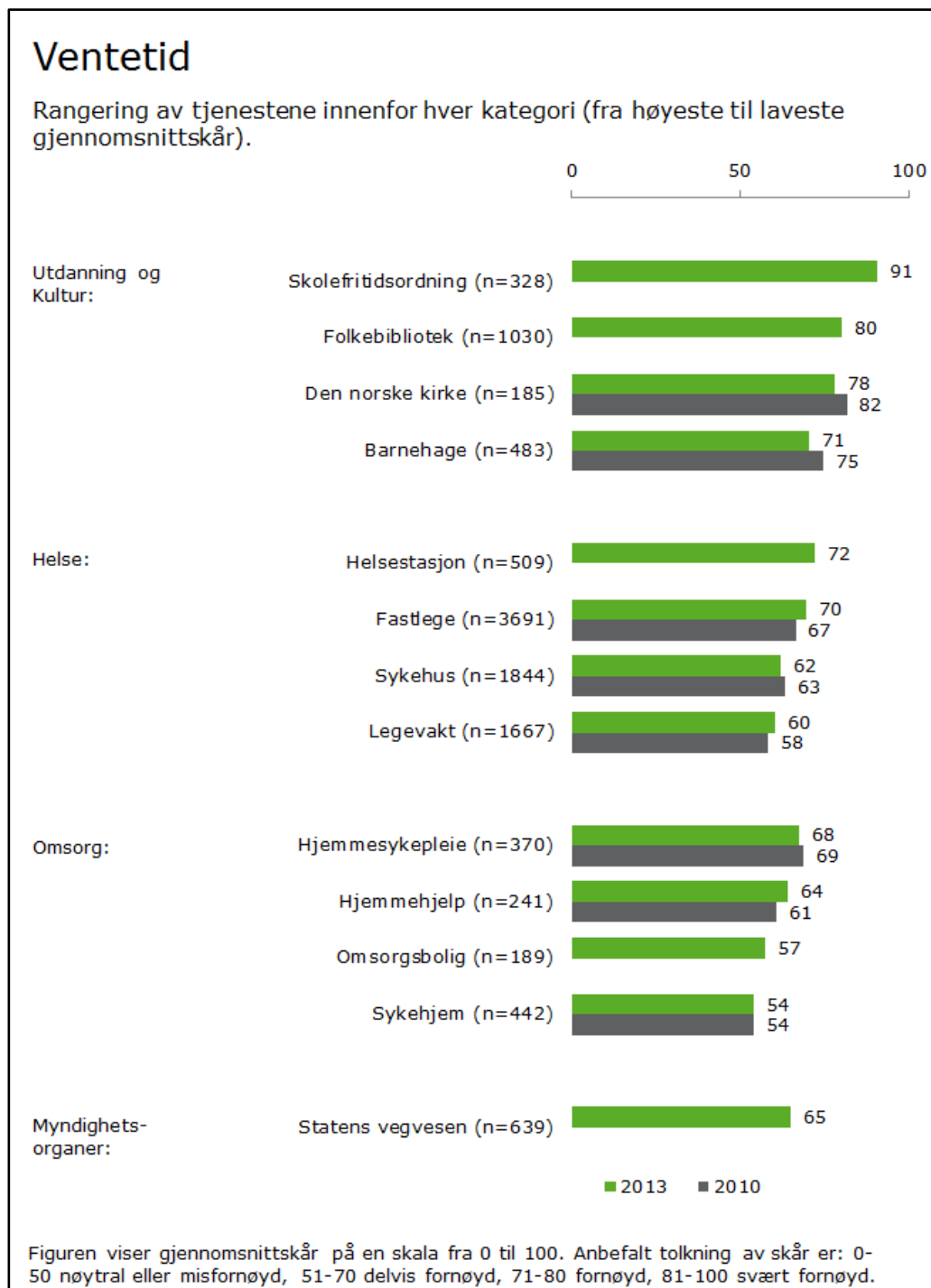
Brukerne av den norske kirke er mest fornøyd med avstanden mellom hjemmet og deres kirke. Tilsvarende svært fornøyde er også brukerne av barnehage, skolefritidsordning, grunnskole, fastlege og helsestasjon. Mange av disse tjenestene brukes daglig, og avstand blir derfor av større betydning.

Det er brukerne av videregående skoler som er minst fornøyde med avstanden mellom bosted og tjenesten. Brukerne er delvis fornøyde. 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.

Da Nav ble opprettet var myndighetene opptatt av at det for brukeren skulle vært enkelt å oppsøke et Nav-kontor. Det er dessuten lovfestet at det skal være ett kontor i hver kommune. Brukerne til Nav oppgir å være fornøyde med avstanden mellom tjenesten og bostedet. Nav mangler kun et poengskår for at brukerne skal være svært fornøyde med beliggenheten sett fra hvor de bor. Slik sett er målet om enkel fysisk tilgang oppnådd.

4.1.3 Ventetid på tilgang til tjenesten

Et spørsmål om brukernes tilfredshet med ventetid ble stilt for 13 virksomheter i 2013. Et tilsvarende spørsmål ble stilt for åtte virksomheter i 2010. Med ventetid i denne sammenheng menes det hvor lenge en bruker må vente på tilgang til tjenesten.



Figur 7 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Ventetid på tilgang til tjenesten. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

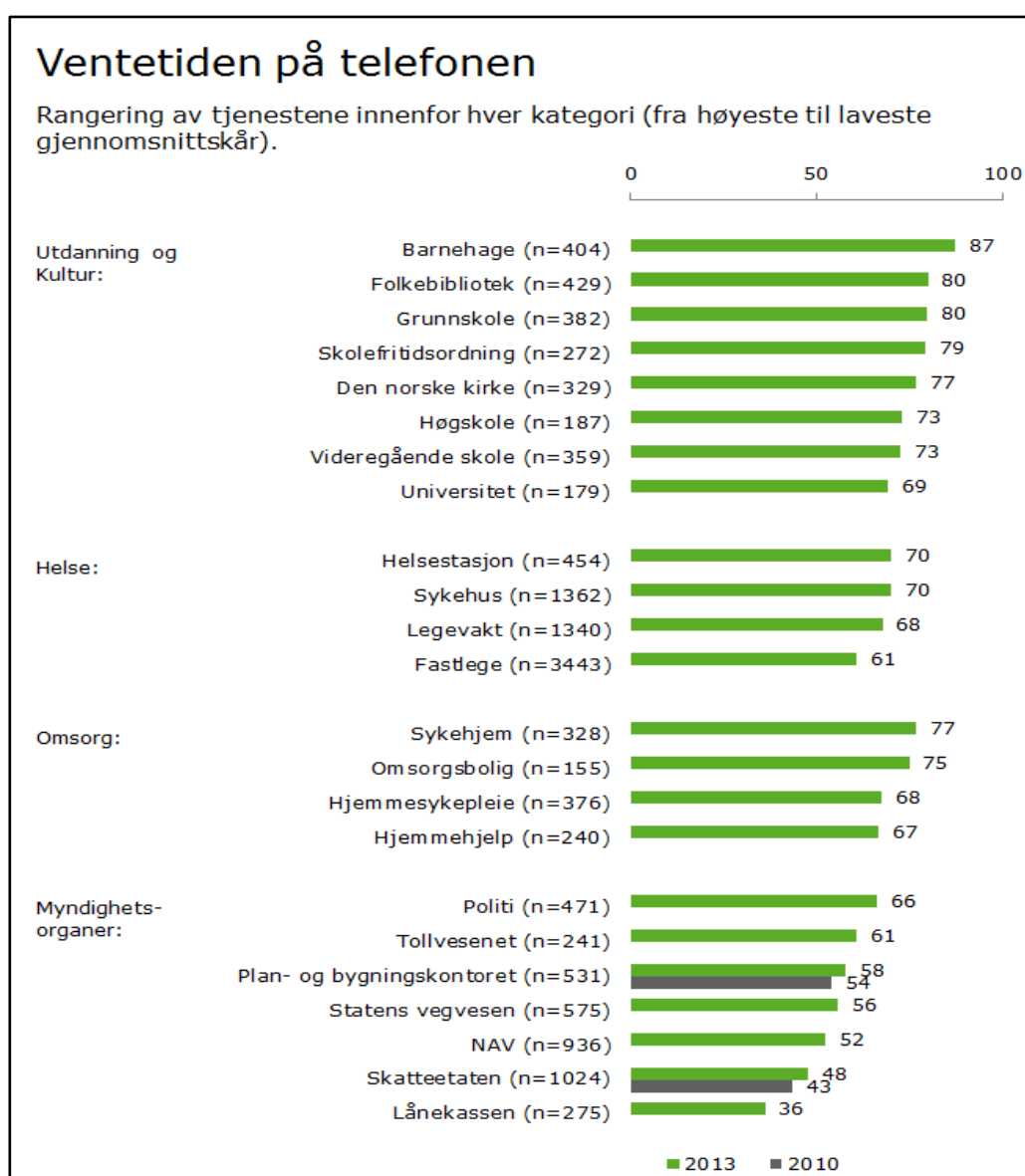
Tre av virksomhetene (fastlege, legevakt og hjemmehjelp) går frem fra 2010. For sykehjem er skåren uendret, mens fire av virksomhetene (Den norske kirke, barnehage, sykehus og hjemmesykepleie) går tilbake. Undersøkelsen gir ikke

direkte svar på hvorfor de fire sistnevnte har tilbakegang. Tilbakegangen hva gjelder ventetid på barnehageplass, kan for eksempel ha sammenheng med at forventningene har forandret seg som følge av lovfesting og kraftig utbygging av barnehagetilbudet. Det forventes raskere tilgang på barnehageplass nå enn tidligere.

Brukerne av skolefritidsordningen er svært fornøyde med ventetiden for å få plass på SFO. Det er brukerne av omsorgstjenestene som jevnt over er minst fornøyde med ventetiden. Tilgangen på omsorgstjenestene er i dag et knapphetsgode, mens de som ønsker får plass på SFO for eksempel.

4.1.4 Ventetid på telefon og på svar på brev/e-post

I undersøkelsen er det også stilt spørsmål om ventetid på telefon og ventetid på svar på brev/e-post.



Figur 8 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Ventetiden på telefonen. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Ventetid på telefon

Spørsmålet om tilfredsheten med ventetiden på telefon er stilt for samtlige virksomheter i 2013. Spørsmålet om ventetid på telefon er for flere virksomheter noe omformulert fra 2010, og resultatene er dermed ikke direkte sammenlignbare for mer enn to av tjenestene: plan- og bygningskontor og Skatteetaten, som går frem med henholdsvis fire og fem poeng fra 2010.

Enkelte av myndighetsorganene skårer svært lavt på spørsmålet om ventetid på telefon. Det gjør at spriket mellom høyeste (barnehage) og laveste skår (Lånekassen) for alle tjenestene er på hele 51 poeng.

Det er kun barnehagens brukere som er svært fornøyde med hvor lenge (kort) de må vente på svar på telefonen, mens 8 virksomheter har fornøyde brukere. De fleste av disse befinner seg innenfor utdanningssektoren.

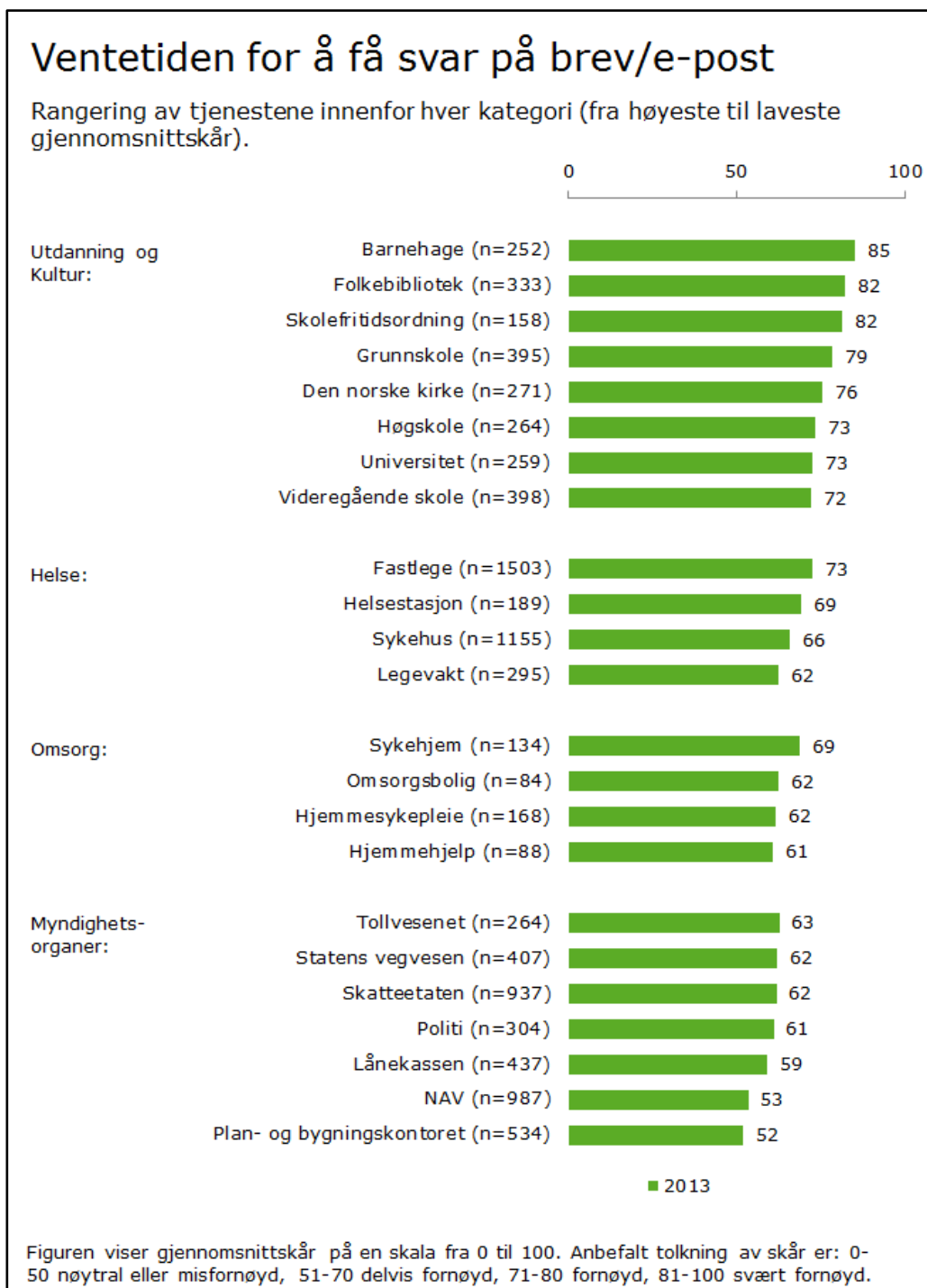
Lånekassens skår på 36 poeng er særlig lavt, og også Skatteetaten skårer lavt. Lavere enn 50 poeng hører til unntakene i undersøkelsen. Lånekassen spesielt og også Skatteetaten har hatt en bevisst strategi de senere årene for å få brukerne sine over på digitale løsninger istedenfor å henvende seg per telefon. Brukerne deres er godt fornøyde med de digitale løsningene, jf., kap. 6.

Ventetid på brev/e-post

Også hva gjelder ventetid på svar på brev/e-post er det brukerne av barnehagene som er mest fornøyde. Disse brukerne sammen med brukerne av folkebiblioteket og SFO er svært fornøyde.

Jevnt over gjelder det at myndighetsorganenes brukere er mer tilfredse med ventetiden på svar på brev/e-post enn med ventetiden på telefon. Ingen av disse virksomhetene har brukere som i snitt er misfornøyde med ventetiden på svar på brev/e-post. Lånekassen har for eksempel laget enn løsning innenfor «Min side» der brukerne er garantert svar på e-post i løpet av 5 virkedager. Forventet svartid er også regulert i forvaltningsloven.

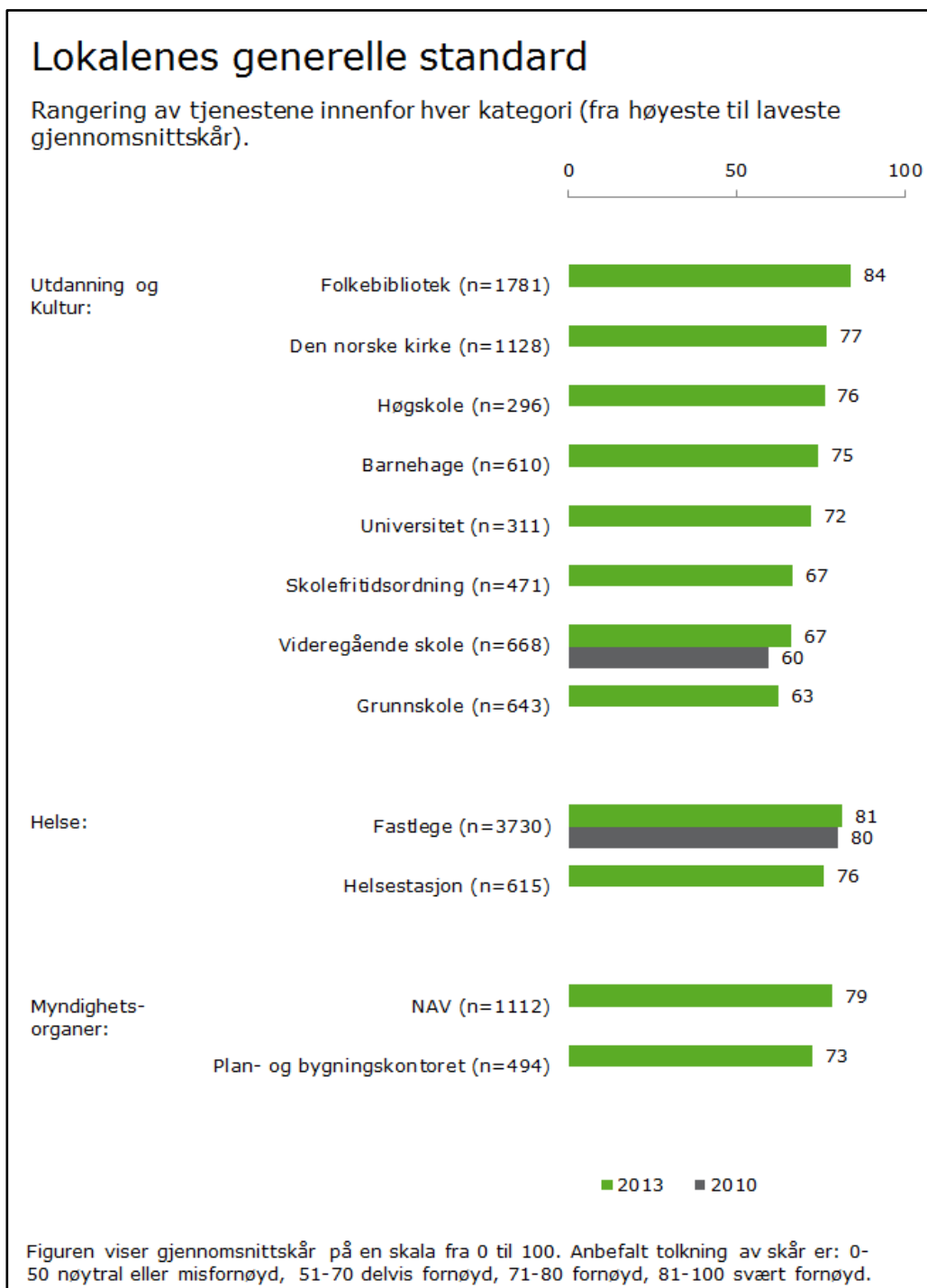
For omsorgstjenestene er det omvendt. Her er brukerne mer fornøyde med ventetiden på telefon enn med ventetiden på svar på brev/e-post. Omsorgstjenestene har kommet relativt kort i utviklingen av digitale tjenester. Svarene på spørsmålene om ventetid på svar via ulike kanaler reflekterer dette. Synspunkter på de digitale løsningene kommer vi for øvrig tilbake til i kap. 6.



Figur 9 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Ventetiden for å få svar på brev/e-post. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

4.1.5 Lokalenes generelle stand

Spørsmål om tilfredshet med lokalenes generelle tilstand ble stilt til brukerne av tolv virksomheter i 2013. Tilsvarende spørsmål ble bare stilt for to virksomheter i 2010; videregående skole og fastlege. Begge disse virksomhetene har hatt fremgang siden sist.



Figur 10 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Lokalenes generelle standard. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

De mest fornøyde brukerne i 2013 er brukerne av folkebiblioteket og fastlegen. Brukerne er svært fornøyde med lokalene.

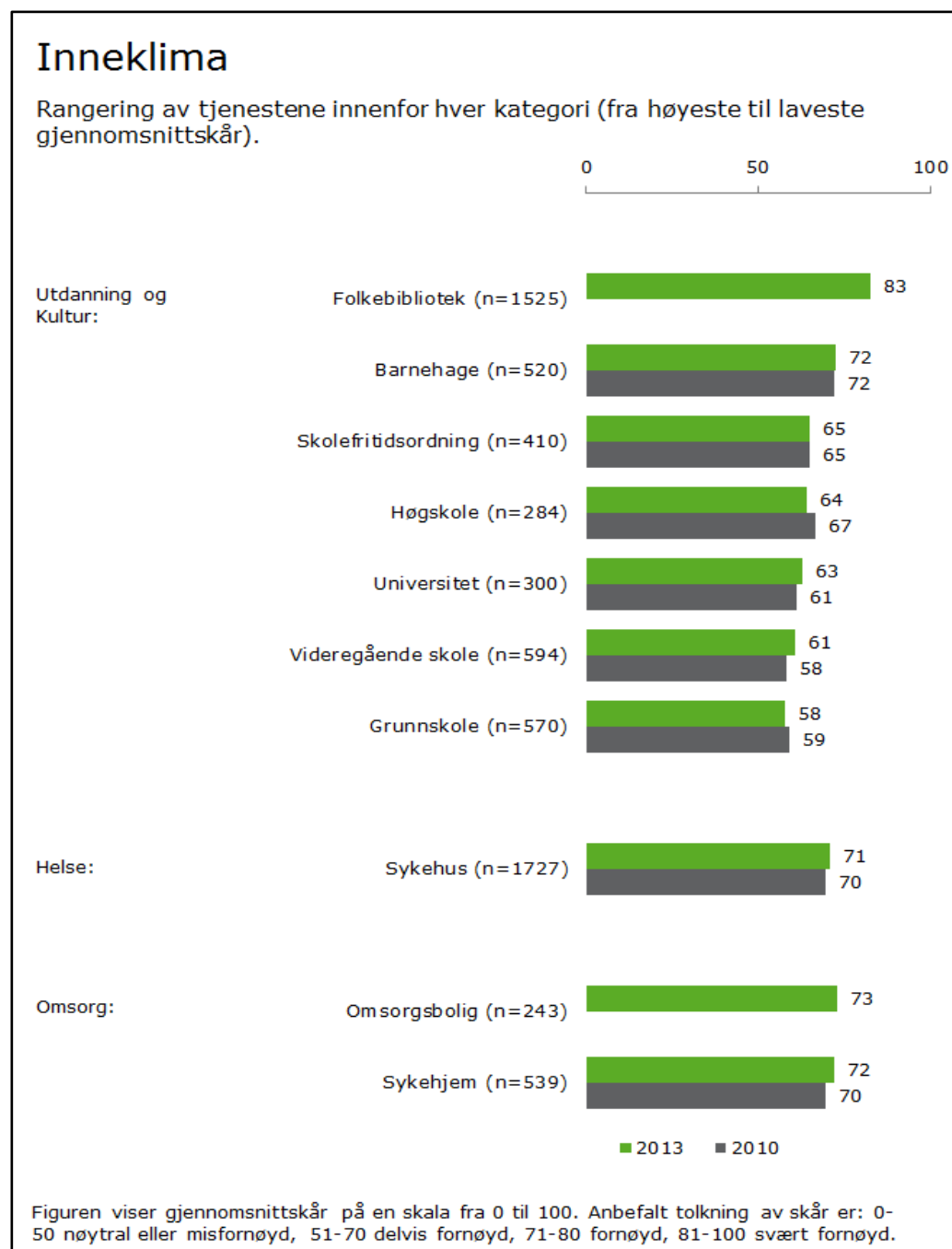
Brukerne av skolefritidsordningen, videregående skole og grunnskole er minst fornøyde med lokalenes generelle tilstand. Her er brukerne kun delvis fornøyde. Videregående skoles brukere er imidlertid mer fornøyde i 2013 enn 2010.

Til sammenligning er brukerne av barnehagene fornøyde. Dette kan skyldes den storstilte utbyggingen av barnehager de senere årene med mange nybygg. Dette bør ha gitt bedre lokaler og mer tilfredse brukere.

4.1.6 Inneklima

Inneklima og lokalenes generelle tilstand er beslektede forhold. Spørsmålet om tilfredshet med inneklima er stilt brukerne av ti virksomheter i 2013.

Tilsvarende spørsmål ble stilt for åtte virksomheter i 2010.



Figur 11 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Inneklime. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

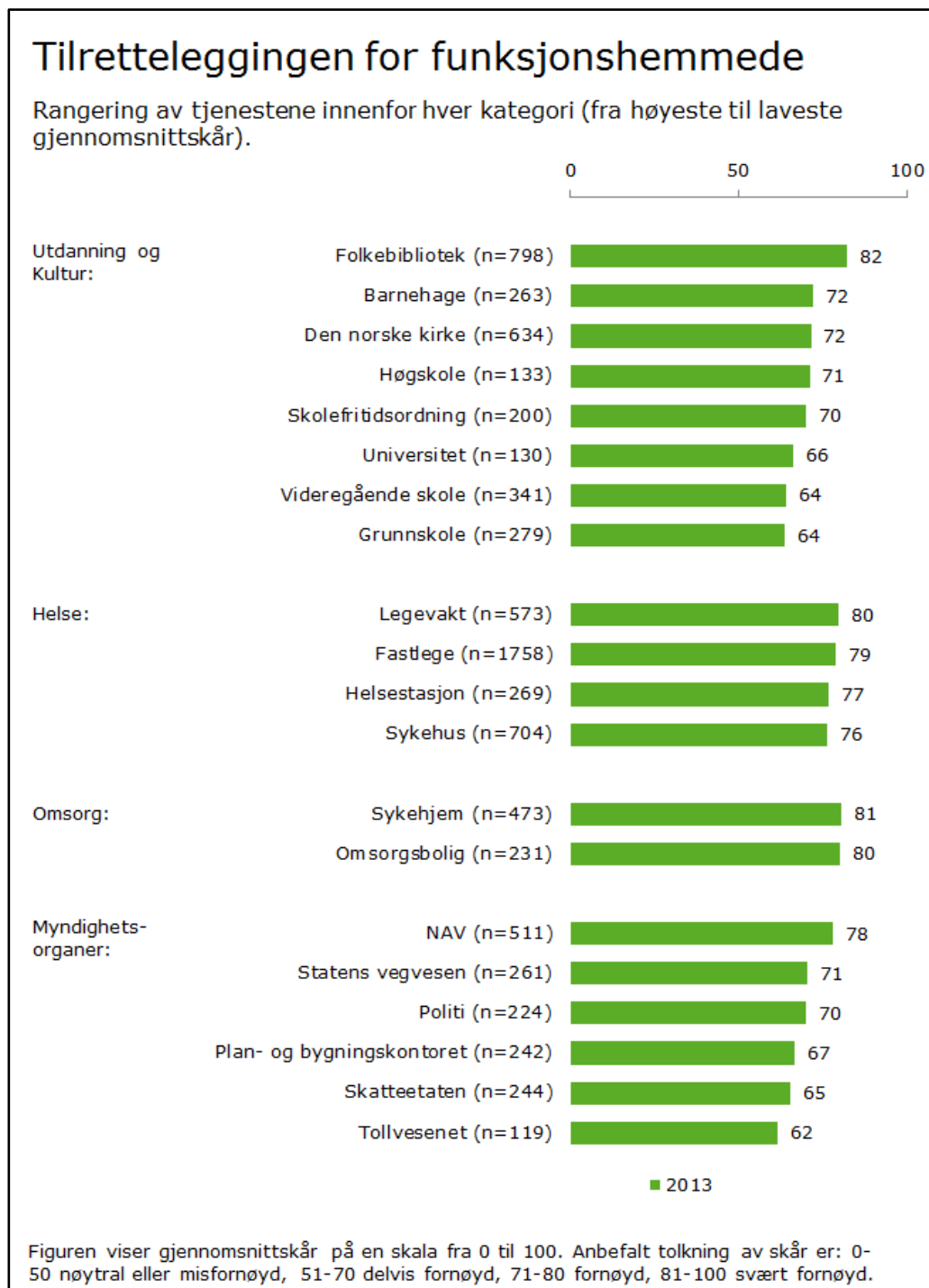
For to av disse virksomhetene er det ingen endring (barnehage og skolefritidsordning), for høgskolen og grunnskolen er det tilbakegang, mens det er fremgang for fire virksomheter (universitet, videregående skole, sykehus og sykehjem) hva gjelder inneklima.

Figuren viser at tilfredsheten er minst i videregående skole og grunnskole⁶. For grunnskolen er det i tillegg tilbakegang siden sist. Generelt mener brukerne at innklimaet ikke er spesielt tilfredsstillende innenfor utdanningsinstitusjonene våre.

⁶ Brukere av grunnskole er pårørende (90 prosent foreldre, 10 prosent pårørende).

4.1.7 Tilrettelegging for funksjonshemmede

Et nytt spørsmål i 2013 omhandler tilfredsheten med tilretteleggingen for funksjonshemmede. Dette spørsmålet er stilt for 20 virksomheter. Brukerne av åtte virksomheter er delvis fornøyde, resterende er fornøyde eller svært fornøyde.



Figur 12 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Tilretteleggingen for funksjonshemmede. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne av folkebiblioteket og sykehjem er svært fornøyde med tilretteleggingen for funksjonshemmede. Legevakten og omsorgsboligene mangler et poengskår på å ha svært fornøyde brukere. Brukerne er fornøyde

med Nav hva gjelder tilrettelegging for funksjonshemmede. Det er særlig positivt og viktig at virksomheter som har så pass mange brukere med nedsatt funksjonsevne, også har brukere som mener at virksomhetene er godt tilrettelagt for denne gruppen.

Det er utdanningsinstitusjoner som universitet, videregående skole og grunnskole som skårer svakest på spørsmålet om tilrettelegging i tillegg til enkelte myndighetsorganer som Tollvesenet og Skatteetaten. Alle i Norge skal ha rett på utdanning. Mangel på tilrettelegging kan bli et hinder for denne rettigheten.

4.2 Difis kommentarer

Ventetid

I innbyggerundersøkelsen inngår spørsmål om ventetid av ulik karakter. Det første spørsmålet omhandler ventetid på tilgangen til selve tjenesten, mens de andre spørsmålene omhandler ventetid på svar på spørsmål brukerne har.

Når det gjelder ventetid på selve tjenesten, er brukerne av omsorgstjenester minst fornøyde. Selv om brukerne er delvis fornøyde, er skårene relativt lave og tyder på at mange brukere synes de venter for lenge på å komme innenfor omsorgstjenestene. Også for helsetjenestene legevakt og sykehus er ventetid på tilgang en utfordring.

Brukerne av utdannings- og kulturtjenestene er jevnt godt fornøyde både hva gjelder ventetid på tilgang og ventetid på svar.

Det er myndighetsorganene som har størst utfordringer knyttet til ventetiden på svar på telefon og brev/e-post. Særlig er brukerne lite fornøyde med ventetiden på telefon. Myndighetsorganer som Lånekassen har hatt en bevisst satsing på å vri bruken fra telefon til digitale tjenester, ref. Difis rapport 2012:12 «Kontakt oss fra hjelpetrengende til selvgående bruker».

Innbyggerundersøkelsen viser at tilfredsheten med svar på e-post er høyere enn tilfredsheten med svar på telefon for myndighetsorganene. Opprettholdelse av en omfattende telefontjeneste blir også et kostnadsspørsmål når digitalt førstevalg er et vedtatt mål. Difi er kjent med eksempler på at en god telefontjeneste gjør overgangen til digitale kanaler vanskeligere. Muligens må myndighetene leve med lavere tilfredshet med ventetiden på telefon for på sikt å kunne nå målet om digitalt førstevalg og økt effektivitet.

Avstand til virksomheten

Avstand mellom bosted og virksomhet er det området som oppnår best resultat innenfor temaet tilgjengelighet. Jevnt over er brukerne svært fornøyde og fornøyde med avstanden mellom bosted og tjeneste.

Tjenester som brukerne benytter daglig som barnehage og grunnskole har svært fornøyde brukere. Nav-kontor og fastlege er andre tjenester der det kan være hensiktsmessig at avstanden til hjemmet ikke er for stor. Brukerne er fornøyde med avstanden.

Den virksomheten som skiller seg ut innenfor dette temaet er videregående skole. Her er brukerne kun delvis fornøyde med avstanden til tjenesten. Brukerne i periferien bidrar til å trekke resultatet ned for denne virksomheten.

Åpningstider

Brukerne av så vel tjenester innenfor kultur og utdanning som innenfor helse og omsorg er i snitt uten unntak svært fornøyde eller fornøyde med tjenestenes åpningstider.

Bildet blir litt annerledes ser vi på myndighetsorganene. Her er brukerne uten unntak i snitt delvis fornøyde. Alle har likevel fremgang siden 2010 og Nav topper listen blant myndighetsorganene.

Hva er så egentlig åpningstider? For tjenester som barnehage sier det seg selv at åpningstiden er fra barnehagen åpner til den stenger. For myndighetsorganer er dette ikke like selvsagt. Åpningstiden kan være fra et kontor åpner til det stenger, men om brukeren har tilgang til informasjon og kan sende inn opplysninger digitalt utover et kontors åpningstid, kan en spørre seg om åpningstider må forstås annerledes.

Etter hvert som de digitale tjenestene blir bedre, er det mulig at brukerne vil bli mindre opptatt av åpningstider. Mange vil nok foretrekke gode og enkle digitale løsninger som kan benyttes når det måtte passe dem, fremfor å møte opp ved et kontor. Bedre muligheter for å bestille pass over nett, for eksempel, vil være en lettelse for mange og redusere behovet for lange åpningstider ved et kontor.

Bygningenes generelle stand og inneklima

Brukerne av videregående skole og grunnskole spesielt er de som er minst fornøyd med lokalenes generelle tilstand og inneklima. Brukerne er mindre fornøyde med inneklimaet i 2013 enn i 2010. Dårlig inneklima svekker forutsetningene for læring, konsentrasjonen og helsen. Dette er derfor et område det bør tas tak i.

Videregående skole, SFO og grunnskole skårer også svakest på spørsmålet om tilrettelegging for funksjonshemmede. Dette kan bli et hinder for alles rett til læring og utdanning, og må tas på alvor.

5 Om ansatte

5.1 Ansattes kompetanse og brukertilpasning

Brukerdelen av innbyggerundersøkelsen inneholder ulike spørsmål om hvordan de ansatte i offentlige virksomheter møter sine brukere, hvordan brukerne opplever deres faglige kompetanse og hvordan innbyggerne følges opp. Så hvordan oppleves dette møtet med det offentlige?

Det er flere forhold som virker inn på hvordan dette møtet oppleves av brukerne. I brukerundersøkelsene har vi sett nærmere på noen mulige faktorer, og spurt om hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med

- de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (23 virksomheter fikk spørsmålet i 2013, 14 virksomheter i 2010)
- de ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp (14 virksomheter i 2013)
- de ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter (20 virksomheter i 2013, 10 virksomheter i 2010)
- de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov (21 virksomheter i 2013, 2 i 2010)
- de ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige (23 virksomheter i 2013, 14 virksomheter i 2010)
- de ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (12 virksomheter i 2013)
- brukerens mulighet til å påvirke en tjeneste (19 virksomheter i 2013)

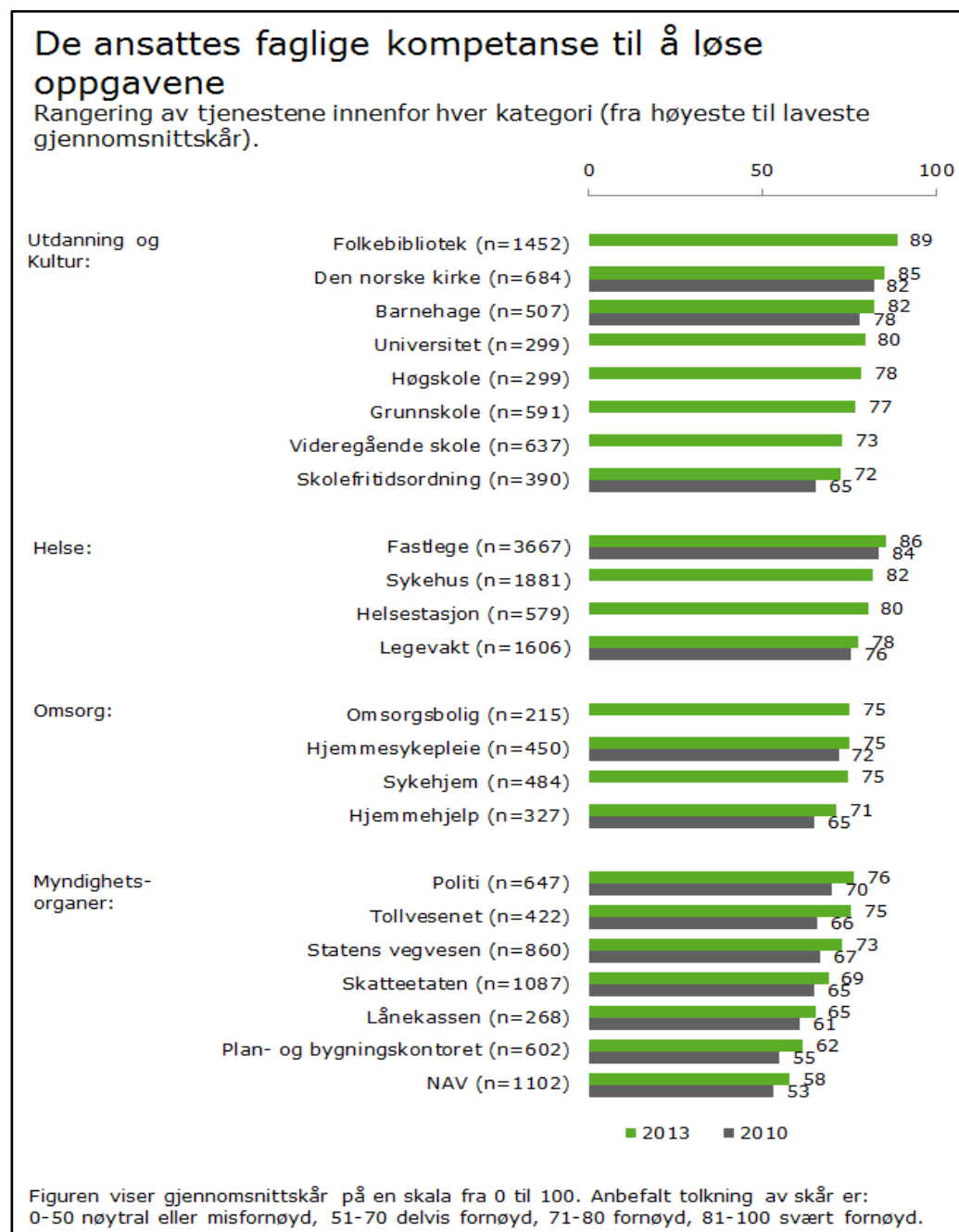
Vi har også undersøkt noen andre faktorer, som i hvilken grad de ansatte

- gir brukerne nødvendig informasjon (23 virksomheter fikk spørsmålet i 2013, 21 virksomheter i 2010)
- gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til (23 virksomheter i 2013, 21 virksomheter i 2010)

5.1.1 Fagkompetanse

God faglig kompetanse er et av flere forhold som ligger til grunn for hvordan de ansatte i offentlige tjenester løser de oppgavene de er satt til å løse.

Innbyggerundersøkelsen viser at det er fire virksomheter som har brukere som kan sies å være «svært fornøyde» med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (dvs. som gir en skår på mellom 81 og 100 poeng). Disse fire virksomhetene er folkebibliotekene, Den norske kirke, barnehager og fastleger.



Figur 13 Tenk på den erfaringen du har med tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

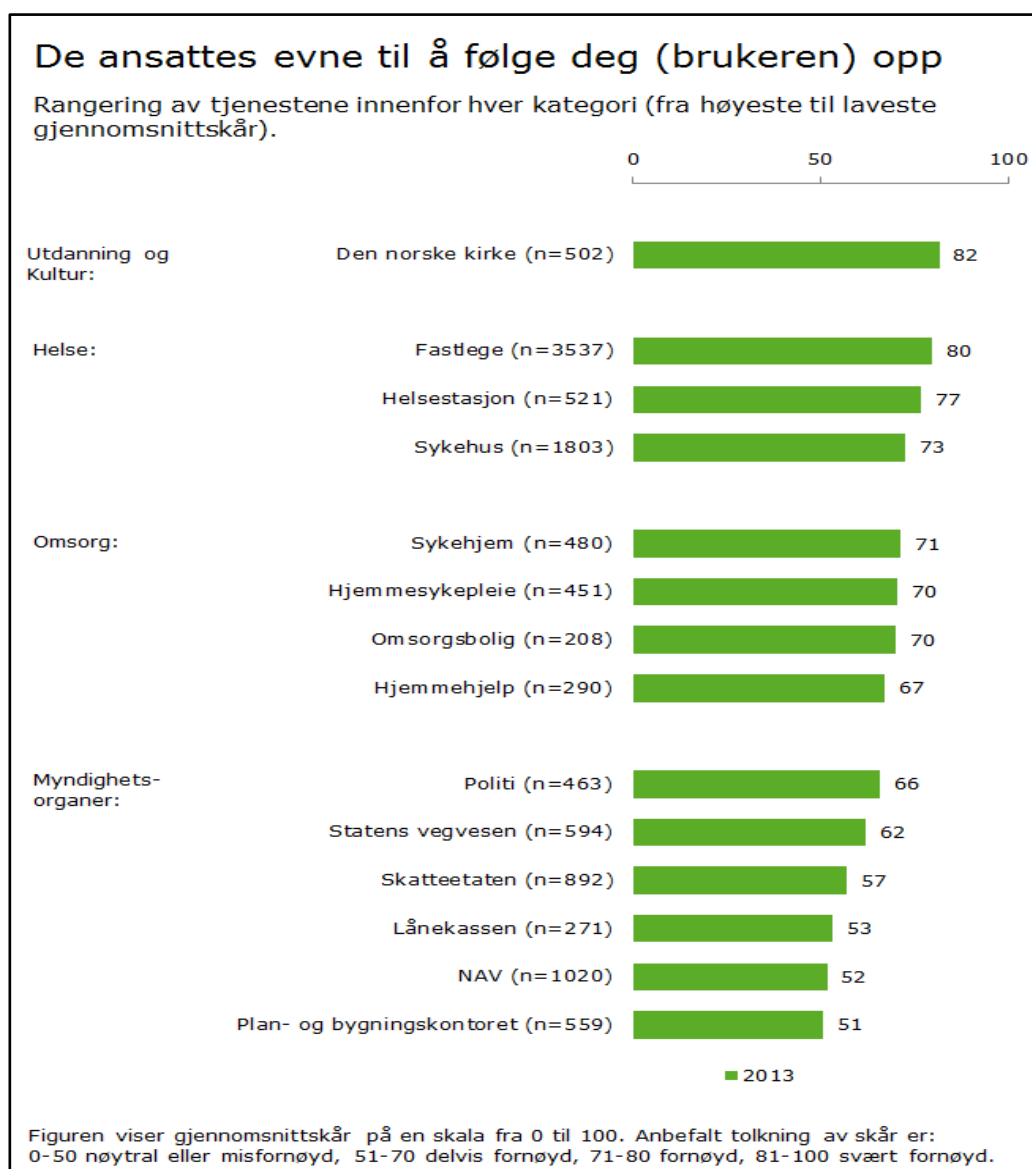
De laveste skårene på dette spørsmålet finner vi blant myndighetsorganene Lånekassen, plan- og bygningskontor og Nav. Blant myndighetsorganene ser vi også at det er politiet som skårer høyest og har brukere som er fornøyd med de ansattes faglige kompetanse. Alle virksomhetene som fikk dette spørsmålet i

2010 har hatt en fremgang og får flere poeng i 2013 enn i 2010. Størst fremgang siden 2010 finner vi i Tollvesenet.

5.1.2 Brukertilpasning

De ansattes evne til å følge opp brukerne er en annen viktig faktor som bestemmer hvordan brukeren føler seg ivaretatt. Som figuren under viser, er det kirken og virksomhetene innenfor helse og omsorg som får flest poeng og som således har brukere som er «fornøyde» eller «svært fornøyde». Disse tjenestene kan også ha brukere som representerer mer sårbare grupper som pasienter, pleietrengende eller pårørende i forbindelse med religiøse eller andre viktige livshendelser der det personlige møtet med de ansatte kan bli av svært privat karakter.

Myndighetsorganene, med unntak av Nav og til dels politiet, kan sies å ha et mer «forretningsmessig» forhold til sine brukere. Her ser vi at disse brukerne er i referanseområdet «delvis fornøyd».

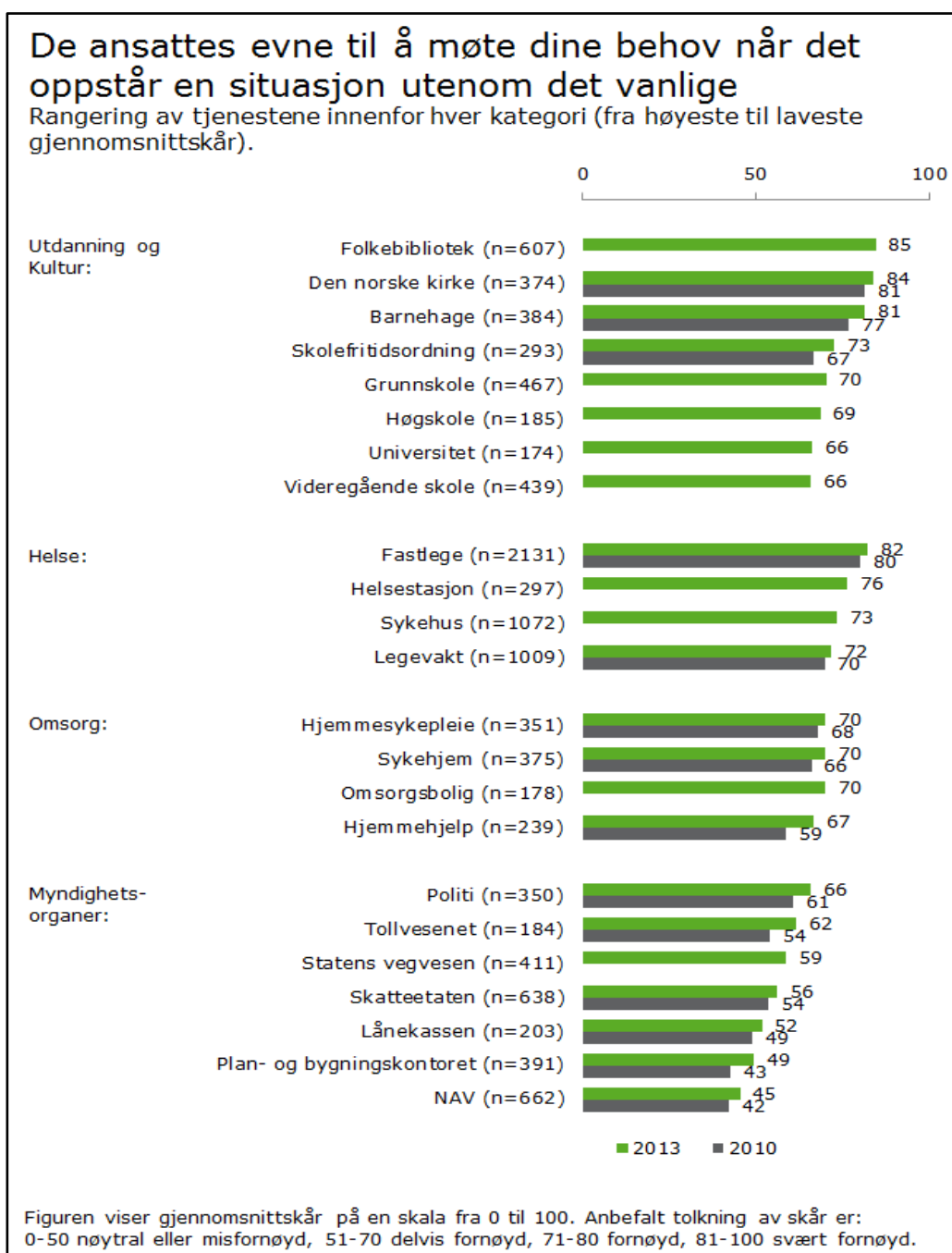


Figur 14 Tenk på den erfaringen du har med tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Brukertilpasning i personlige møter

Som det går fram av figuren, under, er det Nav og plan- og bygningskontorene som kommer dårligst ut når det gjelder de ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Her er brukerne «misfornøyde/nøytrale». Men også her er det fremgang.

Hjemmehjelpstjenester og skolefritidsordningene er blant de tjenestene som har hatt størst fremgang på dette området siden 2010. De går frem henholdsvis åtte og seks poeng. Dette er også tjenester der det å ivareta den enkelte er en sentral del av tjenesteutøvelsen. Også Tollvesenet og plan- og bygningskontor har gått frem åtte poeng.



Figur 15 Tenk på den erfaringen du har med tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

På spørsmål om de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov er det Nav og plan- og bygningskontorer som får færrest poeng. Brukerne er så vidt delvis fornøyde. De ansattes muligheter til å tilpasse tilbudet til brukernes behov, kan imidlertid også være noe begrenset av det lovverket som ligger til grunn for saksbehandlingen i disse tjenestene.

Omsorgsvirksomhetenes skår ligger rundt grensen mellom «delvis fornøyd» og «fornøyd», bortsett fra hjemmehjelp, som får noe lavere skår. Alle tjenestene innenfor helse har brukere som er «fornøyde» eller «svært fornøyde» med de ansattes evne til å tilpasse tilbudet.

Et spørsmål som ble stilt til 19 virksomheter handlet om hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med muligheten til å påvirke tjenesten. Tilfredshetsnivået her er ganske lavt. Tre av brukergruppene er her «misfornøyde», dette gjelder for henholdsvis plan- og bygningskontorene, Nav og Statens vegvesen. Fastlegene, bibliotekene og kirken har brukere som er «fornøyde» med muligheten til å påvirke tjenesten, mens brukerne av de øvrige tjenestene befinner seg i kategorien «delvis fornøyd».

Tolv brukergrupper fikk spørsmål om de ansattes evne til å henvise brukerne videre til andre relevante tjenester. Å henvise videre er en sentral del av pasient- og omsorgstilbudet, men virksomhetene innen omsorg får her mellom 61-66 poeng som tilsier at brukerne bare er «delvis fornøyd». Helsestasjoner, kirken og fastlegene får flest poeng og har fornøyde og svært fornøyde brukere, mens Nav og plan- og bygningskontorene får de laveste skårene på henholdsvis 49 og 53 poeng. Sistnevnte tjenester har kanskje også begrensede muligheter for å kunne henvise videre til andre relevante tjenester.

Brukertilpasning i tilrettelegging av informasjon

Tilrettelegging av informasjon til brukeren er også et viktig element i brukertilpasningen, og vil trolig ha en god del å si for brukernes totale opplevelse av møtet med virksomheten. På de tre spørsmålene brukerne fikk om hvorvidt de ansatte gir dem nødvendig informasjon, om hvorvidt de gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til, og om de ansattes evne til å informere brukeren om hans/hennes muligheter, ser vi at Nav kommer dårligst ut på to av de tre spørsmålene og får skår på henholdsvis 58, 53 og 56 poeng («delvis fornøyd»). Nav-brukernes tilfredshet med disse forholdene har imidlertid økt med opptil 5 poeng siden 2010. Plan- og bygningskontorene ligger også lavt på disse spørsmålene.

Blant myndighetsorganene skårer politiet best på disse spørsmålene (mellom 69 og 73 poeng). Barnehagene ligger også i tet på spørsmålet om de ansattes evne til å informere brukerne om deres muligheter (78 poeng), og i øverste sjikt sammen med kirken og folkebibliotekene på de to andre spørsmålene.

5.2 Difis kommentarer

Mange er fornøyde med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Brukernes oppfatning av de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene er relativt høy innenfor både utdanning og kultur, helse og omsorg.

Barnehageansatte er blant dem som skårer i toppsjiktet sammen med kirkens og folkebibliotekenes ansatte (skårer på henholdsvis 82, 85 og 89).

Blant myndighetsorganene er det politiet som har høyest anseelse, mens Navs brukere er minst fornøyde med de ansattes kompetanse (58 poeng/«delvis fornøyd»). Siden 2010 har Nav gått frem med 5 poeng på dette spørsmålet. Brukernes oppfatninger av politiets faglige kompetanse til å løse oppgavene, har også gått frem med 6 poeng siden 2010 (fra 70 til 76 poeng).

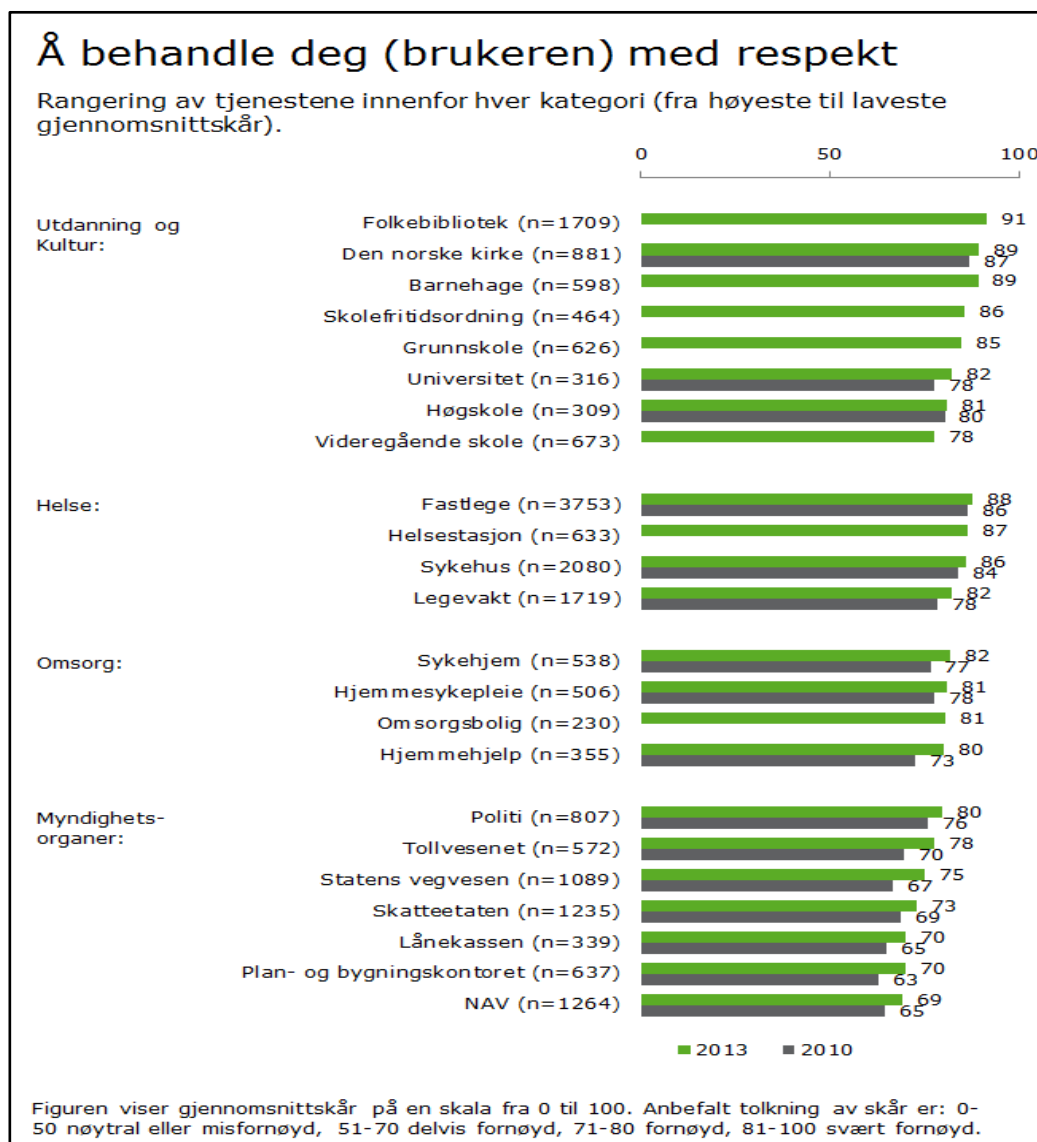
Hvordan de ansatte møter brukerne, får imidlertid jevnt over en lavere skår enn hvordan brukerne opplever de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Dette gjelder stort sett alle virksomheter og alle spørsmålene som omhandler de personlige møtene mellom brukere og ansatte, og hvordan de ansatte tilrettelegger og strekker seg for å formidle viktig informasjon.

5.3 Ansattes service

I brukerdelen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med ansatte og deres evne til å yte god service. Spørsmålene under dette temaet omhandler ansattes evne til å behandle brukeren med respekt, lytte til brukeren, forklare beslutninger, være imøtekommende, gi veiledning og råd.

5.3.1 Å behandle brukeren med respekt

Figuren under viser brukernes tilfredshet med de ansattes evne til å behandle brukerne med respekt. Spørsmålet er stilt til brukerne av alle de 23 virksomhetene i 2013. Tilsvarende spørsmål ble stilt for 14 virksomheter i 2010. For samtlige virksomheter hvor brukerne fikk dette spørsmålet i 2010, ser vi en fremgang i brukernes tilfredshet. Fremgangen er relativt klar for de fleste, men størst for Tollvesenet og Statens vegvesen, som går frem åtte poeng.



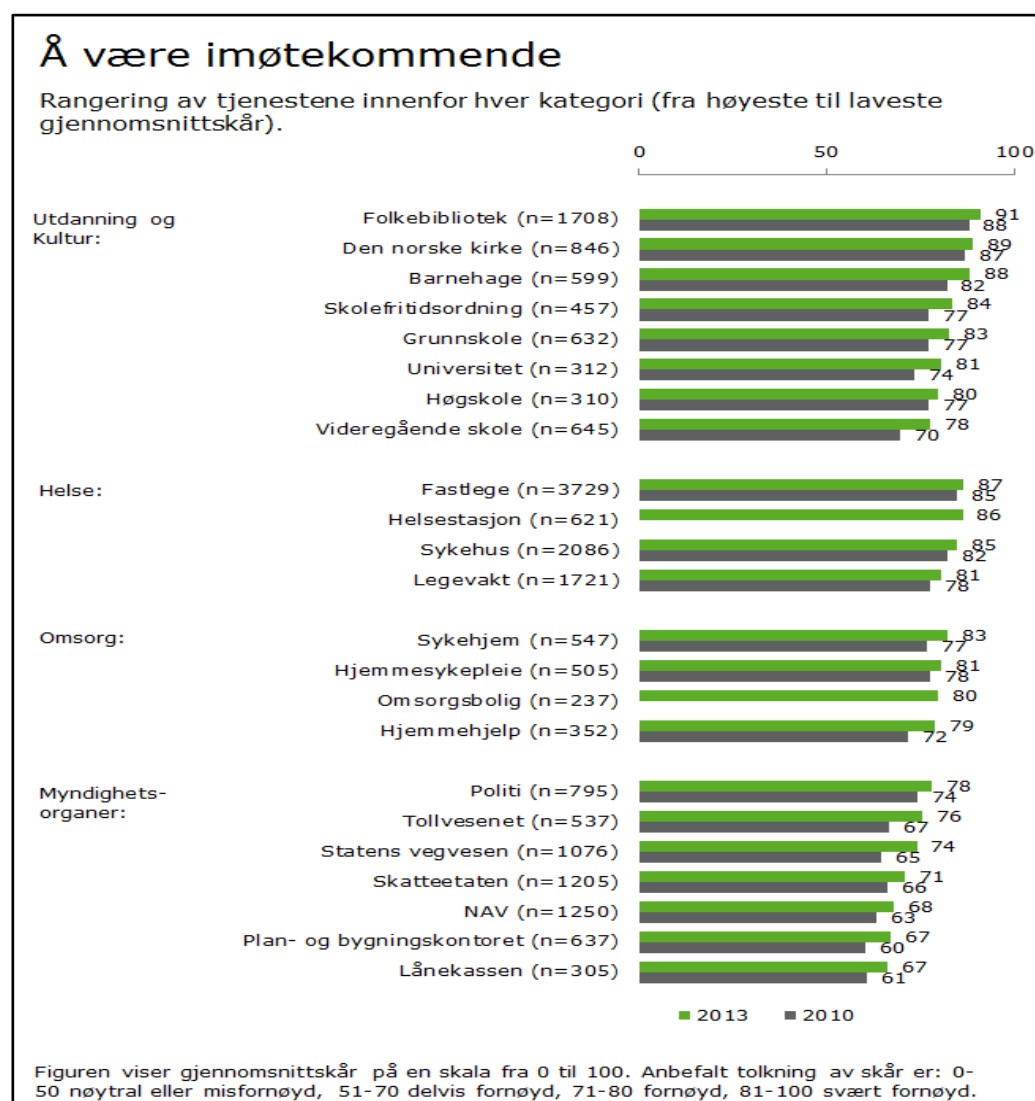
Figur 16 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne er delvis fornøyd med tre av virksomhetene. De resterende 20 virksomhetene har fornøyde eller svært fornøyde brukere. Folkebiblioteket får best skår, med 91 poeng, mens Nav får dårligst skår, med 69 poeng. Ser vi mer detaljert på resultatene for Nav, for eksempel, så gir de som har vært i kontakt med sitt lokale Nav-kontor (ansikt til ansikt), en bedre skår enn dem som har hatt kontakt via telefon.

5.3.2 Å være imøtekommende og lytte

Brukerne av 23 virksomheter er spurt om de ansattes evne til å være imøtekommende. Tilsvarende spørsmål ble stilt for 21 virksomheter i 2010. Alle disse har fremgang fra 2010 til 2013.

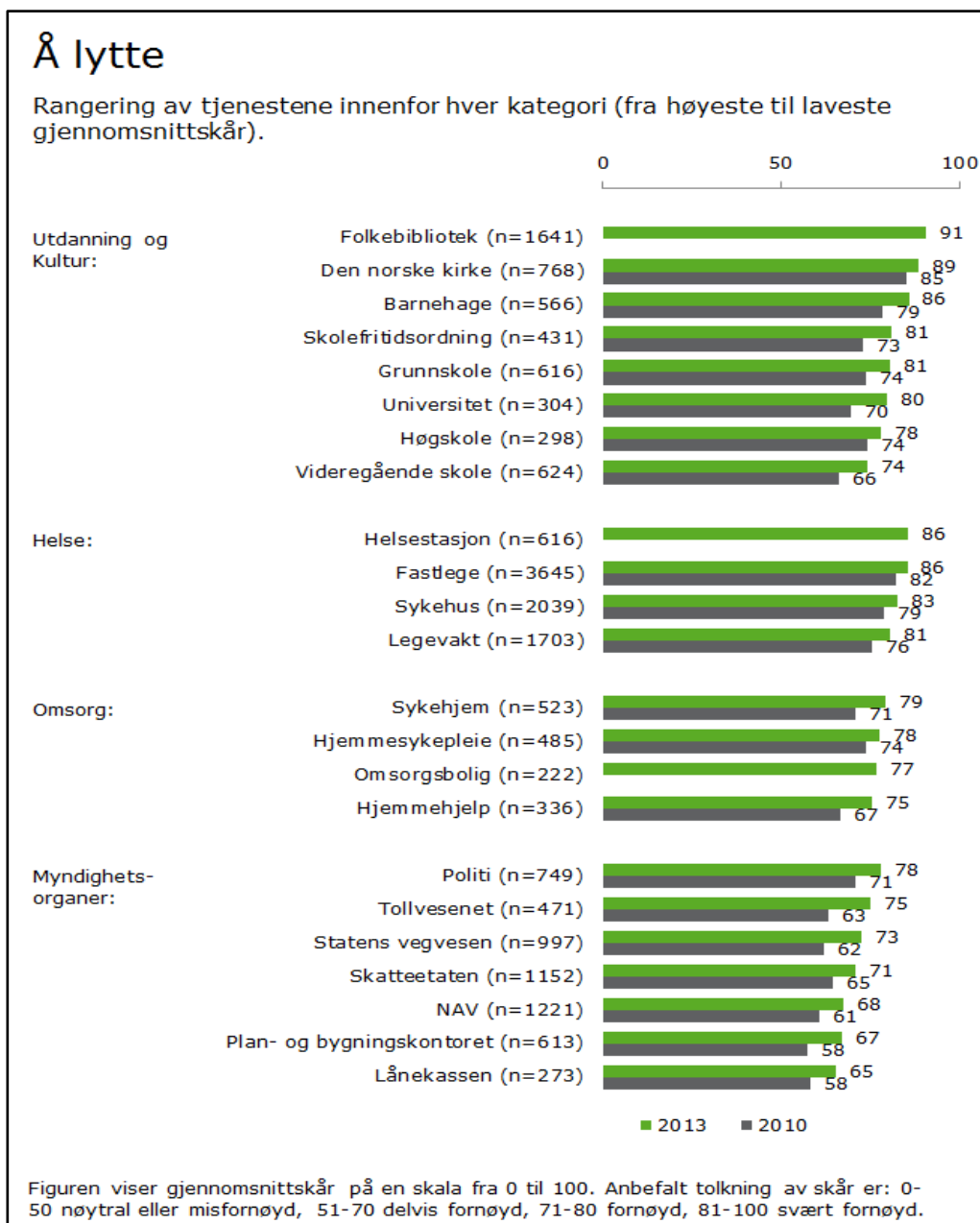
Tollvesenet og Statens vegvesen har størst fremgang. De har begge en fremgang på ni poeng fra 2010. Deretter følger videregående skole med åtte poeng og hjemmehjelp og plan- og bygningskontor med sju poeng.



Figur 17 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Resultatet på spørsmålet om de ansattes evne til å være imøtekommende er relativt likt resultatet for evnen til å behandle brukeren med respekt. Mange av myndighetsorganene, nærmere bestemt politiet, Tollvesenet, Statens vegvesen og Skatteetaten, får i 2013 en skår som tilsier at brukerne er fornøyd. I 2010 var brukerne av tre av disse fire etatene delvis fornøyd.

Når det gjelder evnen til å lytte, ble det stilt spørsmål om det for samtlige 23 tjenester i 2013. I 2010 ble tilsvarende spørsmål stilt for 20 virksomheter.



Figur 18 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Også når det gjelder de ansattes evne til å lytte, ser vi en klar fremgang fra 2010. En særlig markert fremgang ser vi for Tollvesenet, som går frem med 12 poeng, og for Statens vegvesen, som har en fremgang på 11 poeng. Her har brukerne gått fra å være delvis fornøyd i 2010 til å bli fornøyd i 2013.

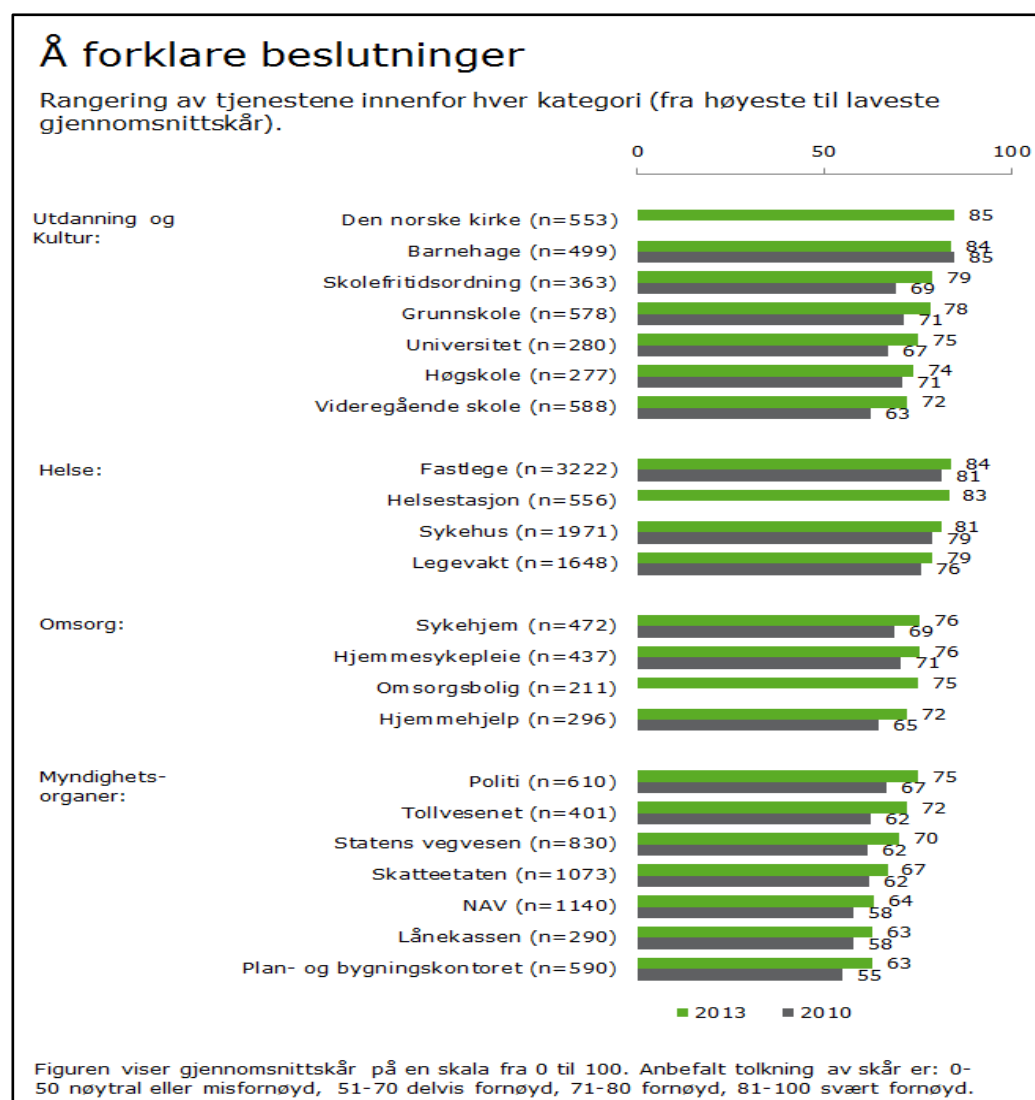
Som vi ser, har universitetene også gått klart frem, fra en skår på 70 poeng i 2010 til 80 poeng i 2013. Også mange av de andre virksomhetene går klart frem, som for eksempel plan- og bygningskontor, som går frem med ni poeng. En fremgang på åtte poeng får videregående skole, skolefritidsordningen, sykehjem og hjemmehjelp.

Alle tjenestene på helseområdet kommer ut med en skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, og nesten alle tjenestene under utdanning/kultur og omsorg får en skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, unntatt videregående skoler og høyskoler. Det er kun brukerne av enkelte myndighetsorganer, nærmere bestemt Lånekassen, plan- og bygningskontoret og Nav, som er delvis fornøyde.

Brukerne av de resterende myndighetsorganene er fornøyde med de ansattes evne til å lytte. Brukerne av Tollvesenet, Statens vegvesen og Skatteetaten har gått fra å være delvis fornøyde i 2010 til å være fornøyde i 2013.

5.3.3 Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning og råd

Spørsmålet om ansattes evne til å forklare beslutninger er stilt brukerne av 22 virksomheter. Tilsvarende spørsmål ble stilt for 19 av disse virksomhetene i 2010.

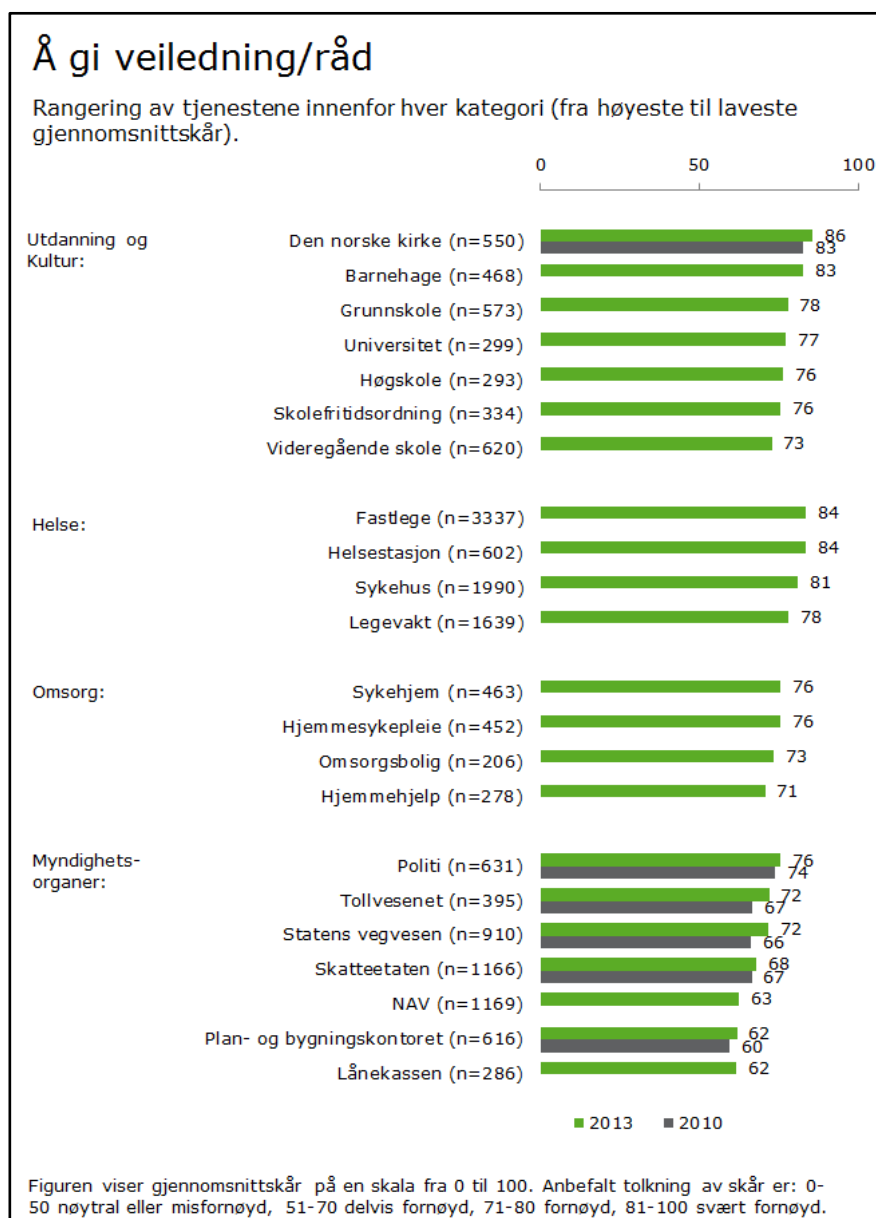


Figur 19 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Som for de øvrige spørsmålene under temaet service ser vi en klar fremgang fra 2010 til 2013. Størst er fremgangen for Tollvesenet, som går frem med 10

poeng. Nav, Lånekassen og plan- og bygningskontoret får lavest skår av alle tjenestene, men her ser vi samtidig en økning i skåren på mellom 5 og 8 poeng.

Spørsmålet om ansattes evne til å gi veiledning og råd ble stilt for 22 av de 23 virksomhetene. Kun 6 av disse 22 virksomhetene ble undersøkt med hensyn til dette aspektet i 2010. Innenfor disse seks ser vi en forbedring, men en mer moderat forbedring enn den vi ser for de andre spørsmålene under service.



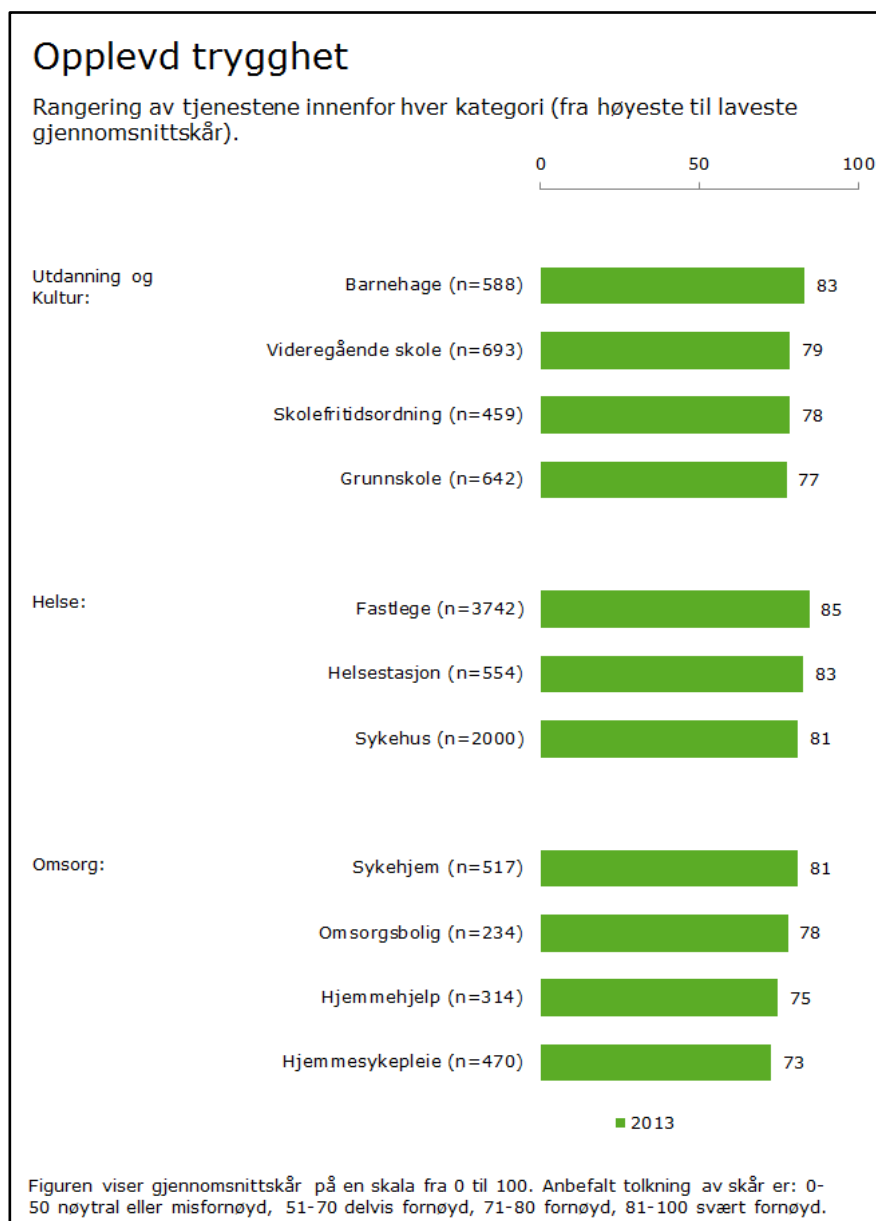
Figur 20 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

5.3.4 Skape trygghet

Opplevelsen av trygghet er avhengig av flere forhold, for eksempel ansattes faglige kompetanse, ivaretagelsen av det fysiske miljøet og de ansattes service. Vi har valgt å behandle resultatet under de ansattes service. Spørsmålene er utformet på omtrent samme måte for alle tjenestene, og går ut på hvor trygg den enkelte brukeren føler seg på sykehuset, i sykehjemmet, hos fastlegen, på skolen osv.

Spørsmålet er stilt for 11 av 23 virksomheter og er nytt for årets undersøkelse. Spørsmålet er ikke stilt til brukerne av myndighetsorganene.

Brukerne har gitt en skår som tilsier at de er svært fornøyde i fem av de 11 tjenestene, og fornøyd i de resterende seks. Best skår får fastlege.



Figur 21 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Hvor trygg du (brukeren) er hos tjenesten. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

5.4 Difis kommentarer

Respekt, imøtekommenhet og evne til å lytte er viktige faktorer for at den enkelte bruker skal føle seg godt behandlet og ivaretatt. God veiledning og evne til å forklare de beslutningene som tas, gjør at brukeren får tillit til de ansatte. Innbyggerundersøkelsen viser at de fleste tjenestene i alle de ulike

virksomhetskategoriene skårer godt på disse forholdene. Videre ser vi at brukerne for mange av virksomhetene også er klart mer fornøyd enn i 2010.

Den klare forbedringen i service fra 2010 til 2013 gjelder særlig myndighetsorganene. Her ser vi for flere av tjenestene at brukerne har gått fra å være delvis fornøyd i 2010 til å være fornøyd i 2013. Vi ser også at f.eks. politiet, Tolletaten og Statens vegvesen ligger på tilfredshetsnivå med enkelte av virksomhetene under kategoriene utdanning og kultur, helse og omsorg.

Lånekassen skårer best på brukertilfredshet totalt blant alle myndighetsorganene. Da er det litt overraskende at Lånekassen skårer relativt lavt på spørsmålene under service. Vi vet at Lånekassen har nedprioritert brukernes muligheter for direktekontakt, og istedenfor satsset på å utvikle gode digitale tjenester. Det kan tenkes at nedprioriteringen av den menneskelige kontakten har hatt negative følger for dem som har forsøkt å ta kontakt.

Folkebiblioteket, Den norske kirke, barnehage og fastlege ligger fortsatt i toppsjiktet blant virksomhetene. Samtidig er det klart at mange av de andre virksomhetene nærmer seg disse tjenestenes nivåer, og at tilfredsheten med service er i klar fremgang. Slik ser vi altså at forbedringsarbeidet på området bærer frukter og bør fortsette som det gjør i dag.

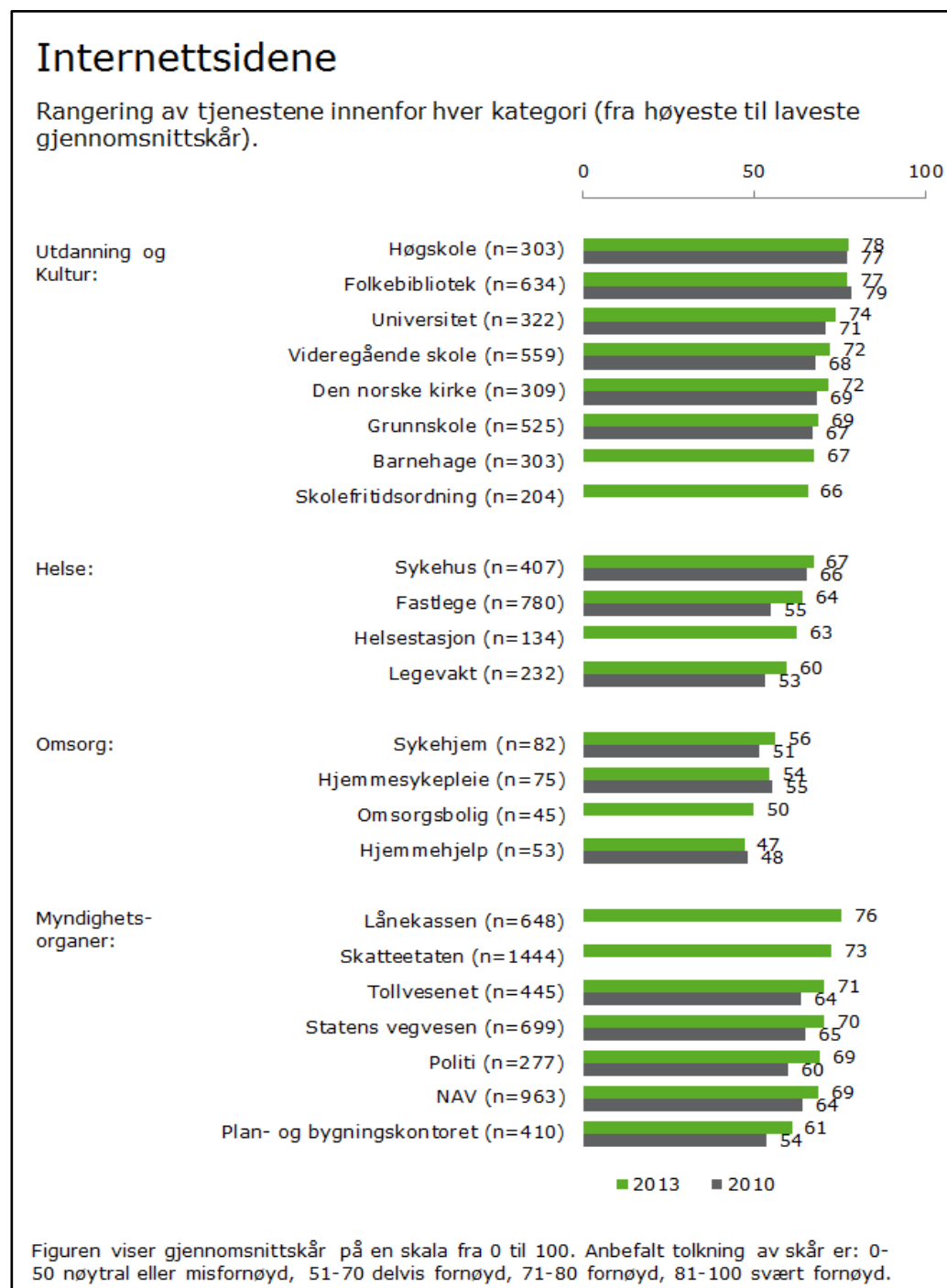
6 Digitale tjenester

6.1 Resultater

Gjennom Digitaliseringsprogrammet fra 2012 og tilhørende satsinger, har myndighetene vært tydelige på at de ønsker å digitalisere møtet mellom myndighetene og innbyggerne. I innbyggerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med virksomhetenes digitale tjenester. Spørsmålene som er med under denne bolken måler brukernes oppfatninger rundt kvaliteten på de digitale tjenestene. Med digitale tjenester i denne sammenheng menes således virksomhetenes internettsider, muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og muligheten til å bruke sosiale medier for innspill eller kommentarer.

6.1.1 Om virksomhetens internettsider

Spørsmålet om tilfredsheten med virksomhetenes internettsider ble i 2013 stilt for samtlige virksomheter. Tilsvarende spørsmål ble i 2010 stilt for 17 virksomheter. For 14 av disse virksomhetene er brukerne mer tilfredse med internettsidene i 2013 enn i 2010. Tre virksomheter, folkebiblioteket, hjemmesykepleie og hjemmehjelp, har hatt en tilbakegang siden 2010. Folkebiblioteket gjør det likevel nest best av samtlige også i 2013.



Figur 22 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Tjenestens internettsider. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

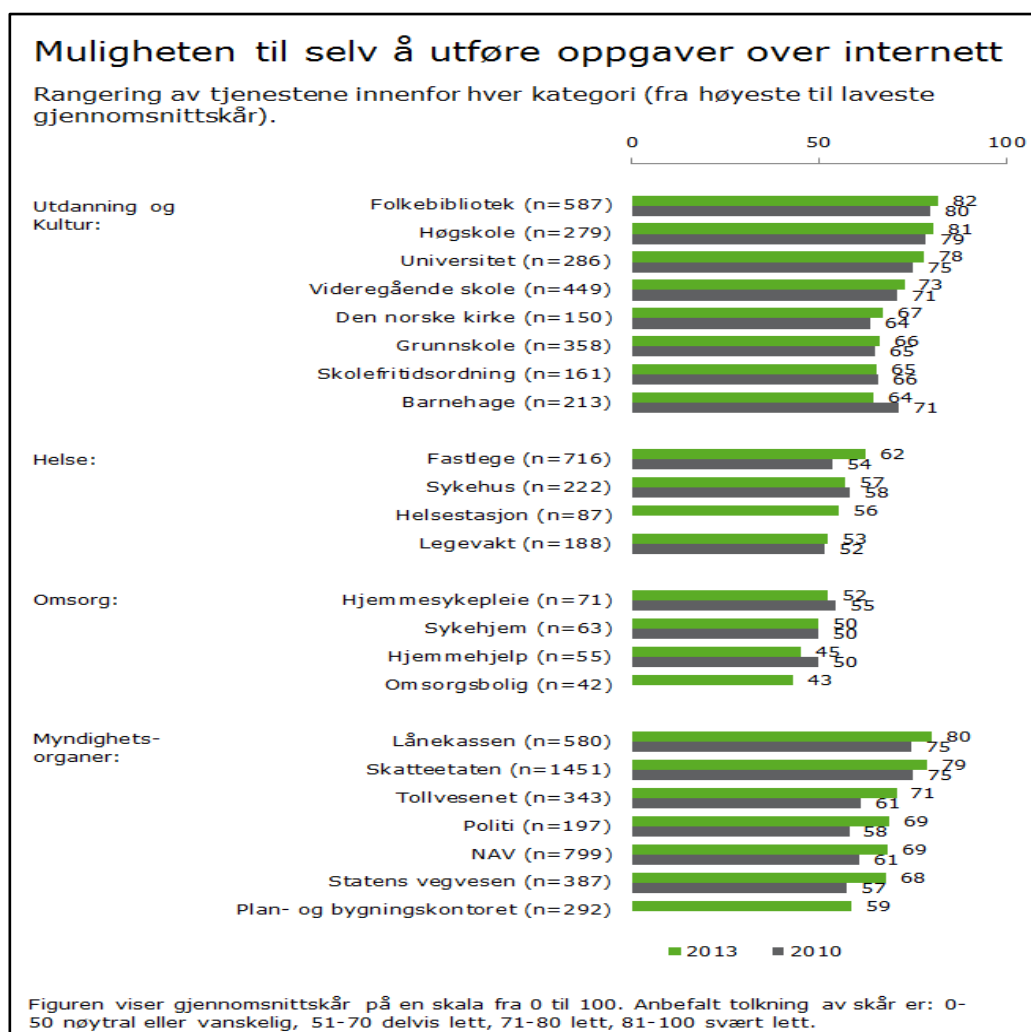
Myndighetsorganene og utdanningsinstitusjonene gjør det gjennomgående godt hva gjelder kvaliteten på internettsidene. Brukerne er fornøyde med 3 av tjenestene og delvis fornøyde med de øvrige.

Lånekassen, Skatteetaten og universitetene har satset mye på digitale tjenester. Dette gir utslag på tilfredsheten. Nav, politiet og tollvesenet er myndighetsorganer med stor fremgang på dette området fra 2010.

Fastlegen er den tjenesten som har hatt størst fremgang, men oppnår likevel ikke et så godt resultat som utdanningsinstitusjonene og brorparten av myndighetsorganene. Generelt gjør virksomhetene innenfor omsorg det relativt svakere på dette spørsmålet. Internett-siden gir antagelig ikke god nok og lett tilgjengelig informasjon om forhold som rettigheter, ventetid, køer osv.

6.1.2 Muligheten til å utføre oppgaver over internett

I figuren nedenfor ser vi på poengskår knyttet til spørsmålet om muligheten for selv å utføre oppgaver over internett. Spørsmålet ble stilt til samtlige virksomheter i 2013, og til 20 virksomheter i 2010. Det er fremgang for 14 av disse virksomhetene.



Figur 23 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett

(selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader, o.l.). Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

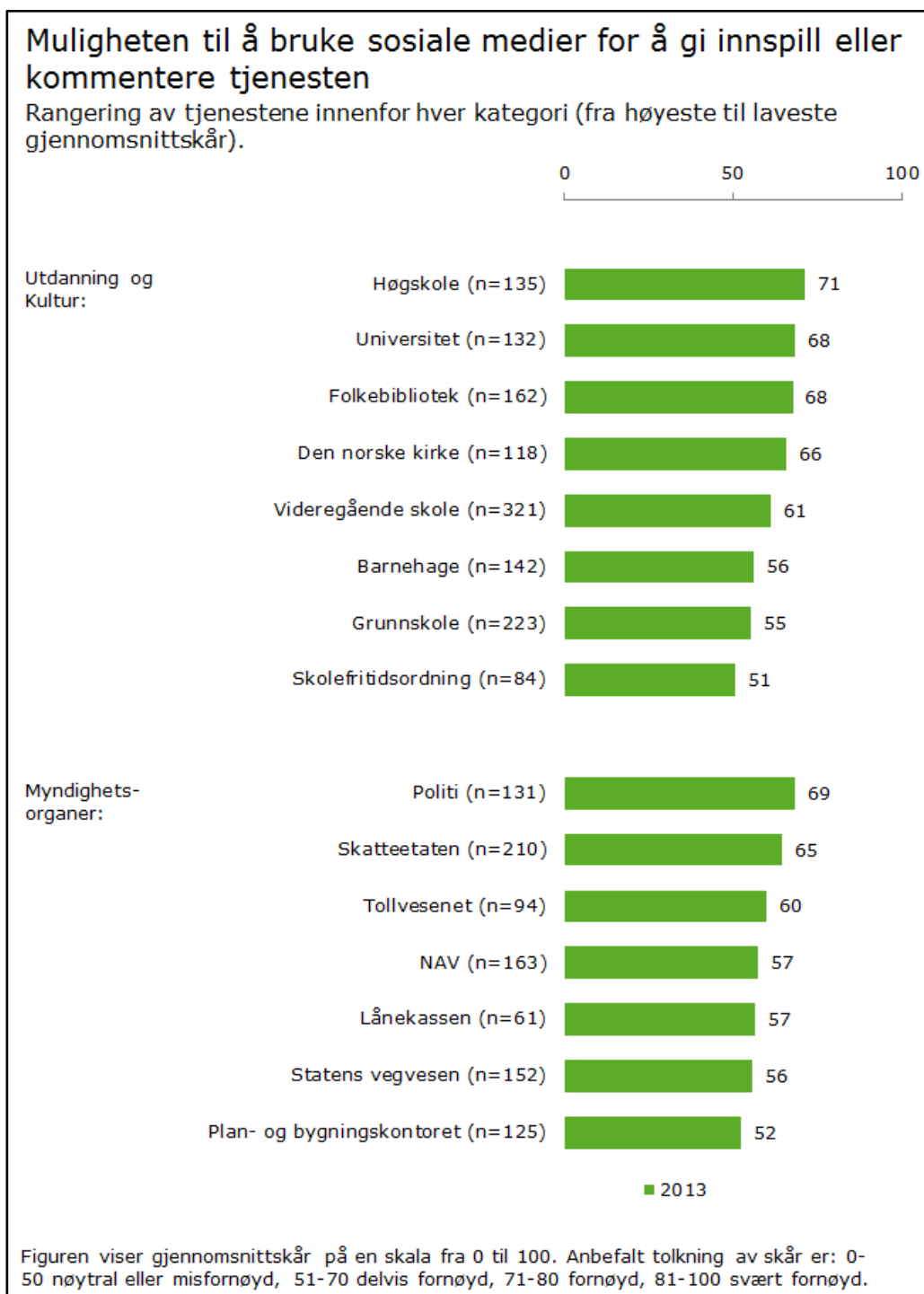
Det er myndighetsorganene som har særlig stor fremgang på dette spørsmålet. Tollvesenet går for eksempel frem med 10 poeng fra 2010. Lånekassen gjør det best av myndighetsorganene. Lånekassen mangler kun et poeng på å ha svært fornøyde brukere.

To av virksomhetene innenfor omsorg går derimot tilbake fra 2010 til 2013. Særlig svake skår får omsorgsbolig og hjemmehjelp. Digitale løsninger er ikke direkte knyttet til kjernevirksomheten for disse tjenestene. Imidlertid er det mulig at det på sikt vil være gunstig å lage bedre digitale søknadsløsninger også for denne sektoren.

For utdanningsinstitusjonene går det et skille mellom dem på høyere og lavere nivå. Tjenestene på de høyeste utdanningsnivåene har til dels svært fornøyde brukere og mer fornøyde brukere enn på de lavere nivåene. Det er mulig at dette er et naturlig skille og skyldes tjenestens karakter. Samtidig tyder tilbakemeldingene fra brukerne på at brukere av grunnskole, SFO og barnehage forventer seg bedre digitale selvbetjeningsløsninger enn hva som er tilgjengelig i dag.

6.1.3 Muligheten til å si fra gjennom sosiale medier

Siden siste innbyggerundersøkelse i 2010 har det blitt økt oppmerksomhet når det gjelder bruk av sosiale medier i det offentlige og generelt. Difi har blant annet kartlagt status og utviklet en veileder for bruk av sosiale medier. Et nytt spørsmål i 2013 som følge av økt omfang av sosiale medier, er hvor tilfreds du som bruker er med muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill og kommentere tjenestene.



Figur 24 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.). Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Dette spørsmålet har relativ stor vet ikke andel eller andel som ikke har svart. Dette kan tyde på at det er mange som ikke er vant til, eller som ikke liker å bruke sosiale medier. Dette kan imidlertid endre seg raskt.

Av dem som har svart er brukerne av høgskolene fornøyde med muligheten for å bruke sosiale medier. Brukerne av de andre 14 virksomhetene som undersøkes med hensyn til dette spørsmålet, er delvis fornøyde.

Politiet får det nest beste resultatet på spørsmålet om sosiale medier. Blant annet har operasjonssentralene flere steder opprettet Twitter-konto og tvitrer blant annet om trafikkontroller, etterlysninger og ulykker. Operative deler av politiet er i ferd med å rulle ut bruken av dette virkemiddelet flere steder i landet.

6.2 Difis kommentarer

På spørsmålene om internett og muligheten til å utføre oppgaver over nett gjør myndighetsorganene det svært godt sammenlignet med de andre virksomhetstypene og sammenlignet med skåren på andre spørsmål i undersøkelsen. Lånekassen og Skatteetaten er blant de fem beste virksomhetene på begge disse spørsmålene. I en annen kartlegging som Difi vil legge frem i 2013, går det også frem at disse to virksomhetene er blant de myndighetsorganene som har kommet lengst på dette området.

Brukerne er mest fornøyd med høgskolene og folkebiblioteket. En årsak til dette er selvfølgelig sidene i seg selv. En annen årsak kan være at myndighetsorganene ofte er virksomheter med en bred og sammensatt oppgaveportefølje og kompliserte regelverk som ikke alltid er like enkelt å formidle.

Helse og omsorgstjenestene er de virksomhetene som har lengst å gå hva gjelder internettsider og muligheten til å utføre oppgaver over nettet. En nærliggende forklaring på at disse henger etter er at tjenestene i større grad krever menneskelig kontakt og omsorg, og at digitale løsninger sånn sett ligger langt fra kjerneaktiviteten. Dermed er det ikke satset på samme måte på denne typen tjenester her. Brukerne synes likevel å mene at den digitale informasjonskanalen og de digitale søknadsprosessene har et forbedringspotensial.

En spennende utvikling siden innbyggerundersøkelsen i 2010 har vært bruken av sosiale medier. Fortsatt er det mange virksomheter ikke bruker dette virkemiddelet aktivt, jf. Difis «Veileder i sosiale medier for forvaltningen». Imidlertid er det flere virksomheter som har utviklet egne strategier for bruken av sosiale medier, og som tar dette med inn i tjenesteutviklingen sin. Dette gjelder særlig for operative virksomheter som politi og brannvesen, som bruker sosiale medier for å varsle om utrykninger og kontroller, melde om savnede personer osv. De mener selv de når flere og andre brukergrupper på denne måten. Kommentarer de mottar på tjenesten, tyder på at mange brukere synes dette er meget god brukerbehandling.

7 Klarspråk og informasjon

I innbyggerundersøkelsen ble brukerne stilt spørsmål om hvordan de vurderer dialogen med og informasjonen fra de aktuelle virksomhetene, og om hvor lett eller vanskelig de synes det er finne frem til informasjon om tjenesten og til rettighetsinformasjon.

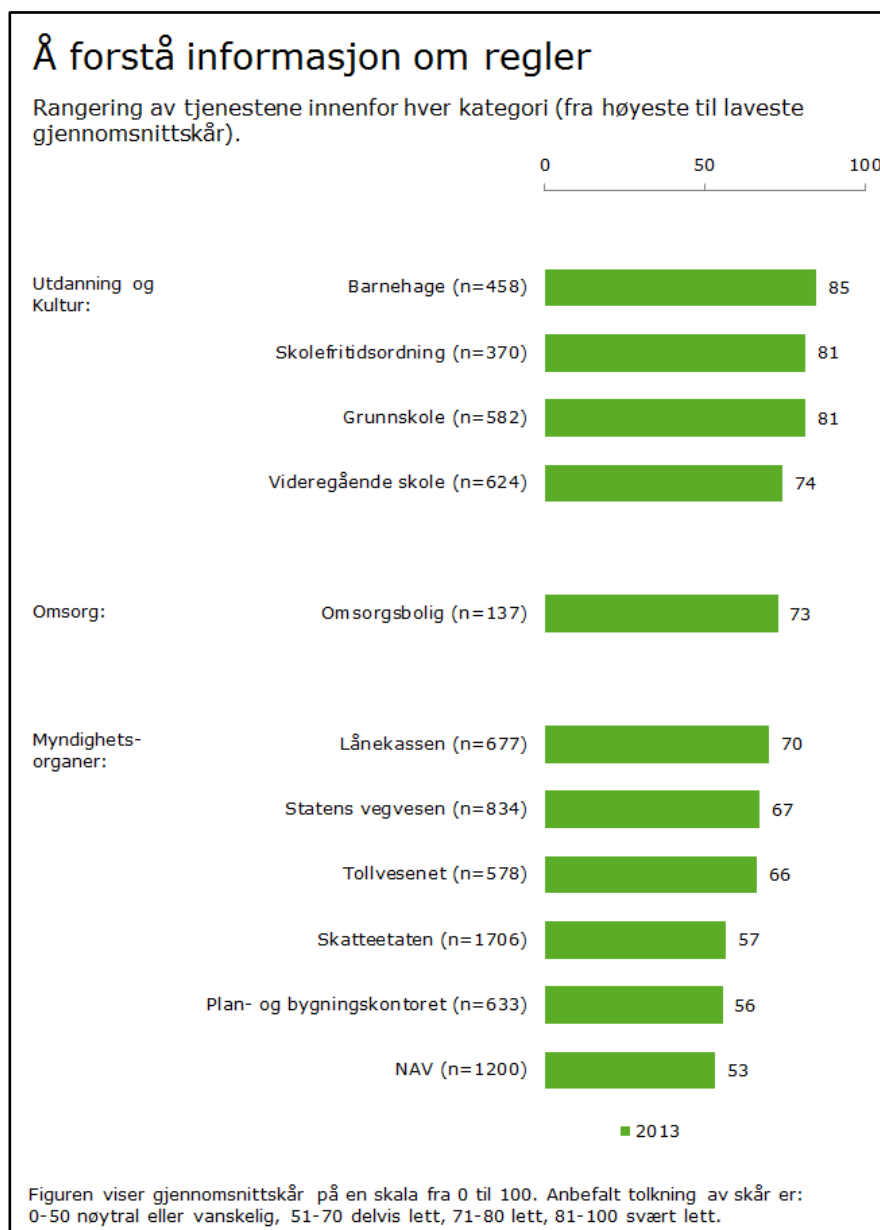
7.1 Klarspråk

Uklart eller upresist språk kan skape mange misforståelser og dessuten bidra til mye unødvendig merarbeid for både bruker og virksomheten selv. I brukerundersøkelsene ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå

- informasjon fra tjenesten, f.eks. fra barnehagen (23 virksomheter i 2013, 19 virksomheter i 2010)
- hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte (23 virksomheter i 2013, 21 virksomheter i 2010)
- hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut, f.eks. søknads-skjemaer (23 virksomheter i 2013, 19 virksomheter i 2010)
- brev/e-post fra virksomhet/etat, f.eks. barnehagen (23 virksomheter i 2013)
- informasjon om regler knyttet til tjenesten (11 virksomheter i 2013)

Når vi ser på alle disse spørsmålene under ett, finner vi at det er brukerne av barnehagene som synes det er lettest å forstå de ulike typene informasjon de får. De svarer at de synes dette er svært lett på samtlige spørsmål om dette. Vi ser at brukerne av flere av de andre tjenestene under utdanning og kultur og helse også synes dette er svært lett. I den andre enden av skalaen finner vi de kommunale plan- og bygningskontorene og Nav. De skårer lavest på alle disse spørsmålene. Barnehager, Nav og plan- og bygningskontorer er imidlertid eksempler på svært ulike tjenester/ytelser både med hensyn til kompleksiteten av regelverk og hvilke krav som stilles til hva du selv som bruker må bidra med.

Blant spørsmålene som handler om hvor forståelig informasjonen fra det offentlige er, er det spørsmålet om informasjon om regler som stort sett får lavest skår. Brukere av plan- og bygningskontorene, Tollvesenet og barnehager gir imidlertid en enda lavere skår på hvor lett det er å forstå hvordan skjemaer skal fylles ut, og Lånekassens brukere gir en lavere skår på spørsmålet om hvor lett det er å forstå hva som blir sagt på telefonen / i møter med de ansatte.



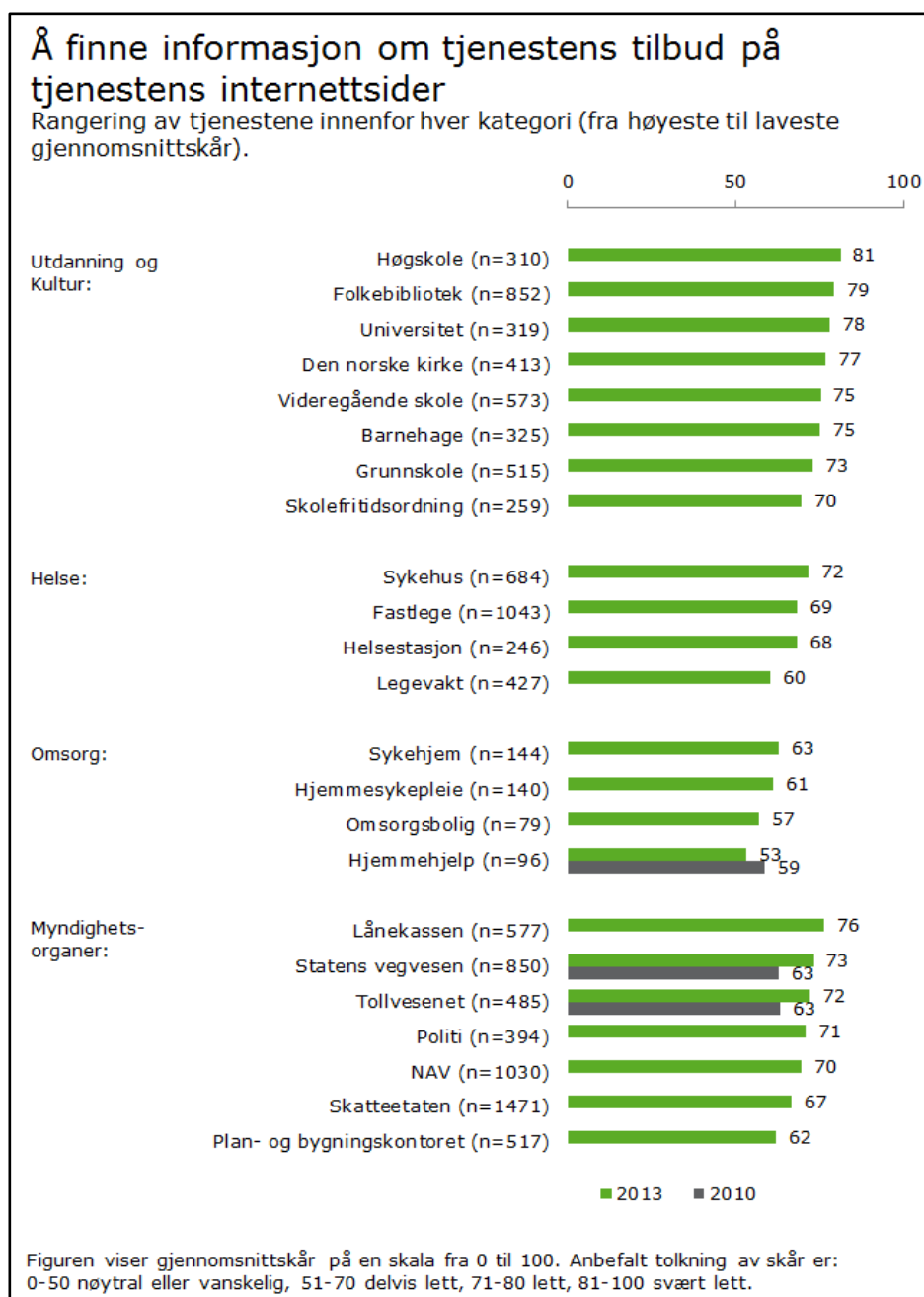
Figur 25 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten. Svært vanskelig - svært lett. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne synes det er enklere både å forstå informasjon fra virksomheten, hva som blir sagt på telefonen / i møter med de ansatte, og hvordan skjemaer skal fylles ut, i 2013 enn de gjorde i 2010.

7.2 Informasjon om tjenesten

Det er i alles interesse at det er lett å finne informasjon om offentlige tjenester, ytelser eller plikter som vi er pålagt å utføre. I 2013 stilte vi spørsmål til 23 virksomheter (tre virksomheter i 2010) om hvor lett eller vanskelig det er å

finne informasjon om tjenestenes tilbud på deres internettsider. Det er først og fremst brukerne eller deres pårørende innenfor omsorgssektoren som skårer lavt på spørsmålet. Det å finne informasjon om hjemmehjelpstjenesten får lavest skår og har gått ned med seks poeng siden 2010.



Figur 26 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å finne informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens internettsider. Svært vanskelig - svært lett. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

På spørsmål om hvor lett eller vanskelig brukerne mener det er å finne frem til informasjon om virksomheten, som åpningstider, kontaktinformasjon o.l., (23 virksomheter fikk spørsmålet i 2013 og to virksomheter i 2010), er det folkebibliotekene (85 poeng), barnehage (82 poeng) og fastlege (81 poeng) som ligger i tet, mens plan- og bygningskontor (68), hjemmehjelp (66 poeng) og omsorgsbolig (65 poeng) får de laveste skårene.

7.3 Informasjon om dine saker

Hvor lett er det å finne informasjon om egne saker? I årets undersøkelse stilte vi spørsmål til brukerne av 14 virksomheter om hvor lett eller vanskelig de mener det er å finne informasjon om seg/sine forhold knyttet til tjenesten på internett. Spørsmålet var ikke med i 2010. Med dette mener vi digitale selvbetjeningsløsninger med offentlig informasjon av personlig karakter som for eksempel selvangivelsen, og som man må logge seg inn for å få tilgang til.

Blant myndighetsorganene skårer Lånekassen høyest her mens plan- og bygningskontor får lavest skår. Innenfor utdanning og kultur er det folkebibliotek som skårer høyest, mens videregående skoler får laveste skår. Det er imidlertid trolig stor variasjon i innhold og kompleksitet i de enkelte selvbetjeningsløsningene, samtidig som vi ser at det er stor variasjon i antall respondenter som har svart på dette spørsmålet (fra 158 til 1360 personer). Andelen svar varierer fra under 20 prosent for sykehus og Den norske kirke, til rundt 70 prosent for Skatteetaten, høgskole og universitet, og 79 prosent for Lånekassen.

7.4 Difis kommentarer

Klarere språk i regelverk og skjemaer

På klarspråksområdet kan det se ut som om de største utfordringene ligger i å forstå regelverket, og spesielt på regelverksområdene i Skatteetaten (57 poeng), plan- og bygningskontorene (56 poeng) og i Nav (53 poeng). Dette er trolig også blant de lovregulerte områdene som er mest komplekse og som svært mange innbyggere støter på gjennom f.eks. selvangivelsen, ulike ytelser og tjenester fra Nav og søknader om byggetillatelse mv. hos plan- og bygningskontorene i kommunene.

Resultatene tyder også på at det er flere blant brukerne av myndighetsorganene enn blant andre brukere som synes det er litt vanskelig å forstå skjemaer, noe som f.eks. kan henge sammen med begrepsbruk fra lovverket som «sildrer ned» til skjemaene, og/eller hvordan veiledningen til skjemaet er utformet. I Skatteetaten ser vi imidlertid at *forståelse av regelverk* får en skår på 57 poeng, mens det å *forstå hvordan skjemaer skal fylles ut*, får ti poeng mer (67 poeng).

8 Saksbehandling og klager

Innbyggerundersøkelsens brukerdelen er i 2013 utvidet med spørsmål om saksbehandling for et utvalg av virksomheter, og om klager og klagebehandling.

8.1 Få saker

Brukerne av alle myndighetsorganene og omsorgsvirksomhetene, samt universitet og høyskole fra kategorien utdanning og kultur, ble spurt om utfallet av saksbehandlingen, dersom de hadde hatt en søknad eller sak til behandling de siste tolv månedene. Se tabellen under. Som vist har flertallet av brukerne ikke hatt en sak eller søknad til behandling de siste tolv månedene, foruten brukerne av plan- og bygningskontoret, Lånkassen og Nav.

		<i>Innvilget (positivt svar)</i>	<i>Delvis inn- vilget</i>	<i>Avslått (negativt svar)</i>	<i>Saken er ikke ferdig- behandlet</i>	<i>Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 måneder</i>
Utdan	Universitet	32	2	3	4	59
	Høyskole	25	2	2	3	68
Omsorg	Hjemme- sykepleie	26	4	3	3	64
	Hjemme- hjelp	20	4	3	3	70
	Omsorgs- bolig	16	2	2	5	74
	Sykehjem	17	3	3	2	76
Myndighetsorgan	Plan- og byggnings- kontoret	35	4	5	16	40
	Lånkassen	47	2	5	2	43
	Nav	39	4	5	7	46
	Politi	22	1	4	4	69
	Statens vegvesen	20	1	1	3	75
	Skatte- etaten	13	3	3	3	78
	Tollvesenet	10		1	1	88

Tabell 1 Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått? (Kun ett kryss. Svaralternativene er gjengitt i øverste rad i tabellen.) Prosent som har svart for hver tjeneste.

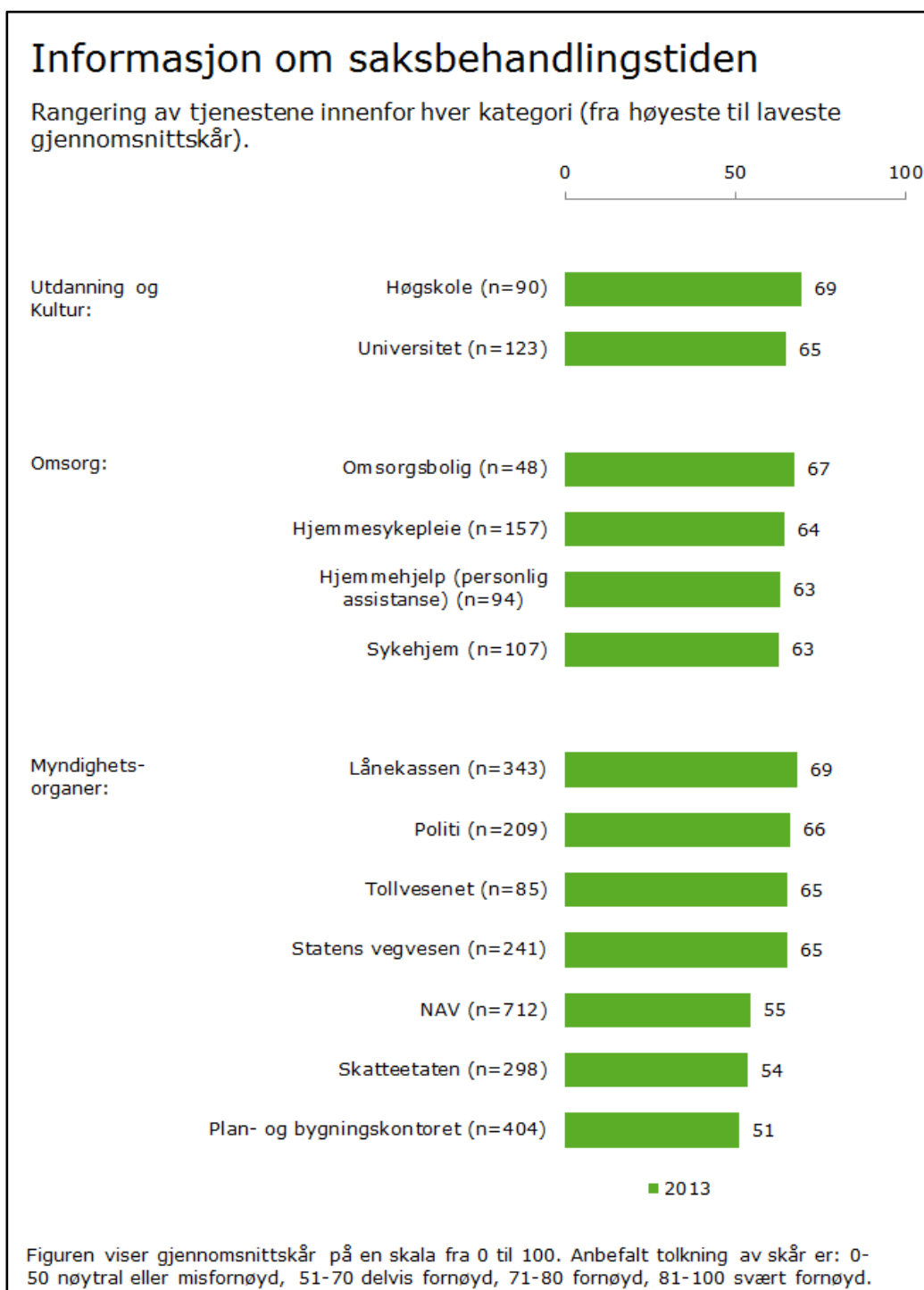
8.1.1 Informasjon og saksbehandlingstid

Brukerne som har hatt en sak eller søknad i løpet av de siste tolv månedene, ble også spurt hvor fornøye eller misfornøye de var med

- informasjon om saksbehandlingstiden
- muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar
- saksbehandlingstiden
- hvordan beslutningen ble forklart

Vi ser av svarene at dette gjaldt relativt få personer, så resultatene bør tolkes med varsomhet.

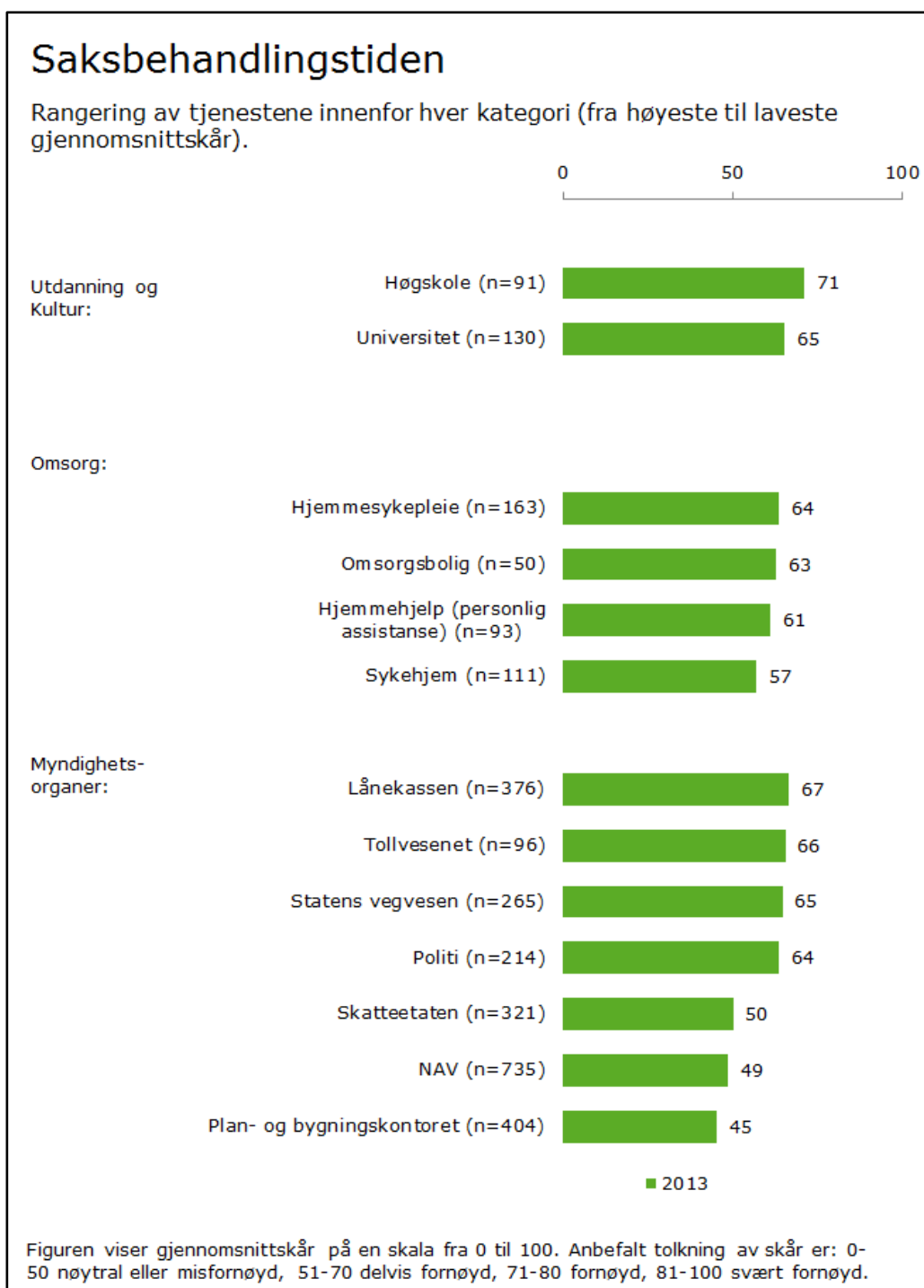
Brukerne er bare delvis fornøyd med informasjonen de ulike virksomhetene og tjenestene gir om saksbehandlingstiden (Figur 27, Figur 28 og Figur 29). Høgskole og Lånekassen oppnår de høyeste skårene, mens brukerne gir plan- og bygningskontoret og Skatteetaten de laveste skårene. Skårene er forholdsvis jevne innenfor omsorg, mens det er større variasjon mellom de ulike myndighetsorganene.



Figur 27 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

Til sammenligning er brukerne stort sett mindre fornøyde med selve saksbehandlingstiden enn med informasjon om saksbehandlingstiden. Dette gjelder spesielt plan og bygningskontorene, Nav, Skatteetaten og sykehjem, mens universitet, hjemmesykepleie og Statens vegvesen får samme skår på begge spørsmål.

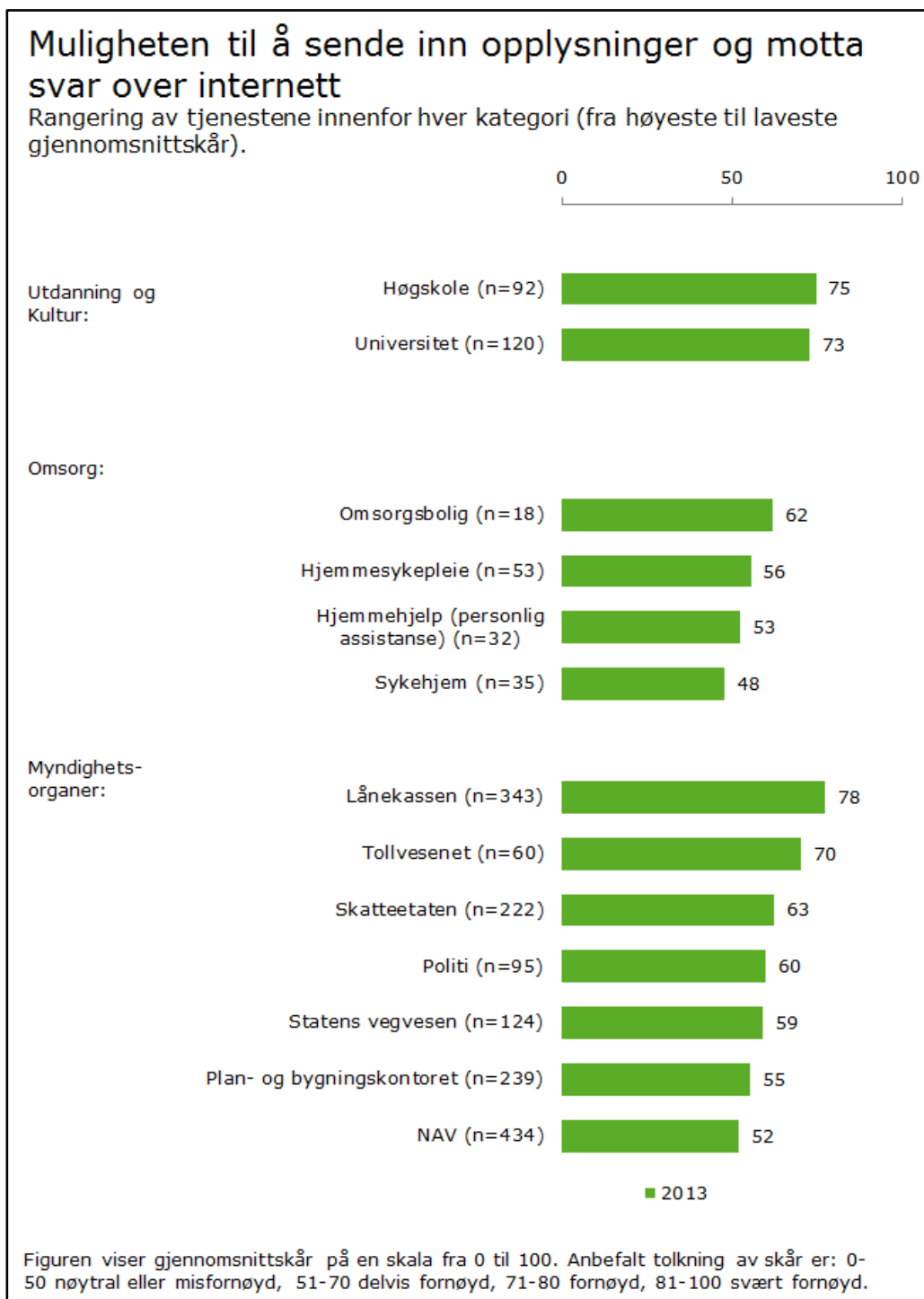
Mens brukerne av høyskole er fornøyde med saksbehandlingstiden, kan brukerne av plan- og bygningskontoret og Nav sies å være misfornøyde. Brukerne av øvrige tjenester og virksomheter er delvis fornøyde.



Figur 28 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.1.2 Mulighet til å bruke internett

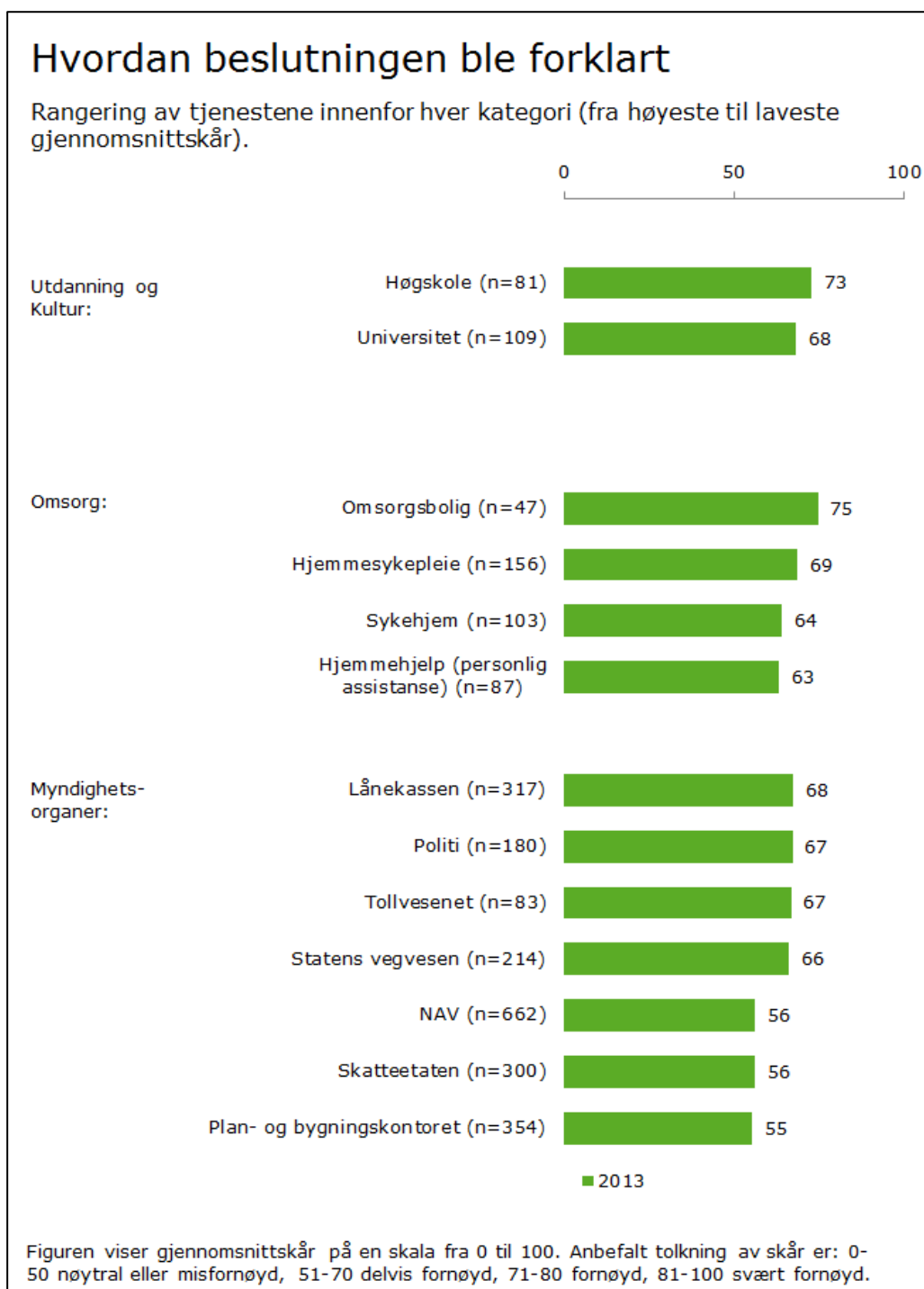
Brukerne av høyskole, universitet og Lånekassen er fornøyde med mulighetene for å sende inn opplysninger og motta svar over internett. Brukerne av de øvrige tjenestene og virksomhetene er delvis fornøyde med mulighetene, bortsett fra brukerne av sykehjem, som er misfornøyde.



Figur 29 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.1.3 Hvordan beslutningen ble forklart

Brukerne av omsorgsbolig og høgskole er fornøyde med hvordan beslutningen ble forklart. Brukerne av de øvrige tjenestene og virksomhetene er delvis fornøyde, bortsett fra brukerne av sykehjem, som er misfornøyde.

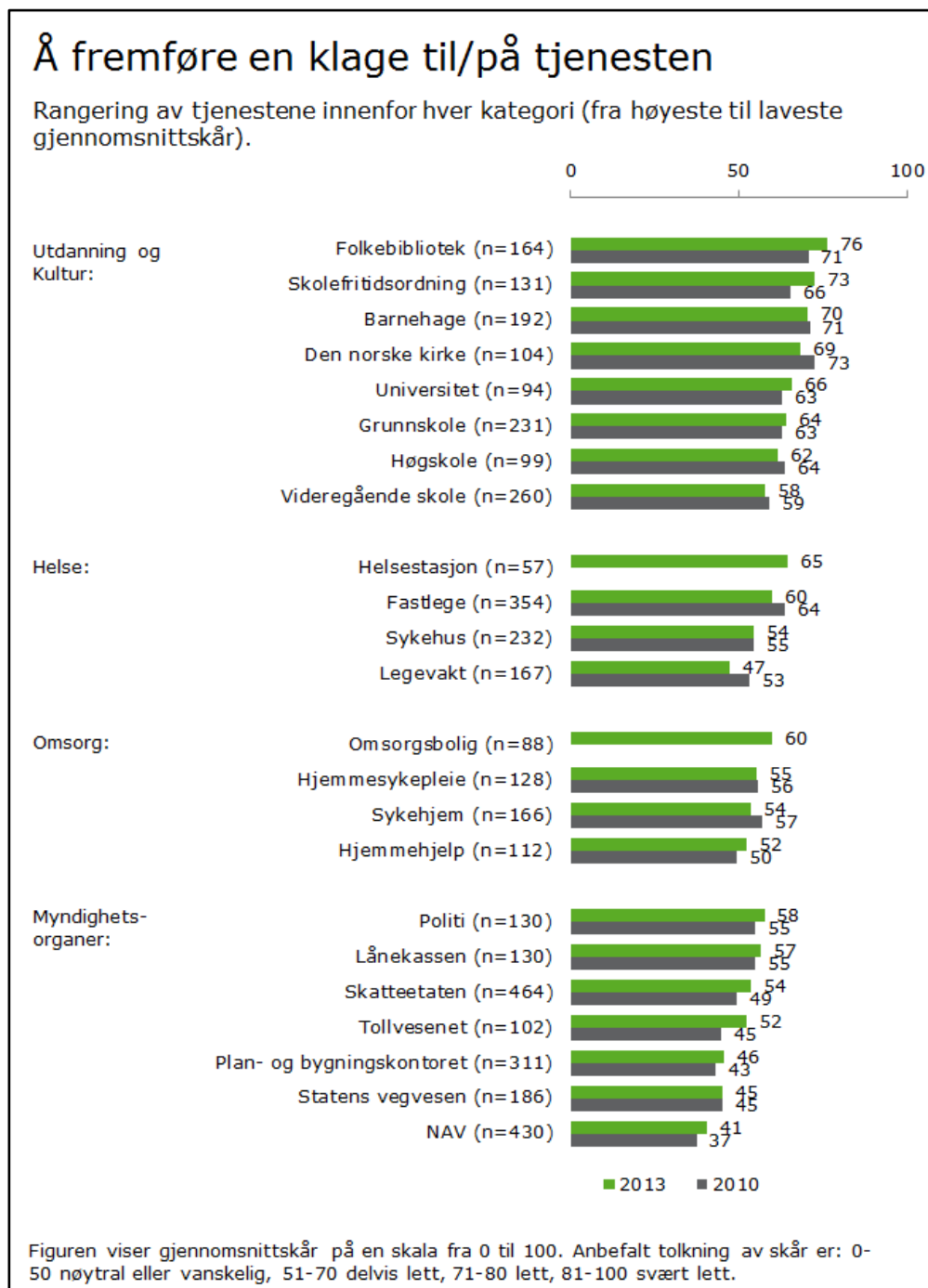


Figur 30 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.2 Å fremføre en klage

Alle brukerne av 21 av de 23 tjenestene fikk også i 2010 spørsmål om hvor lett eller vanskelig de mente det var å fremføre en klage til/på de ulike tjenestene. Brukerne gir høyere skår til 11 av tjenestene i 2013 – nesten alle myndighetsorganene er blant dem – mens Statens vegvesen er den eneste tjenesten som får samme skår som i 2010. Ni tjenester får lavere skår i 2013.

Det er mange brukere som har svart vet ikke eller latt være å svare på dette spørsmålet. Resultatene bør derfor tolkes med varsomhet.



Figur 31 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å fremføre en klage til/på tjenesten. Svært vanskelig - svært lett. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.3 Færre har klaget

Resultatene fra innbyggerundersøkelsens brukerdelen viser at det i 20 av 21 virksomheter er færre som klager i 2013 enn det var i 2010 (Tabell 2).

Den største økningen i andelen som ikke har klaget, finner vi blant brukerne av hjemmehjelp og grunnskole. I begge gruppene er økningen på 17 prosentpoeng. Brukerne av grunnskole og plan- og bygningskontoret er de som i størst grad har klaget på forhold ved tjenesten. Omtrent hver fjerde bruker innen disse virksomhetene og tjenestene har klaget.

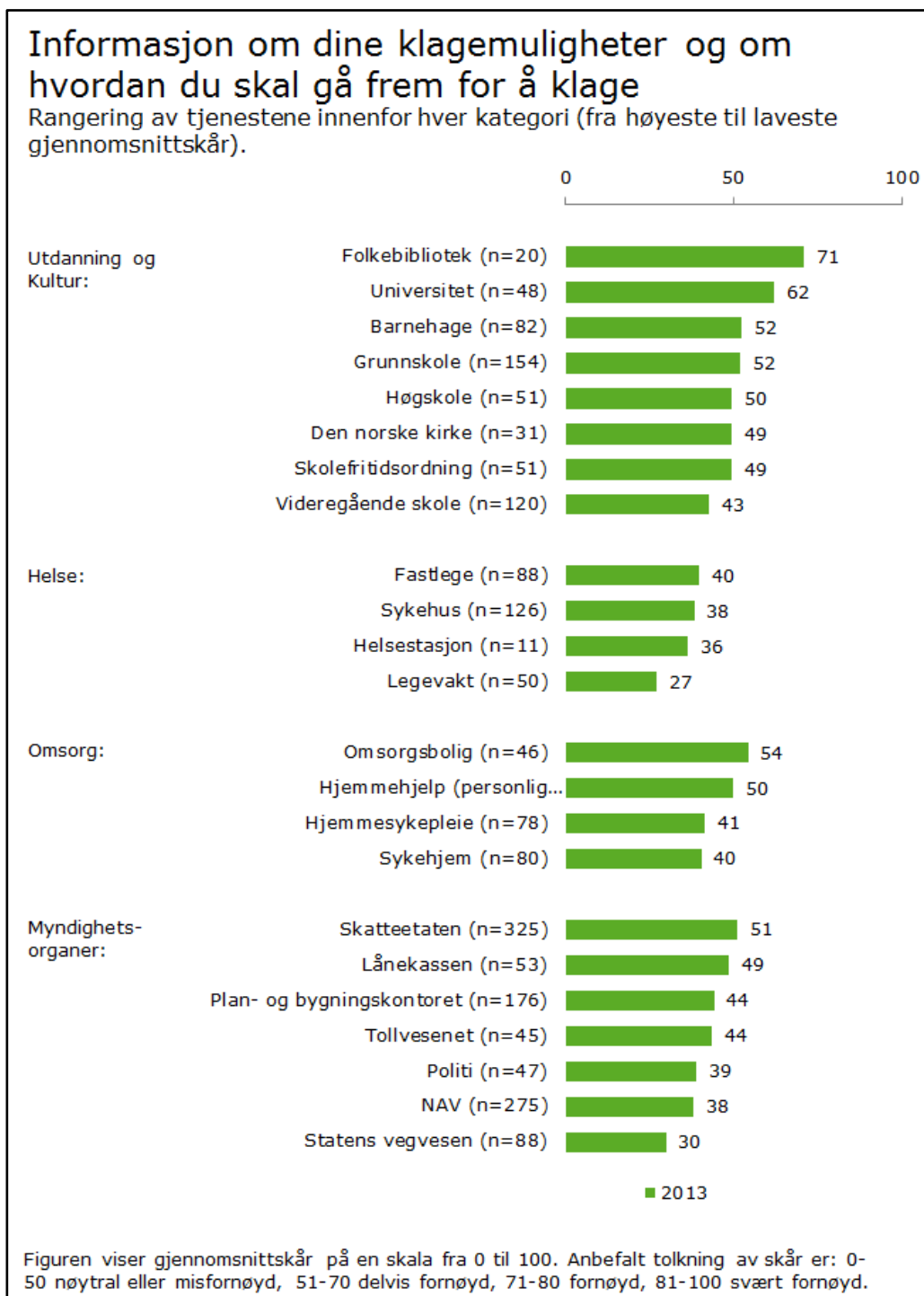
Skriftlige klager er vanligst blant brukere av plan- og bygningskontoret og Skatteetaten (hhv. 18 og 15 prosent), mens det er vanligst med muntlige klager blant brukerne av grunnskole og omsorgsbolig (hhv. 24 og 18 prosent).

		<i>Ja, skriftlig</i>		<i>Ja, muntlig</i>		<i>Ja, både skriftlig og muntlig</i>		<i>Nei, har aldri klaget</i>	
		2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010
Omsorg	Omsorgsbolig	2	-	16	-	2	-	80	-
	Hjemmesykepleie	1	2	13	20	3	4	82	74
	Hjemmehjelp	1	3	12	25	3	6	83	66
	Sykehjem	2	1	12	20	3	6	84	73
Myndighetsorgan	Plan- og bygningskontoret	11	11	6	10	7	8	75	71
	Skatteetaten	10	11	4	6	5	6	80	78
	Nav	6	6	7	13	6	6	81	74
	Lånekassen	5	5	2	5	2	4	92	85
	Statens vegvesen	2	2	4	8	2	3	93	86
	Politi	1	3	3	5	2	2	94	91
	Tollvesenet	2	2	1	3	1	2	96	94
Helse	Sykehus	2	1	4	7	1	1	93	91
	Legevakt	1	1	3	4	0	0	97	95
	Fastlege	1	0	2	4	0	0	97	96
	Helsestasjon	0	-	2	-	0	-	98	-
Utdanning og kultur	Grunnskole	3	5	16	30	8	8	74	57
	Barnehage	1	1	15	26	2	4	82	69
	Videregående skole	3	4	10	16	5	6	82	74
	Høyskole	4	9	9	11	3	10	85	71
	Universitet	8	12	4	9	2	8	86	71
	Skolefritidsordning	2	2	9	21	2	4	88	74
	Den norske kirke	0	0	2	4	1	1	96	95
	Folkebibliotek	0	0	1	1	0	0	99	99

Tabell 2 Har du noen gang klaget på forhold ved virksomheten? (Kun ett kryss. Svaralternativene er gjengitt i øverste rad i tabellen.) Prosent innenfor hver tjeneste.

8.3.1 Informasjon om klagemuligheter

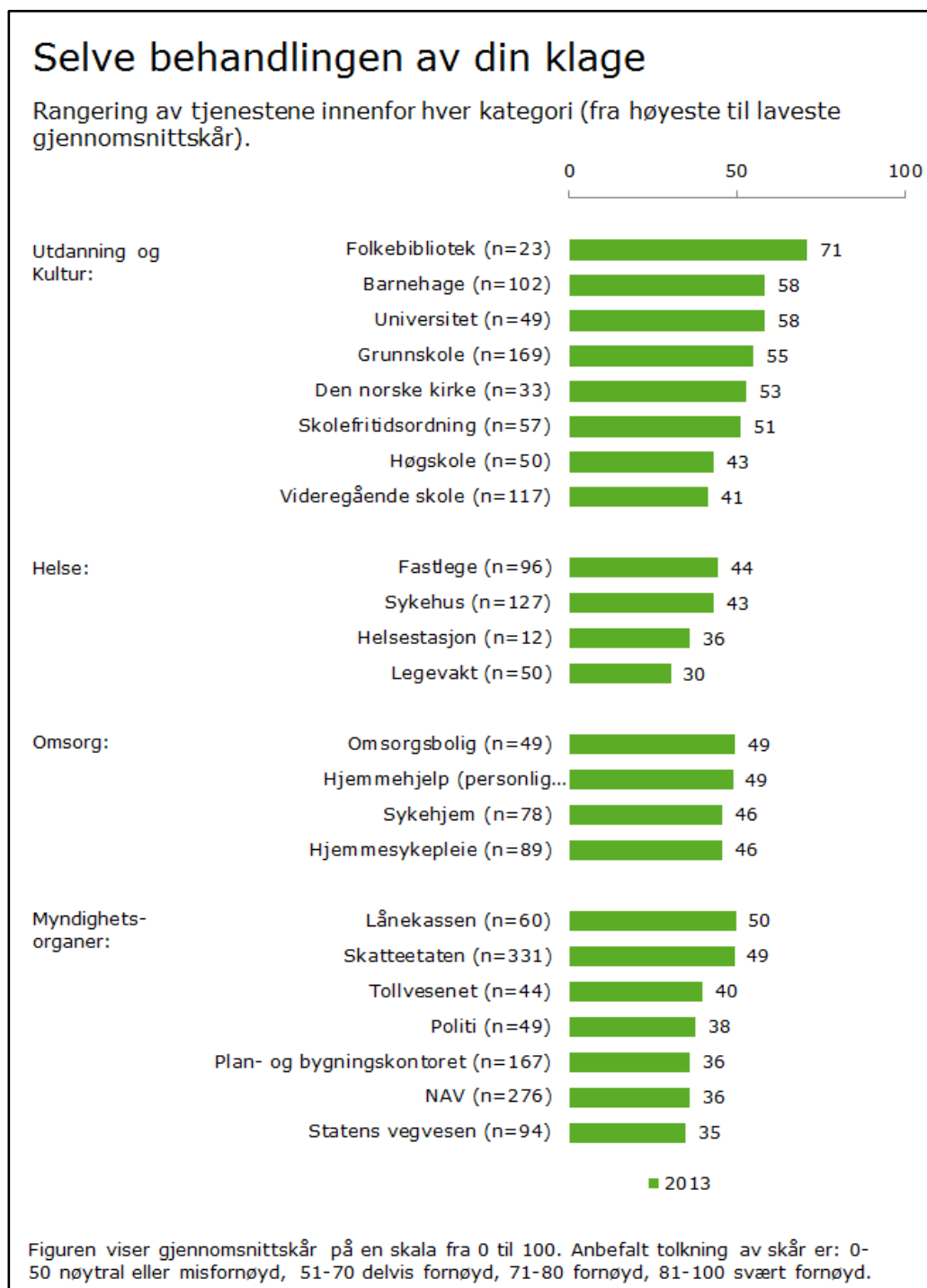
Brukerne som oppgir å ha har klaget, kan i liten grad sies å være fornøyde med informasjonen om klagemulighetene og om hvordan de skal gå frem for å klage. Som vist i figuren under er brukerne av et flertall tjenester misfornøyde med denne informasjonen. Det er imidlertid få som har svart på dette spørsmålet, så resultatene må tolkes med forsiktighet.



Figur 32 Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? Informasjonen om dine klagemuligheter og hvordan du skal gå frem for å klage. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.3.2 Selve behandlingen av klagen

Brukerne av et flertall tjenester er misfornøyde med behandlingen av sine klager. Det gjelder nesten alle tjenestene under kategorien myndighetsorganer, og alle tjenestene under omsorg og helse. Vi finner også brukere som er delvis fornøyde og fornøyde som for eksempel brukerne av barnehage og folkebibliotek. Her er det også få som har svart, så disse resultatene må også tolkes med forsiktighet.



Figur 33 Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? Selve behandlingen av din klage. Svært misfornøyd - svært fornøyd. Gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100.

8.4 Difis kommentarer

Hva brukerne legger i klager og saksbehandling, kan variere mye når man tar i betraktning et så pass bredt spekter av virksomheter og tjenester som presenteres i innbyggerundersøkelsens brukerdel. Likevel mener Difi at enkelte forhold bør være mer enhetlige, herunder blant annet informasjon om saksbehandlingstid, adgangen til å fremføre en klage og informasjon om hvordan man leverer en klage.

Resultatene er således blandede. De fleste av brukerne har ikke hatt en sak eller søknad til behandling i løpet av de siste tolv månedene, og har heller ikke klaget på forhold ved de ulike tjenestene og virksomhetene. Dette betyr at det store flertallet av brukerne ikke har klaget på forhold ved de ulike tjenestene og virksomhetene, noe som kan tolkes i den retning at mange av disse brukerne heller ikke har hatt grunn til å klage.

Dermed har det vært forholdsvis få brukere som har besvart oppfølgingsspørsmålene om selve klagebehandlingen, og det er vanskeligere å trekke sikre lærdommer av resultatene. Enkelte av tjenestene og virksomhetene har imidlertid høyere svarprosent, slik at resultatene lettere kan benyttes på saks- og klagebehandlingsområdet. Dette er imidlertid et forhold som den enkelte virksomhet bør følge med på og dokumentere selv.

9 Viktigste faktorer for tilfredsheten med tjenestene

I innbyggerundersøkelsen 2013 har Difi gjort analyser av hvilke faktorer som har betydning for tilfredsheten med de 23 ulike tjenestene. Her ser vi på analyseresultatene på tvers av tjenestene.

Ett av målene med innbyggerundersøkelsen er nettopp å ha en metodikk som sikrer at det er mulig å sammenligne resultatene fra de ulike tjenestene. Innbyggerundersøkelsen legger godt til rette for slik sammenligning, med en balanse mellom generelle og spesifikke forhold i hver tjeneste. Dette forholdet reflekteres også i stianalysene av hva som har betydning for brukernes tilfredshet med tjenestene. Noen faktorer er spesifikke for hver tjeneste, mens andre faktorer i stor grad er satt sammen av de generelle spørsmålene som stilles for alle tjenestene.

Vi har analysert oss frem til hvilke faktorer som har størst betydning for tilfredsheten med de ulike tjenestene, og mener å finne visse mønstre innenfor de ulike kategoriene av tjenester.

9.1.1 Myndighetsorganer

Brukertilpasning og kompetanse, sammen med service, er blant de viktigste faktorene for brukernes tilfredshet med Nav, plan- og bygningskontoret, Skatteetaten, Tollvesenet og Statens vegvesen. For Lånekassen og politiet er bildet noe annerledes. Det å forstå informasjon er viktigst for brukernes tilfredshet med Lånekassen, mens brukernes tilfredshet med politiet påvirkes av informasjon og oppfølging, service, samt trygghet og synlighet.

9.1.2 Omsorg

For hjemmehjelp, hjemmesykepleie og omsorgsbolig er det brukertilpasning og kompetanse som i størst grad har innvirkning på brukernes tilfredshet med tjenestene. Brukernes tilfredshet med sykehjem, derimot, påvirkes mest av de ansattes service.

9.1.3 Helse

Service er den faktoren som har størst innvirkning på brukernes tilfredshet med helsestasjon og sykehus. Tilfredsheten med legevakten påvirkes mest av hva brukerne synes om ventetiden, mens det for brukerne av fastlegen er dialogen med fastlegen som er viktigst for tilfredsheten.

9.1.4 Utdanning og kultur

For opplæringstjenestene grunnskole og videregående skole er det brukertilpasning og kompetanse som sammen med service er viktigst for brukernes tilfredshet med tjenestene. For institusjonene under høyere utdanning – universitet og høgskole – er brukertilpasningen viktig, men for brukerne av høgskolen har service større innvirkning på tilfredsheten. For barnehage og skolefritidsordning er det aktiviteter og sosialt miljø som har størst innvirkning på tilfredsheten med tjenestene. For tjenestene som er av en mer kulturell art –

Den norske kirke og folkebiblioteket – er det service som er viktigst for brukernes tilfredshet.

For nærmere forklaringer om faktorer som inngår i analysen, kan virksomhetene besøke Difis hjemmesider eller ta direkte kontakt.

10 Noen utvalgte utfordringer

I innbyggerundersøkelsen 2013 har vi blant annet sett at:

- For de aller fleste tjenester går den totale tilfredsheten opp fra 2010.
- Innbyggere med brukererfaring er jevnt over langt mer fornøyde enn innbyggerne generelt.
- Myndighetsorganene gjør det langt bedre i 2013 enn i 2010. Særlig stor fremgang har denne virksomhetstypen innenfor området ansattes service og digitalisering.
- Digitalisering er et område i fremgang, hvor brukerne synes tjenestene er bedre.
- Brukerne er også for flere tjenester markant mer fornøyde med de ansattes service.
- Folkebiblioteket og den norske kirke gjør det i 2013 som i 2010 svært godt sammenlignet med de andre tjenestene. Bildet er imidlertid mer sammensatt i 2013. På flere områder gjør også andre virksomheter, som fastlegen, barnehagene med flere, det meget godt. Det er større variasjon i rekkefølgen av tjenester på flere spørsmål.
- De som har klaget på tjenestene, synes det er lettere å fremføre en klage i 2013 enn de gjorde i 2010.

Til tross for gode resultater på flere områder er det fortsatt rom for forbedringer. Difi peker nedenfor på enkelte utvalgte utfordringer vi har sett. Det er sikkert andre utfordringer også, som ikke trekkes frem her. Virksomhetene må selv se på hvilke utfordringer de mener bør tas tak i – også med tanke på hvor viktige disse forholdene er for den totale tilfredsheten.

Brukertilpasning og service viktigst

Difis stianalyser viser i stort at brukertilpasning og service er de forholdene som for de fleste tjenester er viktigst for å øke den totale brukertilfredsheten, selv om det er noen variasjoner innenfor de ulike virksomhetstypene. For å lykkes med dette er brukermedvirkning og involvering av ansatte helt sentralt.

Brukermedvirkning har et demokratisk element, men dreier seg like mye om å fange opp og lære av brukernes erfaringer for å lage de beste tjenestene. Det er brukerne som er eksperter på eget liv og vet hvor skoen trykker. Skal tjenestene bli mer brukertilpassede, må brukerne også involveres og forventinger avklares. Difi anbefaler derfor også på basis av innbyggerundersøkelsen at virksomhetene i større grad arbeider med å involvere brukerne for å utforme mer brukertilpassede tjenester.

Skal servicen og brukertilpasningen forbedres, er det helt avgjørende at virksomhetene bruker sine ansatte på en god måte. Strategisk kompetanseheving er et stikkord. Involvering av ansatte i endringsprosesser og utvikling av tjenester er et annet. I flere tilfeller sitter ansatte på førstehåndskunnskap som ofte ikke benyttes godt nok. Difi anbefaler derfor virksomhetene å gå veien via de ansatte for å heve servicenivået og øke brukertilpasningen – og dermed bedre totaltilfredsheten.

Ventetiden på en del omsorgstjenester er en utfordring

Til tross for noe fremgang for enkelte tjenester, oppfattes ventetiden fortsatt som lang av flere brukere. Ventetider på tilgang til omsorgstjenestene peker seg spesielt ut.

Bedring av inneklima og bygningsmasse en utfordring i undervisningssektoren

Inneklima og bygningsmasse er fortsatt en stor utfordring i grunnskolen og videregående skole. Dette er et tema brukerne gir klar beskjed om at må tas tak i. Videre er de samme læringsinstitusjonene, samt SFO, ikke tilstrekkelig tilrettelagt for funksjonshemmede.

Åpningstider, ventetid på svar og digitalisering må ses i sammenheng

Myndighetsorganene har utfordringer knyttet til tilfredsheten med ventetid på svar og med åpningstidene. For myndighetsorganer må åpningstider, internetsider, svartjeneste på telefon og på e-post ses i sammenheng gitt ressursbruken. Bedre digitale tjenester bør på sikt kunne redusere behovet for lange åpningstider ved et fysisk kontor og kort svartid på telefon. Målet om digitalt førstevalg vil antagelig måtte bety lavere tilfredshet med åpningstider og svartid på telefon i en overgangsfase.

Komplekse tjenester krever god brukertilpasning

Møtet mellom det offentlige og den enkelte bruker, pasient, elev eller kunde skjer på flere plan. Om dette møtet skjer i form av personlige møter, kontakt på telefonen, i digitale kanaler eller gjennom brevveksling, så er det hvordan denne dialogen eller informasjonen er tilpasset og tilrettelagt fra det offentlige som får betydning for den enkelte. Brukertilpasning og tilrettelegging av informasjon er viktig for alle offentlige virksomheter, men kanskje spesielt viktig for virksomheter som har komplekse oppgaver og regelverk der det samtidig kreves en høy egeninnsats fra brukerne, som for eksempel i Nav og kommunenes plan- og bygningskontorer.

Komplekse regelverk gjør arbeidet med klart språk utfordrende

Felles for Skatteetaten, Nav og kommunenes plan- og bygningskontorer er at de har en stor kontaktflate mot innbyggerne, at de forvalter komplekse regelverk, og at de har ansvar for sentrale rettigheter (tjenester, ytelser mv.) eller plikter (avgifter, krav mv.). Disse virksomhetene fikk også de laveste skårene på spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjon om regler knyttet til tjenestene de yter. Et komplekst regelverk vil gjøre formidlingen svært krevende. Dersom det ikke er mulig å forenkle regelverket, blir det muligens særlig viktig å være ekstra påpasselige med begrepsbruk og språk som brukes i skriftlig informasjon om regelverket.

Økt informasjonsbehov rundt hjemmehjelps- og omsorgstjenester

For mange er det kanskje når de søker på nettet etter informasjon om hjemmehjelpstjenester at de får sitt første møte med det offentlige velferdstilbudet knyttet til sykdom og/eller alderdom, og svært mange innbyggere kommer trolig i kontakt med hjemmehjelpstjenesten eller omsorgstjenester som bruker selv eller som pårørende. Resultatene fra brukerundersøkelsen kan imidlertid tyde på at brukerne og/eller deres pårørende

har behov for mer informasjon eller bedre tilrettelagt informasjon om disse tjenestene på internett.

Bedre digitale tjenester kan gi økt tilfredshet med andre temaer

Myndighetsorganene og utdanningsinstitusjonene får gode skussmål for sine digitale tjenester. Enda bedre digitale tjenester vil på sikt kunne gi økt brukertilfredshet totalt.

Helsetjenestene og spesielt omsorgstjenestene får lave skår på spørsmålet om digitale tjenester. Brukernes tilbakemeldinger, EUs benchmarking av digitale tjenester og NOU-en *Innovasjon i omsorg* kan peke mot et behov for nyvinninger på digitaliseringsområdet. Søknadsprosesser, informasjon om rettigheter og ventelister m.m. vil kunne forenkles gjennom bedre nettsider og selvbetjeningsløsninger på nett. Når vi også ser at brukerne ikke er fornøyde med hvor lett det er å finne informasjon om omsorgstjenestene, blir dette et område for forbedring.

Saksbehandling og klager – nødvendig med bedre informasjon

Difi mener at informasjonen om saksbehandling og klage bør bli bedre og mer enhetlig. Det gjelder bl.a. informasjon om saksbehandlingstid, adgangen til å fremføre en klage og hvordan klagen leveres. Difi anbefaler at det satses på å forbedre og standardisere slik informasjon.

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Innbyggerundersøkelsen 2013 – Hva mener brukerne?
Difis rapportnummer:	2013:7
Forfattere:	Lisbeth U. Hansen, Kristian Kjøllesdal, Anette Kristiansen og John I. Nonseid
ProsjektNavn:	Innbyggerundersøkelsen 2013
Prosjektleder:	John Nonseid
Prosjektansvarlig avdeling:	Ledelse og organisering
Oppdragsgiver:	Fornyings,- administrasjons- og kirke departementet
Resymé/omtale:	<p>Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra brukerdelen av Innbyggerundersøkelsen som ble gjennomført høsten 2012 og våren 2013. Brukerdelen 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 6400 svar.</p> <p>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 kultur og utdanning, helse, omsorg og myndighetsorganer.</p>
Emneord:	Innbygger, bruker, respondenter, kompetanse, service, informasjon, internett, saksbehandlingstid, tilgjengelighet, fysiske forhold, klagemulighet, imøtekommenhet, tilfredshet, tillit og omtale.
Totalt antall sider til trykking:	74
Dato for utgivelse:	12. juni 2013
Utgiver:	Difi Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no