

**Direktoratet for forvaltning
og økonomistyring**

DFØ-rapport 2020:02

Innbyggerundersøkelsen 2019

Hva mener brukerne?

18. mars 2020

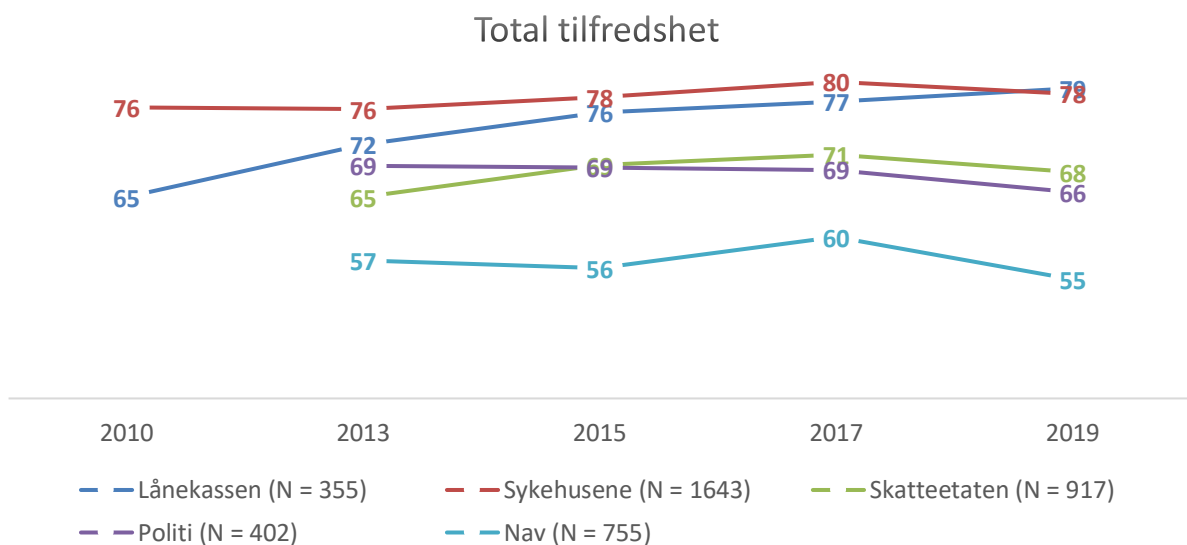
Innhold

Sammendrag.....	4
1 Om brukerdelen av innbyggerundersøkelsen	7
1.1	Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser..... 7
1.2	Formålet med brukerundersøkelsen..... 7
1.3	Slik gjennomføres brukerdelen av innbyggerundersøkelsen..... 7
1.4	Kort om DFØs tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100..... 8
1.5	Usikkerhet og representativitet..... 9
1.6	Svarprosenter og frafall..... 9
1.7	Åpenhet rundt data og resultater..... 10
2 Lånekassen.....	11
2.1	Hvem har svart på undersøkelsen..... 11
2.2	Tilfredshet totalt..... 12
2.3	Tilgjengeligheten er det få brukere som sier noe om..... 12
2.4	Svært få brukere har mening om de ansatte..... 13
2.5	Digitale tjenester skårer høyt..... 16
2.6	Informasjon og kommunikasjon når frem..... 17
2.7	Søknad og klage – i hver sin ende..... 18
3 Politiet.....	19
3.1	Hvem har svart på undersøkelsen..... 19
3.2	Tilfredshet totalt..... 20
3.3	Tilgjengelighet og tilpasning – litt svakere enn tidligere..... 21
3.4	Møtet med politiets ansatte oppleves positivt..... 23
3.5	Digitale tjenester er godt likt..... 26
3.6	Informasjonen og kommunikasjonen når frem..... 28
3.7	Utstedelser, anmeldelser og klager – tendensen er negativ..... 29
4 NAV.....	30
4.1	Hvem har svart på undersøkelsen..... 30
4.2	Tilfredshet totalt..... 31
4.3	Tilgjengelighet og tilpasning – vanskelig å få kontakt..... 32
4.4	Sprikende vurderinger av de ansatte..... 33
4.5	De digitale tjenestene er godt likt, men likevel litt mindre enn før..... 35
4.6	Informasjon og kommunikasjon – blandede erfaringer..... 36
4.7	Søknad og klagemuligheter – lavest tilfredshet..... 37
5 Skatteetaten.....	38
5.1	Om de som har svart på undersøkelsen..... 38
5.2	Tilfredshet totalt..... 39
5.3	Tilgjengelighet og tilpasning fungerer – hvis brukeren får kontakt..... 40
5.4	Litt lavere tilfredshet med de ansatte..... 40
5.5	Digital tjenester skårer ikke like høyt som før..... 44
5.6	Informasjon og kommunikasjon - etaten når brukbart frem..... 45
5.7	Klagebehandlingen kommer dårlig ut..... 47
6 Sykehusene	48
6.1	Om de som har svart på undersøkelsen..... 48

6.2	Tilfredshet totalt.....	49
6.3	Tilgjengelighet og tilpasning er stort sett veldig bra.....	49
6.4	De ansatte på sykehusene får mye skryt.....	52
6.5	De digitale tjenestene er ikke like populære som de ansatte.....	54
6.6	Informasjon og kommunikasjon og tilfredse brukere.....	55
6.7	Å klage på sykehusene oppleves vanskelig.....	56

Sammendrag

Brukerne av fem landsdekkende offentlige tilbud (politiet, NAV, Lånekassen, Skatteetaten og sykehusene) har i innbyggerundersøkelsens brukerdelen besvart spørsmål om hvordan de opplever de ulike tjenestene. Figur 1 viser utviklingen i totalinntrykket over tid for de fem tjenesteområdene.



Figur 1: Total tilfredshet med de fem brukerområdene i undersøkelsen. Antallet N angir antallet som har svart. Skår fra 0-100.

Den totale tilfredsheten for hvert brukerområde er over tid ganske stabil. Unntaket er Lånekassen som gradvis har fått høyere skår. Det er stor variasjon i tilbakemeldingene fra brukerne av de ulike tjenestene. Lånekassen og sykehusene skiller seg spesielt positivt ut. Skatteetaten og politiet har godt tilfredse brukere, mens NAVs brukere gir en skår som viser at de er delvis tilfredse.

Det er et ulikt antall brukere som svarer for hvert tjenesteområde. På spørsmålene der få svarer, øker usikkerheten til resultatene, og endringer fra tidligere år kan skyldes tilfeldigheter. Det blir kommentert fortløpende i rapporten.

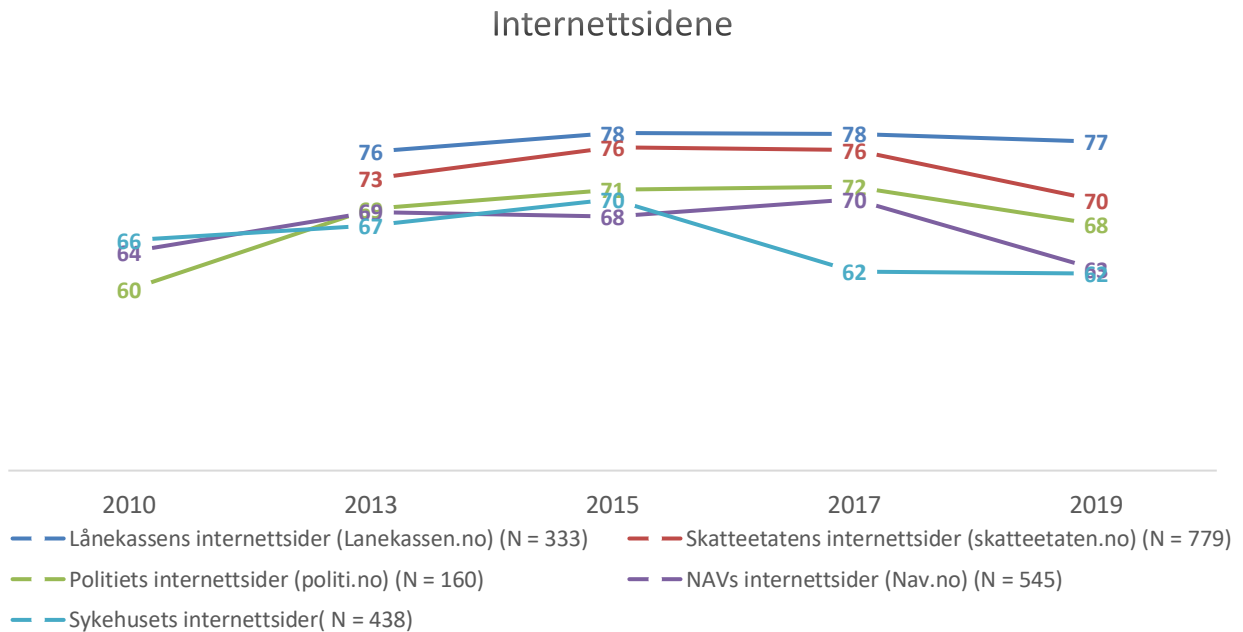
Fellestrekk i brukernes svar

Brukertilfredshetundersøkelser måler brukernes subjektive oppfatninger. Denne undersøkelsen gir derfor ikke et objektivt bilde av hvordan de ulike virksomhetene faktisk fungerer. Tjenestene som brukerne gir tilbakemelding på i denne undersøkelsen er svært forskjellige hva gjelder ansvar og kompleksitet. Resultatene må derfor tolkes i lys av forhold som påvirker brukernes tilfredshet, og virksomhetenes handlingsrom for forbedring og brukerreting.¹ Det er likevel noen fellestrekk i hvordan brukerne svarer.

For alle tjenestene er det digitale tilbudet godt likt. Tilfredsheten med det digitale synker likevel, med unntak for Lånekassen. Det generelle inntrykket av internettsidene til de ulike tjenestene, vist i Figur 2, antyder tendensen. Brukerne er også mindre fornøyde med hvor lett det er å forstå

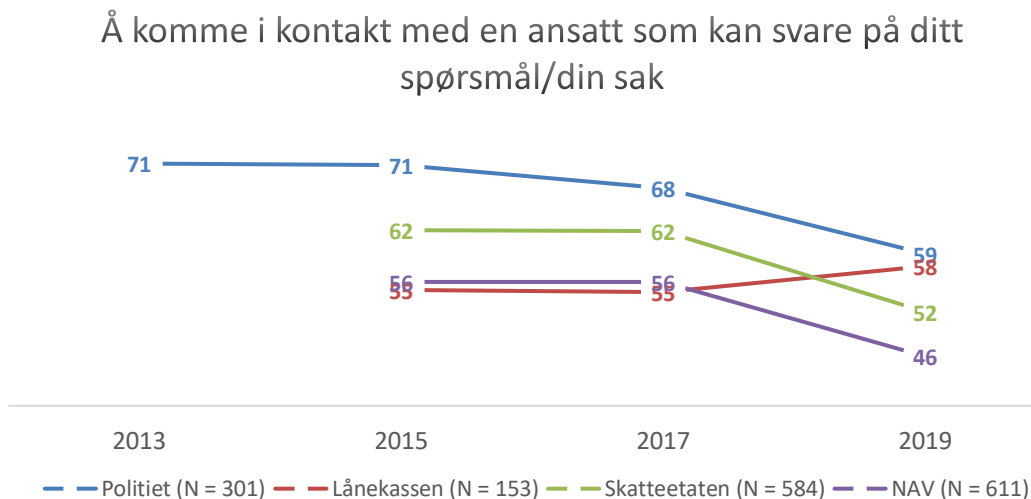
¹ Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.

informasjonen på nettsidene. Igjen er Lånekassen et unntak, der brukernes vurdering har holdt seg stabil positiv siden 2015.



Figur 2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... Skår mellom 0 og 100

I tillegg til velfungerende digitale løsninger har tidligere analyser fra Difi² vist at brukertilpasning, service og de ansattes kompetanse er faktorer som påvirker brukernes tilfredshet. Et felles trekk ved de ulike tjenestene i den sammenheng er at mange brukere vurderer det som vanskelig å komme i kontakt med en ansatt, se Figur 3.



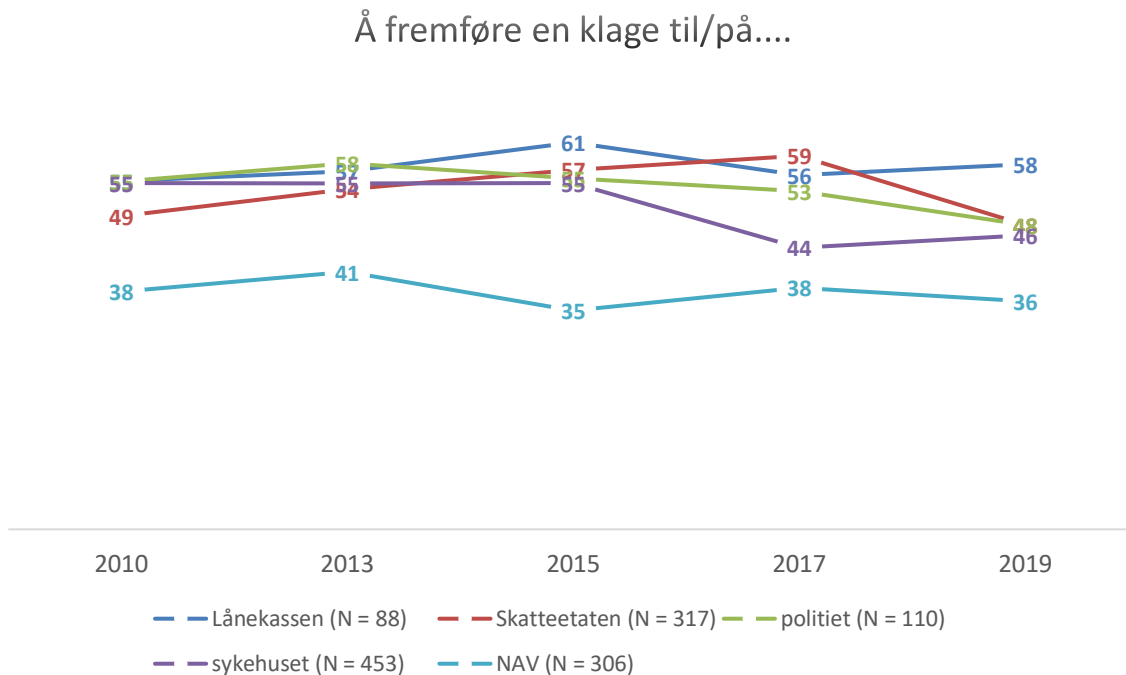
Figur 3: Hvor lett eller vanskelig mener du det er ... Skår mellom 0 og 100 (spørsmålet ble ikke stilt til sykehusene)

Brukerne til Lånekassen, NAV, Skatteetaten og politiet gir lav skår for hvor enkelt det er å få kontakt med ansatte. Når de først får tak i en ansatt, er mange likevel fornøyd med hjelpen de får.

² Se Innbyggerundersøkelsen 2017, Difi-rapport 2017:7

Tilfredsheten med de ansatte varierer likevel etter tjenestetype. Det er høy tilfredshet med de ansatte på sykehusene og i politiet. Det er få, men stort sett positive, svar om ansatte i Lånekassen, mens Skatteetaten og NAVs ansatte gjennomgående får en noe lavere skår enn i tidligere undersøkelser.

Det alle brukerne er enige om, og det er et fast funn siden 2010, er at det ikke er helt enkelt å klage på noen av tjenestene. Prosentandelen som gir sin vurdering av klagemulighetene er riktignok alltid lav. Det er også en svært liten andel som opplyser at de faktisk har klaget. De som har klaget er for øvrig den gruppen blant brukerne som er mest negative i sine svar.



Figur 4: Hvor lett eller vanskelig mener du det er ... Skår på skala fra 0 til 100.

Brukerdelen oppsummert

Lånekassen og sykehusene har de mest fornøyde brukerne. Skatteetaten og politiet har også tilnærmet fornøyde brukere, men opplever, sammen med NAV, en mer dempet vurdering fra brukerne enn i tidligere undersøkelser.

Digitale tjenester er godt likt, men disse tjenestene får likevel lavere skår enn ved tidligere undersøkelser. Brukerne er blant annet mindre positive til hvor lett det er å forstå informasjonen på nettsidene. Samtidig opplever mange brukere at det er vanskelig få tak i ansatte. Likevel er det nettopp ansatte som i mange sammenhenger får mest skryt i denne undersøkelse.

Minst skryt får muligheten til å fremføre en klage. Her er de få brukerne som svarer ganske unisone. Og blant de få som har klaget er ofte de minst fornøyde brukerne å finne.

1 Om brukerdelen av innbyggerundersøkelsen

1.1 Innbyggerundersøkelsen består av to undersøkelser

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 tjenestene. De som besvarer innbyggerdelen, kalles heretter innbyggere.

Brukerdelen består av fem forskjellige spørreskjemaer (ett for hver tjeneste). Den blir kun sendt ut til de som i innbyggerdelen har svart at de har erfaring med en eller flere av disse tjenestene, enten som brukere, pårørende eller ansatte i løpet av de siste tolv månedene. De som besvarer brukerdelen, kalles her brukere.

Spørsmålene i brukerdelen kartlegger brukernes erfaring med ulike forhold i tjenesten og med de ansatte. Spørsmålene i 2019 var delt inn i disse kategoriene:

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

1.2 Formålet med brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen gjennomføres annethvert år og gir kunnskap både om status i dag og utviklingen over tid. Videre legger den til rette for å hente ut informasjon om brukertilfredshet på tvers av tjenester. Undersøkelsen gir dermed et kunnskapsgrunnlag til departementer, direktorater, kommuner og fylkeskommuner i deres planleggings- og prioriteringsarbeid.

Brukerundersøkelsen bidrar også til utvikling av de enkelte tjenestenes arbeid med forbedring og brukerretting og informasjon om hvor det er mulig å få til læring mellom tjenester. Dataene kan også til brukes i forskning om utviklingen av offentlig sektor. Sist, men ikke minst; funnene er også av interesse for allmennheten.

1.3 Slik gjennomføres brukerdelen av innbyggerundersøkelsen

Innbyggerundersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfattet i denne runden 40 000 personer.

Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke. I 2019 ble spørreskjemaet sendt ved e-post til tre fjerdedeler av utvalget, mens én fjerdedel fikk spørreskjema i papirpost, men med mulighet til å besvare på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk, samisk og polsk i tillegg til bokmål.

7 134 besvarte innbyggerdelen av undersøkelsen, og av disse hadde 6 399 erfaring med én eller flere av de fem tjenestene i brukerdelen. Av disse mottok 5349 spørreskjemaet for brukerdelen digitalt og 1050 fikk det i papirpost.

Innbyggerundersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009-10 av Synovate (nå Ipsos MMI), for annen gang i 2012-13 av TNS Gallup (nå Kantar TNS), for tredje gang i 2014-15 av Epinion og for fjerde gang i 2016-17 av Kantar TNS. Kantar TNS gjennomførte også undersøkelsen i 2019.

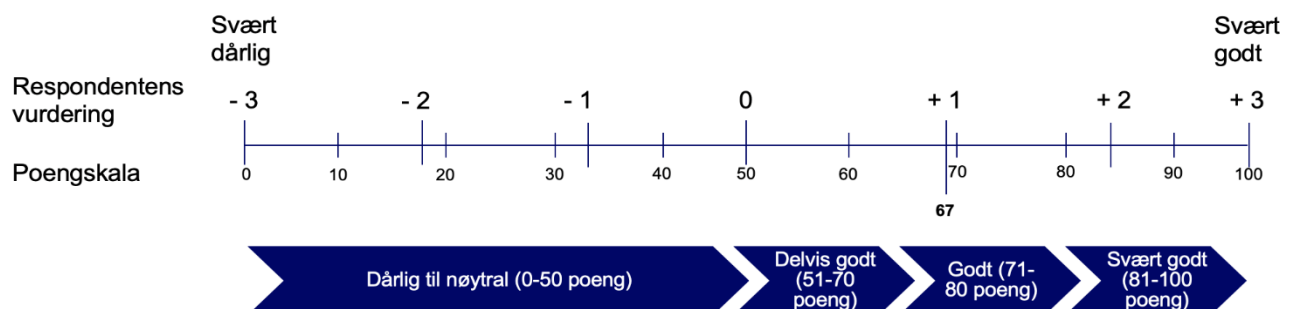
Undersøkelsen gjennomføres med to års mellomrom. Den ble gjort endringer i brukerundersøkelsen før gjennomføringen i 2019. For å øke antall respondenter ble antall tjenester redusert fra 22 til fem. De fem gjenværende tjenestene kjennetegnes av at de er landsdekkende offentlige tilbud.

1.4 Kort om DFØs tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100

Tall kan formidles på mange måter. I spørreskjemaene fikk respondentene en rekke spørsmål der de for eksempel ble bedt om å svare på hvor godt eller dårlig inntrykk de har av ulike forhold på en syvpunktsskala fra -3 til +3, der -3 betyr *svært dårlig* og +3 betyr *svært godt*. I våre presentasjoner av disse resultatene har vi valgt å ta utgangspunkt i gjennomsnittet av alle svarene på svarskaalen fra -3 til +3. De som har svart «vet ikke/har ingen mening/har ikke erfaring», eller som ikke har svart på spørsmålet i det hele tatt, er ikke tatt med i våre beregninger av gjennomsnittsskår. Skårene vi da får frem, er tall som viser hvor misfornøyde/fornøyde de som har svart, er samlet sett.

Figur 5 viser hvordan DFØ har regnet om svarskaalen respondentene skulle plassere seg på i spørreskjemaet til en gjennomsnittsskår på en skala fra 0 til 100. Som vist i figuren vil et resultat hvor alle svarene i gjennomsnitt er +1 på svarskaalen, bli presentert som en gjennomsnittsskår på 67 poeng. En slik skår tilsier at brukerne har et «delvis godt» inntrykk.

Eksempel på spørsmål: «Hvor godt eller dårlig mener du at.....»



Figur 5 Forholdet mellom svarskala, skår og tolkning.

DFØs inndeling av skalaen fra 0 til 100 er, som det går fram av figuren, slik:

- 0–50 poeng: dårlig til nøytralt inntrykk
- 51–70 poeng: delvis godt inntrykk
- 71–80 poeng: godt inntrykk
- 81–100 poeng: svært godt inntrykk

1.5 Usikkerhet og representativitet

Det er i brukerdelen knyttet usikkerhet til hvorvidt endringene i skår skyldes endrete oppfatninger eller tilfeldigheter. Det er som i andre undersøkelser der en bare spør et utvalg og ikke hele populasjonen. For å ta høyde for denne usikkerheten har vi i rapporten bare kommentert på utviklinger og forskjeller i skår med en signifikansverdi på fem prosent eller lavere. Signifikansverdien angir sannsynligheten for å tilfeldigvis observere en forskjell som ikke er der.³

I figurene viser vi gjennomsnittskåren for de ulike årene. Her har vi imidlertid valgt å ikke legge inn usikkerheten for å forenkle den grafiske fremstillingen. Leseren bes derfor være obs på at endringen fra ett år til et annet som er fremstilt i en graf kan skyldes tilfeldigheter heller enn faktiske endringer i oppfatning.

Statistisk testing ved bruk av signifikansverdier forutsetter at utvalget er tilfeldig trukket. Ettersom rekrutteringen til undersøkelsens brukerdelen er gjort gjennom selvrapporing i innbyggerdelen og ikke ved trekning med en kjent sannsynlighetsfordeling fra de ulike tjenestenes brukerpopulasjoner, så kan ikke innbyggerundersøkelsens brukerdelen generaliseres til å gjelde for alle brukerne av de ulike tjenestene. Brukerdelen er således ikke fullt representativ for de ulike tjenestenes brukere. Et forhold som taler for at brukerdelen gir et dels representativt inntrykk, er at respondentene til brukerdelen er trukket fra innbyggerdelen, som i sin tur er representativ. Undersøkelsens innbyggerdel favner over det jevne lag av befolkningen, og gir et representativt bilde av erfaringen med de ulike tjenestene. Likevel bør resultatene tolkes med varsomhet, spesielt om antall brukere som har svart på spørsmålet er lavt.

1.6 Svarprosent og frafall

I dette underkapitlet belyser vi forhold som kan føre til skjevheter i utvalget som mottar brukerdelen av innbyggerundersøkelsen.

40 000 innbyggere fikk tilsendt innbyggerdelen. 38 265 av dem mottok undersøkelsen, og 7 134 besvarte skjemaene. 6 399 brukere hadde erfaring med en eller flere av tjenestene i brukerdelen og ble invitert til å svare på brukerdelen.

2 722 brukere besvarte ett eller flere av disse skjemaene, og til sammen besvarte brukerne 4 513 spørreskjemaer. Svarprosentene varierte mellom 20 og 38 prosent.

³ Definisjon av Norsk Regnesentral.

Tabell 1: Antall skjemaer sendt ut til for hver av brukerdelen og svarprosent.

	Sykehus	Skatteetaten	NAV	Politi	Lånekassen
Utsendte skjemaer	4676	4060	3572	2226	1748
Besvarte skjemaer	1788	1009	897	445	374
Svarprosent	38,2	24,9	25,1	20,0	21,6

De yngre brukerne (18-24 og 25-34 år) var de som i minst grad deltok i de ulike brukerundersøkelsene, med responsrater på henholdsvis 28 og 34 prosent. Til sammenligning var responsraten blant de eldste (67 år og eldre) på 57 prosent. Det er små forskjeller i responsrate mellom de ulike regionene. Det største skillet i responsraten går mellom de som har fått undersøkelsen tilsendt på e-post og papirpost: 38 prosent av de som fikk brukerskjema tilsendt på e-post besvarte ett eller flere skjema, mens andelen var 64 prosent blant de som fikk skjema tilsendt i papirpost. Brukere mellom 18-24 hadde høyere responsrater digitalt enn på papir (29 mot 20 prosent). Brukere i andre aldersintervaller hadde høyere responsrate på papirskjemaene.

For videre omtale av frafall og skjevheter viser vi til analysen Kantar TNS har gjort på oppdrag fra DFØ, som også er gjort tilgjengelig på www.dfo.no.

1.7 Åpenhet rundt data og resultater

Det er åpenhet rundt resultater, data og spørreskjemaer, og dette er tilgjengelig på www.dfo.no.

2 Lånekassen

Statens lånekasse for utdanning (Lånekassen) er et statlig forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet. Virksomheten forvalter statlig utdanningsstøtte og skal blant annet bidra til like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold.

I innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der alle kan svare, uansett om de er brukere eller ikke, var Lånekassen en av tjenestene innbyggerne var mest positive til. Dette inntrykket bekreftes også av brukerne.

2.1 Hvem har svart på undersøkelsen

Det var 374 personer som besvarte brukerdelen om Lånekassen. Dette gir en svarprosent på 22. Antallet som svarer er omtrent som i 2017, men halvparten av antallet i 2015.

Om lag en av tre som har svart er menn. To av tre av de som svarer er mellom 18 og 34 år. Nesten fire av ti får lån og stipend, mens halvparten av de som svarer har lån de betaler tilbake.

Det er mange som svarer «Vet ikke» på spørsmålene. Disse er ikke med når gjennomsnittskåren beregnes. Antallet respondenter for 2019 (N), som er oppgitt i hver figur, varierer mye gjennom undersøkelsen. Dette påvirker usikkerheten knyttet til resultatene. Lavere antall respondenter (N) tilsier større usikkerhet i resultatene.

De fleste (83 prosent) har vært i kontakt med Lånekassen mellom en og fem ganger siste 12 månedene. De som svarer oppgir som grunn til kontakt å ha mottatt brev fra Lånekassen, søkt om lån eller stipend, eller for å finne ulik informasjon, se Figur 6.



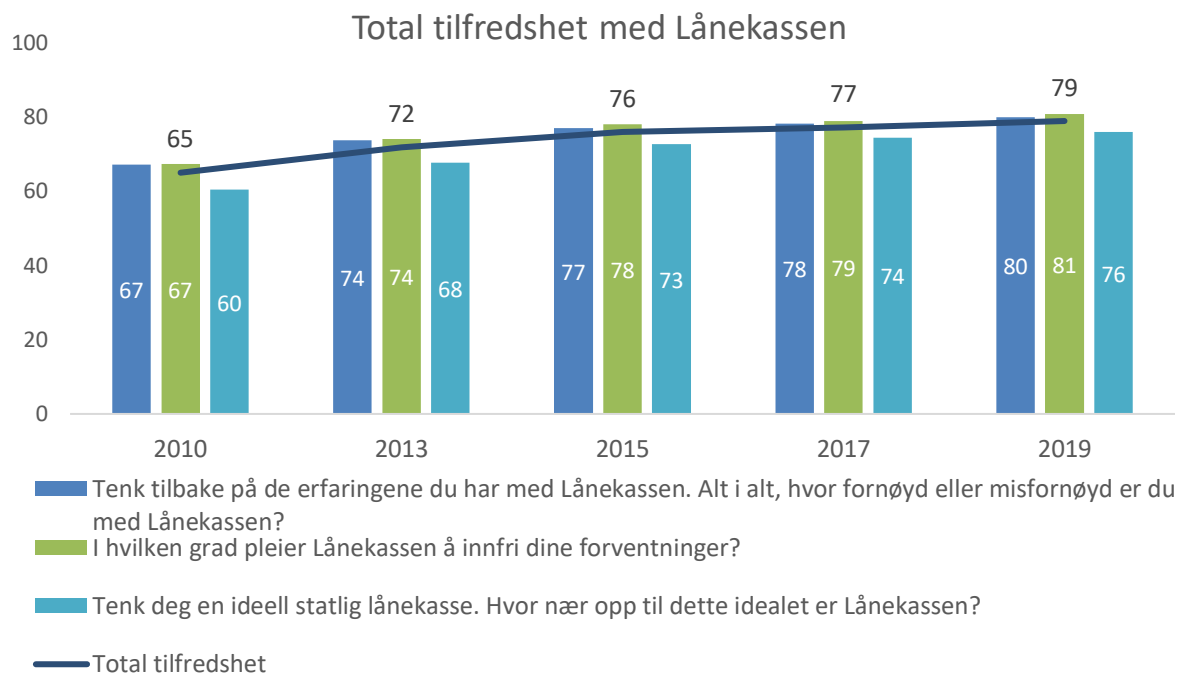
Figur 6: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene?

2.2 Tilfredshet totalt

I undersøkelsen fikk brukerne tre spørsmål om hovedinntrykket av Lånekassen:

- Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?
- I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?
- Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opp til dette idealet er Lånekassen?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet, vist i Figur 7.



Figur 7 Brukernes totale tilfredshet med Lånekassen.

Brukernes totale tilfredshet med Lånekassen vises med streken over søylene. Som vi ser av Figur 7; tilfredsheten med Lånekassen har hatt en positiv utvikling siden 2010. Skåren i 2019 er 14 poeng høyere enn ved første undersøkelse i 2010. Brukerne nærmer seg å være svært fornøyd med Lånekassen. Resultatene er også i tråd med funnene fra innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der både brukere og ikke-brukere svarte. Der fikk Lånekassen skåren 75.

2.3 Tilgjengeligheten er det få brukere som sier noe om

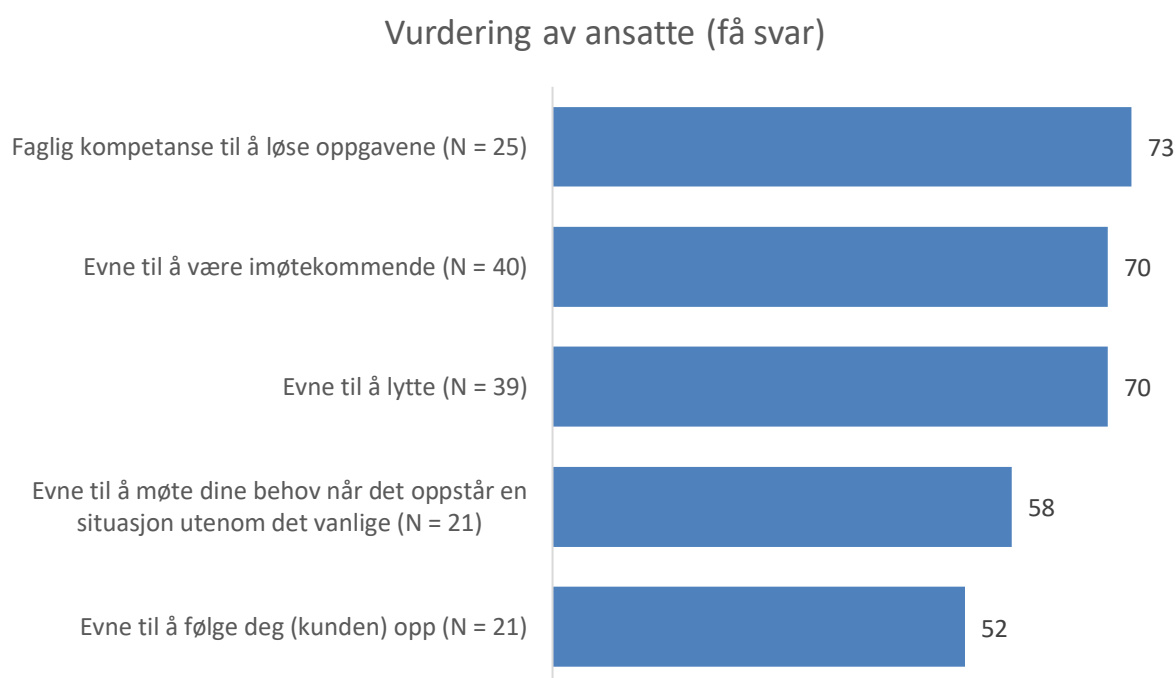
Spørsmålene som omhandler tilgjengelighet går på om brukerne kommer i kontakt med en ansatt for å legge frem sin sak.

Årets skår på 58 er litt høyere enn i tidligere undersøkelser. Det er likevel bare 154 brukere som har svart på spørsmålet så vi kan ikke med sikkerhet si at endringen fra 2017 til 2019 ikke skyldes tilfeldigheter.

2.4 Svært få brukere har mening om de ansatte

I brukerdelen av innbyggerundersøkelsen stilles det spørsmål om de ansattes faglige kompetanse, evne til brukertilpasning og om brukerne mener at de ansatte er imøtekommende. Denne delen viser tydeligst hvor digitale Lånekassen er. De fleste brukerne til Lånekassen forholder seg sjelden til annet enn de digitale løsningene. På mange av spørsmålene om de ansatte er det derfor 40 personer eller færre som svarer.

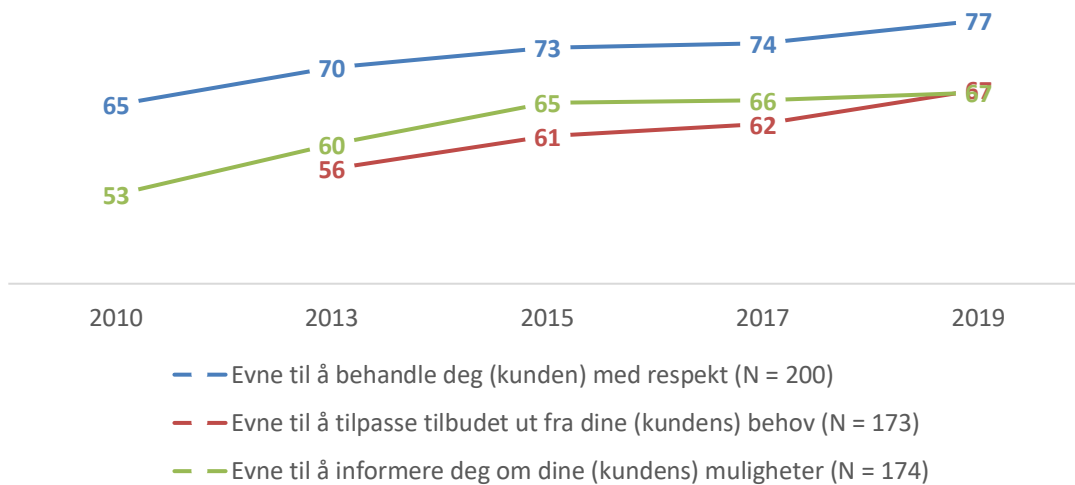
Figur 8 gir en oversikt over noen vurderinger av de ansatte. Feilmarginene er høye, og med så få svar er det vanskelig å si noe om utviklingen over tid.



Figur 8 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes når det gjelder? Skår på en skala fra 0 til 100.

En betydelig høyere andel brukere vurderer de ansattes evne til å informere om brukernes muligheter, og de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra deres behov, se Figur 9. Skåren på disse spørsmålene viser en positiv tendens over tid, men usikkerhet gjør at vi ikke kan si om utviklingen fra 2017 til 2019 er reell.

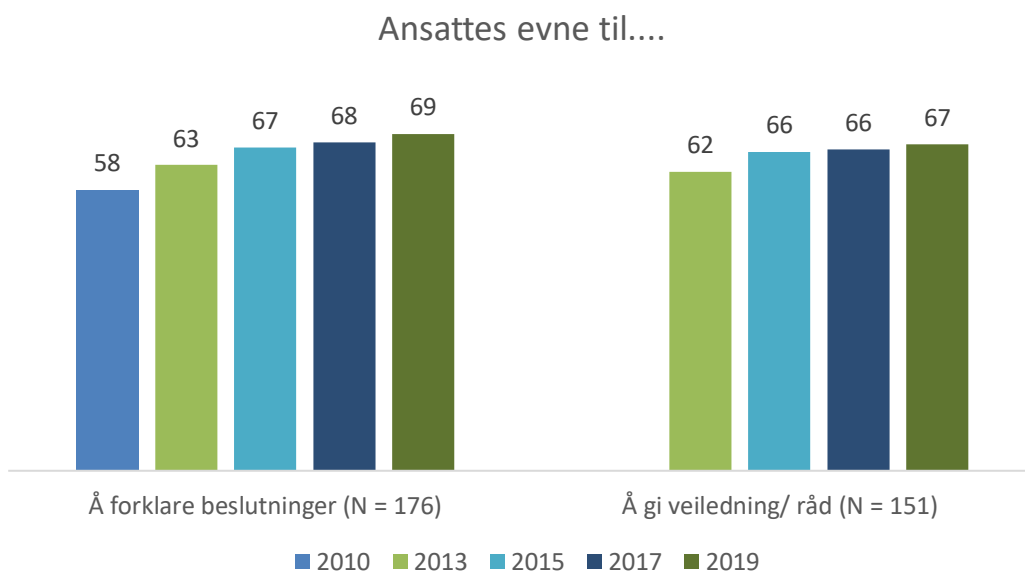
Vurdering av de ansatte



Figur 9: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder? Skår på en skala fra 0 til 100.

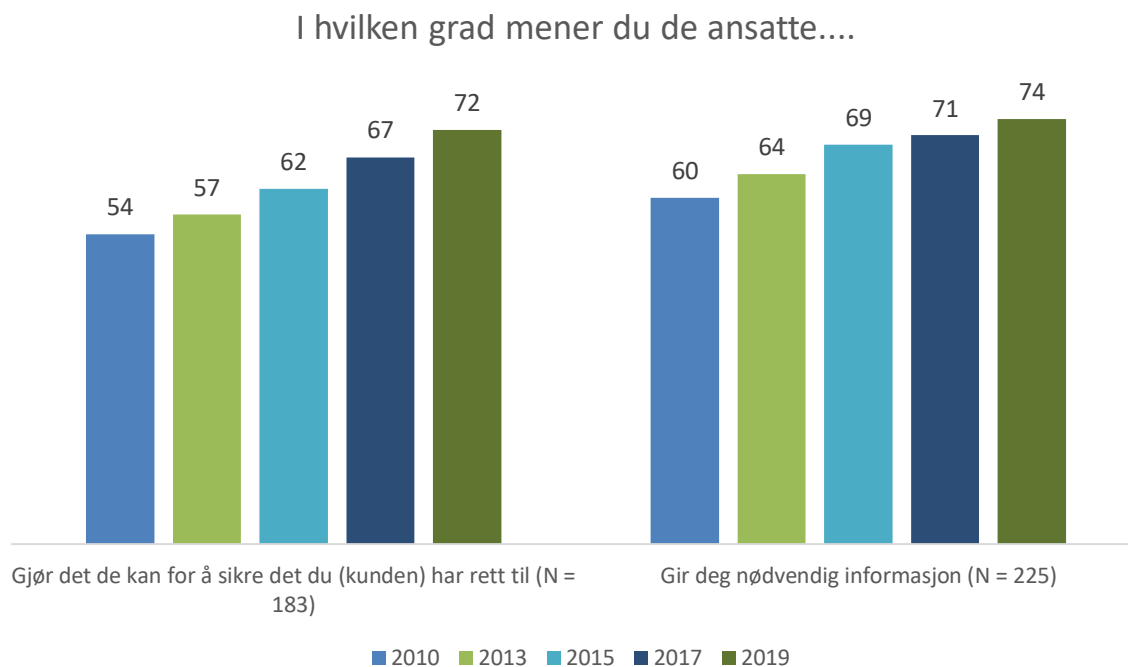
Brukerne er fornøyd med de ansattes evne til å behandle dem med respekt. Denne skåren er høyere i 2019 enn i 2010 og 2013, men vi kan ikke si noe sikkert om utviklingen for de siste tre undersøkelsene. Når det kommer til evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukernes behov er skårene høyere i 2019 enn i 2013 og 2015, men vi kan ikke si noe sikkert om utviklingen fra 2017 til 2019.

Lånekassens brukere er også delvis fornøyd med de ansattes evne til å forklare beslutninger og gi veiledning/råd.



Figur 10: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det kommer til tilrettelegging og formidling av informasjon mener brukerne at de ansatte i stor grad gir dem nødvendig informasjon og gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til.



Figur 11: I hvilken grad mener du de ansatte.... Skår på en skala fra 0 til 100.

Alle skårene i Figur 10 og Figur 11 er høyere enn i årene 2010 til 2015, men det er usikkerhet knyttet til om endringene fra 2017 til 2019 er reelle grunnet feilmarginer. På nesten alle spørsmålene svarer over 50 prosent «Vet ikke/Har ingen mening».

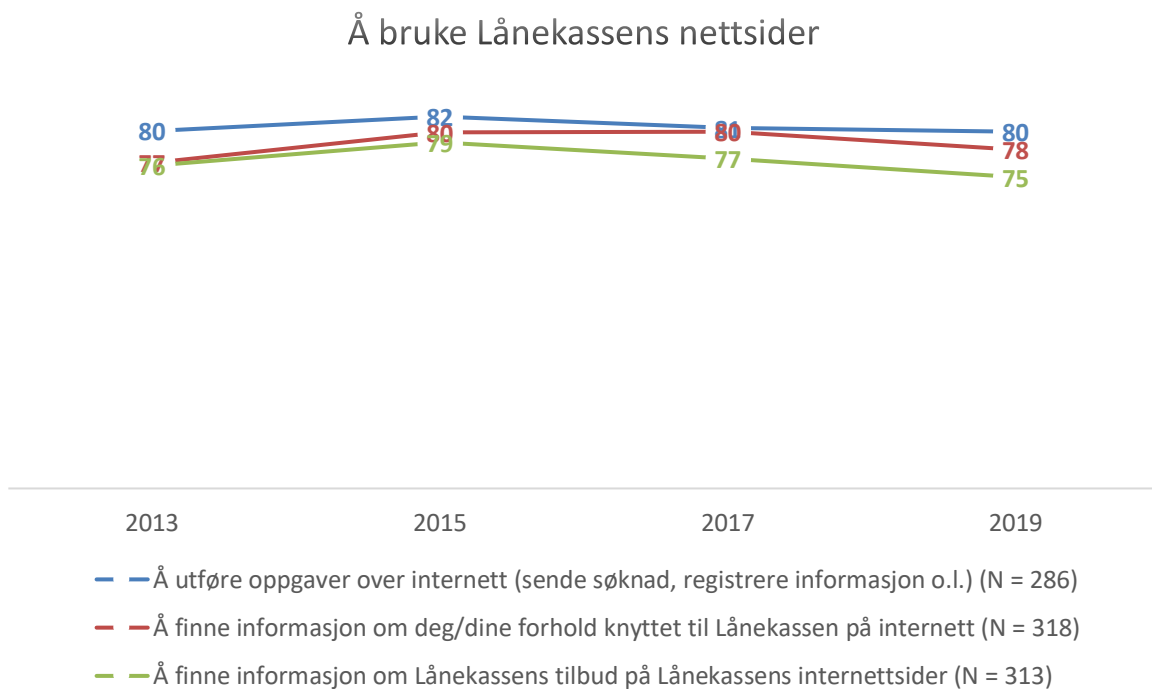
2.5 Digitale tjenester skårer høyt

Lånekassens brukere benytter seg primært av de digitale tjenestene. Dette reflekteres også i spørsmålene om digitale tjenester; andelen «Vet ikke»-svar er den laveste i undersøkelsen.

Over åtte av ti oppgir at de har brukt Lånekassens nettsider til informasjonshenting, mens om lag halvparten har benyttet seg av Lånekassens selvbetjeningsløsninger.

På spørsmål om hvor fornøyd brukerne er med Lånekassens tjenester på nett er skåren 77, som viser at brukerne er fornøyd. Skåren har holdt seg stabil siden 2013.

Brukerne mener det er lett å utføre oppgaver over internett, finne informasjon om sine forhold knyttet til Lånekassen på internett og finne informasjon om Lånekassens tilbud, som vist i Figur 12. Som vi ser; skårene har holdt seg stabilt høye siden 2013.



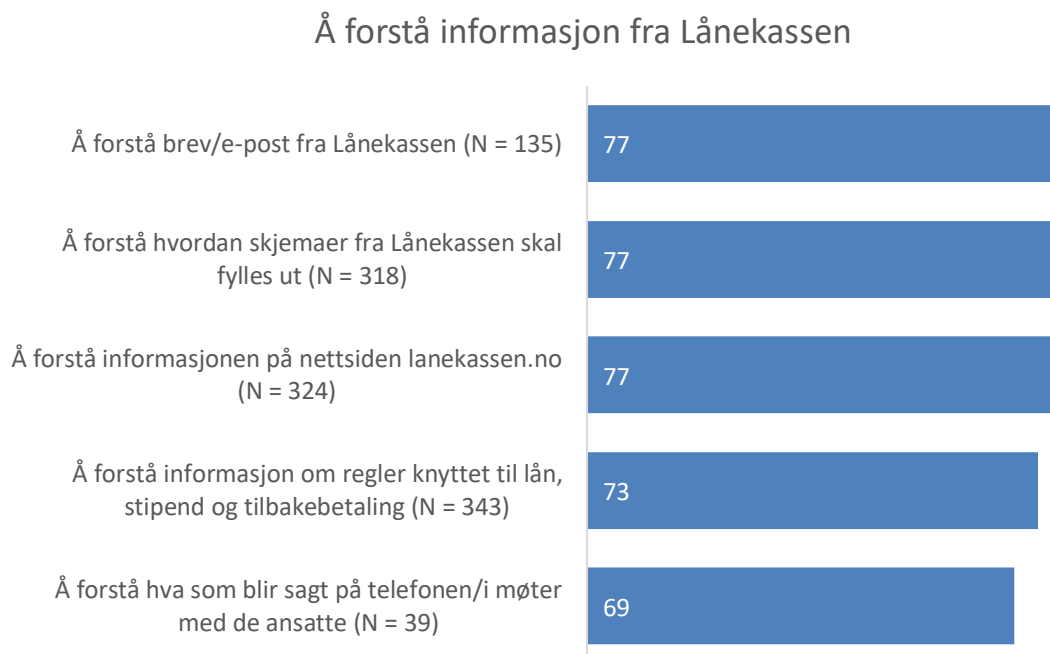
Figur 12 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

2.6 Informasjon og kommunikasjon når frem

I brukerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå:

- Informasjon på nettsidene
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- Brev/e-post fra Lånekassen
- Hvordan skjemaer skal fylles ut
- Informasjon om reglene knyttet til Lånekassens tjenester

Generelt er Lånekassens brukere fornøyde med informasjonen. De vurderer at det er lett å forstå brev og e-post, vist i Figur 13. De synes også det er lett å forstå informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling. Brukerne opplever i tillegg at det er lett å forstå hvordan skjemaer skal fylles ut. På alle disse spørsmålene er skårene over tid stabilt høye, og nesten alle svarer.



Figur 13: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

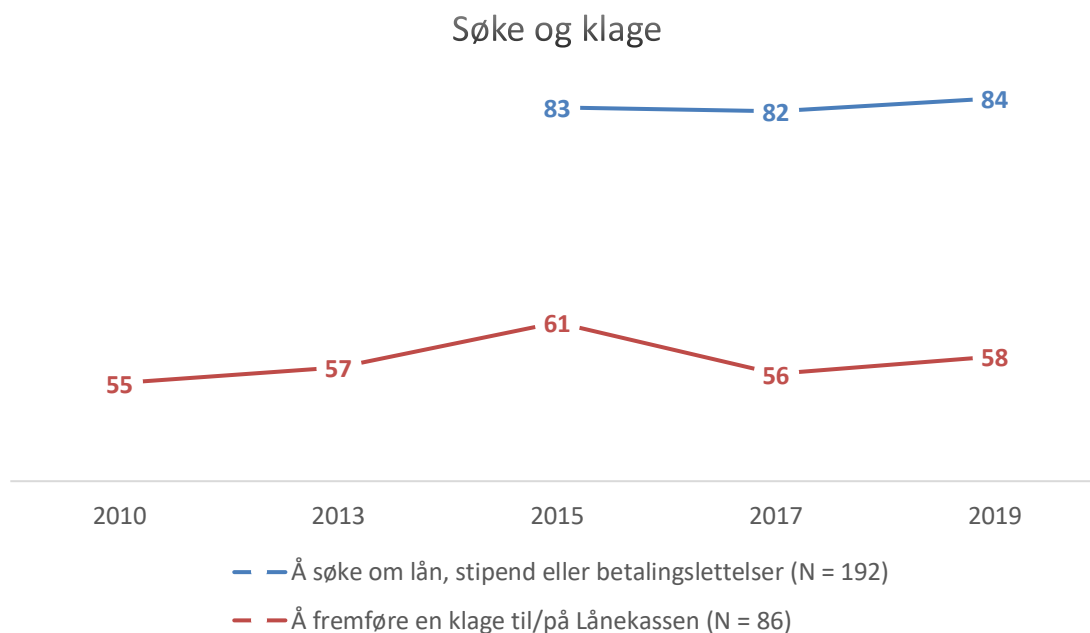
Når brukerne blir bedt om å vurdere hvor lett det er å forstå hva som blir sagt på telefon og i møter med de ansatte er det nesten ingen som svarer. Dette er da også en kontaktform som er lite brukt. De få som svarer er fornøyde.

2.7 Søknad og klage – i hver sin ende

Innbyggerundersøkelsens brukerdel tar for seg spørsmål om ulike søknader, om klager og om klagebehandling.

Lånekassens brukere mener det er svært lett å søke om lån, stipend eller betalingslettelser. For mange er dette nettopp årsaken for kontakten med virksomheten. Den høye skåren, som antyder at brukerne er svært fornøyde, er omtrent den samme som da spørsmålet ble stilt for første gang i 2015.

Den laveste skåren brukerne av Lånekassen gir er på vurderingen om muligheten til å fremføre en klage til/på Lånekassen. Brukerne gir det en skår på 58, som antyder at de synes det er delvis lett å fremføre en klage til eller på Lånekassen. Skåren er basert på vurderingene til 86 personer som svarte. På grunn av få svar så er det vanskelig å si noe om utviklingen over tid. Bare åtte brukere som har svart på undersøkelsen sier at de har vært i kontakt med Lånekassen om en klage på en avgjørelse de siste tolv månedene.



Figur 14 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Skår på skala fra 0 til 100.

3 Politiet

Politi- og lensmannsetaten er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. Samfunnsoppdraget er definert i politiloven: Politiet skal gjennom forebyggende, håndhevende og hjelpende virksomhet være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme og befeste borgernes rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig.

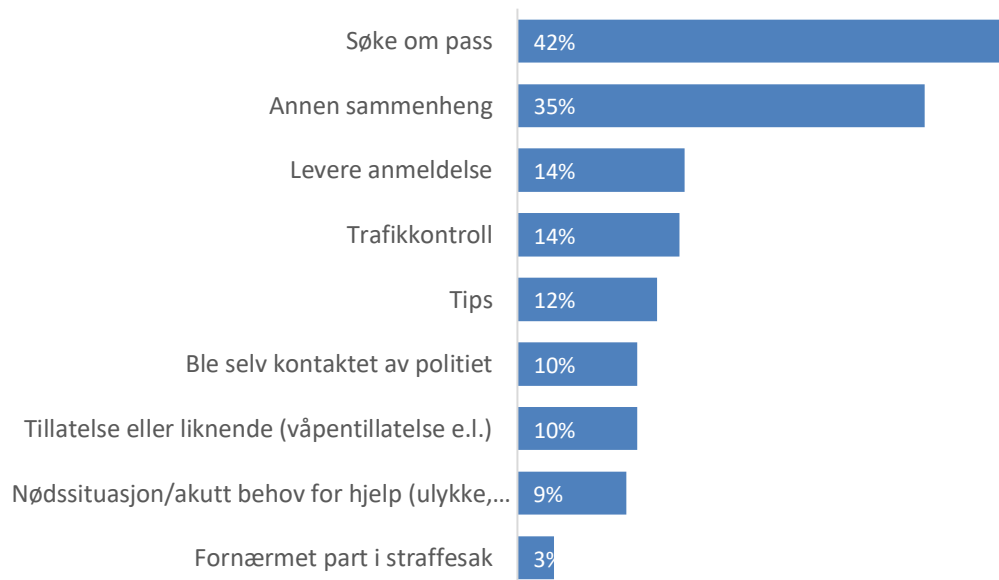
I innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der alle kan svare, uansett om de er brukere eller ikke, var innbyggernes inntrykk av politiet «delvis fornøyd». Dette inntrykket bekreftes av brukerne.

3.1 Hvem har svart på undersøkelsen

Det er 445 personer som har besvart brukerdelen om politiet. Det gir en svarprosent på 20. Det er omtrent som i 2017. Nesten seks av ti som svarer er menn. Over halvparten er over 50 år gamle, og samme andel har høyere utdanning.

Det er mange som svarer «Vet ikke» på spørsmålene. Disse er ikke med når gjennomsnittskåren beregnes. Antallet respondenter for 2019 (N), som er oppgitt i hver figur, varierer mye gjennom undersøkelsen. Dette påvirker usikkerheten knyttet til resultatene. Lavere antall respondenter (N) tilsier større usikkerhet i resultatene.

De fleste som har besvart spørreskjema gjør det ut fra egne erfaringer. Bare 14 prosent svarer på spørreskjemaet på bakgrunn av erfaring som pårørende. Nesten ingen har vært i kontakt med politiet mer enn fem ganger de siste 12 månedene. Å søke om pass er den vanligste grunnen for kontakt med politiet, som vist i Figur 15.



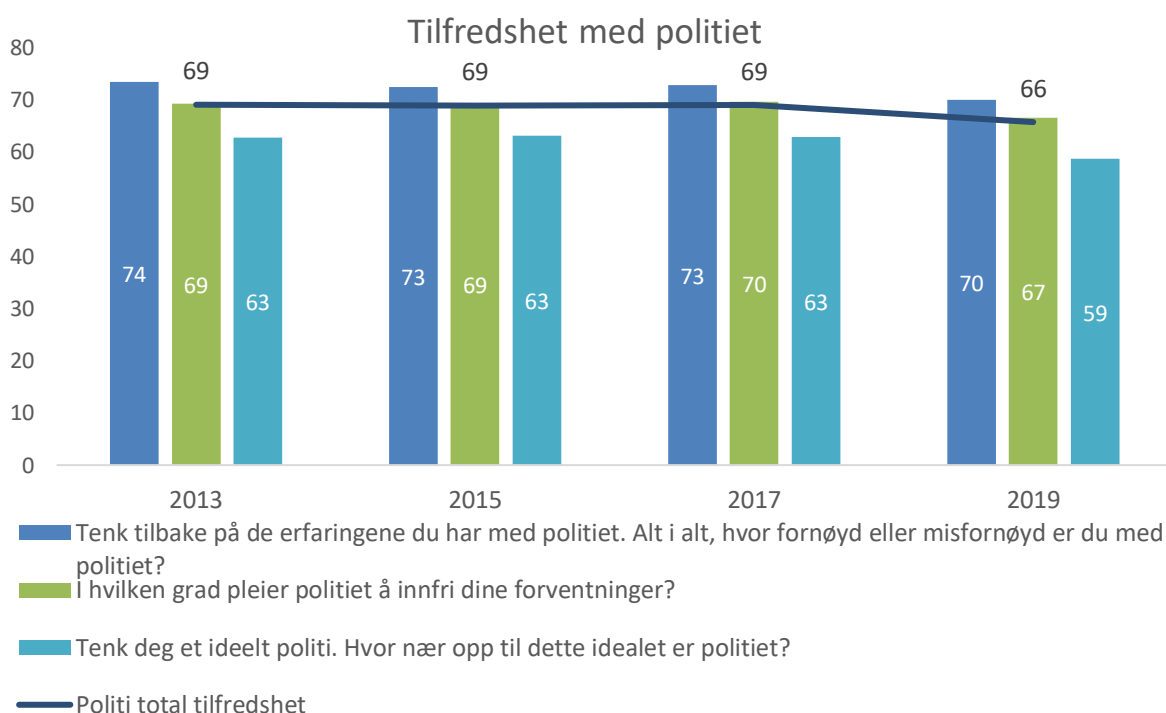
Figur 15 I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med politiet de siste 12 månedene? Flere svar mulig. Figuren viser prosentandelen som har krysset av for de ulike sammenhengene.

3.2 Tilfredshet totalt

I undersøkelsen er det stilt tre spørsmål som grunnlag for å beregne innbyggernes brukertilfredshet med politiet. Spørsmålene som inngår i det vi kaller den totale tilfredsheten er:

- Tenk tilbake på de erfaringene du har med politiet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med politiet?
- I hvilken grad pleier politiet å innfri dine forventninger?
- Tenk deg et ideelt politi. Hvor nær opp til dette idealet er politiet?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet.



Figur 16: Brukernes totale tilfredshet med politiet. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukernes totale tilfredshet med politiet fremkommer av Figur 16. Fra 2013 til 2017 var den stabil, men 2019 resultatene viser en nedgang fra forrige undersøkelse med tre poeng. Brukerne kan sies å være delvis fornøyd med politiet. De mest tilfredse brukerne er kvinner og eldre over 67 år.

I innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der både brukere og ikke-brukere, vurderte hvor gode eller dårlige de mente politiets tjenester var, fikk politiet en skår på 62. Det kan derfor se ut til at brukere av politiet er noe mer fornøyd med politiets tjenester enn de som ikke er det.

Politiet gjennomfører for øvrig årlig egne nasjonale innbyggerundersøkelser av borgernes forhold til politiet⁴. Disse undersøkelsene har flere tusen respondenter.

⁴ [Politiets nasjonale innbyggerundersøkelser](#)

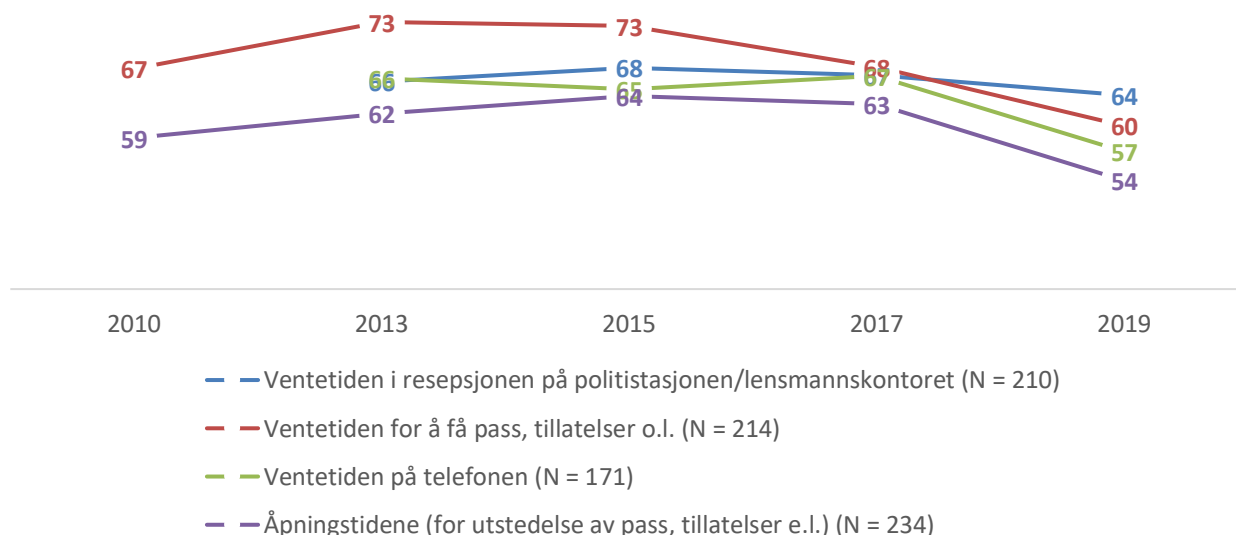
3.3 Tilgjengelighet og tilpasning – litt svakere enn tidligere

Spørsmålene som omhandler tilgjengelighet og tilpasning går på om brukerne kommer i kontakt med en ansatt for å legge frem sin sak, om de får legge frem saken uforstyrret, og om mulighetene til å få løst saken. I tillegg har brukerne vurdert åpnings- og ventetider.

Åpnings- og ventetider

Brukerne ble spurt om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med åpningstidene til politiet og med ventetidene for å få kontakt.

Tilfredshet med åpnings- og ventetider

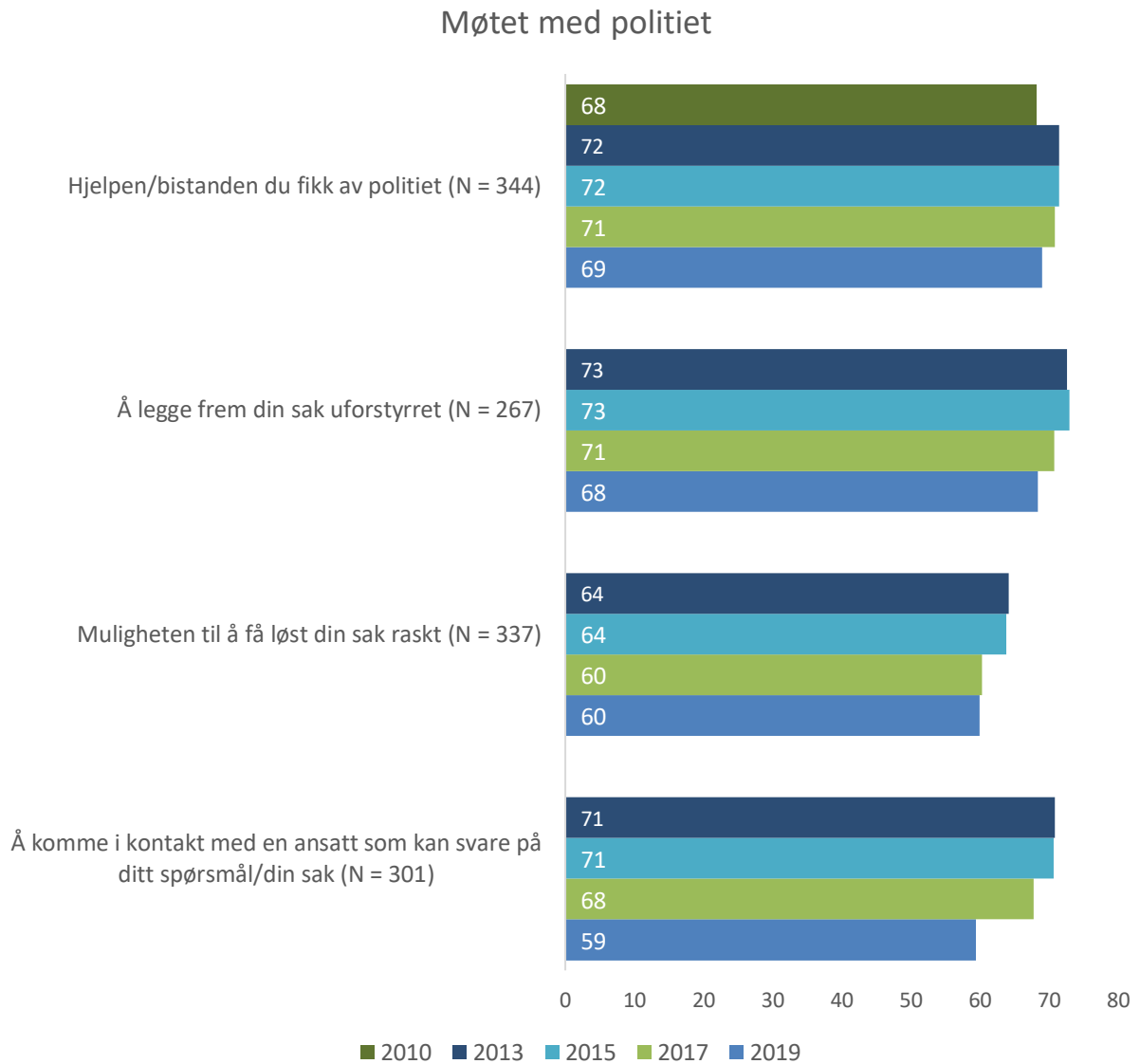


Figur 17: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene....Skår på en skala fra 0 til 100.

Frem til 2015 var det en økning i brukernes tilfredshet med politiets åpningstider. Som vi ser av Figur 17; denne tilfredsheten har gått tilbake i 2019. Samme tendens ser vi for ventetidene på telefon og for å få pass og tillatelser. Skåren som holder seg mest stabil over tid er tilfredsheten med ventetiden i resepsjonen.

Møtet med politiet

Brukerne av politiet ble spurt om hvor tilfredse de var med muligheten til å komme i kontakt med riktig ansatt, muligheten til å få lagt frem saken uforstyrret, muligheten til å få løst saken raskt, og hvordan de opplevde hjelpen. Figur 18 viser at brukerne er delvis fornøyde med alle områdene, men mest med opplevelsen av hjelpen fra politiet. Resultatene for alle vurderingene er svakere enn tidligere, men det er variasjon i nedgangen.

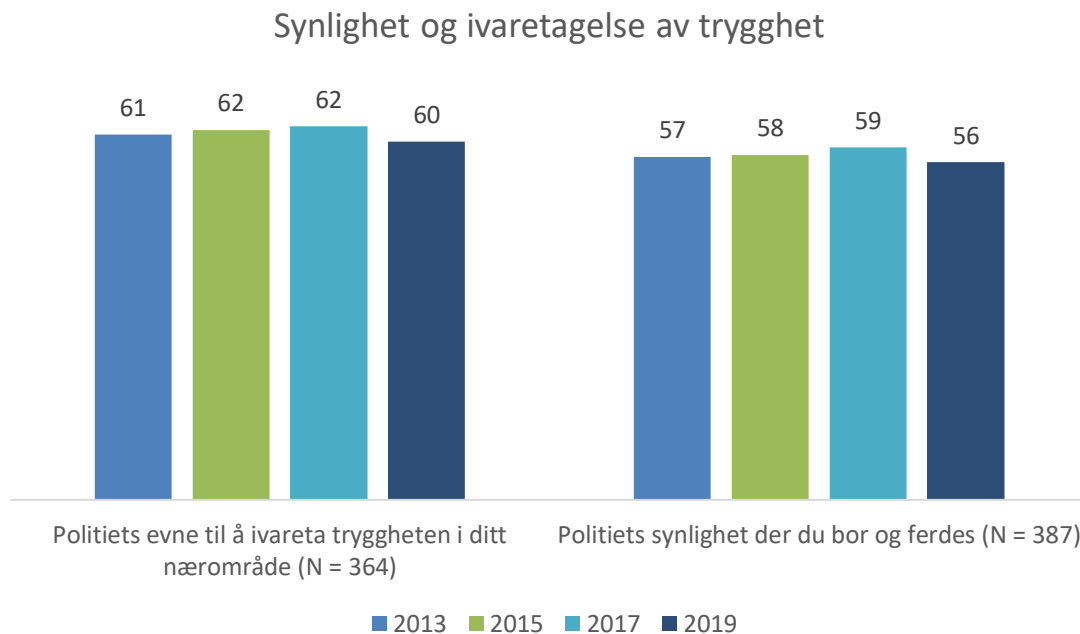


Figur 18: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved politiet? Muligheten til å få løst din sak raskt. Skår på en skala fra 0 til 100. N er antallet som svarer i 2019.

Størst er nedgangen når det gjelder brukernes vurderinger av hvor lett eller vanskelig de mener det er å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på spørsmål/deres sak. Resultatet er nesten 10 poeng svakere i 2019 enn i 2017.

Politiets synlighet og evnen til å ivareta tryggheten

Brukerne fikk to spørsmål som i større grad omhandler politiets tilstedeværelse i brukernes nærmiljø. Spørsmålene ble stilt for første gang i 2013 og skårene har holdt seg nokså stabile. Brukerne er delvis fornøyde med politiets evne til å ivareta tryggheten i deres nærområde (60 poeng) og politiets synlighet der de bor og ferdes (56 poeng).



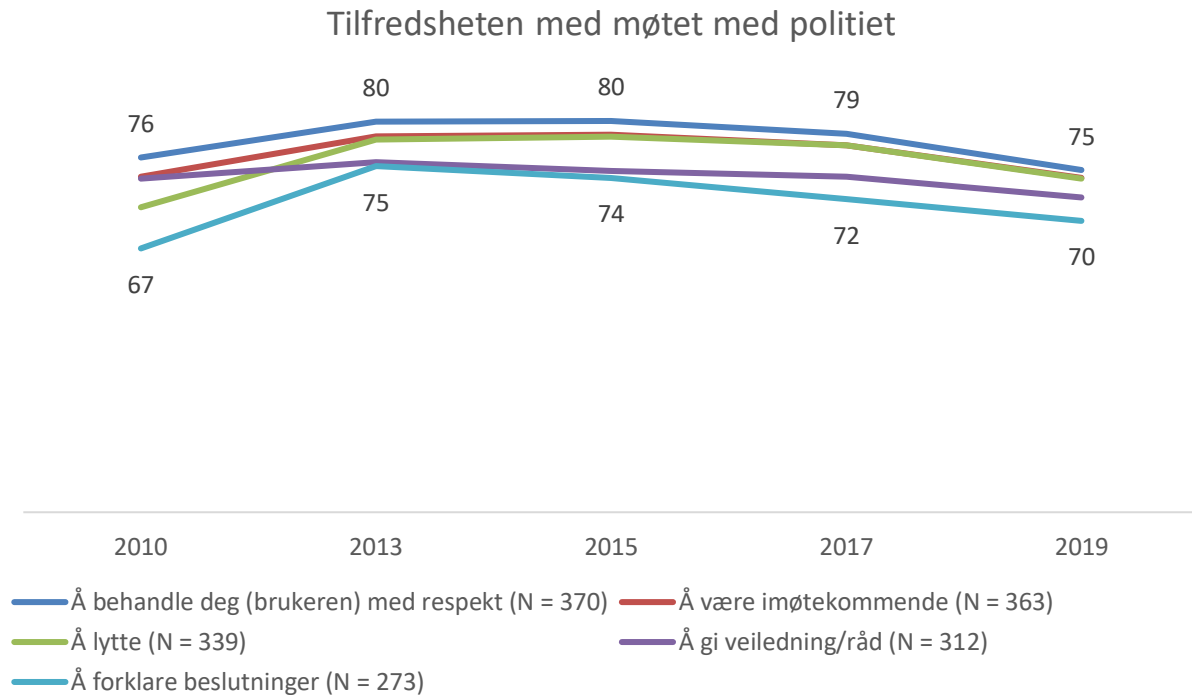
Figur 19: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved politiet? Muligheten til å få løst din sak raskt. Skår på en skala fra 0 til 100.

3.4 Møtet med politiets ansatte oppleves positivt

Selv om kontakten med politiet i økende grad skjer digitalt så er fortsatt ansikt til ansikt den vanligste kontaktformen. Møtet med politiet er derfor for mange fortsatt møtet med de ansatte, enten ansikt til ansikt, pr telefon, eller gjennom e-post/brev.

I politiets brukerdelen til innbyggerundersøkelsen stilles spørsmål om de ansattes faglige kompetanse, deres evne til brukertilpasning, til å forebygge kriminalitet og andre forhold knyttet til de forventningene brukerne har til politiet.

Brukernes vurderinger av de ansatte er i de fleste sammenhenger positive. De er for eksempel stabilt fornøyde med politiets faglige kompetanse til å løse sine oppgaver (71 poeng). De fleste opplever å bli behandlet med respekt og de opplever de ansatte som imøtekomende.

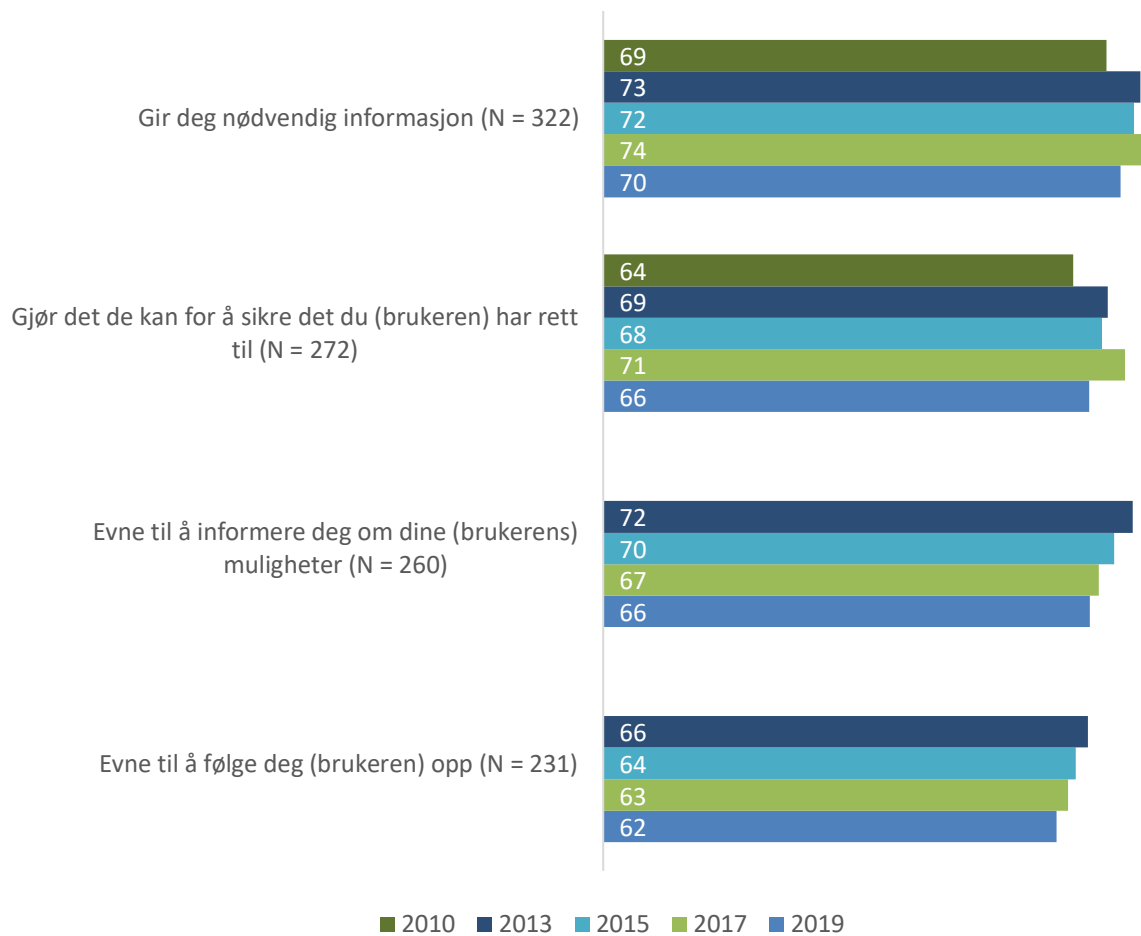


Figur 20: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ansattes evne til....Skår på en skala fra 0 til 100.

Som vi ser av Figur 20; vurderingene av de ansattes evne til å vise respekt, være imøtekommende, lytte, gi råd og forklare beslutninger skårer ganske likt. Brukerne er fornøyd. Skårene følger også samme mønster over tid. Antall svar gjør at den lille nedgangen fra 2017 kan skyldes tilfeldigheter.

Ser vi på brukernes vurdering av politiansattes evne til å informere og følge dem opp viser de at brukerne er delvis fornøyd. De er mest fornøyd med å få nødvendig informasjon, og minst fornøyd med politiets evne til oppfølging. Disse skårene, vist i Figur 21, har holdt seg forholdsvis stabile over tid, selv om det har vært en liten nedgang siden 2017.

Informasjon og oppfølging

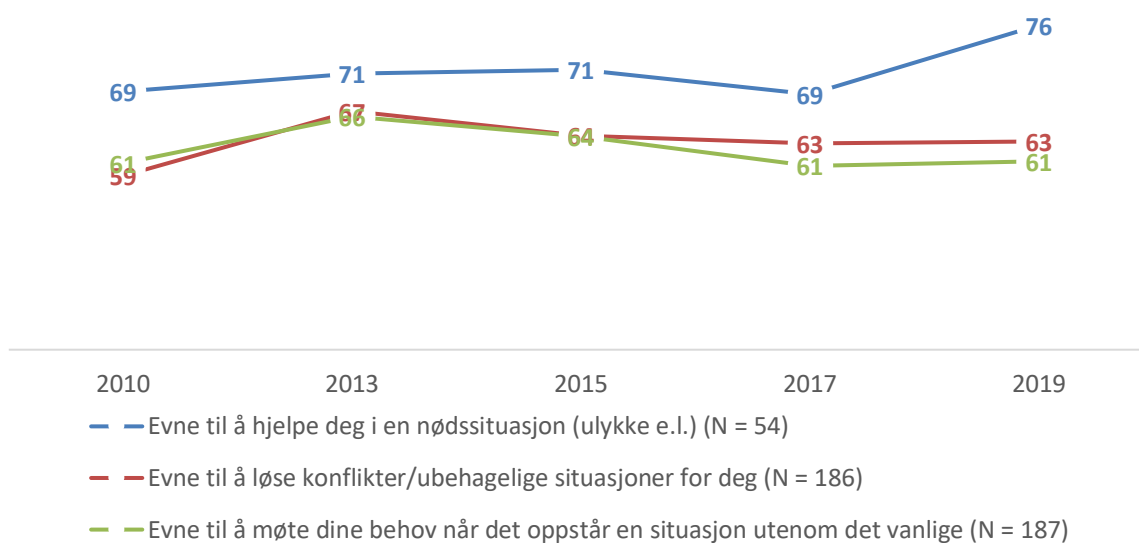


Figur 21 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved politiet? Skår på en skala fra 0 til 100.

Fire spørsmål ble kun blitt stilt til brukerne av politiet. Disse omhandler brukernes oppfatning av de ansattes evne til å hjelpe i krevende situasjoner, vist i Figur 22.

I tillegg ble det stilt spørsmål om de ansattes evne til å forebygge kriminalitet og deres evne til å gi råd om forebygging av kriminalitet. Skårene på de to sistnevnte spørsmålene har over tid holdt seg forholdsvis stabil rundt 60 poeng, med omtrent 250 svarende.

Krevende situasjoner



Figur 22: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved politiet? Skår på en skala fra 0 til 100.

Det er svært få som har svart på spørsmålene om konkrete hendelser. Og blant dem som har svart er det mange som bruker «Vet ikke»-kategorien. Dette gir usikkerhet rundt resultatene. Det kan for eksempel være forklaringen på den sterke økningen i skåren til tilfredsheten med politiets evne til å hjelpe brukerne i en nødsituasjon.

3.5 Digitale tjenester er godt likt

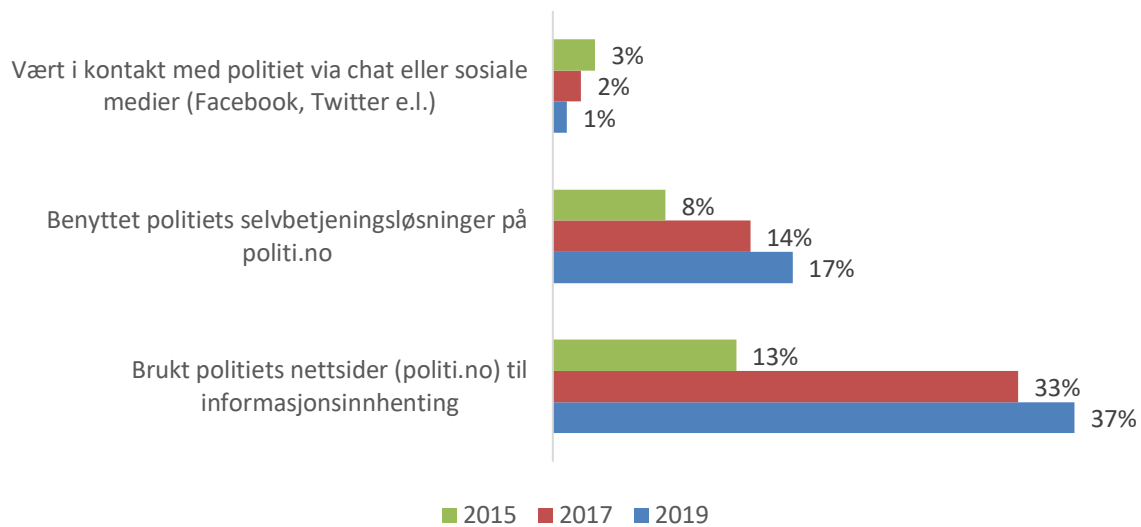
I innbyggerundersøkelsen blir det stilt spørsmål om tilfredsheten med politiets digitale tjenester. Dette gjelder politiets internettsider, muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og hvor lett eller vanskelig det er å gjøre dette.

Brukerne er stort sett fornøyde med de digitale løsningene til politiet. Skåren til politiets internettsider går riktignok fire poeng ned fra 2017, men dette er ikke politiet alene om å oppleve. Det er bare 160 personer som gir sin vurdering, så usikkerheten er med andre ord høy. Selv om årets resultat tilsynelatende er svakere enn i 2017, er det fremdeles åtte poeng høyere enn i 2010.

37 prosent av brukerne har benyttet politiet nettsider til informasjonshenting, 17 prosent har benyttet politiets selvbetjente løsninger på nett, mens kun en prosent har vært i kontakt med politiet via chat eller sosiale medier.

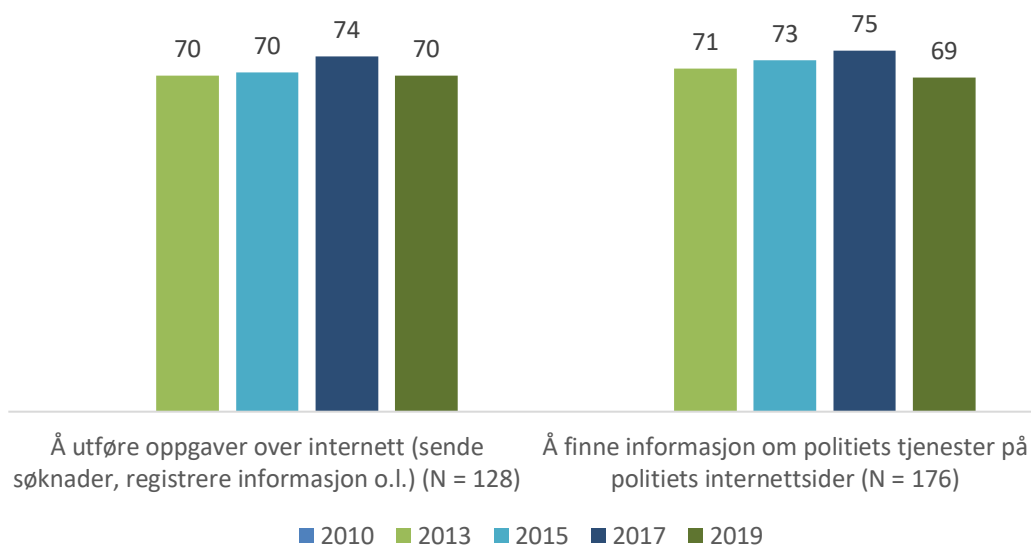
Andelen som oppgir å ha benyttet seg av politiets nettsider til informasjonshenting er nærmere tredoblet siden 2015, mens andelen som har benyttet politiets selvbetjeningsløsninger er doblet i samme tidsrom.

Digitale kontaktformer



Figur 23: Hva slags kontakt har du hatt med politiet de siste 12 månedene? Prosent av det totale antallet respondenter som har svart (2019: n = 413).

Tilfredshet med digitale løsninger



Figur 24: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon o.l.). Skala fra 0 til 100.

Figur 24 viser at tilfredsheten med å utføre oppgaver over internett er lett. Nedgangen fra 2017 kan skyldes tilfeldigheter. Resultatene for 2019 er for begge spørsmålene i tråd med resultatene fra 2013 og 2015. Skårene antyder uansett at brukerne er godt fornøyd med mulighetene de digitale løsningene gir.

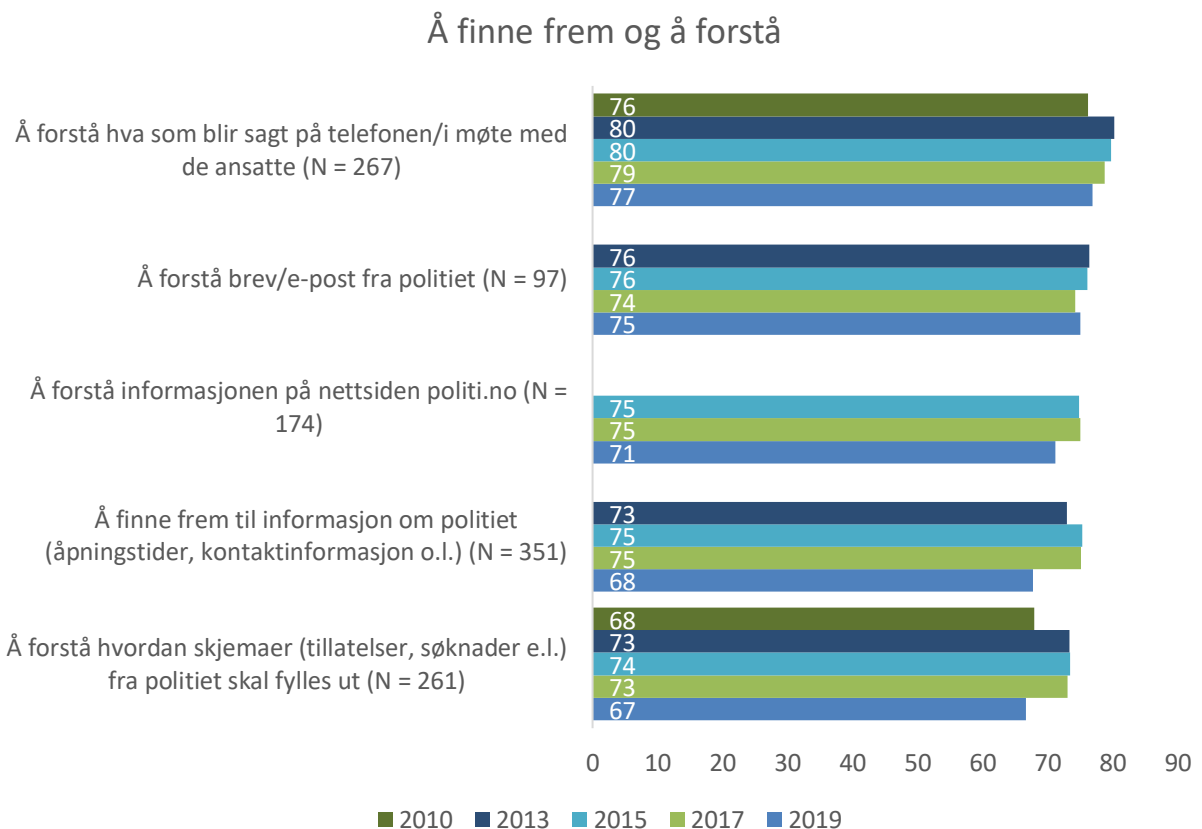
3.6 Informasjonen og kommunikasjonen når frem

I brukerundersøkelsen om politiet ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå:

- Informasjon på nettsidene
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- Brev/e-post fra politiet
- Hvordan skjemaer skal fylles ut
- Informasjon om reglene knyttet til politiets tjenester

Figur 25 viser at brukerne synes dette er lett og delvis lett. Mest fornøyde er de med å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møte med de ansatte. Å forstå brev/e-post fra politiet og informasjonen på politi.no oppleves også som lett.

Brukerne synes også det er delvis lett å finne frem til informasjon om politiet, samt forstå hvordan skjemaer skal fylles ut. For disse to forholdene er det likevel en lavere skår enn tidligere år.



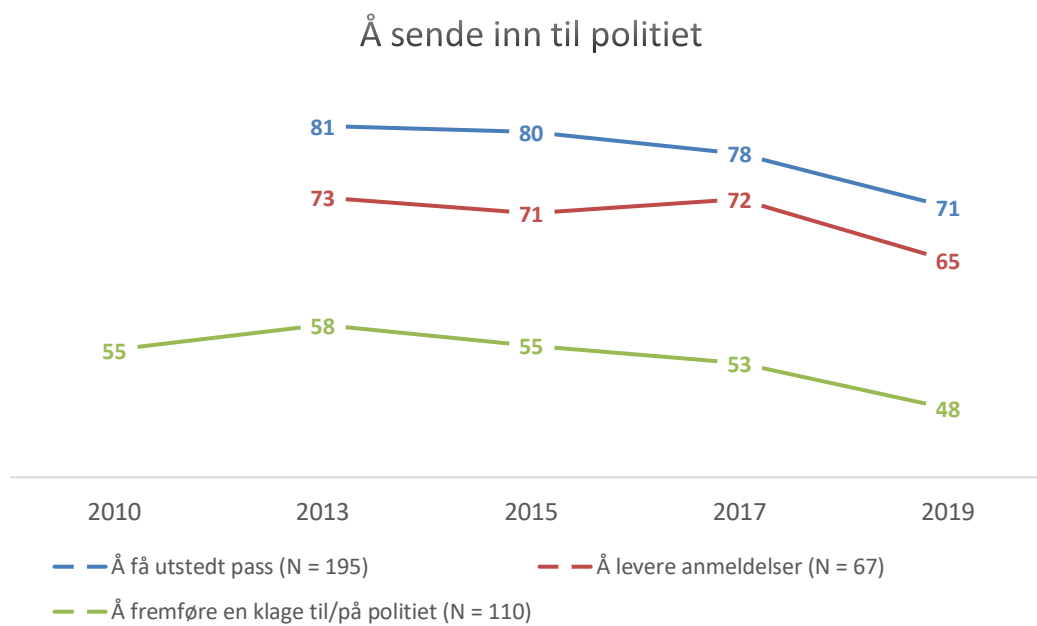
Figur 25: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? På en skala fra 0 til 100.

Hele 41 prosent har oppgitt «Vet ikke/Har ingen erfaring» på spørsmålet om å forstå brev/e-post fra politiet. Det er under 100 personer som har gitt sin vurdering. Selv om skåren er stabil over tid er det usikkerheten likevel høy.

3.7 Utstedelser, anmeldelser og klager – tendensen er negativ

Innbyggerundersøkelsens brukerdel tar også for seg spørsmål om mulighetene til å sende inn anmeldelser, utstedelse av pass og mulighet til å klage.

Av de tre forholdene kommer særlig muligheten til å klage dårlig ut, se Figur 26. Skåren antyder at brukerne er nøytrale/misfornøyde. Det må påpekes at skåren er basert på svarene til 110 personer. Det lave antallet kan skyldes at det i utgangspunktet er få som klager. Under fem prosent oppgir å ha klaget på politiet. De som har klaget er også de som er mener det er vanskeligst å klage.



Figur 26: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? På en skala fra 0 til 100.

Brukerne synes det er lett å få utstedt pass. De synes det er delvis lett å levere anmeldelser. Også her er skårene basert på svarene til få personer. Begge forhold har en relativt stor nedgang siden 2017.

Brukerne ble spurt om de hadde levert en anmeldelse i løpet av de siste 12 månedene, og i så fall hva utfallet av anmeldelsen var. Av 144 personer som svarte hadde 46 levert en anmeldelse. 31 av disse hadde opplevd å få saken sin henlagt. Bare fire hadde erfart at saken deres var blitt oppklart.

De som klager skiller seg ellers ut som den minst fornøyde gruppen av brukere. De gir konsekvent laveste vurderinger gjennom hele undersøkelsen.

4 NAV

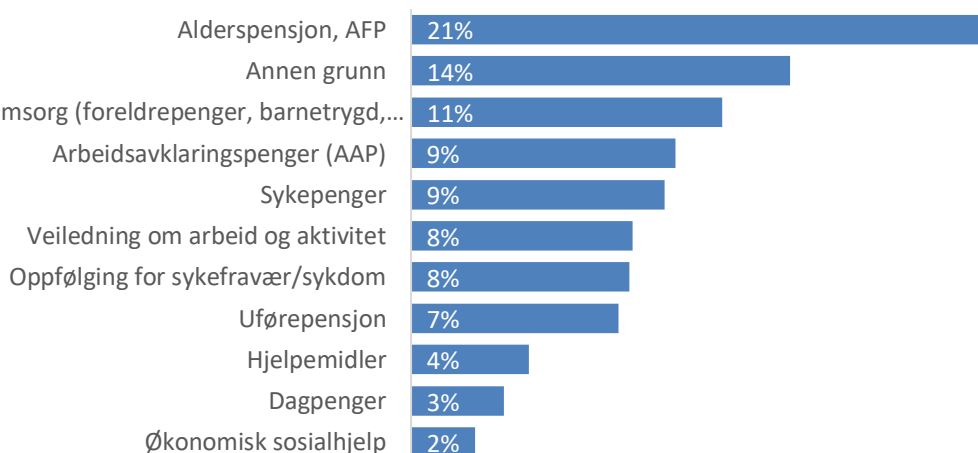
NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ordninger som dagpenger, arbeidsavklaringspenger⁵, sykepenger, pensjon, barnetrygd og kontantstøtte og er underlagt Arbeids- og sosialdepartementet. Kommunene og staten samarbeider om å finne gode løsninger gjennom mange hundre NAV-kontor i kommuner og bydeler. I innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der alle kan svare, uansett om de er brukere eller ikke, var inntrykket av NAV delvis fornøyd. Dette inntrykket bekreftes også av brukerne.

4.1 Hvem har svart på undersøkelsen

Det er 897 personer som har besvart brukerdelen om NAV. Det gir en svarprosent på 25. Antallet respondenter er 35 prosent høyere enn i 2017, men betydelig lavere enn i 2015. Kjønnsbalansen blant de som svarer er jevn. Nesten to av tre er over 50 år gamle. Mange er alderspensjonister, men de fleste som svarer er likevel i inntektsgivende arbeid. Halvparten har høyere utdanning og litt over halvparten bor i østlandsområdet.

Det er forholdsvis mange som svarer «Vet ikke» på spørsmålene. Disse er ikke med når gjennomsnittskåren beregnes. Antallet respondenter for 2019 (N), som er oppgitt i hver figur, varierer mye gjennom undersøkelsen. Der antallet respondenter (N) er lavt kan endringer fra tidligere år skyldes tilfeldigheter. Dette kommenteres fortløpende i rapporten.

Nesten ni av ti som svarer gjør det ut fra sin erfaring som bruker. Resten svarer ut fra sin erfaring som pårørende. To av tre som svarer har vært i kontakt med NAV mellom en og fem ganger siste 12 månedene. De som svarer oppgir som viktigste grunn til kontakt å være alderspensjon, som vist i Figur 27.



Figur 27: Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene? Prosentandeler.

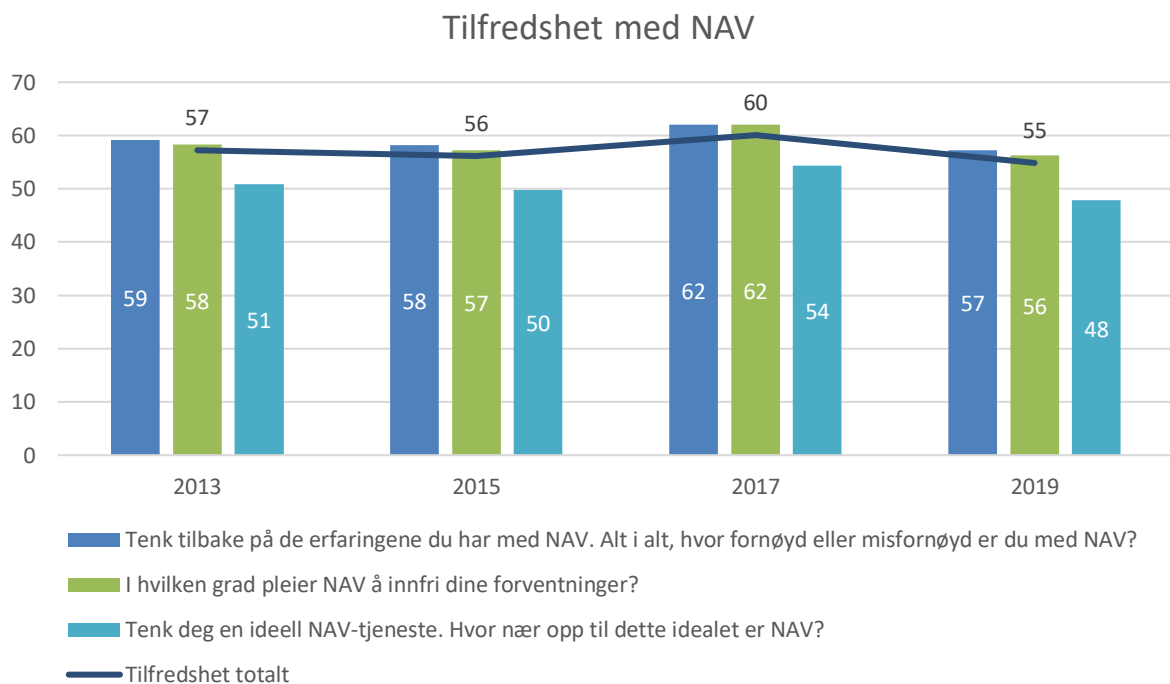
⁵ Denne brukerundersøkelsen ble gjennomført før offentligheten ble kjent med den mangelfulle implementeringen av trygdeforordningen i norsk rett

4.2 Tilfredshet totalt

I undersøkelsen er det stilt tre spørsmål som grunnlag for å beregne innbyggernes brukertilfredshet med NAV. Spørsmålene som inngår i det vi kaller den totale tilfredsheten er:

- Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?
- I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?
- Tenk deg et ideelt NAV-tjeneste. Hvor nær opp til dette idealet er NAV?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet.



Figur 28: Brukernes totale tilfredshet med NAV. Skår på en skala fra 0 til 100. Tallet over søylene er skåren for total tilfredshet. Skår mellom 0 og 100.

Resultatene, vist i Figur 28, antyder at NAVs brukere totalt sett er delvis tilfredse.

Tilbakemeldingene for 2019 er på samme nivå som for 2013 og 2015, men er noe ned fra 2017.

Antallet som svarte i 2017 var lavere enn i 2019. Ser vi alle svarene i undersøkelsen under ett er det klart at brukerne gjennomgående gir en lavere skår i 2019 enn i 2017.

Brukernes totale tilfredshet med NAV er i tråd med resultatene fra innbyggerdelen av undersøkelsen, der både brukere og ikke-brukere ga en overordnet vurdering av NAVs tjenester. I den undersøkelsen fikk NAV skåren 56.

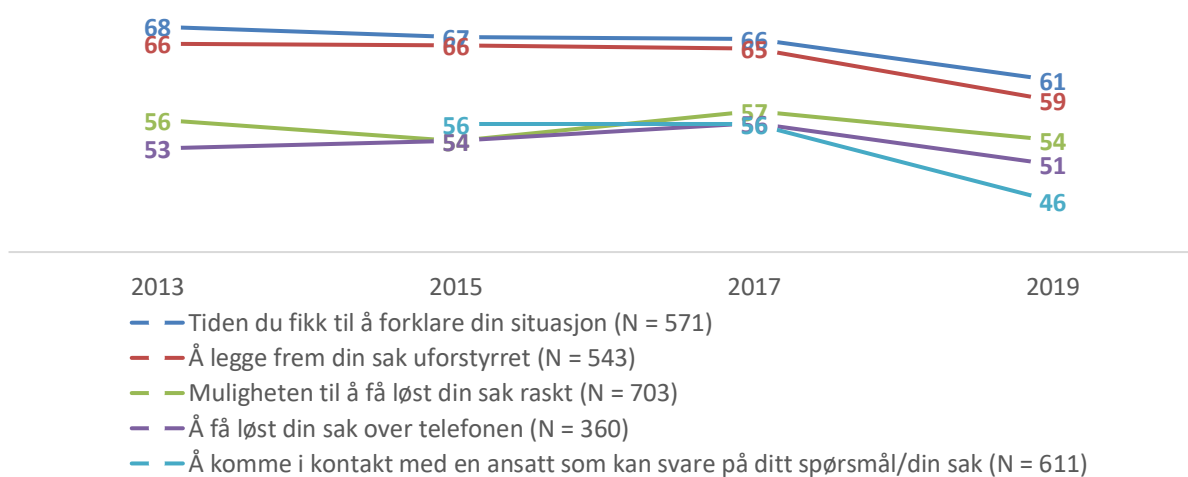
Vurderingene de ulike brukerne gjør er forholdsvis jevn, hvis vi ser på kjønn, alder og utdanning. Det er likevel en gruppe som skiller seg ut; alderspensjonister er klart mest tilfredse med NAV, totalt sett.

NAV gjennomfører for øvrig årlig en egen personbrugerundersøkelse⁶, der antallet som svarer er flere tusen. I den siste, som kom våren 2019, oppgir 77 prosent av brukerne at de er fornøyde med tjenestene de har fått fra NAV. Andelen fornøyde er uendret fra tidligere år.

4.3 Tilgjengelighet og tilpasning – vanskelig å få kontakt

Spørsmålene som omhandler tilgjengelighet og tilpasning går på om brukerne kommer i kontakt med en ansatt for å legge frem sin sak, om de får legge frem saken uforstyrret, og om mulighetene til å få løst saken.

Tilgjengelighet og tilpasning



Figur 29: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved NAV? Skår på en skala fra 0 til 100.

Figur 29 viser at brukerne på de fleste områdene er delvis fornøyde med tilgjengelighet og tilpasninger. Nedgangen fra 2017 for «Muligheten til å få løst din sak raskt» kan være tilfeldig, men ellers er alle resultatene svakere enn tidligere år. Skåren på spørsmålet om hvor lett eller vanskelig brukerne mener det er å komme i kontakt med en ansatt skiller seg ut. Det er den laveste skåren av de fem spørsmålene og samtidig den som har størst nedgang siden 2017. Den gangen var brukerne delvis fornøyde. Nå antyder skåren at brukerne er misfornøyde.

Andelen respondenter som har svart «Vet ikke» er for alle spørsmålene betydelig redusert i 2019 sammenliknet med tidligere år. Flere tar med andre ord stilling i undersøkelsen. Der spørsmålet ikke treffer velger heller mange ikke å svare.

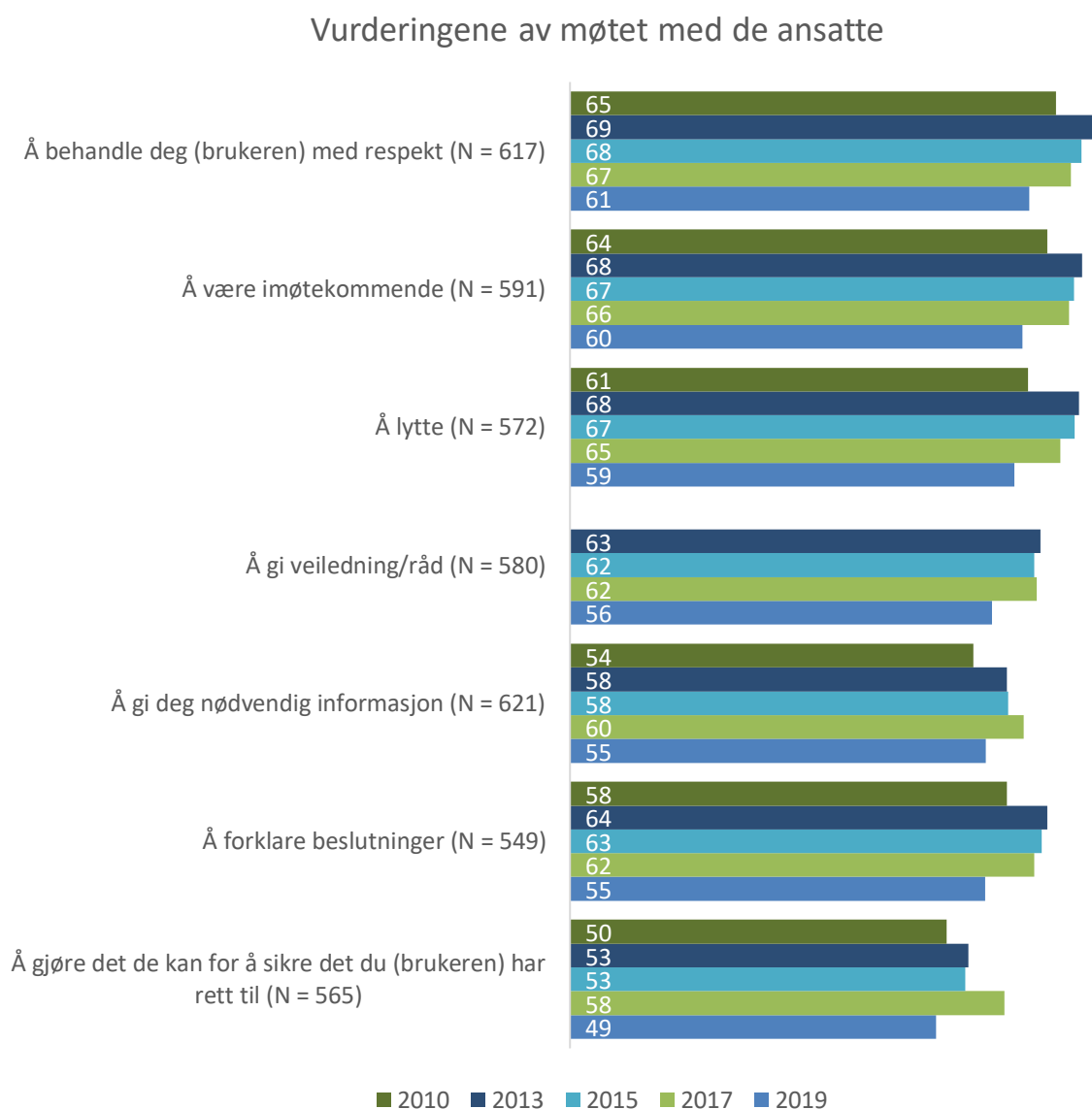
⁶ NAVs personbrugerundersøkelse 2019

4.4 Sprikende vurderinger av de ansatte

Selv om kontakten med NAV i økende grad er digital er fortsatt andre kontaktformer enn selvbetjeningsløsninger og NAV.no de mest brukte. Møtet med NAV er derfor for mange fortsatt møtet med de ansatte, enten ansikt til ansikt, pr telefon, eller gjennom e-post/brev.

I brukerdelen om NAV stilles ulike spørsmål om møtet med de ansatte; om NAVs ansatte generelt og om NAVs veiledere. Vurderingene av møtene med de ansatte er de mest positive, selv om skårene er lavere enn tidligere.

Brukernes er mest fornøyde med NAVs ansattes evne til å behandle brukerne med respekt. De er også delvis fornøyde med de ansattes evne til å være imøtekommende og til å lytte. Likeså de ansattes evne til å gi veiledning, dele nødvendig informasjon og forklare beslutninger.



Figur 30: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... Skår på en skala fra 0 til 100.

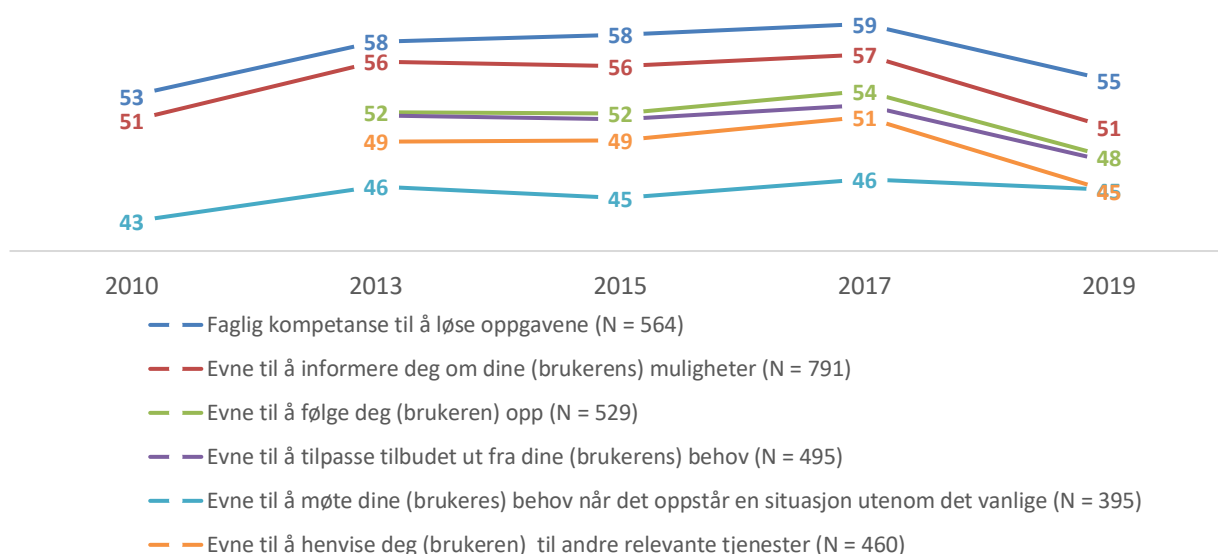
Brukerne er minst fornøyde i vurderingen av om de ansatte gjør det de kan for å sikre det brukerne har rett til. Skåren på 49 indikerer at brukerne er nøytralt til delvis misfornøyde.

Alle vurderingene i Figur 30 får en lavere skår i 2019 enn i 2017. Fallet er på fem poeng eller mer og alle skårene, unntatt for «Å gi deg nødvendig informasjon», er på sitt til nå laveste nivå til nå.

Ser vi på brukernes tilfredshet med NAVs veiledere er mønsteret mye av det samme. Skårene er lavere enn tidligere, men nedgangen er litt mer variert. Det kan henge sammen med at nivået på tilfredsheten i utgangspunktet var lavere.

Som vist i Figur 31; brukerne er mindre fornøyde enn tidligere. De er delvis fornøyde med den faglige kompetanse veilederne har til å løse oppgavene og dere evne til å informere om muligheter. Det må bemerkes at skåren er helt i nedre del av kategoriseringen delvis fornøyd (varierer mellom 51-70 poeng). Begge har en nedgang på fire poeng eller mer siden 2017.

Tilfredshet med NAVs veiledere



Figur 31 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder.....Skår på en skala fra 0 til 100.

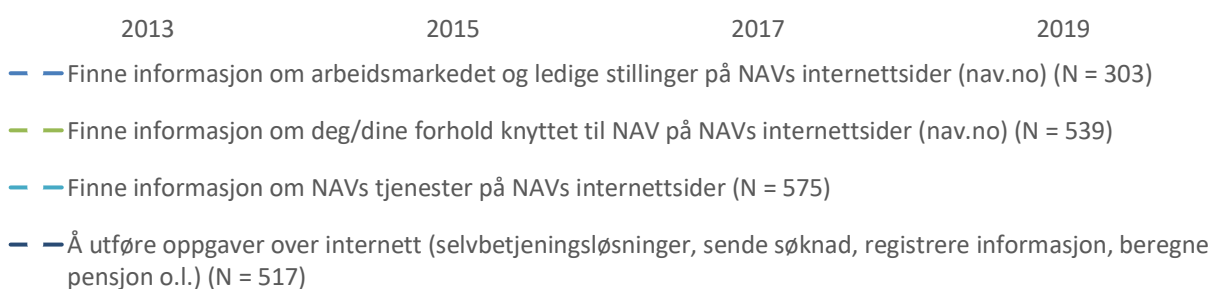
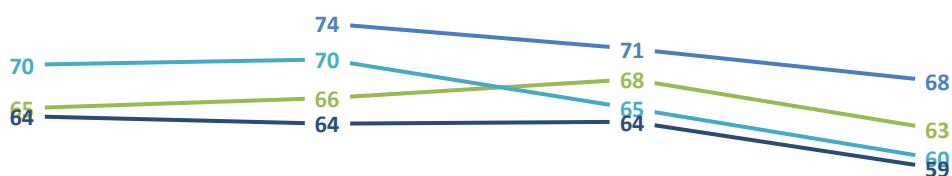
For flere spørsmål har skåren gått fra å indikere at brukerne er delvis fornøyde til at de er nøytrale/delvis misfornøyde. Dette gjelder veilederens evne til å følge brukeren opp, tilpasse tilbudet etter den enkeltes behov, og å henvise brukerne til andre relevante tjenester. Når det gjelder evnen til å møte brukeres behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige holder skåren seg forholdsvis stabil på lave nivåer.

4.5 De digitale tjenestene er godt likt, men likevel litt mindre enn før

Kontakten med brukerne skjer i stadig større grad digitalt. Slår man sammen de digitale kontaktflatene oppgir nesten seks av ti av brukerne at de primært er i kontakt med NAV digitalt.⁷ Vurderingene av de digitale tjenestene skårer gjennomgående høyt i NAVs undersøkelse. Brukerne er likevel mindre fornøyd enn tidligere år. NAVs internettsider får som eksempel mer enn seks poeng lavere skår sammenliknet med tidligere undersøkelser. Årets skår havner på 63, som indikerer at brukerne er delvis fornøyde.

Brukerne er videre delvis fornøyde med hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett, som vist i Figur 32. Lavest skår får brukernes vurdering av hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om NAVs tjenester på deres internettsider (60 poeng). Like etter følger brukernes vurdering av å finne informasjon om deres egne forhold knyttet til NAV på deres nettsider (63 poeng), mens informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger er vurdert høyest (68 poeng). Sistnevnte har en nedgang som ikke skyldes tilfeldigheter sammenliknet med skåren fra 2015, mens de andre forholdene har en nedgang fra 2017.

Å bruke NAVs nettsider



Figur 32: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Skår fra 0 til 100.

Brukerne av NAV ble også spurt om hvor lett eller vanskelig de mener det er å utføre oppgaver over internett. Spørsmålet ble stilt for første gang i 2013. Skåren holdt seg stabil på 64 poeng i tre undersøkelser på rad. I 2019 er skåren 59 poeng, ned fem poeng.

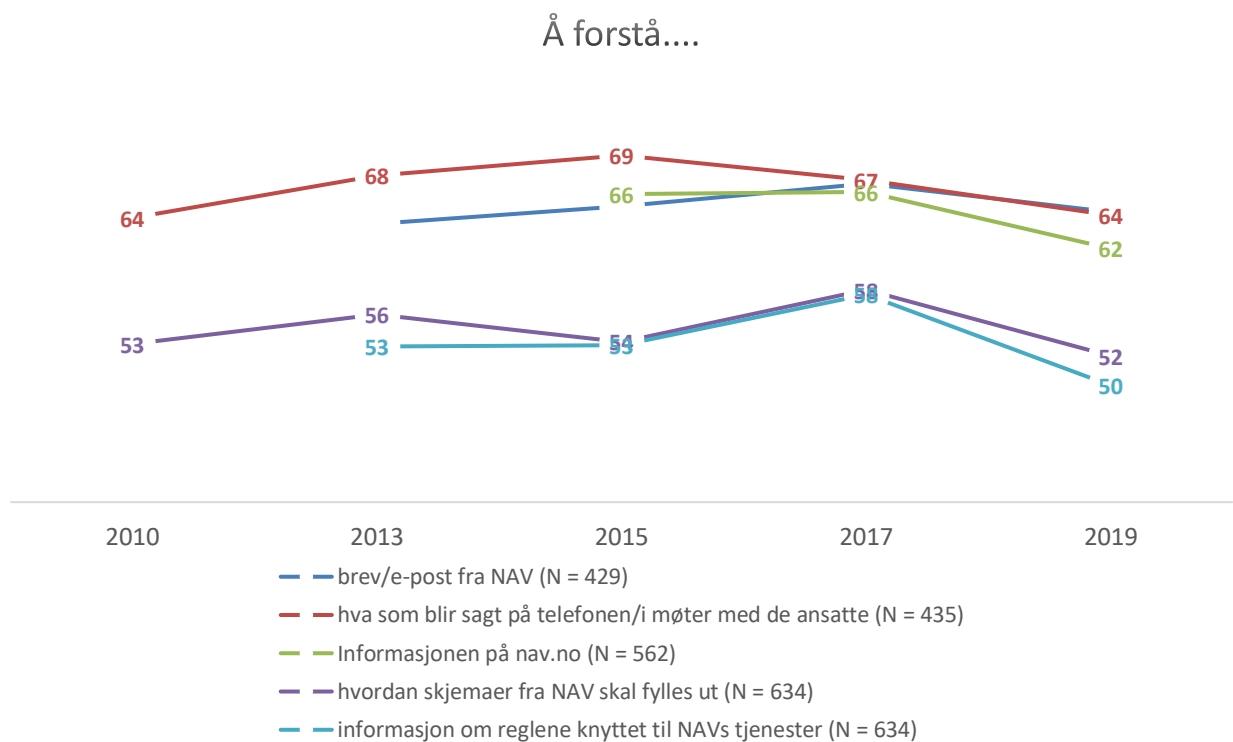
⁷ Digitalt er definert som: Brev over nett (sikker digital post), e-post, melding via webskjema eller lignende, selvbetjeningsløsninger og NAVs nettsider.

4.6 Informasjon og kommunikasjon – blandede erfaringer

I brukerundersøkelsen om NAV ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå:

- Informasjon på nettsidene
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- Brev/e-post fra NAV
- Hvordan skjemaer skal fylles ut
- Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester

Figur 33 viser at brukerne i hovedsak er delvis fornøyde med informasjonen NAV formidler. Best vurdering får brevene/e-postene fra NAV, som har holdt seg stabilt rundt skåren 65 siden 2013. For de andre vurderingene er det en nedgang i skårene. Størst for hvor lett det er å forstå informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester og hvor lett brukerne opplever det er å fylle ut skjemaer.



Figur 33: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? På en skala fra 0 til 100.

Jevnt over er andelen respondenter som har oppgitt «Vet ikke/Har ikke erfaring» relativt lav for forholdene knyttet til NAVs informasjon sammenliknet med tidligere undersøkelser. Brukerne har med andre ord en klar formening om hvordan de opplever kommunikasjonen med NAV.

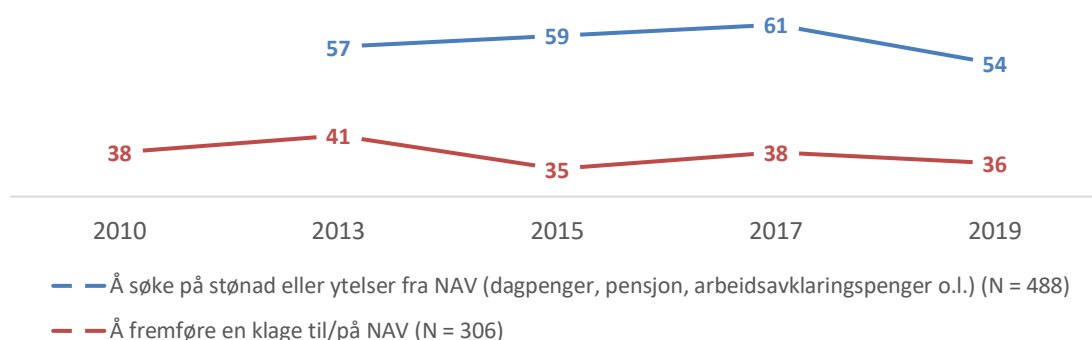
4.7 Søknad og klagemuligheter – lavest tilfredshet

Innbyggerundersøkelsens brukerdel tar også for seg spørsmål om hvor lett brukerne opplever det er å sende inn søknad om stønad, samt å klage.

Å søke om stønad eller ytelser fra NAV oppnår en skår på 54 poeng, som vist i Figur 34. Skåren antyder at brukerne er delvis fornøyde. Dette er en nedgang på sju poeng siden 2017, og den laveste som er registrert siden 2013.

Vurderingen av å fremføre en klage til NAV får en lav skår, med 36 poeng. Skåren er den laveste i hele undersøkelsen om NAV, og indikerer at brukerne mener det er vanskelig å fremføre en klage. Det er også spørsmålet som får lavest skår i alle de tidligere undersøkelsene. Det sagt; det er ikke unikt for NAV at brukere opplever det som vanskelig å klage. Det må i tillegg presiseres at skåren er basert på et lite antall respondenter, 306 stykker.

Søke om stønad og ytelser og om å klage



Figur 34: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? På en skala fra 0 til 100.

14 prosent av de som svarer oppgir å ha klaget på forhold ved NAV de siste 12 månedene - enten skriftlig, muntlig eller begge deler. De vurderer det som betydelig vanskeligere å fremføre en klage til NAV sammenlignet med de som ikke har klaget.

De som har levert klager skiller seg ellers ut som den minst fornøyde gruppen av brukere. De gir konsekvent laveste vurderinger gjennom hele undersøkelsen. Som eksempel er skåren i total tilfredshet 60 for de som ikke har klaget. De 14 prosentene som oppgir å ha klaget har til sammenlikning en total tilfredshet på 24. Dette er følgelig en gruppe som NAV kan undersøke nærmere.

5 Skatteetaten

Skatteetaten er underlagt Finansdepartementet, og har ansvaret for at skatter og avgifter blir fastsatt og innbetalt på riktig måte samt folkeregisteret. Alle innbyggere over 18 år vil komme i kontakt med Skatteetaten, blant annet i forbindelse med skattemeldingen.

I innbyggerdelen av undersøkelsen var inntrykket av skatteetaten godt. Brukerdelen bekrefter dette inntrykket. Vurderingene holder seg på et stabilt høyt nivå.

5.1 Om de som har svart på undersøkelsen

Det var 1009 personer som besvarte brukerdelen om Skatteetaten. Det gir en svarprosent på 27. Det var nesten dobbelt så mange svarende i 2019 som i 2017, men halvparten av 2013 og 2015. 54 prosent av de som svarer er menn og 46 prosent er kvinner. Over 60 prosent av de som svarer er over 50 år gamle, og over halvparten har høyere utdanning. Over 80 prosent av de som svarer er enten i inntektsgivende arbeid eller er alderspensjonist. De som svarer, er ellers jevnt fordelt etter husholdningenes inntekt⁸ samt kommunestørrelse⁹.

Det er mange som svarer «Vet ikke» på spørsmålene. Disse er ikke med når gjennomsnittskåren beregnes. Antallet respondenter for 2019 (N), som er oppgitt i hver figur, varierer mye gjennom undersøkelsen.

Ni av ti som har besvart brukerundersøkelsen om Skatteetaten har tatt utgangspunkt i sin erfaring som bruker når de besvarer undersøkelsen. Resten svarer med utgangspunkt i sin erfaring som pårørende. Ni av ti oppgir at de har vært i kontakt med Skatteetaten mellom en og fem ganger siste 12 måneder. De som svarer oppgir som grunn til kontakt å være spørsmål om skattemeldingen, skatteberegning og skattekort, som vist i Figur 35.



Figur 35 I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? Prosent.

⁸ Under 450 000 kr, 450 000 – 750 000 kr, over 750 000 kr

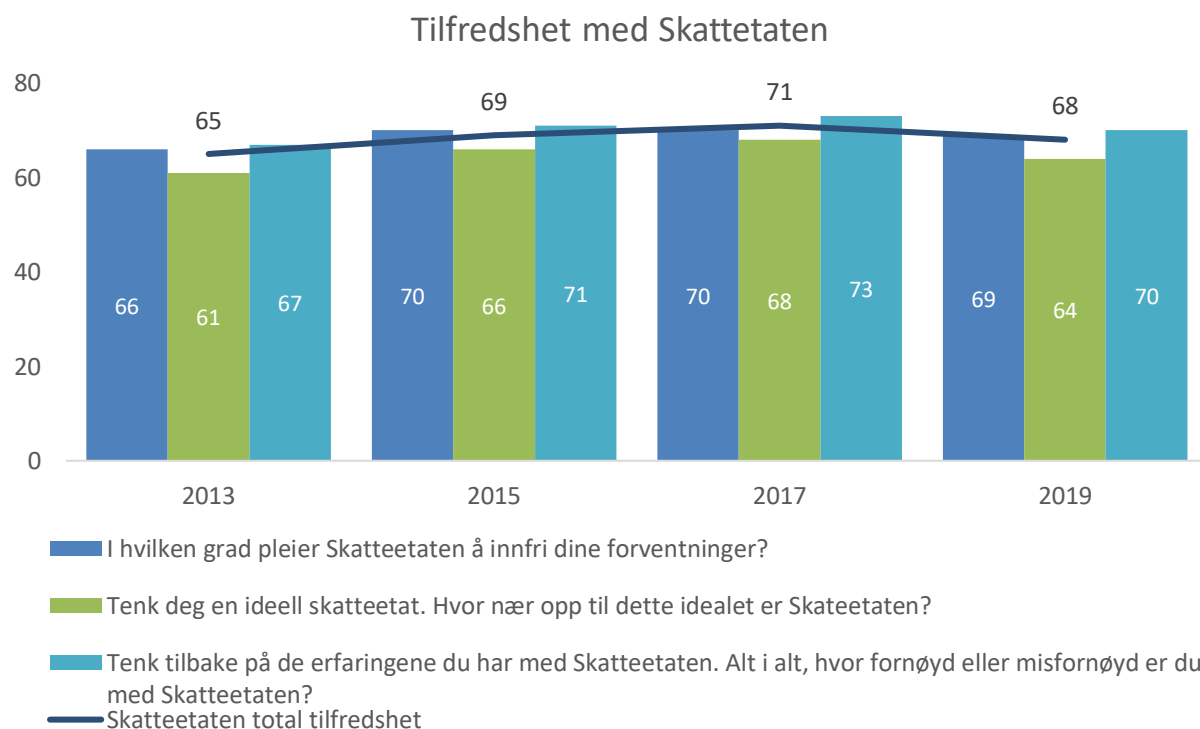
⁹ Under 20 000 innbyggere, 20 000 – 110 000 innbyggere, mer enn 110 000 innbyggere

5.2 Tilfredshet totalt

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

- Tenk tilbake på dine erfaringer med tjenesten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?
- I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?
- Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opptil dette idealet er Skatteetaten?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet.



Figur 36: Brukernes totale tilfredshet med Skatteetaten. Skår på en skala fra 0 til 100. Tallet over søylene er skåren for total tilfredshet. Skår mellom 0 og 100.

Brukernes totale tilfredshet med Skatteetaten er et snitt av de tre målene vist i Figur 36. Den totale tilfredsheten økte i perioden 2013-2017. Skåren for 2019 er lavere enn 2017, men høyere enn den første skåren som ble målt i 2013. Brukerne er tilfredse med Skatteetaten. Tilfredsheten er stort sett lik, uansett bakgrunn. Den eneste klare forskjellen er at kvinner er mer fornøyd med Skatteetaten enn menn. Skåren er også i tråd med resultatene fra innbyggerdelen, der både brukere og ikke-brukere ga sin vurdering av Skatteetatens tjenester. Her var skåren 71.

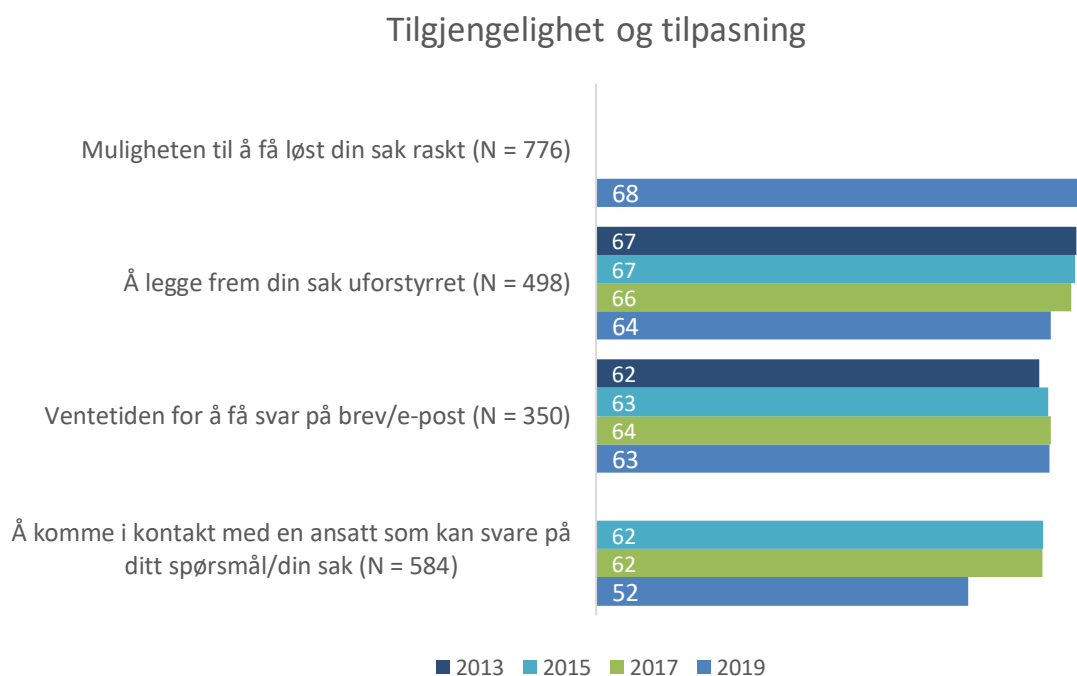
Skatteetaten gjennomfører for øvrig egne brukerundersøkelser¹⁰ der antallet som svarer er flere tusen. Den foreløpig siste kom i 2019.

¹⁰ [Skatteetatens befolkningsundersøkelse 2019](#)

5.3 Tilgjengelighet og tilpasning fungerer – hvis brukeren får kontakt

Spørsmålene som omhandler tilgjengelighet og tilpasning går på ventetiden, om brukerne kommer i kontakt med en ansatt for å legge frem sin sak, om de får legge frem saken uforstyrret, og om mulighetene til å få løst saken. Som vi ser av Figur 37; vurderingene av ventetiden og på det å få legge frem saken uforstyrret er stabile. Spørsmålet om hvor fornøyde brukerne er med muligheten til å få løst sin sak raskt ble stilt for første gang i 2019. Brukerne gir disse tre forholdne en skår som indikerer at de er ganske fornøyde.

Brukerne opplever det derimot ikke som lett å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på deres spørsmål om en sak. Skåren på 52 er 10 poeng lavere enn i 2017 og 2015, og nærmer seg status som nøytral/delvis misfornøyd. Det bør nevnes at det er så mange som 39 prosent som svarer «Vet ikke/Har ikke erfaring» på dette spørsmålet.



Figur 37 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?/ Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

5.4 Litt lavere tilfredshet med de ansatte

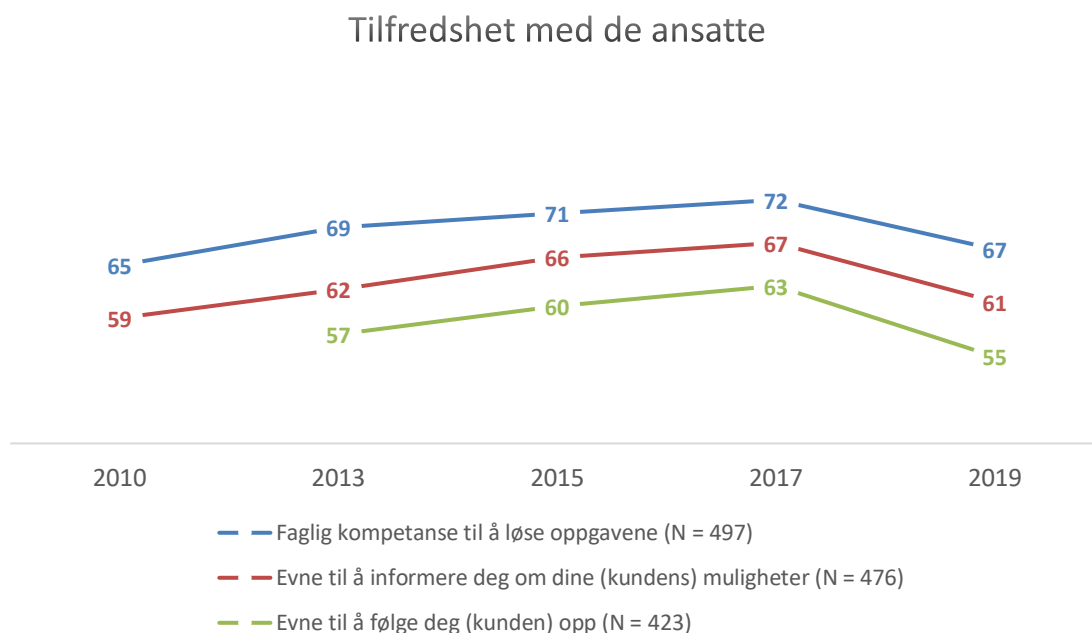
Selv om kontakten med Skatteetaten i økende grad er digital er fortsatt andre kontaktformer enn selvbetjeningsløsninger og skatteetaten.no mye brukt. Møtet med Skatteetaten er derfor for mange fortsatt et møte med de ansatte, enten ansikt til ansikt, pr telefon, eller gjennom e-post/brev. I brukerdelen av innbyggerundersøkelsen stilles det spørsmål om de ansattes faglige kompetanse, evne til brukertilpasning og om brukerne mener at de ansatte er imøtekommende.

Ansattes kompetanse

Som vist i Figur 38; Skatteetatens brukere er delvis fornøyde med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Skåren i 2019 er på nivå med skåren i 2010 og 2013, men noe lavere enn skårene som ble gitt i 2015 og 2017. Brukerne har gått fra å være fornøyde med de ansattes faglige kompetanse i 2015 og 2017 til å være delvis fornøyde i 2019.

Brukerne er delvis fornøyde med de ansattes evne til å informere om brukernes muligheter. Årets skår er på nivå med 2010 og 2013, men lavere enn resultatene fra 2015 og 2017.

Når det kommer til de ansattes evne til å følge opp brukerne så oppgir brukerne at de er delvis fornøyde. Årets skår på 55 poeng er lavere enn i 2015 og 2017, og omtrent på samme nivå som i 2013. Nedgangen siden undersøkelsen i 2017 er på åtte poeng.



Figur 38: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder? Skår på en skala fra 0 til 100.

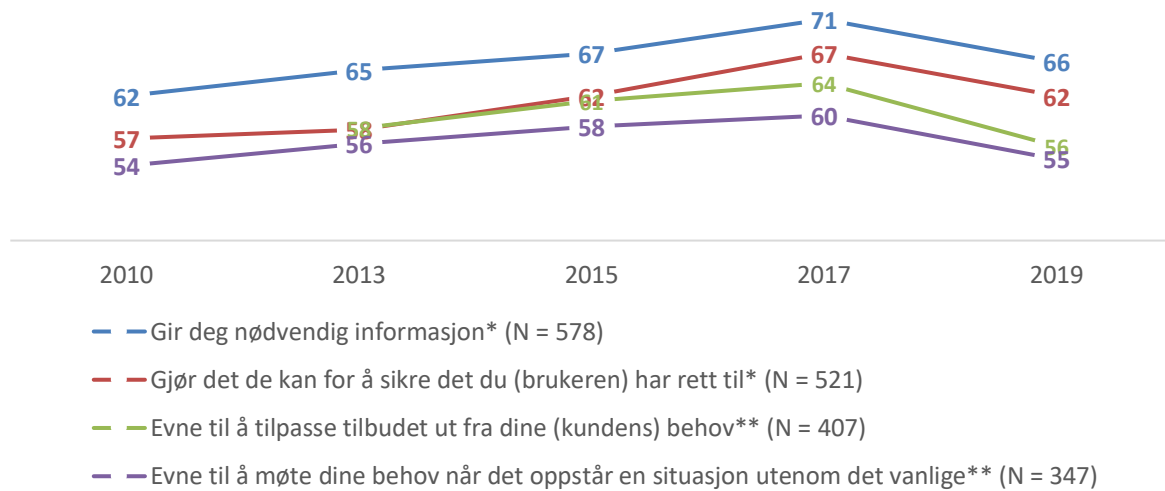
Brukertilpasning

Skatteetatens brukere er delvis fornøyde med de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra deres behov, se Figur 39. Skåren er lavere enn i 2015 og 2017, og omtrent på samme nivå som i 2013.

Skatteetatens brukere virker også å være delvis fornøyde med de ansattes evne til å møte deres behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Usikkerhet knyttet til skårene gjør at vi ikke kan si noe generelt om utviklingen over tid.

Når det kommer til tilrettelegging og formidling av informasjon mener innbyggerne at de ansatte i delvis stor grad gir brukerne nødvendig informasjon og gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til. Skåren på begge spørsmålene er lavere i 2019 enn i 2017, men høyere enn i 2010.

Opplevelsen av de ansatte



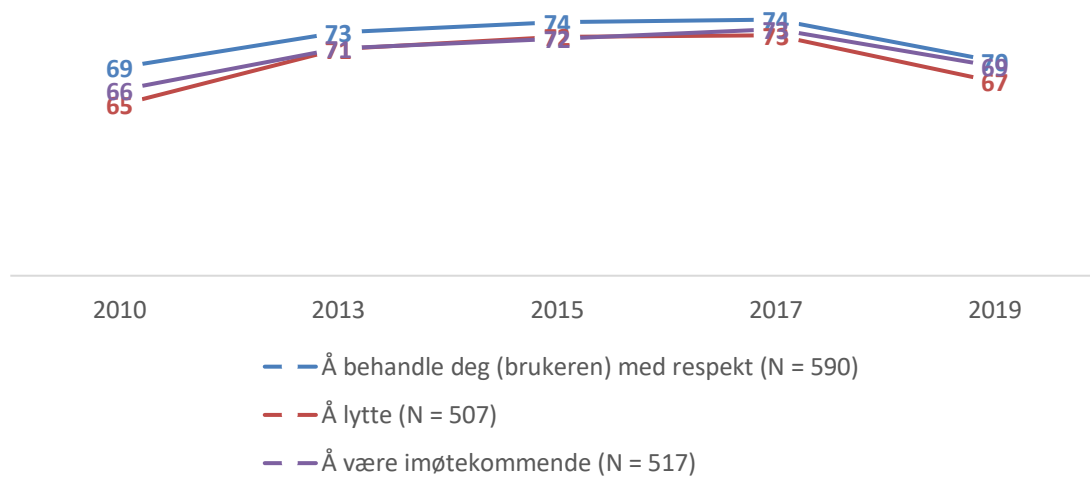
Figur 39: *I hvilken grad mener du at de ansatte: ... ** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ... Skår på en skala fra 0 til 100.

Ansattes service

Skatteetatens brukere er delvis fornøyd med de ansattes evne til å lytte, være imøtekommende og behandle brukeren med respekt, se Figur 40. På alle disse områdene gir brukerne en lavere skår enn i 2015 og 2017.

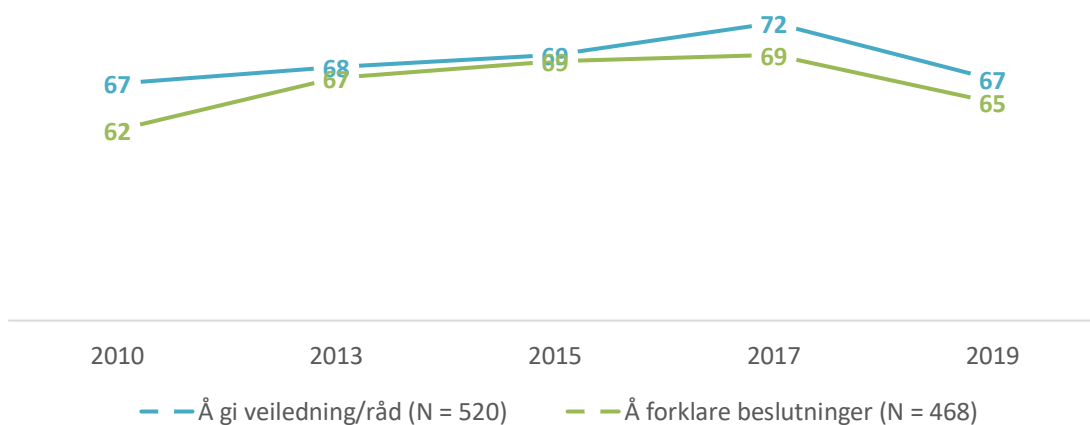
Skatteetatens brukere er også delvis fornøyd med de ansattes evne til å forklare beslutninger og gi veiledning/råd, se Figur 41. Begge skårene er lavere enn i 2017, og omtrent på samme nivå som i 2010 og 2013.

Å møte de ansatte



Figur 40 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til Skår på en skala fra 0 til 100.

Ansatte som veiledere



Figur 41 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til Skår på en skala fra 0 til 100.

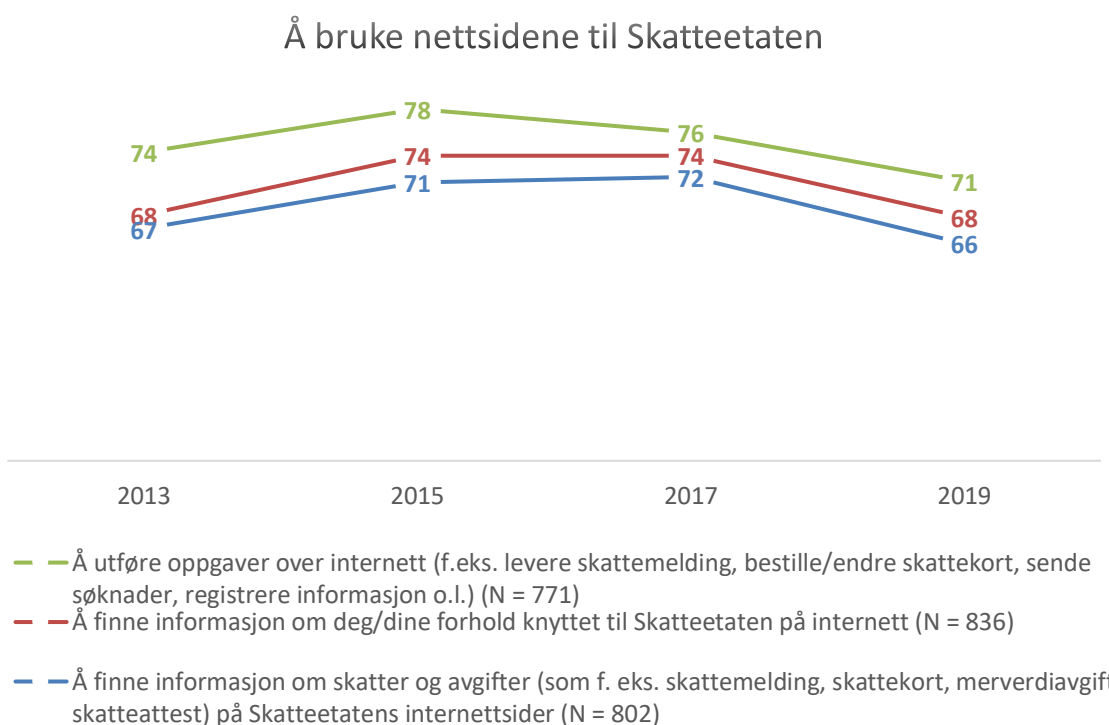
5.5 Digital tjenester skårer ikke like høyt som før

I innbyggerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med Skatteetatens digitale tjenester. Spørsmålene måler brukernes oppfatninger om tjenestene over nett. Med tjenester over nett mener vi i denne sammenhengen Skatteetatens nettsider, muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og hvor lett eller vanskelig det er å gjøre dette.

71 prosent av de som har besvart undersøkelsen oppgir at de har brukt Skatteetatens nettsider til informasjonsinnhenting de siste 12 månedene. Dette er den hyppigst oppgitte kontaktformen med Skatteetaten i 2019, etterfulgt av å ha benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger (40 prosent).

Vurderingen av de digitale tjenestene skårer gjennomgående høyt i undersøkelsen. Brukerne er likevel litt mindre positive enn i tidligere undersøkelser. Skatteetatens nettsider får en skår på 70 i 2019 som er seks poeng lavere enn i 2015 og 2017. Skåren tilsier likevel at brukerne fortsatt er fornøyde.

Brukerne synes det er lett å utføre oppgaver over internett, og delvis lett å finne informasjon om skatter og avgifter og om sine forhold knyttet til Skatteetaten på nettet. Endring i skåren over tid er vist i Figur 42.



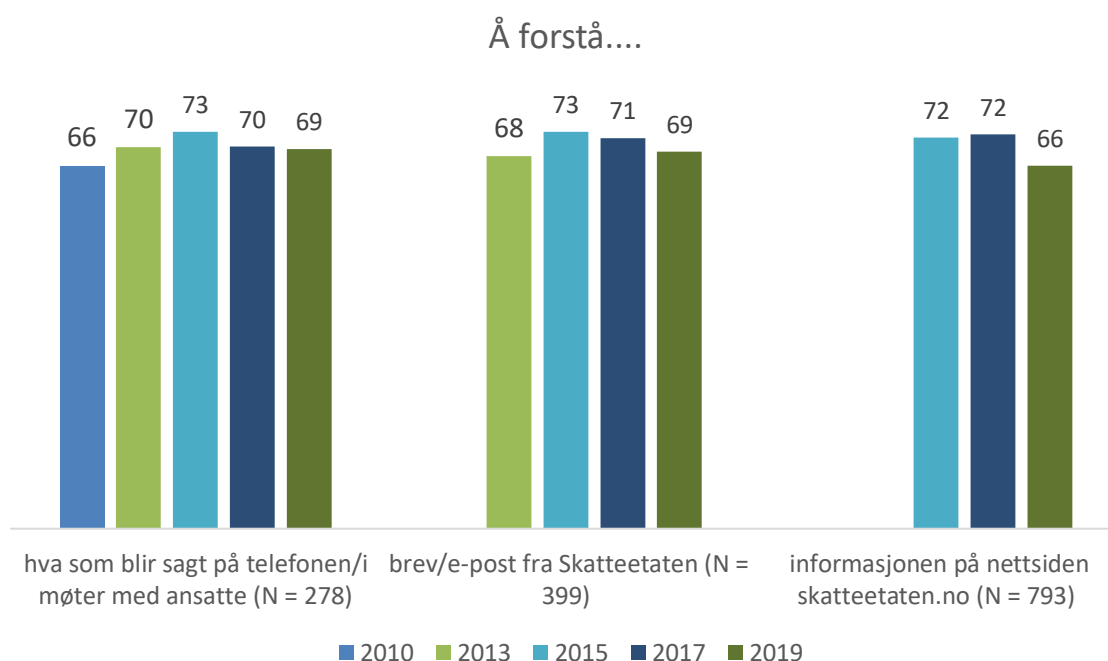
Figur 42 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

5.6 Informasjon og kommunikasjon - etaten når brukbart frem

I brukerundersøkelsen om Skatteetaten ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå:

- informasjon på nettsiden til tjenesten
- hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- brev/e-post fra tjenesten
- hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut, for eksempel søknadskjemaer
- informasjon om regler knyttet til tjenesten

Figur 43 viser at brukerne i hovedsak er delvis fornøyd med informasjonen Skatteetaten formidler. Best vurdering får brevene/e-postene og telefonkontakten. Størst nedgang er det for hvor lett det er å forstå informasjonen på nettsidene til skatteetaten.no.



Figur 43: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100. Ikke alle spørsmålene ble ikke stilt i 2010 og 2013.

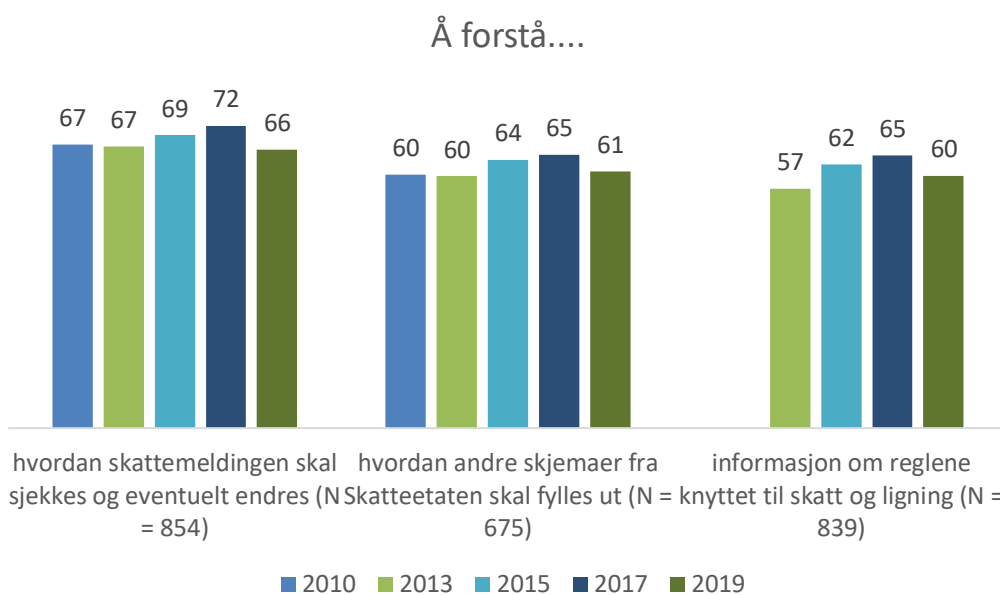
Skatteetatens brukere synes det er delvis lett å forstå informasjon på nettsiden skatteetaten.no. Skåren er lavere enn i 2015 og 2017. Samtidig er nettsidene den kontaktformen flest oppgir å ha benyttet. 71 prosent av de som har besvart undersøkelsen oppgir at de har brukt skatteetatens nettsider til informasjonsinnhenting de siste 12 månedene. Dette er en betydelig økning fra 45 prosent i 2015. Videre oppgir 45 prosent at Skatteetatens nettsider har vært deres mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene i 2019. I 2015 var det 28 prosent som oppga det samme.

Skatteetatens brukere synes videre det er delvis lett å forstå hva som blir sagt på telefon og i møter med de ansatte. Her er det viktig å påpeke at veldig mange har svart vet ikke eller hoppet over spørsmålet. Dette gjør at det blir vanskelig å sammenligne utviklingen over tid.

At få har svart på spørsmålet henger sannsynligvis sammen med at det ikke er så mange som oppgir at de har benyttet denne kontaktformen. Bare 23 prosent av de som har svart på undersøkelsen oppgir at de har snakket med en veileder i Skatteetaten på telefonen de siste 12 månedene. 11 prosent oppgir at de har snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt). Disse andelene er noe lavere enn tidligere år.

Skatteetatens brukere synes ellers det er delvis lett å forstå brev og e-post de mottar fra Skatteetaten. Denne skåren er noe lavere enn i 2015, men på samme nivå som i 2017 og 2013. Dette er også en relativt vanlig kontaktform. 18, 13 og 17 prosent oppgir å ha sendt/mottatt henholdsvis brev over nett (sikker digital post), brev på papir og e-post, melding fra webskjema eller liknende.

Figur 44 viser at Skatteetatens brukere synes det er delvis lett å forstå hvordan skattemeldingen skal sjekkes og eventuelt endres. Denne skåren er på samme nivå som i 2010 og 2013, men lavere enn i 2015 og 2017.



Figur 44: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100. Ikke alle spørsmålene ble ikke stilt i 2010.

Brukerne synes også det er delvis lett å forstå hvordan andre skjemaer fra skatteetaten skal fylles ut. Skåren er lavere enn i 2015 og 2017, men på samme nivå som i 2010 og 2013.

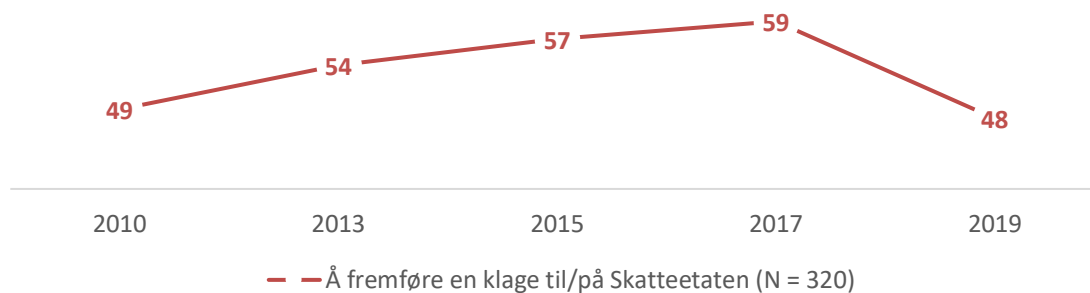
Skatteetatens brukere synes det er delvis lett å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning. Skåren er lavere enn i 2015 og 2017, men høyere enn i 2013.

5.7 Klagebehandlingen kommer dårlig ut

Innbyggerundersøkelsens brukerdel tar også for seg spørsmål om klager og klagebehandling.

Skatteetatens brukere mener det er delvis vanskelig å fremføre en klage til eller på Skatteetaten. Skåren er den laveste som har blitt målt i perioden 2013 til 2017 og på samme nivå som i 2010.

Å fremføre en klage



Figur 45 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Skår på skala fra 0 til 100.

Det er 68 personer som har svart på undersøkelsen som oppgir å ha klaget på forhold ved Skatteetaten skriftlig og/eller muntlig de siste 12 månedene. Dette tilsvarer cirka syv prosent av de som har svart på undersøkelsen. De som har levert klager, skiller seg ut som den minst fornøyde gruppen av brukere. De gir konsekvent laveste vurderinger gjennom hele undersøkelsen. Som eksempel er skåren i total tilfredshet 70 for de som ikke har klaget. De syv prosentene som oppgir å ha klaget har til sammenlikning en total tilfredshet på 43. Dette er følgelig en gruppe som Skatteetaten kan undersøke nærmere.

6 Sykehusene

De fleste sykehusene i Norge er eid av staten og drevet av et helseforetak. Disse ligger under et av de fem regionale helseforetakene: Helse Nord, Helse Midt-Norge, Helse Vest og Helse Sør-Øst. Helseforetakenes formål er å yte gode og likeverdige spesialisthelsetjenester til alle som trenger det når de trenger det, uavhengig av alder, kjønn, bosted, økonomi og etnisk bakgrunn.

I innbyggerdelen av undersøkelsen var inntrykket av sykehusene godt. Brukerdelen bekrefter og forsterker dette inntrykket. Vurderingene holder seg på et stabilt høyt nivå.

6.1 Om de som har svart på undersøkelsen

1788 personer besvarte brukerdelen om sykehusene. Dette gir en svarprosent på 38. Det er mer enn en fordobling i antall svarende fra 2017, men lavere enn i 2015. Kjønnfordelingen var jevn, mens aldersfordelingen var mer ujevn; to av tre som svarte var over 50 år gamle. De fleste er enten i inntektsgivende arbeid eller er alderspensjonister.

Over halvparten av de som svarer oppgir å ha høyere utdanning. Litt over halvparten av de som svarer bor i en husholdning med inntekt før skatt på under 750 000 kroner.

Det er en ganske jevn fordeling på de som svarer ut fra kommunestørrelse¹¹. Den geografiske fordelingen er representativ i forhold til hvordan befolkningen som helhet er bosatt etter regioner.

95 prosent oppgir at det er offentlige sykehus de refererer til i sine tilbakemeldinger. Nesten 30 prosent valgte selv sykehuset de ble behandlet ved.

Andelen som svarte ut fra erfaring som pasient var 70 prosent, mens andelen som svarte ut fra erfaring som pårørende var 30 prosent.

Det er forholdvis mange som svarer «Vet ikke» på spørsmålene. Disse er ikke med når gjennomsnittskåren beregnes. Antallet respondenter for 2019 (N), som er oppgitt i hver figur, varierer mye gjennom undersøkelsen. Dette påvirker usikkerheten knyttet til resultatene. Lavere antall respondenter (N) tilsier større usikkerhet i resultatene.

80 prosent av de som svarer har vært i kontakt med sykehuset mellom en og fem ganger de siste 12 månedene. Det siste sykehusoppholdet var for de fleste kortvarig i form av time på poliklinikk/røntgen eller dagopphold. 20 prosent hadde et kort opphold på mellom en og fem dager, mens seks prosent hadde et opphold på mer enn fem dager. Brukerne oppgir utredninger, behandlinger og fødsler som grunner til kontakt med sykehuset:

Tabell 2: I hvilke sammenhenger har du besøkt sykehuset de siste 12 månedene? Flere valg mulig. (N = 1592)

Utredning/ undersøkelse/kontroll	Behandling (medisinsk/kirurgisk/psykisk helsevern/rus)	Fødsel	Annet
69%	45%	5%	7%

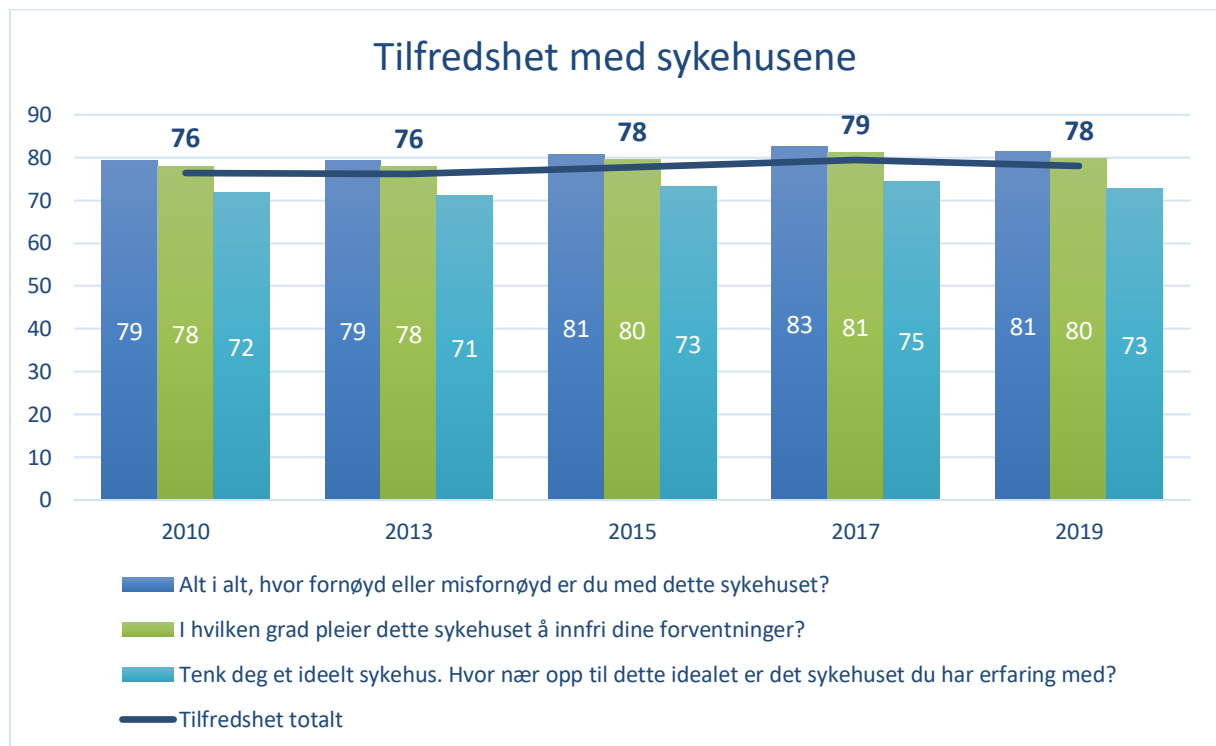
¹¹ Under 20 000 innbyggere, mellom 20 og 110 000 innbyggere, og over 110 000 innbyggere.

6.2 Tilfredshet totalt

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

- Tenk tilbake på dine erfaringer med sykehuset. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med dette sykehuset?
- I hvilken grad pleier dette sykehuset å innfri dine forventninger?
- Tenk deg et ideelt sykehus. Hvor nær opp til dette idealet er det sykehuset du har erfaring med?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet.



Figur 46: Tilfredshet med sykehusene. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukernes totale tilfredshet med sykehusene er et snitt av de tre målene og vist som strek i Figur 46. Som figuren viser; tilfredsheten er stabilt høy. Alle grupper er tilfredse, men som ved spørsmål tidligere i undersøkelsen; de over 67 år er mest positive.

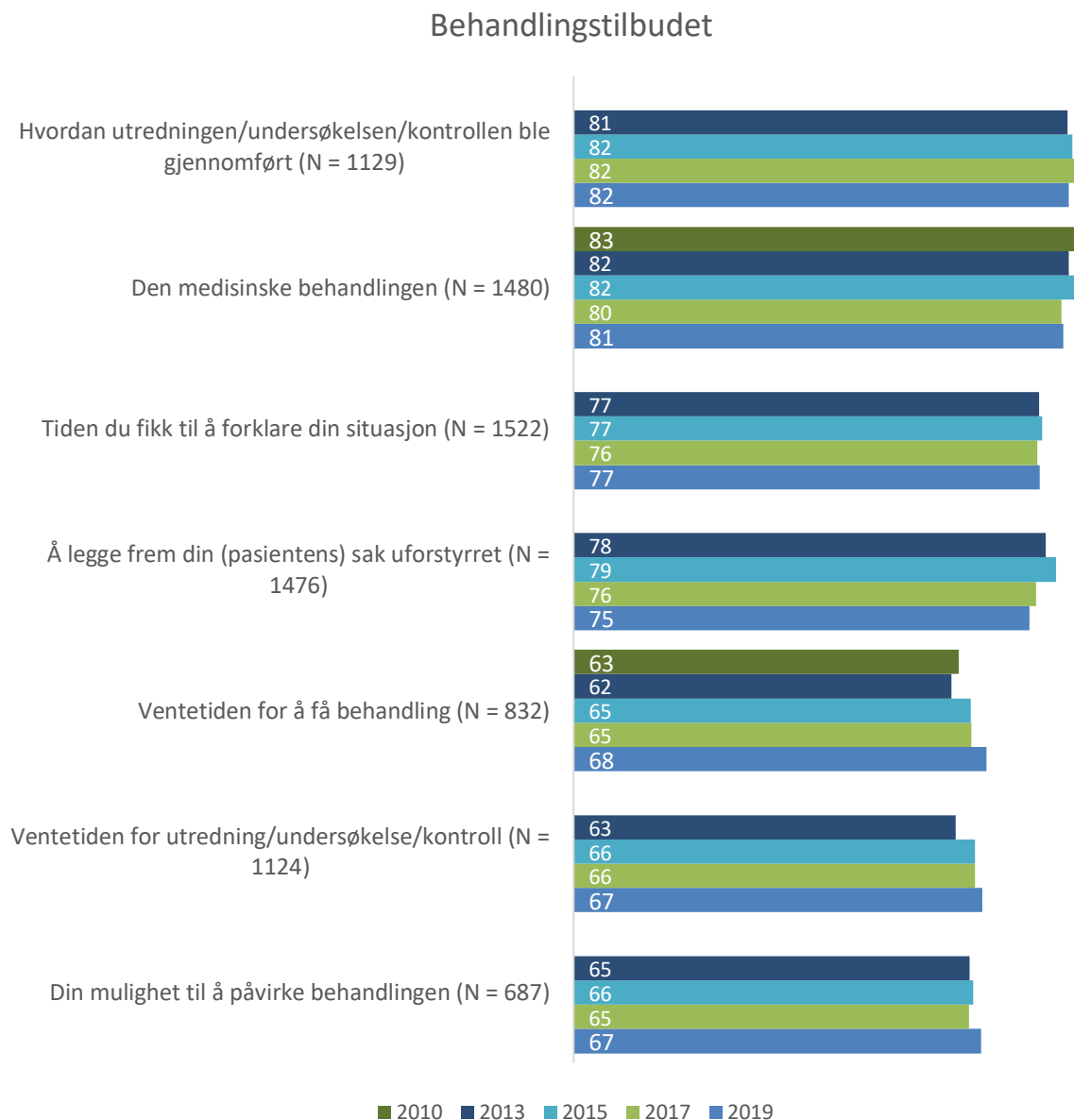
I innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen, der både brukere og ikke-brukere svarer, stilte vi spørsmål om hvor gode eller dårlige innbyggerne mente tjenestene til sykehusene var. Her fikk sykehusene en skår på 73. Det kan derfor se ut til at brukere av sykehusenes tjenester er mer fornøyd enn de som ikke bruker tjenestene.

6.3 Tilgjengelighet og tilpasning er stort sett veldig bra

I brukerundersøkelsen om sykehusene er det stilt et spørsmål om ventetiden for behandling, hvordan pasienten opplevde å få forklart sin situasjon, samt hvordan utredningen og behandlingen ble vurdert.

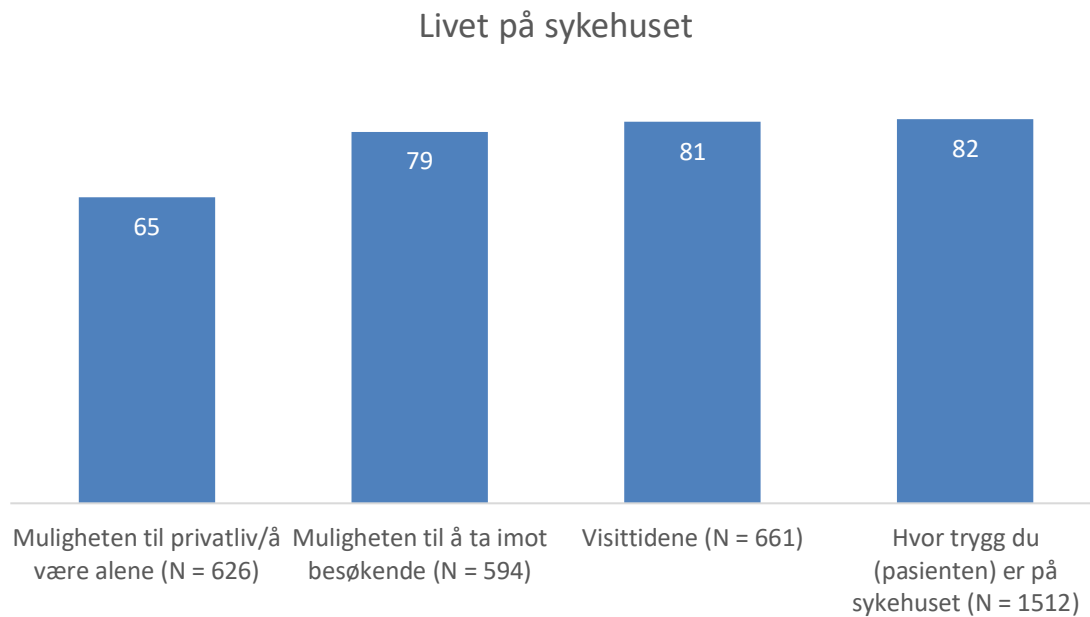
Pasientene og de pårørende er delvis fornøyde med ventetidene for utredning og behandling. De er mer fornøyde med det å få komme til sykehuset for å legge frem sin sak og forklare situasjonen. Vurderingene på selve den medisinske behandlingen og hvordan utredningen/undersøkelsen/kontrollen ble gjennomført er brukerne svært fornøyde med.

Over tid har vurderingene for disse forholdene holdt seg stabile, som vist i Figur 47.



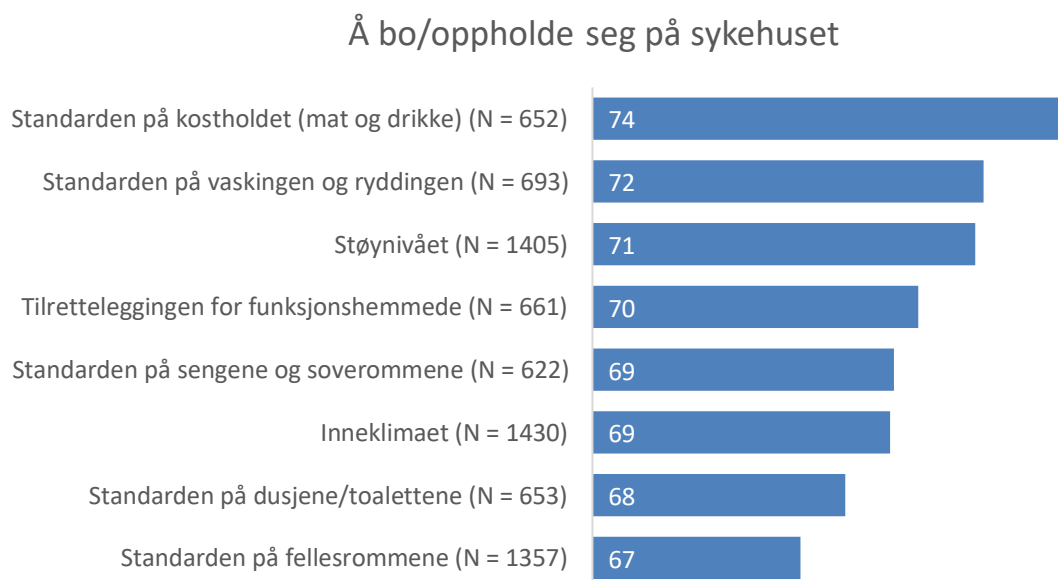
Figur 47: Vurderingen av behandlingstilbudet. Skår på en skala fra 0 til 100. 2019-tall over søylen.

Brukerne ble så bedt om å gi sin vurdering av visittidene, muligheten til å ta imot besøkende, muligheten for privatliv og følelsen av trygghet. Som Figur 48 viser; brukerne er svært fornøyde, med et lite unntak for muligheten til privatliv/å være alene. Disse vurderingene har også holdt seg stabile over tid.



Figur 48 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

I undersøkelsen ble pasientene og pårørende også bedt om å gi sine vurderinger på hvordan de opplevde oppholdet på sykehuset; maten, standarden på rommene, støynivået og inneklimate. Skåren for de fleste av forholdene, som vist i Figur 49, tyder på at brukerne er fornøyde.



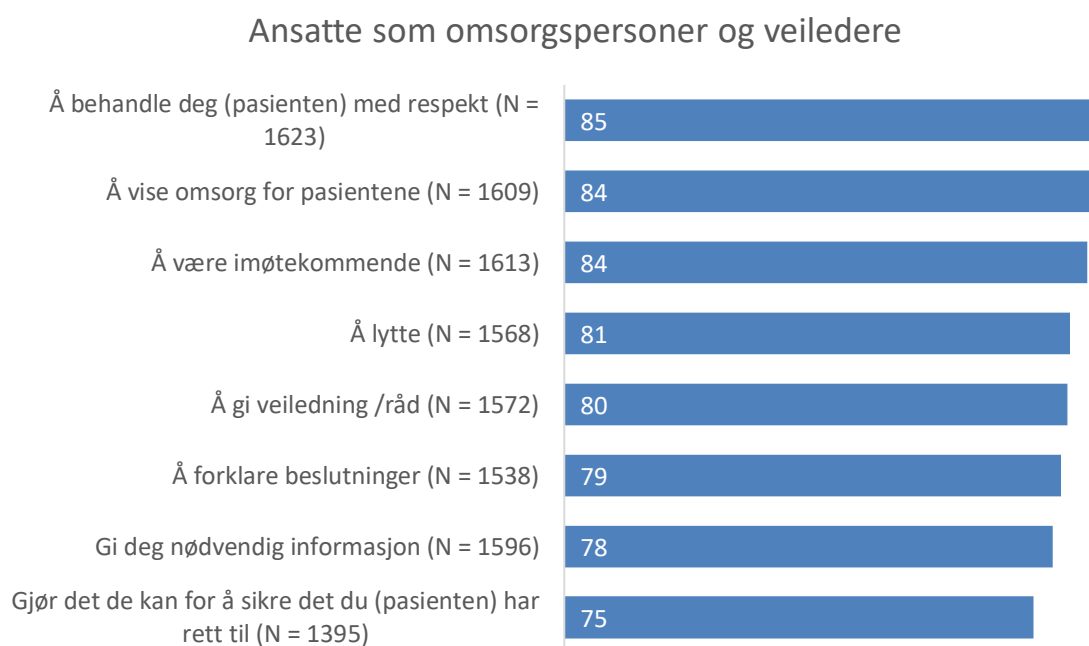
Figur 49: Vurderingen det fysiske sykehusmiljøet. Skår på en skala fra 0 til 100.

6.4 De ansatte på sykehusene får mye skryt

Kontakten med sykehusene skjer i stor grad i møtet med de ansatte, ansikt til ansikt, pr telefon, eller gjennom e-post/brev. Den mest brukte kontaktformen med sykehusene er i 90 prosent av tilfellene en av de tre nevnte, med ansikt til ansikt den klart største (64 prosent).

I undersøkelsen stilles spørsmål om pasientene og de pårørendes møte med de ansatte; evnen de ansatte har til å behandle pasienten med respekt, til å vise omsorg, være imøtekommende og til å lytte.

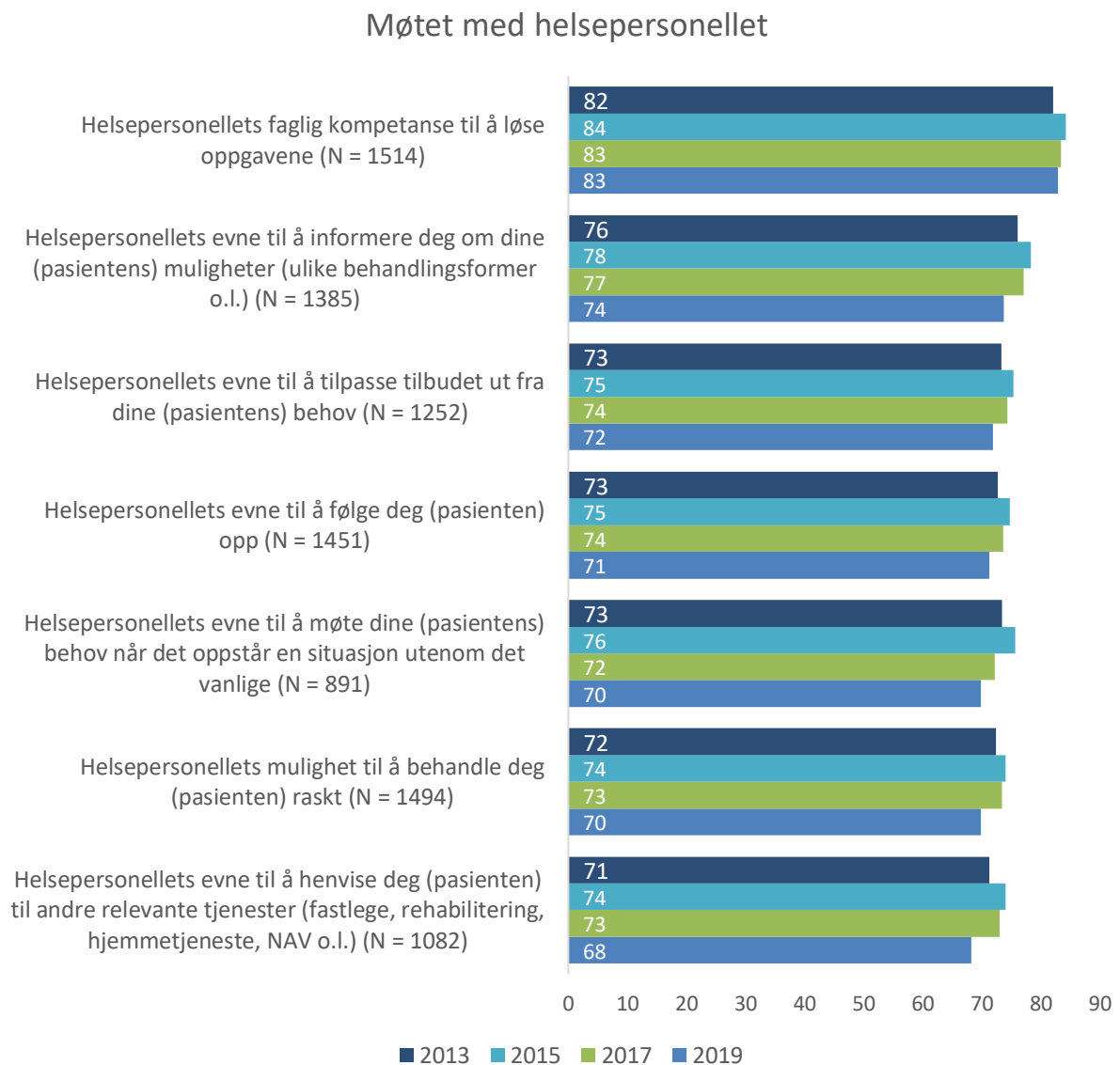
Vurderingene er svært positive. De har også over tid holdt seg høye. Som Figur 50 viser; de ansatte skårer høyt på alt, men særlig på evnen til å være til stede for pasienten.



Figur 50: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes når det gjelder? Skår på en skala fra 0 til 100.

I undersøkelsen om sykehusene blir pasientene og de pårørende bedt om å vurdere sitt møte med helsepersonellet. En ting er alle brukerne enige om; den faglige kompetansen til å løse oppgavene oppleves som svært høy. Denne skåren har også holdt seg stabilt høy over tid.

Brukerne ble også bedt om å gi sine vurderinger av helsepersonellet på andre områder, som vist i Figur 51. Dette gjelder blant annet om helsepersonellets evne er til å informere om ulike muligheter, tilpasninger, oppfølgingen, hjelp i spesielle situasjoner, og videre henvisninger.



Figur 51: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med helsepersonellet når det gjelder? Skår på en skala fra 0 til 100.

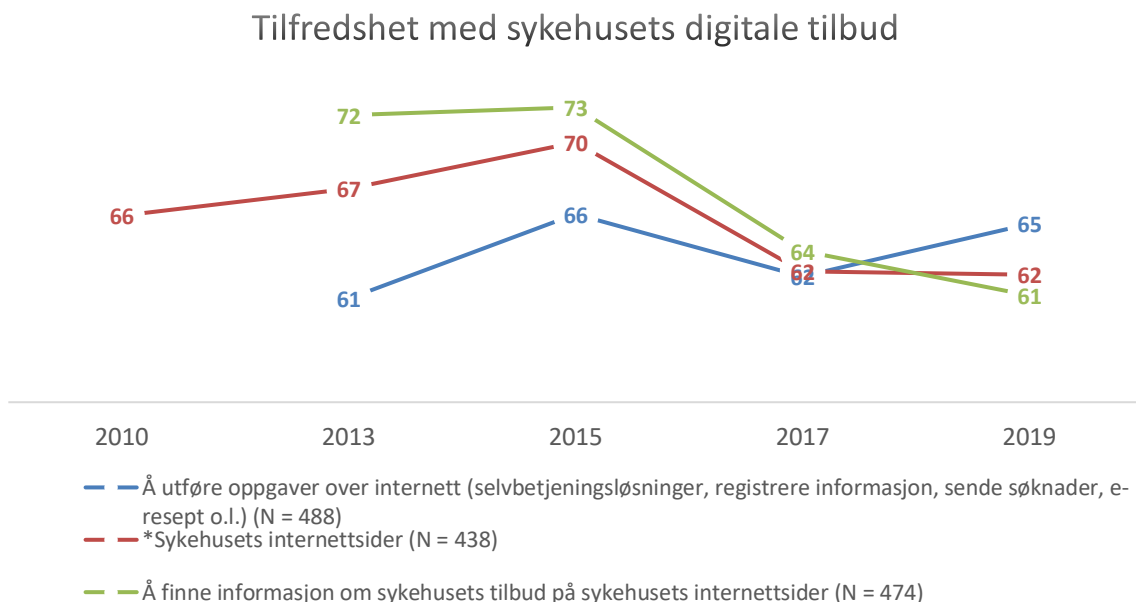
Tilbakemeldingene fra brukerne tyder på at de er til dels svært fornøyd med helsepersonellet. Noen skår er likevel lavere enn tidligere. Den største nedgangen får helsepersonellets evne til å henvise pasienten til andre relevante tjenester.

6.5 De digitale tjenestene er ikke like populære som de ansatte

Selv om det meste av kontakten med sykehuset skjer gjennom personlig kontakt, er digital kontakt økende. Andelen som oppgir å bruke digitale kontaktflater vokser raskt, riktignok fra lave utgangspunkter.

I brukerdelen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med sykehusenes digitale tjenester. Spørsmålene måler brukernes oppfatninger om tjenestene over nett. Med tjenester over nett mener vi sykehusenes internettsider, muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og hvor lett eller vanskelig det er å gjøre dette.

Tilfredsheten med det digitale tilbudet har sunket, særlig sammenliknet med skårene fra 2015. Sykehusenes nettsider¹² får som eksempel 62 poeng. Det er åtte poeng lavere enn i 2015, se Figur 52.



Figur 52: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? * Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved sykehuset? Skår på en skala fra 0 til 100.

Tilbakegangen er det også for vurderingen av hvor lett brukerne opplever det å finne informasjon på sykehusets internettsider. Skåren for 2019 er 12 poeng lavere enn i 2015.

Mer positiv er tilbakemeldingen på muligheten til å utføre oppgaver over internett. Her er skåren tilbake på 2015-nivå etter en nedgang i 2017.

¹² Sykehusene har ikke en felles nettside

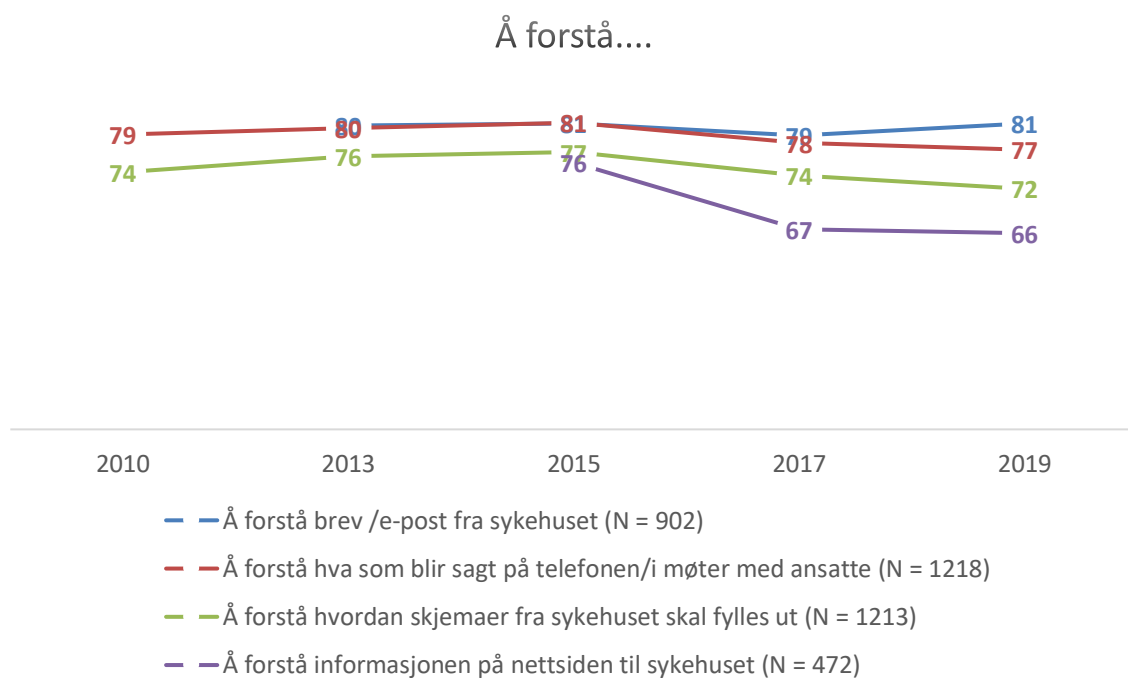
I tillegg ble brukerne for første gang bedt om å vurdere hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om timeavtaler og journal på internett. Brukerne skåret dette til 63, i tråd med de andre svarene om i denne kategorien.

6.6 Informasjon og kommunikasjon og tilfredse brukere

I brukerundersøkelsen om sykehusene ble det stilt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å forstå:

- informasjon på nettsiden til tjenesten
- hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- brev/e-post fra tjenesten
- hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut, for eksempel søknadskjemaer

Figur 53 viser at brukerne er særlig fornøyde med brevene fra sykehusene og kontakten pr telefon eller i møter med ansatte. De fleste synes også skjemaene for sykehusene er forståelige.



Figur 53: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Skår på en skala fra 0 til 100.

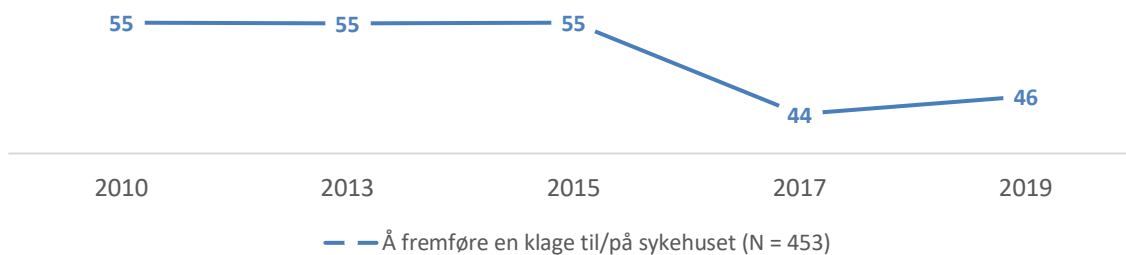
Brukerne fikk også spørsmål om kontakten med sykehusene som skjer via internett. Her var vurderingene litt mer reservert. Brukerne er mindre tilfredse med denne type kontakt enn med fysiske skjemaer og brev og telefon. Det er også færre som besvarer spørsmålet.

6.7 Å klage på sykehusene oppleves vanskelig

Innbyggerundersøkelsens brukerdel tar også for seg spørsmål om klagemulighetene og om hvem som har sendt inn en klage.

På spørsmål om hvor lett eller vanskelig det er å fremføre en klage til/på sykehuset svarer 73 prosent at de ikke vet. Blant dem som har en mening er vurderingene at de opplever det som vanskelig å klage. Skåren på 46 er den klart laveste i sykehusenes undersøkelse. Den er på nivå med 2017-skåren, men lavere enn i perioden 2010-2015. Det er også det spørsmålet som hver gang siden 2010 skiller seg ut ved å få den laveste skåren.

Å fremføre en klage til/på sykehuset



Figur 54: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Skår på skala fra 0 til 100.

Seks prosent av de som svarer oppgir at de har klaget på forhold ved sykehuset i løpet av de siste 12 månedene. Denne gruppen skiller seg ut som den minst fornøyde gruppen av brukere. De gir konsekvent laveste vurderinger gjennom hele undersøkelsen. Som eksempel er skåren i total tilfredshet 80 for de som ikke har klaget. Gruppen som oppgir å ha klaget har til sammenlikning en total tilfredshet på 52. Skal tilfredsheten med sykehusene bli (enda) høyere er dette følgelig en gruppe som kan undersøkes nærmere.