

DFØ-rapport

# Vedlegg 1

Informasjon om datagrunnlag og rammeverk



# Innhold

<b>1 Om livshendelser</b> .....	<b>2</b>
1.1 Bakgrunn for arbeidet med tjenester basert på livshendelsesperspektivet .....	2
1.1.1 Digitaliseringsstrategien har identifisert syv livshendelser .....	2
1.1.2 Behov for mer kunnskap om helheten i offentlige tjenestetilbud .....	3
<b>2 Forvaltningsforståelse som bakgrunnsvariabel</b> .....	<b>5</b>
2.1 Hvordan vi måler forvaltningsforståelse .....	5
2.1.1 Indeksen egner seg ikke utover denne undersøkelsen .....	7
<b>3 Bakgrunnsspørsmål om dødsfallet</b> .....	<b>8</b>
3.1 Om selve dødsfallet .....	8
3.2 Hva gjorde etterlatte selv i tilknytning til dødsfallet? .....	9
3.2.1 Hvilken rolle har etterlatte hatt etter dødsfallet? .....	9
3.2.2 Hva gjorde etterlatte av juridiske og økonomiske aktiviteter? .....	10
<b>4 Felles spørsmål for ASB og DOA</b> .....	<b>12</b>
<b>5 Innbyggernes kontakt, klager og tilfredshet med enkelttjenester</b> .....	<b>13</b>
5.1 Hvor mange var i kontakt med tjenesten(e)? .....	13
5.2 På hvilken måte kontaktet respondenten tjenesten(e)? .....	13
5.3 Hvordan kontakt med tjenestene og tjenestetilfredshet henger sammen .....	14
5.4 Hvilke tjenester ga respondentene tilbakemeldinger til? .....	15
<b>6 Åpne tekstfelt i DOA</b> .....	<b>17</b>
6.1 Antall svar i åpne felt .....	17
6.2 Hvordan har vi brukt maskinlæring - Structural topic model (STM) .....	17
<b>7 Åpne tekstfelt i ASB</b> .....	<b>21</b>

# 1 Om livshendelser

## 1.1 Bakgrunn for arbeidet med tjenester basert på livshendelsesperspektivet

Betegnelsen «livshendelse» viser til en hendelse i en persons liv som fører til en endring i personens tilstand eller livssituasjon (DFØ 2021:10). Det kan være at man får et barn, opplever et dødsfall i nær relasjon eller noe så konkret som å søke om førerkort. I en forvaltningskontekst brukes begrepet for å beskrive et sett av handlinger, som i det minste inkluderer én offentlig tjeneste, og som dekker brukerbehovet som oppstår når et individ kommer i en slik (ny) situasjon.

Livshendelsesperspektivet sitt inntog i tjenesteutviklingen speiler erkjennelsen av at brukere av offentlige tjenester ofte har sammensatte behov. Det betyr at behovene kan være knyttet til tjenester fra flere ulike virksomheter og sektorer samtidig. Ved å ta utgangspunkt i livshendelser kan man utforme et helhetlig tjenestetilbud bedre tilpasset brukernes samlede behov. For at tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige, er det viktig at brukernes møte med det offentlige kjennetegnes av en «ingen feil dør»-tilnærming. Brukere som henvender seg til det offentlige skal ikke behøve å finne frem til «riktig» tjeneste og virksomhet for å få dekket sitt behov.

### 1.1.1 Digitaliseringsstrategien har identifisert syv livshendelser

Regjeringen og Kommunesektorens organisasjon (KS) la i 2019 frem Digitaliseringsstrategien med syv prioriterte livshendelser (KMD 2019). Strategien har som mål at fremtidens offentlige tjenester «skal oppleves som sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke virksomheter som tilbyr dem» (KMD 2019:12).

Strategien har som en føring at «viktige situasjoner og livshendelser for brukerne skal velges som utgangspunkt for utvikling av sammenhengende tjenester» (KMD 2019: 16). Felles for de syv livshendelsene som er valgt, jf. figur 1, er at de har et ansvarlig lederdepartement og én eller flere utførende direktorat eller virksomheter.<sup>1</sup>

**Figur 1: Digitaliseringsstrategiens syv livshendelser**



<sup>1</sup> For mer om organiseringen av livshendelsene se også *Kunnskapsgrunnlag om nye organisasjonsformer i forvaltningen – første leveranse* (DFØ 2021).

Lederdepartementet har et særlig ansvar for arbeidet med livshendelsen, og skal trekke inn andre departementer, KS, samt andre relevante samarbeidspartnere i alt fra vurderingen av behov, utvikling, forvaltning og drift av den sammenhengende tjenesten (Tabell 2.1).

**Tabell 2.1: Livssituasjoner og ansvarlig departement.**

LIVSSITUASJON	ANSVAR
<b>Få barn</b>	Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID)
<b>Alvorlig sykt barn</b>	Helse- og omsorgsdepartementet (HOD)
<b>Miste og finne jobb</b>	Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID)
<b>Ny i Norge</b>	Kunnskapsdepartementet (KD)
<b>Starte og drive bedrift</b>	Nærings- og fiskeridepartementet (NFD)
<b>Dødsfall og arv</b>	Kommunal- og distriksdepartementet (KDD)
<b>Starte og drive en frivillig organisasjon</b>	Kultur- og likestillingsdepartementet (KUD)

Digdir har overordnet ansvar for etableringen av faglige fora for samarbeid på tvers mellom de involverte direktoratene og KS. De skal også i samarbeid med KS «utvikle metoder og samle kunnskap om brukerorientering, organisering og koordinering i utviklingen og drift av sammenhengende tjenester på tvers av fagsektorer og forvaltningsnivåer» (KMD 2019: 18).

### 1.1.2 Behov for mer kunnskap om helheten i offentlige tjenestetilbud

Forvaltningen har begrenset kunnskap om hvordan brukerne opplever helheten i det offentlige tjenestetilbudet. I tilknytning til de nasjonale innbyggerundersøkelsene 2010-2019, gjennomførte DFØ særskilte brukerundersøkelser. Dette var brukerundersøkelser av både nasjonale og lokale offentlige tjenestetilbud som kartla inntrykk av og erfaringer med en rekke enkelttjenester.<sup>2</sup> Brukerundersøkelsene ble avviklet etter 2019, blant annet fordi flere offentlige virksomheter nå gjennomfører bredere anlagte brukerundersøkelser i egen regi. De fleste virksomheters brukerundersøkelser er imidlertid avgrenset til egne brukere, selv om brukerne ofte mottar eller har behov for tjenester fra andre sektorer eller virksomheter.<sup>3</sup>

Dette betyr ikke at vi ikke har noe kunnskap om hvordan brukerne opplever sammenheng på tvers av tjenestetilbudet. Utviklingen av sammenhengende tjenester begynner gjerne med at man gjennomfører intervjuer blant brukere for å samle inn innsikt om brukerreisen. Denne innsikten er en viktig del av kunnskapsgrunnet når tjenestene skal utvikles. Men selv om innhenting av brukerinnsett i den tidlige fasen av tjenesteutvikling er positivt, er det noen utfordringer som ikke løses ved hjelp av denne metoden alene:

- Veien fra brukerinnsett til ferdig utviklede tjenester er lang. Det er ingen garanti for at tjenesteleveransen fullt ut svarer ut de avdekkede brukerbehovene.

<sup>2</sup> De første årene var mer enn 20 statlige og kommunale tjenester en del av brukerundersøkelsen. Dette var redusert til fem statlige tjenester ved siste gjennomføring: NAV, sykehusene, politiet, Skatteetaten og Lånekassen.

<sup>3</sup> Vi ser at NAV har et eget sett spørsmål om andre tjenester med grenseflater til deres egen.

- Brukerinnsikt samles gjerne inn blant noen få utvalgte brukerrepresentanter. Selv om disse viser et mønster i opplevelsene, er det ingen garanti for at mønsteret er dekkende for ulike grupper av brukere.
- Brukerbehov endrer seg. Det som var behovet en dag, kan være løst eller underordnet andre behov på et senere tidspunkt.

For å imøtegå disse utfordringene er det nødvendig å bygge opp kunnskap om de samlede brukererfaringer underveis- eller etter man har utviklet sammenhengende tjenester. Slik kunnskap er mindre utbredt. Det skyldes ikke minst at arbeidet sammenhengende tjenester er relativt nytt i forvaltningen.<sup>4</sup>

Vi ser også at utbredelsen av slike undersøkelser er begrenset internasjonalt. Noen erfaringer er det likevel. OECD jobber med en lignende undersøkelse som skal gjennomføres i 10 land. I den sammenheng utvikler de også et rammeverk for livshendelseundersøkelser. Etter planen skal deres arbeid være ferdig mot slutten av 2024. I tillegg har Australia over flere runder samlet inn brukererfaringer med utgangspunkt i livshendelsesperspektivet. Relevansen som den australske undersøkelsen har for sammenhengende tjenester og den norske konteksten kommer vi tilbake til i kapittel 2.

---

<sup>4</sup> I en statusoppdatering skriver Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) at de fleste statlige virksomheter har kartlagt brukerbehov ut fra livshendelsene, slik at de kan begynne å prioritere tiltak.

---

## 2 Forvaltningsforståelse som bakgrunnsvariabel

Forvaltningsforståelse forstås som en innbyggers innsikt i hvordan offentlige myndigheters prosedyrer, strukturer og regler fungerer og hvorfor de fungerer slik de gjør. Det vil si at forvaltningsforståelse innebærer å ha oversikt over de relevante tjenestene og samtidig ha tiltro til at en kan mestre oppgavene fra og interaksjonen med det offentlige (Döring 2019). Forvaltningsforståelse er dermed noe annet enn, men ikke nødvendigvis uavhengig av, andre egenskaper ved innbyggere (eks. utdanningsnivå, kjønn og alder) som påvirker møtet med det offentlige.

Innbyggere med god forvaltningsforståelse har et bedre grunnlag for å håndtere interaksjonen med offentlige myndigheter enn de som har lavere forvaltningsforståelse. Noe som kan resultere i at de får tilgang på flere muligheter og et bedre tjenestetilbud fra det offentlige. Ideelt sett skal ikke tilbudet av offentlige tjenester, eller vellykket interaksjonen med det offentlige, være betinget av innbyggerens «kompetanse», men det er kjent fra tidligere studier og analyser at det er en sammenheng (Döring 2019; NAV 2022; Kompetanse Norge 2021).

### 2.1 Hvordan vi måler forvaltningsforståelse

For å måle forvaltningsforståelse, har vi laget en indeks med spørsmål fra temaet *Manglende innblikk i aktørlandskapet*. Fra et teoretisk ståsted pekte spørsmålene i Q2x2 seg ut (se figur 1), og vi fikk det bekreftet ved hjelp av faktoranalyse.<sup>5</sup> Indeksen er laget ved å summere sammen innbyggerens skårer fra 0 til 10 for hvert av de ni underspørsmålene. I sum, går indeksen fra 0 (lavest forvaltningsforståelse) til 90 (fullstendig forvaltningsforståelse).

379 respondenter har svart på alle spørsmål i Q2x2, men det er rundt 750 svar på hvert spørsmål. Det er derfor mange som har latt være å svare på ett eller flere av underspørsmålene.<sup>6</sup> For innbyggere som ikke har svart, eller svart «vet ikke», har vi gitt dem

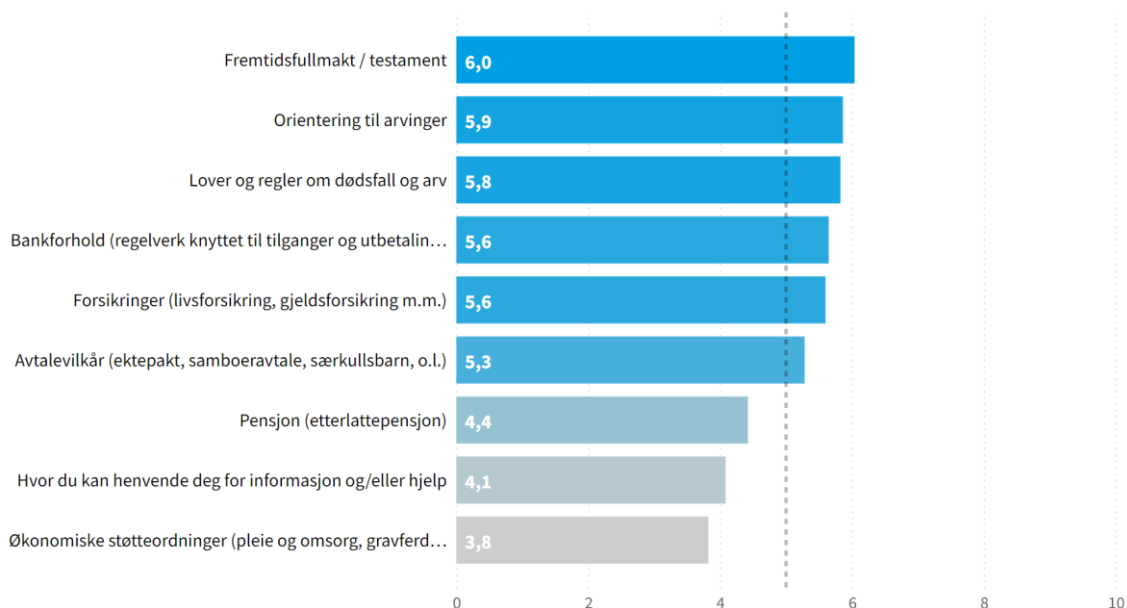
---

<sup>5</sup> Faktoranalysen av Q2x2 ga 4 indikasjoner på at den var egnet: 1) høye faktorladninger (mellom 0.60-0.81), 2) den samlede faktoren forklarte mye varians (0.49), 3) Eigenvalue på 4.4, og 4) Cronbachs alfa på 0.89. Altså indikerer det at spørsmålene samlet sett måler et (eller flere underliggende) konsept som dermed er egnet for faktoranalyse (Hair et al. 2010: 116-117, 123). Det er verdt å merke seg at faktoranalysen ikke kunne utelukke at spørsmålene kunne måle 2 fasetter av forvaltningsforståelse. I lys av de andre resultatene, samt at 2 underfasetter fremdeles indikerer at resultatene måler det same konseptet, dvs. forvaltningsforståelse går vi videre med en faktor/indeks for å måle forvaltningsforståelse.

<sup>6</sup> For å sjekke at faktoranalysen også var gyldig for de 750 som ikke svarte på samtlige spørsmål delte vi inn respondentene inn etter om de hadde lav, middels eller høy forvaltningsforståelse (basert på totalverdien i svarene). De med manglende svar fikk gjennomsnittet for spørsmålet hvor gjennomsnittet var regnet ut for gruppen de hørte til (hhv. lav, middels, og høy). Dermed fikk alle verdier basert på gruppen de tilhørte, og vi brukte dette til faktoranalysen. Dette ga svært like svar for de som hadde svart på alt.

gjennomsnittet for alle respondentene som verdi på den variabelen (Jamshidan og Mata 2007; Granberg og Westerberg 1999).<sup>7</sup>

**Hvor god eller dårlig kunnskap hadde du om følgende forhold knyttet til dødsfall og arv da avdøde gikk bort?**



Figur 1 Hvor god eller dårlig kunnskap hadde du om følgende forhold knyttet til dødsfall og arv da avdøde gikk bort?

Resultatene fra spørsmålene ligger rundt midten, hvor seks av spørsmålet ligger over 5 og tre ligger under 5 (på en skala fra 0-10).

Gjennomsnittet er høyest for kunnskapen om *fremtidsfullmakt/testament* med et gjennomsnitt på 6,0. Deretter følger *orientering til arvinger* med et gjennomsnitt på 5,9. I motsatt ende peker tre spørsmål seg ut i negativ forstand.

I gjennomsnitt har respondentene lavest kunnskap om *pensjon (etterlattepensjon)* med 4,4, *hvor de kan henvende seg for informasjon og/eller hjelp* på 4,1 og *økonomiske støtteordninger (pleie og omsorg, gravferdsstøtte, m.m.)* på 3,8.

Det er særlig de yngste (under 50 år) som har lavest snitt for disse tre spørsmålene. De yngste har klart lavest vurdering av hvor man kan henvende seg for informasjon og/eller hjelp. At de yngste etterlatte sliter mest med å finne informasjon kan komme av mange årsaker. En mulig forklaring er at informasjonen om plikter og gjøremål ikke er enkelt å finne/samlet på et sted.

Vi ser ingen store variasjoner mellom respondentene i gjennomsnitt basert på hvilke eller antall tjenester de har vært i kontakt med. At resultatene ikke er betinget av brukte tjenester, tyder på at vi har klart å fange opp «forhåndskunnskapen» blant respondentene.

<sup>7</sup> Vi brukte først fullstendige observasjoner, men fant at det å fylle inn med gjennomsnittet for manglende verdier ga svært like resultater. Når vi fyller inn gjennomsnitt for «missing» kan vi derimot ikke si at gjennomsnittet for forvaltningsforståelse er representativt for populasjonen, derfor viser vi ikke gjennomsnittet for denne indeksen (OECD 2008: 55).

### **2.1.1 Indeksen egner seg ikke utover denne undersøkelsen**

Vi vil bemerke at vi ikke måler forvaltningsforståelse i klassisk forstand, men at vi heller fokuserer på innbyggernes forvaltningsforståelse *i en bestemt kontekst*. Vanligvis brukes langt mer generelle spørsmål for å dra slutninger om innbyggernes forvaltningsforståelse (se Döring (2019:49) eller NAV (2022:75)). Spørsmålene vi har brukt for å måle forvaltningsforståelse knytter seg spesifikt til livshendelsen DOA. Indeksen er derfor ikke egnet til å brukes utenfor konteksten av DOA.

For tilsvarende undersøkelser i fremtiden mener vi det bør vurderes om den *spesifikke* forvaltningsforståelsen skal kombineres med mål på en mer *generell* forvaltningsforståelse. Å bruke en generell forvaltningsforståelse, slik som Döring og NAV har brukt, som bakgrunnsvariabel hadde i retrospekt vært mer treffende. Det ville mest sannsynlig gitt et bedre sammenligningsgrunnlag mellom brukere på tvers ulike livshendelser.

Vi vil allikevel argumentere for at indeksten gir en indikasjon på hvordan ulike forvaltningsforståelse henger sammen med tilfredshet blant innbyggerne. Samtidig gir det relevant informasjon til livshendelsene om forhåndskunnskapene blant deres brukere om temaet *før* livshendelsen inntreffer.



## 3 Bakgrunnsspørsmål om dødsfallet

Spørreskjemaet hadde flere spørsmål knyttet til den avdøde og situasjonen til etterlatte. Hensikten med spørsmålene er å i større grad få en forståelse av hvem den etterlatte og avdøde er. Dette er nyttig informasjon å ha i tolkningen av de øvrige svarene.

### 3.1 Om selve dødsfallet

Av de 1 025 respondentene som fullførte skjemaet, oppga 564 at dødsfallet inntraff i 2022, 399 i 2021, og 62 at de hadde vært pårørende i både 2021 og 2022.<sup>8</sup>

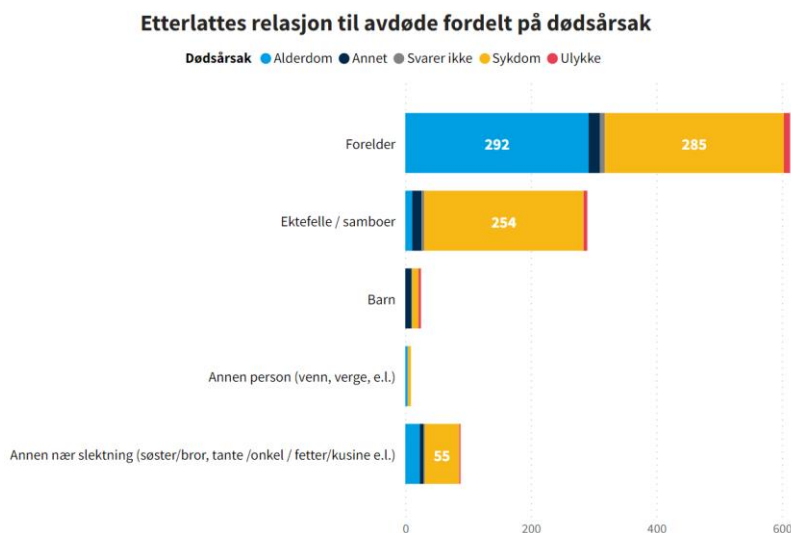
Det er klart flest som oppgir at avdøde gikk bort som følge av *sykdom* (609 respondenter). Deretter følger *alderdom* (330 respondenter), *annet* (49 respondenter) og *ulykke* (22 respondenter).<sup>9</sup> 12 respondenter avgir ikke svar. Når det kommer til etterlattes relasjon til avdøde er det flest som oppgir at avdøde er *forelder* (613). 290 respondenter oppgir at de er *ektefelle / samboer*, og 88 oppgir at de er en *annen nær slektning (søster/bror, tante /onkel / fetter/kusine e.l.)*. 25 respondenter oppgir at de har mistet et *barn*, og 9 svarer at de har mistet en *annen person (venn, verge, e.l.)*.

Figur 2 viser etterlattes relasjon opp mot dødsårsak. Her tegner det seg et tydelig mønster hvor dødsårsak som følge av *sykdom* gjør seg tydelig gjeldende i kategoriene *foreldre, ektefelle / samboer* og *annen nær slektning*. Figuren viser også at nesten halvparten av de etterlatte som har mistet en *forelder*, har mistet vedkommende som følge av *alderdom*.

---

<sup>8</sup> Dette samsvarer godt med data fra folkeregisteret. Dette hadde vi informasjon om, men vi har ikke informasjon om de opplevde dødsfall i både 2021 og 2022 gjennom folkeregisteret, og viser derfor ikke resultatet for dette.

<sup>9</sup> Selv om det avdøde ikke teknisk sett dør av alderdom valgte vi å inkludere dette for å gjøre det enklere å svare på for respondenter, siden det er en «folkelig» dødsårsak. Vi vurderte lenge å ta utgangspunkt i FHIs dødsårsaksregister og deres kategorisering, men vurderte det som mer hensiktsmessig å gjøre det enkelt å svare på heller enn at det var helt korrekt (FHI 2023). Dødsårsaksregisteret inkluderer også selvmord, overdose, drap og død som følge av skade. Dette dekkes av *annet*.



Figur 2 Etterlattes relasjon og dødsårsak i utvalget. Viser svarfordeling med antall svar.

## 3.2 Hva gjorde etterlatte selv i tilknytning til dødsfallet?

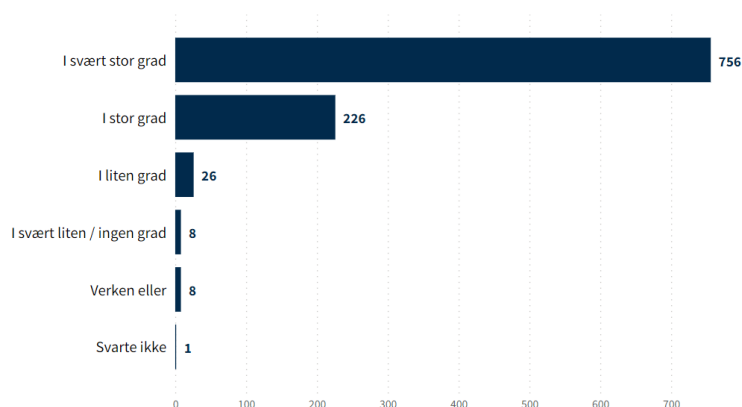
Ofte etterlater avdøde seg flere pårørende, og det kan være at noen tar en større del av ansvaret i administrative og praktiske gjøremål som en følge av dødsfallet. Vi kunne ikke være sikre på at personene vi har nådd ut til er de som har vært mest involvert i de praktiske gjøremålene. Det var derfor av interesse å kartlegge hva etterlatte gjorde og hadde ansvar for i tilknytning til dødsfallet.

### 3.2.1 Hvilken rolle har etterlatte hatt etter dødsfallet?

Respondentene ble bedt om å vurdere sin egen rolle etter dødsfallet med følgende spørsmål: *I hvilken grad har du deltatt i de administrative og praktiske gjøremålene<sup>10</sup> i administrasjonen av den avdødes liv?* Figur 3 viser at 982 respondenter svarte *i stor grad* eller *i veldig stor grad*. Dette indikerer at respondenter vi har med i undersøkelsen har et godt grunnlag for å vurdere de offentlige tjenestenes sammenheng på tvers.

<sup>10</sup> Vi oppga følgende definisjon til respondentene: «Med gjøremål mener vi å ta kontakt med offentlige eller private tjenester i tilknytning til dødsfallet»

I hvilken grad har du deltatt i de administrative og praktiske gjøremålene i administrasjonen av den avdødes liv?



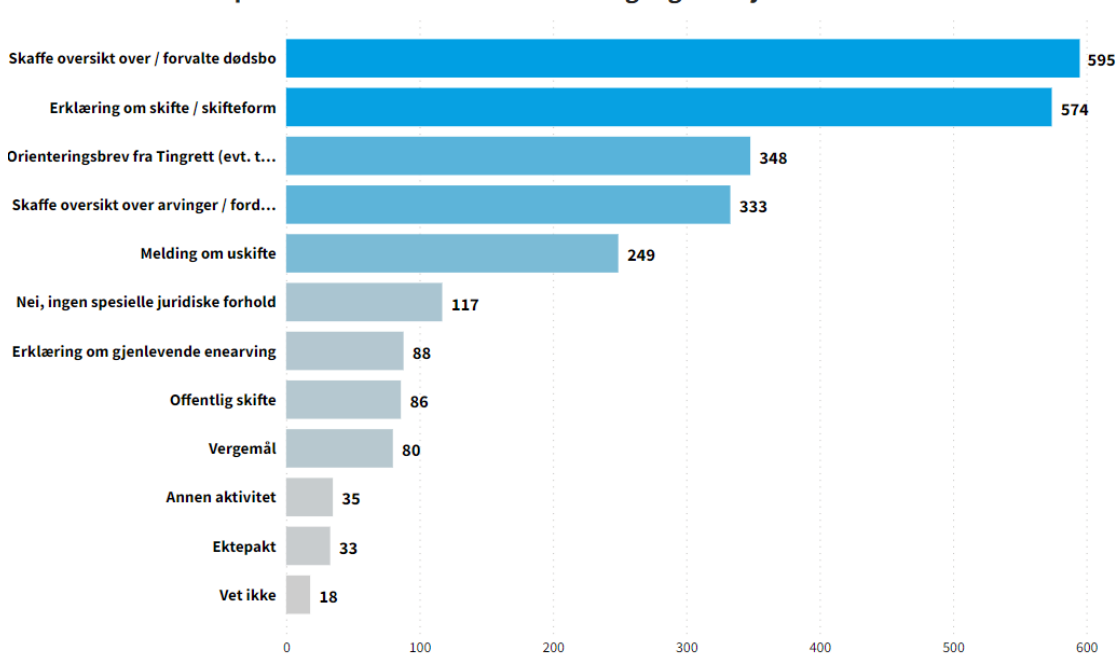
Figur 3 Avdødes deltagelse i gjøremål. Viser antall svar for hvert alternativ

### 3.2.2 Hva gjorde etterlatte av juridiske og økonomiske aktiviteter?

Mange etterlatte opplever at det er mange oppgaver som må løses og avklares etter at avdøde gikk bort. Det oppleves av mange som svært belastende at en må «administrere» avdødes liv og at dette kommer i veien for sorgprosessen. Spørsmålene knytter seg til det vi har kalt oppgavebyrde i barrierene.

Vi har derfor i to spørsmål for å kartlegge hva slags *juridiske oppgaver* og *økonomiske oppgaver* etterlatte måtte gjøre etter at avdøde gikk bort. Hovedformålet er her å kartlegge hvor mange som står i en situasjon hvor det er svært mange oppgaver som må løses.

Medførte prosessen etter den avdødes bortgang noen juridiske aktiviteter?

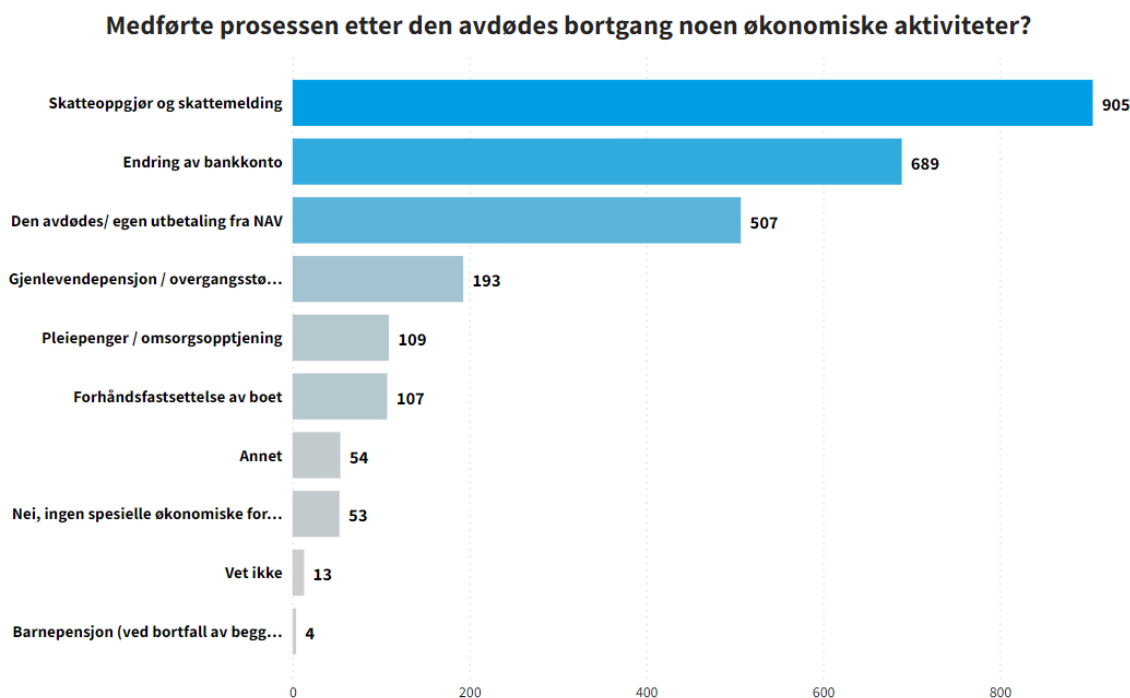


Figur 4 Medførte prosessen etter den avdødes bortgang noen juridiske aktiviteter?

Av utvalgets 1025 respondenter svarte kun 117 at dødsfallet ikke medførte noen juridiske aktiviteter.

De 35 som svarte annet, fikk mulighet til å utdype hva de hadde gjort i eget tekstfelt. Her trekker flere frem advokathjelp, overføring/opsigelse av bolig og klager til Statsforvalter. Flere trekker også frem ulike økonomiske forhold, som vi deretter spør om i neste spørsmål.

De etterlatte fikk også spørsmål om «*prosessen etter avdødes bortgang medførte noen økonomiske aktiviteter.*



Figur 5 Medførte prosessen etter den avdødes bortgang noen økonomiske aktiviteter?

Dersom vi ser *økonomiske og juridiske aktiviteter* i sammenheng må hver respondent gjøre 2,9 juridiske aktiviteter, og 2,5 økonomiske aktiviteter. Altså gjør hver respondent 5,5 aktiviteter. Vi ser også at det er stor variasjon, slik at mange gjør langt mer, og noen langt mindre.

## 4 Felles spørsmål for ASB og DOA

Feltene som er uthevet i **fet** skrift er spørsmål som måler tilfredshet og er like i begge skjemaer.

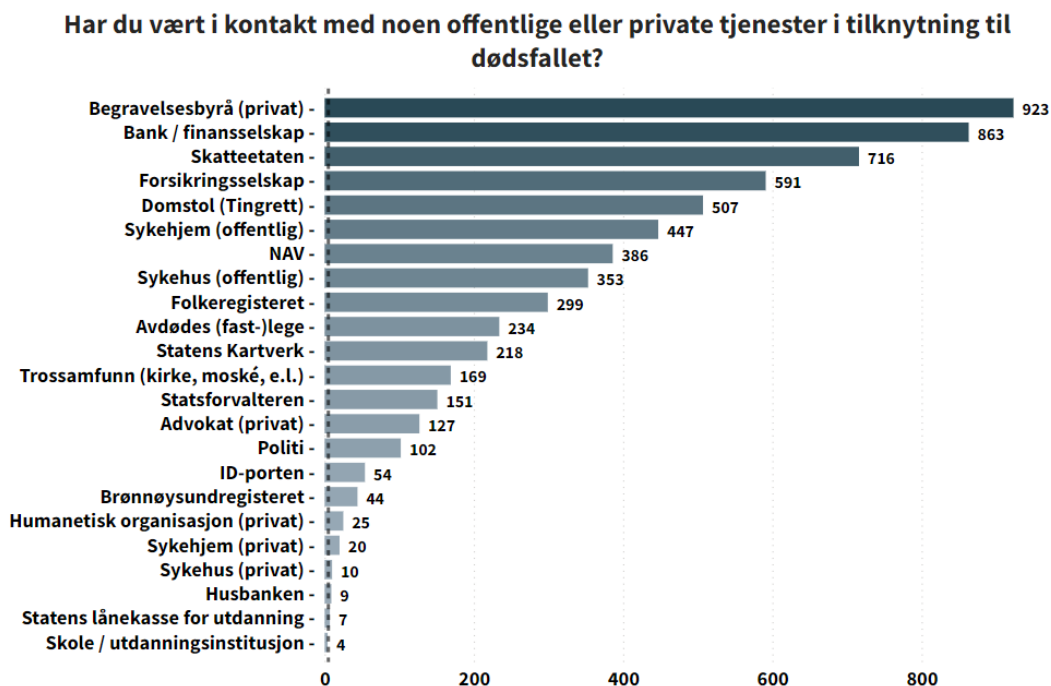
<b>DOA</b>	<b>ASB</b>
<i>Fase 1</i>	
Q1.9	Q1.9
Q1.10	Q1.10
Q1.11	Q1.11
<b>Q1.12</b>	<b>Q1.12</b>
<i>Fase 2</i>	
Q2.1	Q2.1
Q2.2	Q2.2
Q2.3	Q2.3
Q2.4	Q2.4
<b>Q2.9</b>	<b>Q2.9</b>
<i>Fase 3</i>	
Q3.4	Q3.14
Q3.5	Q3.15
<b>Q3.10</b>	<b>Q3.16</b>
<i>Fase 4</i>	
Q4.3	Q4.3
Q4.4	Q4.4
<b>Q4.6</b>	<b>Q4.5</b>

Figur 6 Felles spørsmål i ASB og DOA

## 5 Innbyggernes kontakt, klager og tilfredshet med enkelttjenester

### 5.1 Hvor mange var i kontakt med tjenesten(e)?

De etterlatte ble bedt om å huke av hvilke tjenester de hadde hatt kontakt med. Figur 7 viser antall svar per tjeneste.



Figur 7 Antall etterlatte som har brukt tjenesten

### 5.2 På hvilken måte kontaktet respondenten tjenesten(e)?

Dersom respondentene krysset av at de hadde benyttet seg av en av de 23 tjenestene vi listet opp ble de også bedt om å huke av på følgende: *På hvilken måte kontaktet du de(n) tjenesten(e) du har vært i kontakt med etter gravferden?* Tabellen viser samtlige tjenester, med antall svar på hver kategori.

482 respondenter tok kontakt med Skatteetaten via nettsiden, mens 552 tok kontakt med begravelsesbyrået via telefon. 295 tok kontakt med bank eller forsikringsselskap enten via SMS eller e-post. Det var desidert flest, 593, som tok kontakt med begravelsesbyrået med personlig oppmøte. For kontakt via stedfortreder (advokat, lege, sosialarbeider o.l.), var det flest, dvs. 19 respondenter, som tok kontakt med domstolen (tingretten). Tingretten var også den tjenesten som ble mest kontaktet for 36 som svarte «annet».

Q3x6_1	Q3x6_2	Q3x6_3	Q3x6_4	Q3x6_5	Q3x6_6	Navn på tjeneste
Online, via nettside (e.l.)	Telefonoppringing	SMS / E-post	Personlig oppmøte	Via stedfortreder (advokat, lege, sosialarbeider, e.l.)	Annet	
11	63	16	34	4	13	Politi
193	138	91	35	17	11	Folkeregisteret
227	214	122	25	9	16	NAV
482	393	191	21	12	32	Skatteetaten
31	15	15	0	2	3	Brønnøysundregisteret
17	139	33	94	2	11	Avdødes (fast-)lege
81	80	70	14	6	13	Statsforvalteren
2	4	1	0	0	2	Statens lånekasse for utdanning
187	230	150	181	19	36	Domstol (Tingrett)
7	97	30	104	4	6	Trossamfunn (kirke, moske, e.l.)
120	89	66	4	18	25	Statens Kartverk
40	10	9	1	1	1	ID-porten
3	7	1	0	0	1	Husbanken
0	7	3	2	1	0	Sykehus (privat)
20	163	38	180	5	24	Sykehus (offentlig)
2	5	4	12	0	0	Sykehjem (privat)
10	169	46	335	3	12	Sykehjem (offentlig)
2	3	2	2	0	0	Skole / utdanningsinstitusjon
128	552	262	593	3	14	Begravelsesbyrå (privat)
6	14	9	10	0	2	Humanetisk organisasjon (privat)
17	81	48	61	2	5	Advokat (privat)
401	518	295	330	6	10	Bank / finansselskap
256	395	244	15	7	11	Forsikringsselskap

Figur 8 Oppgitt kontakt med hver enkelt tjenestene

### 5.3 Hvordan kontakt med tjenestene og tjenestetilfredshet henger sammen

Tabellen under viser gjennomsnittlig tilfredshet med tjenesten, tilsvarende figur 14 i kapittel 2, i kolonnen til venstre. De resterende kolonnene regner ut gjennomsnittlig tilfredshet for de som har huket av de ulike kontaktmulighetene. Deretter er gjennomsnittet fargekodet om det er høyere (grønn), eller lavere (rød) enn gjennomsnittet for hele gruppen. Eksempelvis viser rad 1, for politiet, at gjennomsnittlig tilfredshet er 7,6. For de som har kontaktet politiet via nett er snittet høyere på 8,5 og er derfor markert i grønt.

Noen observante lesere vil kanskje lure på hvorfor snittet totalt er lavere, eller høyere enn for undergruppene/kontaktmulighetene. Dette kommer av at det kan være ulikt antall respondenter, og at ikke alle som svarer på tilfredshet svarer på hvordan de kontakten tjenesten.

Tjeneste	Gjennomsnitt totalt	Gjennomsnitt for innbyggere som har huket følgende:					
		Q3x6_1	Q3x6_2	Q3x6_3	Q3x6_4	Q3x6_5	Q3x6_6
		Online, via nettside (e.l.)	Telefonoppringing	SMS / E-post	Personlig oppmøte	Via stedfortreder (advokat, lege, sosialarbeider, e.l.)	Annet
Politi	7,6	8,5	7,4	6,8	8,3	10,0	7,8
Folkeregisteret	6,8	6,8	6,6	7,0	6,4	7,2	7,8
NAV	5,8	5,6	5,3	5,4	6,4	5,2	6,7
Skatteetaten	6,1	6,1	5,3	5,6	5,5	5,6	6,6
Brønnøysundregisteret	6,6	6,4	6,2	7,7		8,0	4,5
Avdødes (fast-)lege	7,5	8,3	7,5	7,7	7,9	8,6	7,3
Statsforvalteren	6,1	6,2	5,4	5,8	6,4	5,6	7,7
Statens lånekasse for utdanning	9,4	7,5	8,8	10,0			10,0
Domstol (Tingrett)	8,0	8,1	7,6	7,6	8,0	6,7	8,2
Trossamfunn (kirke, moske, e.l.)	8,5	7,8	8,5	8,7	8,6	9,8	9,1
Statens Kartverk	7,1	7,2	6,1	6,8	5,4	6,4	6,0
ID-porten	5,8	5,8	3,2	3,7	6,0	6,0	6,0
Husbanken	5,0	3,3	5,9	2,0			2,0
Sykehus (privat)	6,0		5,2	6,3	8,0	8,0	
Sykehus (offentlig)	6,9	6,7	6,3	6,8	7,2	8,4	7,2
Sykehjem (privat)	7,4	10,0	8,0	6,2	9,0		
Sykehjem (offentlig)	7,4	6,5	6,8	6,9	7,6	8,0	6,6
Skole / utdanningsinstitusjon	8,4	9,0	8,6	10,0	10,0		
Begravelsesbyrå (privat)	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	10,0	9,4
Humanetisk organisasjon (privat)	8,7	7,9	8,6	9,4	8,3		10,0
Advokat (privat)	8,0	8,0	8,0	7,8	7,9	10,0	9,5
Bank / finansselskap	7,1	6,7	6,6	6,6	7,5	4,3	4,4
Forsikringselskap	7,5	7,3	7,3	7,2	8,7	6,1	6,2

Figur 9 Gjennomsnittlig tilfredshet gruppert etter hvordan brukerne hadde kontakt med tjenesten. Grønn: Høyere enn gjennomsnittet. Rød: lavere enn gjennomsnittet

## 5.4 Hvilke tjenester ga respondentene tilbakemeldinger til?

Vi spurte også respondentene om de klaget eller foreslo endringer på noen av tjenestene de hadde benyttet seg av. Dersom respondentene svarte «ja» på følgende spørsmål: «Klaget du, eller foreslo du selv endringer i måten tjenesten(e) ble utøvet på? fikk de et oppfølgingsspørsmål, hvor de beskrev egen tilbakemelding til hver av tjenestene de tidligere hadde sagt at de brukte. Spørsmålet lød: «Foreslo endring(er) Hvilke tjenester klaget du på eller foreslo du endringer i?».

Tabellen under viser svarene for samtlige tjenester og hva slags tilbakemeldinger som ble gitt.

Fordi antall svar for tjenestene er såpass lave må disse resultatene tolkes med omhu. Eksempelvis er det under 10 svar bak vurderingen av humanetiske organisasjoner og bare to



som har vurdert trossamfunn. Vi viser resultatene fordi det er et poeng å vise hvordan brukerne vurderer tjenestes evne til å ta imot tilbakemeldinger, men vi kan ikke si at dette er representative resultater.

Q3x6_1	Q3x6_2	Q3x6_3	Q3x6_5	tjenestenavn
Foreslo endring(er)	Klaget	Verken klaget eller foreslo endring(er)	Ikke relevant	
5	3	7	12	Politi
4	4	19	28	Folkeregisteret
13	9	24	20	NAV
26	26	54	32	Skatteetaten
3	0	9	0	Brønnøysundregisteret
4	6	23	12	Avdødes (fast-)lege
10	13	12	13	Statsforvalteren
0	0	0	1	Statens lånekasse for utdanning
11	8	51	29	Domstol (Tingrett)
1	1	16	14	Trossamfunn (kirke, moske, e.l.)
10	3	22	13	Statens Kartverk
3	2	5	4	ID-porten
0	0	2	0	Husbanken
0	0	0	1	Sykehus (privat)
13	18	34	23	Sykehus (offentlig)
0	0	2	2	Sykehjem (privat)
12	16	22	16	Sykehjem (offentlig)
0	0	3	0	Skole / utdanningsinstitusjon
8	9	85	56	Begravelsesbyrå (privat)
1	0	2	0	Humanetisk organisasjon (privat)
3	1	18	12	Advokat (privat)
43	29	55	29	Bank / finansselskap
14	9	53	33	Forsikringsselskap

Figur 10 Antall svar på for tilbakemelding/klage for hver tjeneste

## 6 Åpne tekstfelt i DOA

Vi grupperte alle tekstfelt sammen og analyserte dette med maskinlæring. Først viser vi hvilke felt vi har undersøkt før vi presenterer maskinlæringsmodellen.

### 6.1 Antall svar i åpne felt

Spørsmålsformulering	Antall svar
Er det noe du ønsker at det offentlige kan bistå med i tiden før dødsfallet inntreffer, kan du notere dem her:	324
Er det spesielle forhold knyttet til det å tilrettelegge for etterlatte som står i en liknende situasjon der de nylig har mistet en nær, og som du mener det offentlige kan bistå med, kan du notere dem her:	382
Erfaringene med offentlige tjenester knyttet til ulike forhold kan variere. Om du har spesielle erfaringer fra med enkelte tjenester, kan du notere dem her:	288
Er det spesielle forhold rundt gravferden og det påfølgende oppgjøret, som du er fornøyd med, eller der de offentlige instansene kunne gjort en bedre innsats, kan du notere dem her:	247

Figur 11 Oversikt over antall svar i de åpne tekstfeltene i DOA

### 6.2 Hvordan har vi brukt maskinlæring - Structural topic model (STM)

STM er en uovervåket topicmodell som inkluderer kovariater (egenskaper ved respondenten) når den estimerer fordelingen av dokumentenes ord, som grupperes sammen til topic. Topicene er fordelinger av vokabular (flere ord) som sammen representerer det som semantisk kan tolkes som et felles topic (Roberts et al. 2014: 1066). Modellen er «unsupervised», fordi den ikke er basert på antagelser gjort i forkant av oss, men heller slutter hvilke ord som er best egnet å sette sammen. STM antar også at dokumentene som analyseres kan inneholde flere topic, og STM kan dermed gi en oversikt over hvor mye av dokumentet, og følgelig ordene, som tilhører de ulike topicene (Roberts et al. 2014).

#### Hvilke topics fant vi:

For å bekrefte maskinlæringsalgoritmens «meninger» har vi sjekket om eksempeltekstene som den har basert seg på gir mening (Lucas et al. 2015; Roberts et al. 2014). For et eksempel på en tilsvarende analyse, se *Understanding cultural differences and extreme attitudes in the 2021 OECD Trust Survey* fra OECD i 2023.

Under følger en tabell med topicene maskinlæringsalgoritmen har funnet. Topicsene er rangert fra mest vanlig til minst vanlig.

Topicene blir opprinnelig ikke gitt navn, men en del av analytikerens arbeid i en STM-analyse er å se hva som tematisk gir mening å kategorisere ordene under (Lucas et al. 2015: 264). Ved å se på «frex», «vanlige ord (P)» og eksempeltekster ga vi navn til topicene. Navnene er derfor vår tolkning av resultatene.

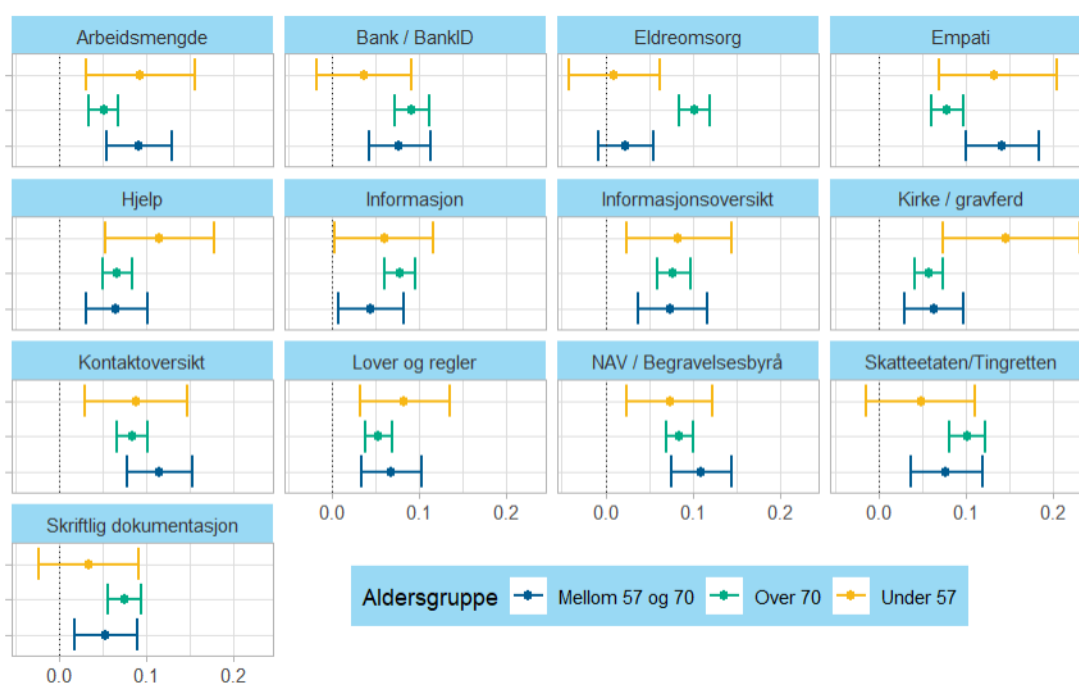
Topic	Ord i topic:	Eksempler på topics fra tekstfelt
Empati	P: informasjon, bedr, dødsfall, pårørend, ting, mer, bør FREX: bedr, psykisk, viktig, form, ting, forbered, utfyl	<i>Jeg vet ikke hvor mange ganger jeg måtte ringe det offentlige eller et annet selskap, sitte i telefonkø, forklare situasjonen, og bli behandlet som et 'nummer i køen' - ikke en person som nettopp har mistet begge foreldrene sine i løpet av halvannet år.</i>
Nav / begravelsesbyrå	P: hjelp, nav, svært, informasjon, begravelsesbyrået, god, fornøyd FREX: hjelp, begravelsesbyrået, krav, fornøyd, samordn, svært, fungert	<i>NAV har aldri hjulpet oss, utenom med lovpålagt støtte. Fikk en konvolutt/brev på sykehuset, der det stod om hva jeg skulle gjøre. Ingen andre offentlige tok kontakt. Ringte begravelsesbyrå, fikk god hjelp der.</i>
Skatteetaten / Tingretten	P: skatteetaten, vanskelig, alt, mye, lang, tingretten, veldig FREX: skatteetaten, tingretten, lang, folkeregisteret, tungvint, arving, boet	<i>Spesielt tingretten er vanskelig å snakke med. Vanskelig å få ut generell informasjon. Positive erfaringer med begravelsesbyrå, sykehus, kirke/prest, bank, forsikringselskap og kartverk. Negative erfaringer med tingretten og Skatteetaten.</i>
Kontaktoversikt	P: offentlig, kontakt, alt, burd, måtte, dødsfall, instans FREX: husk, tenk, kontaktet, kontakt, gått, hatt, ordnet	<i>Savner en liste fra A-Å over hvem en kan kontakte. Jeg måtte etterspørre alt mulig. Meget stressende når en er i en sånn situasjon.</i>
Bank / BankID	P: avdød, bør, offentlig, banken, skjema, tjenest, oversikt FREX: skjema, banken, opplysning, avdød, ulykk, knyttet, digit	<i>Bankene og regelverket MÅ endres slik at det blir mulig å få oversikt, innsyn etc. Bankene må også selv bli bedre i dette arbeidet.</i>
Eldreomsorg	P: sykehjem, mor, pårørend, får, sykehus, døde, eldr FREX: sykehjem, hjemm, dement, eldr, syke, sykehjemmet, sykehjemsplass	<i>Man får avslag på avslag på langtids plass på sykehjem fordi ansatte, som ikke er fagpersoner, bestemmer videre behov. De siste døgnene var hun på sykehjem. Måtte rydde ut på 24 timer. Det er nesten litt uverdig.</i>
Informasjonsoversikt	P: vanskelig, kontakt, finn, offentlig, informasjon, dødsfallet, fram FREX: fram, prosessen, dødsbo, lett, forstå, enkel, skift	<i>Det ville være enkelt å lage en informasjonsfolder med informasjon som er felles for alle som blir involvert i det praktiske rundt begravelse, dødsbo og skifte.</i>
Hjelp	P: hjelp, info, god, offentlig, tilbud, tjenest, fått FREX: tilbud, data, statsforvalteren, snakket, politi, info, brått	<i>Problemet ligger i de mer menneskelige sidene. Noen å snakke med, noen som du kan fortelle alt til uten å ta hensyn, noen som kan hjelpe deg å sortere tanker, noen som har møtt folk i krise før.</i>
Informasjon	P: informasjon, gjord, verg, avdød, oppfølg, mor, konto FREX: verg, enest, gjord, konto, fantastisk, skatteoppgjøret, oslo	<i>Mer informasjon, i form av tilgjengelighet. Jeg opplevde at det var vanskelig å få informasjon og forståelse av sykdomsbilde og situasjonen rundt sykehusinnleggelse etc. fordi det ble henvist til personvern.</i>
Skriftlig dokumentasjon	P: mer, burd, alt, måtte, offentlig, papir, send FREX: papir, året, restskatt, bolig, dokumentasjon, konti, skifteretten	<i>Vanskeliggjør at alt av dokumenter må sendes på papir i sneglepost, bostyrer burde kunne få digitalt. I år fikk vi omsider skattemelding tre uker etter innleveringsfrist.</i>
Kirke /gravferd	P: pårørend, veldig, burd, fått, skatteoppgjør, kommunen, prest FREX: kirk, skatteoppgjør, politiet, bruk, prest, betalt, skattetaten	<i>Oppsøkte selv prest og hadde nytte av en sorgsamtale. Følte meg alene i alle prosesser.</i>
Arbeidsmengde	P: måtte, pårørend, alt, hjelp, veldig, nav, gjøre FREX: fremtidsfullmakt, situasjonen, kone, norsk, gjennom, derfor, helst	<i>Da mamma døde, var jeg fullstendig utslitt, både fysisk og psykisk. Hvis ikke jeg hadde hatt samboeren min til å hjelpe med den ENORME mengden papirarbeid og administrering som måtte gjøres, så vet jeg ikke hva jeg hadde gjort.</i>
Lover og regler	P: mye, alt, brev, gjøre, måtte, rettighet, kommer FREX: brev, rettighet, kommer, fortsatt, institusjon, barna, søke	<i>Gjør det lettere å forstå lovverk, å skrive testamente uten å trenge advokat, å finne ut hvilke rettigheter man har.</i>

Figur 12 Oversikt over topicene, ord i topic og eksempler på tekst som knyttes til topics

### Topicene varierer basert på etterlattes alder:

Topicene kan variere avhengig av egenskaper ved de etterlatte eller den avdøde. Vi har vurdert *avdødes alder* som særlig relevant, og gruppert respondentene i DOA-undersøkelsen etter avdødes alder.

Topicene varierer i liten grad over tvers av avdødes alder, men det er noen få forskjeller som trekkes frem i resultatrapporten. Figur 13 leses ved at punktet (estimatet) og strekene (feilmarginen) viser hvor ofte et topic forventes å nevnes for en gruppe innbyggere. For hver boks vises tre farger, som tilsvarer en gruppe. Gul viser tall for etterlatte etter avdøde som ble under 57, blå viser tall for etterlatte etter avdøde som ble mellom 57 og 70, og grønn viser tall for etterlatte etter avdøde som ble over 70. Jo lengre til høyre prikken og strekene er, jo vanligere er topic for denne gruppen. Når strekene overlapper mellom gruppene, betyr det at vi ikke kan si sikkert at det faktisk er en forskjell i hyppigheten.



Figur 13 Sammenhengen mellom avdødes alder og topic hyppighet

### Hvordan vi fant topicene

Vi benyttet oss av STM-pakken i «R», og vasket tekstfeltene for unødvendige eller ikke givende tekst. Vi fjernet tall og fyllord, eksempelvis «og», «men», «det», «er», etc., og der det var mulig tok vi utgangspunkt i ordenes stamme og fjernet bøyningssendinger. Deretter fjernet vi ord som kun opptrådte i én enkelt tekst.<sup>11</sup> Altså at ord som ble nevnt i kun et dokument ble fjernet. Dette gjorde vi fordi korpuset var forholdsvis lite, og da valgte vi å heller å potensielt inkludere mer «støy», enn å redusere datamengden.

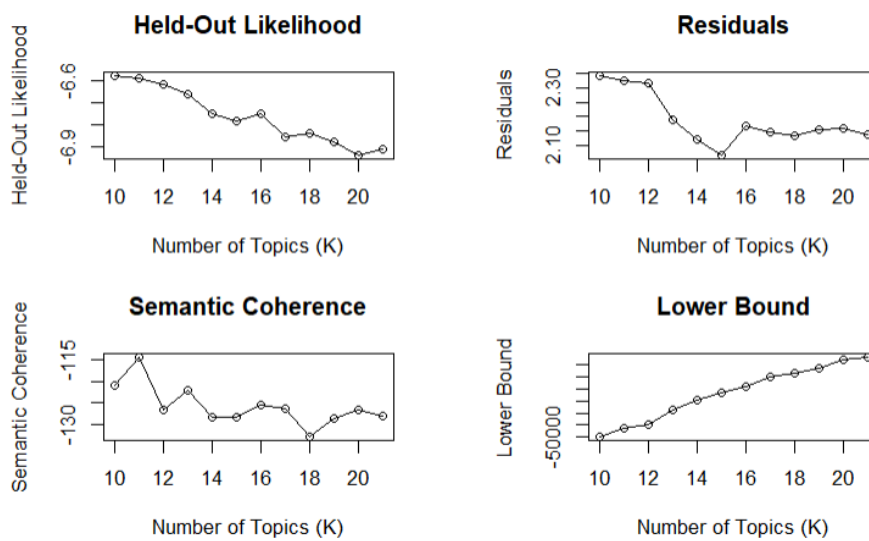
Datastrukturen endte opp med å ha en samlet kolonne for de 4 spørsmålene slik at vi fikk mer informasjon per observasjon. Vi forsøkte også å ikke slå sammen tekstfeltene, slik at vi fikk flere observasjoner med mindre tekst, men dette gav svakere modeller.

<sup>11</sup> Vi forsøkte med ulike terskelverdier, men endte opp og med en terskel på to dokumenter fordi det ga best resultat

Vi forsøkte ulike bakgrunnsvariabler som predikatorer for modellen. Vi forsøkte blant annet, bosted, respondentens alder og kjønn, men vurderte etterlattes alder ved dødstidspunkt som best. Dette var best egnet fordi vi ikke hadde noen manglende verdier, og at dette var mest teoretisk interessant.

Vi valgte antall topic basert på en avveining mellom ordenes sammenheng, hvor eksklusive de er for hvert topic samt lavest mulig restledd. Dette gjør at det er vanskelig å nøyaktig fastslå hva det «sanne» antallet topic det er, men vi endte med 13, fordi dette var en god balanse og muliggjorde å tolke hva topic var. Se figur 14.

#### Diagnostic Values by Number of Topics



Figur 14 Modellevaluering (Goodness of fit)

## 7 Åpne tekstfelt i ASB

Ettersom at det kun var 60 som hadde benyttet seg av de åpne tekstfeltene valgte vi å lese igjennom samtlige tekstfelt og kodet svarene manuelt. Vi hadde ingen forhåndsdefinerte kategorier og samtlige topic ble laget induktivt.

Skjemaet inneholdt seks tekstfelt og vi slo sammen feltene da vi analyserte fordi svarene i liten grad la vekt på fasene. De 21 temaene vi landet på står under, med en kort beskrivelse for hvert topic.

Topic	Forklaring
<i>Rettshjelp</i>	Beskrivelser om behov eller refleksjoner om rettshjelp.
<i>Personlig økonomi</i>	Beskrivelser om at personlig økonomi er presset som følge av livssituasjonen.
<i>Tilpasning/kjempe</i>	Beskrivelser om at foresatte opplever å måtte kjempe for å få tjenester tilpasset seg og sitt barn.
<i>Privatliv/hverdag</i>	Beskrivelser om privatliv og savn etter et "vanlig" liv.
<i>Klage (på vedtak)</i>	Beskrivelser om at foresatte har klaget på vedtak.
<i>Tid</i>	Beskrivelser om at prosesser og håndtering tok lang tid.
<i>Private tilbud</i>	Beskrivelser om ulike private tjenester og tilbud. Interesserorganisasjoner, advokat eller private helsetilbud.
<i>Rettigheter</i>	Beskrivelser knyttet til hvordan foresatte beskrev egne rettigheter og at de ikke har fått det de har krav på. Beskrivelsene inneholdt ord som "rett", "krav på", "rettigheter" slik at beskrivelsen spesifikt var knyttet opp til foresattes refleksjoner rundt rettighetsfestede tilbud og tjenester.
<i>Digitale tjenester</i>	Beskrivelser om hvordan digitale tjenester fungerte.
<i>IOP/IP</i>	Beskrivelser om IOP/IP.
<i>Koordinere</i>	Beskrivelser om at foresatte brukte tid på å koordinere tjenestetilbud.
<i>Diagnostisering</i>	Beskrivelser om selve diagnostisering, tiden det tok å få en diagnose og/eller hvordan det opplevdes, og hva som skjedde med diagnose.
<i>Kommune</i>	Beskrivelser om kommunens tjenester og helhetsopplevelsen.
<i>Kunnskap</i>	Beskrivelser om ansattes mangel på kunnskap om barna og/eller tjenestetilbud.

<i>Samordning</i>	Beskrivelser om at ulike tjenesters samarbeid og hvordan brukerne opplevde dette. Eksempelvis at de måtte gjenta informasjon flere ganger og vise til andre tjenester mens de møtte en tjeneste.
<i>Informasjon</i>	Beskrivelser om behov for mer informasjon og tjenester og tilbud.
<i>Enkelttjeneste</i>	Beskrivelser om enkelttjenester, enten positive eller negative omtaler. Vi hadde egne temaer om "skole/barnehage" og "barnekoordinator", men dette ble slått sammen.
<i>Søknad/støtte</i>	Beskrivelser om respondentenes erfaring med refleksjoner knyttet til å skrive, sende og motta svar på søknader. Innbyggere som nevnte stønader som følge av søknader inkluderes også. Vi hadde også et tema om "skriftlig kommunikasjon", som er slått sammen fordi alle handlet om svar på søknad.
<i>Oversikt</i>	Beskrivelser om at det er behov for eller hadde vært nyttig med en oversikt over tjenester og/eller brukerreisen.
<i>støtte/empati/alvor</i>	Beskrivelser om hvordan møtet med det offentlige opplevdes og hvordan brukerne opplever at de blir behandlet.
<i>Fritidstilbud</i>	Beskrivelser om fritidstilbud.

Figur 15 Oversikt over tema og temadefinisjon av den kvalitative kodingen av åpne tekstfelt.

