

Innbyggerundersøkelsen 2017

Hva mener brukerne?

Difi-rapport 2017:7
ISSN 1890-6583

Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra brukerdelen av innbyggerundersøkelsen 2017, som ble gjennomført høsten 2016 og våren 2017. Innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i samme tidsperiode, og ble besvart av innbyggere både med og uten erfaring med tjenestene. Brukerdelen er kun besvart av brukerne, og bestod av 22 ulike spørreskjemaer, ett for hver tjenestetype. Brukerdelen ble sendt ut til 8 094 respondenter, 3 446 av disse besvarte denne delen.

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

Kantar TNS (tidligere TNS Gallup) har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har blant annet levert rådata og tabeller.

Tore Basmo Bergh har hatt ansvar for utviklingen av Difis nettsider, i nært samarbeid med Sture Dingsøy og Håvard Tørresen.

John Nonseid har bidratt til rapporten. Kristian Eide (prosjektleder) har analysert tallene, skrevet rapporten og utarbeidet ytterligere kunnskapsgrunnlag tilgjengeliggjort på difi.no. Her kan du både lese om de viktigste funnene fra undersøkelsen, gjøre enkle analyser av resultatene eller laste ned rådata.

Seksjonssjef Asgeir Fløtre er ansvarlig for prosjektet.

Alle resultater, spørreskjema med mer er tilgjengelig på Difis nettsider www.difi.no.

Oslo, 21. juni 2017



Eivor Bremer Nebben
avdelingsdirektør

Innhold

1	Sammendrag	1
1.1	Svakere utvikling siden 2015	1
1.2	Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt.....	1
1.3	Større sprik i resultatene for helse og omsorg	2
1.4	Myndighetsorganene går fortsatt frem	2
1.5	Brukertilpasning og service viktigst for totaltilfredsheten	2
2	Om innbyggerundersøkelsen	4
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen	4
2.2	Formålet med undersøkelsen.....	4
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen	5
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	5
2.5	Svarprosent og frafall	6
2.6	Åpenhet rundt data og resultater	7
3	Tilfredshet totalt, tillit og omtale	8
3.1	Brukerne er mer tilfredse med tjenestene.....	8
3.2	Tilliten til tjenestene.....	10
3.3	Omtale av tjenestene	11
3.4	Difis kommentarer.....	12
4	Tilgjengelighet og fysiske forhold	13
4.1	Resultater.....	13
4.1.1	Åpningstider	13
4.1.2	Avstand fra hjemmet til tjenesten.....	15
4.1.3	Ventetid på tilgang til tjenesten.....	16
4.1.4	Ventetid på telefon og på svar på brev/e-post.....	17
4.1.5	Lokalenes generelle standard	20
4.1.6	Inneklima.....	21
4.1.7	Tilrettelegging for funksjonshemmede	22
4.2	Difis kommentarer.....	23
5	Om ansatte	24
5.1	Ansattes kompetanse og brukertilpasning.....	24
5.1.1	Fagkompetanse.....	24
5.1.2	Brukertilpasning	26
5.2	Ansattes service.....	32
5.2.1	Å behandle brukeren med respekt.....	33
5.2.2	Å være imøtekommende og å lytte	35
5.2.3	Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning	37
5.2.4	Trygghet i tjenesten	40
5.3	Difis kommentarer.....	41
6	Tjenester over nett	43

6.1	Utbredelsen av digitale kontaktflater varierer mellom tjenester	43
6.2	Tjenestenes internettsider	47
6.3	Å utføre oppgaver over internett	48
6.3.1	Muligheten til å utføre oppgaver over internett	49
6.3.2	Hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett	51
6.3.3	Flere tjenester på nett eller å forbedre de som finnes?	53
6.4	Difis kommentarer.....	53
7	Klart språk og informasjon.....	55
7.1	Forstå informasjon på nettsidene, i møte og i brev eller e-post	56
7.2	Forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten	60
7.3	Informasjon om tjenesten på internettsidene.....	61
7.4	Informasjon om dine saker	63
7.5	Difis kommentarer.....	64
8	Saksbehandling og klage.....	66
8.1	Få saker	66
8.2	De som har hatt en sak	67
8.2.1	Saksbehandlingstiden	67
8.2.2	Muligheten til å bruke internett	69
8.2.3	Hvordan beslutningen ble forklart.....	70
8.3	Fremføre en klage.....	71
8.4	Få klager	73
8.5	Difis kommentarer.....	73
9	Hva forklarer tilfredsheten med de ulike tjenestene?	75
9.1	Myndighetsorganer.....	75
9.2	Omsorg	75
9.3	Helse.....	76
9.4	Utdanning og kultur	76

1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen 2017 består av en innbyggerdel og en brukerdel. Innbyggerdelen besvares av innbyggere både med og uten brukererfaring, mens brukerdelen kun besvares av dem med brukererfaring. De som besvarer innbyggerdelen, kaller vi heretter innbyggerne. De som besvarer brukerdelen (i tillegg til at de først har besvart innbyggerdelen), kaller vi brukerne.

Tallene som presenteres her i sammendraget, er gjennomsnittskår gitt på en skala fra 0 til 100. Dette må ikke forveksles med prosent. Se mer om gjennomsnittskår i kapittel 2.4 under.

I brukerdelen 2017 har brukere av 22 statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester besvart spørsmål om

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

1.1 Svakere utvikling siden 2015

Resultatene i brukerdelen for 2017 viser et mer blandet bilde enn ved tidligere gjennomføringer. Der resultatene tidligere har vist fremgang for de fleste forholdene, er det siden 2015 større innslag av stagnasjon og tilbakegang.

Folkebiblioteket holder stand og gjør det best på de fleste områdene, slik de gjorde det i tidligere innbyggerundersøkelser. Tjenestene under helse gjør det også godt. Det er særlig fastlegene som peker seg positivt ut; de skårer nest best av samtlige på total tilfredshet. Innenfor utdanning er det barnehagene som skårer spesielt godt, mens universitet skårer dårligere enn i 2015 på de fleste forholdene.

Myndighetsorganene kan i 2017 vise til den beste utviklingen. Selv om nivået på brukernes tilfredshet ikke er høyest blant disse tjenestene, er det innen denne kategorien at det er flest tjenester som oppnår samme eller høyere skår enn i 2015. Lånekassen og Skatteetaten gjør det godt blant disse tjenestene.

Omsorgstjenestene får, samlet sett, de laveste skårene på flere av forholdene som måles i undersøkelsen. På flere områder får disse tjenestene også lavere skår enn i 2015.

1.2 Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt

Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt, selv om resultatene på mange områder er svakere enn i 2015. De skårer for eksempel fortsatt godt når det gjelder brukernes oppfatninger av de ansattes kompetanse, informasjon og

tilgjengelighet. Barnehageansatte er blant dem som kommer best ut hva gjelder faglig kompetanse.

1.3 Større sprik i resultatene for helse og omsorg

I møte med brukerne får tjenestene innen helse jevnt over høye skår på nivå med resultatene i 2015; spesielt fastlegene får svært gode tilbakemeldinger. Tjenestene innen omsorg får lavere skår enn tjenestene innen helse, og får i hovedsak også lavere skår enn i 2015. De digitale kontaktflatene mellom brukerne og tjenestene innen helse og omsorg synes å være mindre utbredte, og det reflekteres i skårene brukerne av disse tjenestene gir når det gjelder forhold om digitale løsninger.

Tjenestene innen omsorg er på flere områder den tjenestekategorien som har de laveste resultatene. Det er imidlertid klare forskjeller på de ulike kategoriene av tjenester som vi undersøker i brukerdelen, og man skal derfor vise tilbakeholdenhet med å sammenligne mellom ulike tjenester på tvers av tjenestekategorier.

1.4 Myndighetsorganene går fortsatt frem

Myndighetsorganene får i hovedsak om lag samme, eller noe bedre, skår enn i 2015. Spesielt på områdene ansattes service og digitale tjenester ser vi en fortsatt fremgang siden forrige undersøkelse. Når det gjelder de digitale forholdene som berøres i undersøkelsen er det Lånekassen, Skatteetaten og Tollvesenet som skiller seg positivt ut.

Innenfor kategorien myndighetsorganer er det Lånekassen som gjør det best hva gjelder total brukertilfredshet. Lånekassen gjør det også svært godt hva gjelder digitale forhold, tett fulgt av Skatteetaten. Her svarer brukerne for noen forhold at de er svært fornøyde.

Plan- og bygningskontoret og Nav ligger fortsatt noe bak de andre tjenestene, men kan på flere forhold vise til bedre resultater enn i 2015. Eksempelvis oppnår Nav fire poeng høyere skår når det gjelder brukernes totale tilfredshet, og plan- og bygningskontorene får to poeng høyere skår når det gjelder hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten.

1.5 Brukertilpasning og service viktigst for totaltilfredsheten

Difis stianalyser viser i stort at brukertilpasning og service er de forholdene som for de fleste tjenester er viktigst hvis man skal øke den totale brukertilfredsheten. Samtidig er det noen variasjoner innenfor de ulike tjenestetypene. Eksempelvis har de ansattes kompetanse, tjenestenes digitale løsninger og andre forhold innvirkning på tilfredsheten for flere av tjenestene.

Hvis man skal øke tilfredsheten, er man nødt til å involvere både brukere og ansatte. Brukermedvirkning har et demokratisk element, men dreier seg like mye om å fange opp og lære av brukernes erfaringer for å lage de beste

tjenestene¹. Det er brukerne som er eksperter på eget liv, og som vet hvor skoen trykker. Skal tjenestene bli bedre, må brukerne også involveres og forventinger avklares.

I dette arbeidet er også de ansatte helt avgjørende. Strategisk kompetanseheving er et stikkord. Involvering av ansatte i endringsprosesser og utvikling av tjenester er et annet. I flere tilfeller sitter ansatte på førstehåndskunnskap om brukerne som ikke alltid benyttes godt nok. Innbyggerundersøkelsen viser at tjenestene i mange tilfeller må gå veien via de ansatte for å øke servicenivået og brukertilpasningen og dermed også totaltilfredsheten.

¹ Se for eksempel Difi-rapport 2014:1 Erfaringar frå endringsprosessar generelt og involvering av brukarar og tilsette spesielt.

2 Om innbyggerundersøkelsen

2.1 Hva er innbyggerundersøkelsen

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

Brukerdelen består av 22 forskjellige spørreskjemaer (ett for hver tjeneste) og blir kun sendt ut til brukerne av disse tjenestene, for enkelte av tjenestene kun til brukernes pårørende. De som besvarer brukerdelen, kalles her brukere.

44 785 innbyggere fikk tilsendt innbyggerdelen. 42 686 av dem mottok undersøkelsen, og 8 361 besvarte skjemaene. Av disse hadde 8 094 erfaring med én eller flere av tjenestene i brukerdelen. Alle disse fikk tilsendt mellom ett og fire spørreskjema for tjenester som undersøkes i brukerdelen, avhengig av hvilke tjenester de hadde hatt erfaring med i løpet av de siste 12 månedene. 3 446 brukere besvarte ett eller flere av disse skjemaene, og til sammen besvarte brukerne om lag 11 063 spørreskjemaer. Svarprosentene varierte mellom 27 og 50 prosent.

Spørsmålene i brukerdelen er konkret rettet mot å måle bruk og erfaring med ulike forhold i tjenesten og med de ansatte. Spørsmålene var i 2017 delt inn i disse kategoriene:

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

2.2 Formålet med undersøkelsen

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

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

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

For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for å utvikle innbyggerundersøkelsen. Utviklingen ble ledet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i nært samarbeid med den faglige styringsgruppen.

Se mer på våre nettsider om bakgrunnen for og utviklingen av undersøkelsen www.difi.no.

2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen

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), og for tredje gang i 2014-15 av Epinion. I 2016-17 er det Kantar TNS som har gjennomført undersøkelsen.

Innbyggerundersøkelsen gjennomføres med to års mellomrom. Undersøkelsen er derfor ment både å gi kunnskap om status i dag og om utviklingen over tid. Enkelte spørsmål justeres av kvalitetsmessige årsaker noe fra undersøkelse til undersøkelse, og noen av svarene er av den grunn ikke sammenlignbare med tidligere undersøkelser.

Tjenester som gjennomfører egne undersøkelser, vil kunne sammenligne sine resultater med innbyggerundersøkelsen. Sammenligningene vil kunne gi informasjon om hvor det er mulig å få til læring mellom tjenester og innad i en og samme tjeneste.

Undersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfatter i denne runden 44 785 personer.² Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke.

I 2017 ble spørreskjemaet sendt ved e-post til to tredjedeler av utvalget, mens én tredjedel fikk spørreskjema i papirpost, men med mulighet til å besvare på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk og polsk i tillegg til bokmål.

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

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

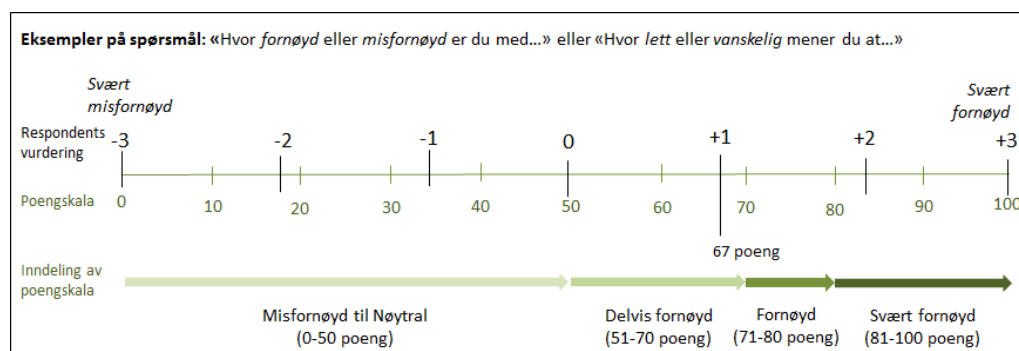
I våre presentasjoner av disse resultatene har vi valgt å ta utgangspunkt i gjennomsnittet av alle svarene på svarskaalen fra -3 til +3 i presentasjonen av resultatene.

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

² Utvalget skulle i utgangspunktet være på 40 000 innbyggere, men en feil i trekkingen fra Folkeregisteret gjorde at vi måtte ha et tilleggsutvalg for å rette opp i skjevheter i aldersinndelingen.

misfornøyde/fornøyde de som har svart, er samlet sett, eller hvor lett/vanskelig de synes dette er.

Figuren under viser svarskalaen som respondentene skulle plassere seg på i spørreskjemaene, og hvordan Difi har regnet om svarene 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 svarskalaen, bli presentert som en skår på 67 poeng. En slik skår tilsier at brukerne har et «delvis godt» inntrykk.



Figur 1 Forholdet mellom svarskala, skår og tolkning.

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

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

På www.difi.no/innbyggerundersokelsen kan du laste ned rapporter i Excel som både viser gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen. Du kan også utforske dataene og laste ned rådata.

2.5 Svarprosent og frafall

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

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

8 097 brukere hadde erfaring med en eller flere av tjenestene i brukerdelen og ble invitert til å svare. 3 465 brukere svarte på til sammen 11 064 skjemaer for de ulike tjenestene. Det betyr at den gjennomsnittlige responsraten var på om lag 43 prosent.

Mens 53 prosent av brukerne av fastlege svarte på brukerundersøkelsen, var andelen 28 prosent for brukerne av høgskole.

De yngre brukerne (18-24 og 25-34 år) var de som i minst grad deltok i de ulike brukerundersøkelsene, med responsrater på henholdsvis 34 og 35 prosent. Til sammenligning var responsraten blant de eldste (67+) på 48 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 eller papirpost: 39 prosent av de som fikk brukerskjema tilsendt på e-post besvarte ett eller flere skjema, mens andelen var 55 prosent blant de som fikk skjema tilsendt i papirpost. Brukere mellom 18-24 og 35-49 år hadde høyere responsrater digitalt enn på papir (henholdsvis 35 mot 29 og 41 mot 40 prosent). Brukere i andre aldersintervaller hadde høyere responsrate på papirskjemaene.

Responser på brukerdelen blant de som fikk spørreskjema tilsendt på e-post var 41 prosent. Blant de som fikk skjema tilsendt på papir, men som kunne velge å besvare brukerdelen på internett, var responsen 60 prosent.

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 innbyggerundersøkelsens brukerdelen ikke 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.

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

2.6 Åpenhet rundt data og resultater

Det er åpenhet rundt resultater, data, metodikk og spørreskjemaer, og dette er tilgjengelig på www.difi.no/innbyggerundersokelsen. Alle står fritt til å ta i bruk spørreskjema og metodikk basert på undersøkelsen.

3 Tilfredshet totalt, tillit og omtale

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

3.1 Brukerne er mer tilfredse med tjenestene

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 tjenesten?
- I hvilken grad pleier tjenesten å innfri dine forventninger?
- Tenk deg en ideell tjeneste. Hvor nær opptil dette idealet er tjenesten du har erfaring med?

Gjennomsnittet av resultatene på disse tre spørsmålene utgjør total brukertilfredshet. I Figur 2, nedenfor, viser vi resultatet for hver tjeneste.

For 12 av 22 tjenester er brukerne totalt sett mer tilfredse i 2017 enn i 2015. Det er Nav og Tollvesenet som har størst fremgang i brukernes tilfredshet; begge går frem fire poeng. Tilfredsheten med sykehjem går mest tilbake med sju poeng, mens brukerne totalt sett gir universitetene fire poeng lavere skår i 2017.

Som det fremgår av Figur 2 er brukertilfredsheten med folkebibliotek, fastlege og barnehage høy. Brukerne er svært fornøyde med disse tjenestene. Brukertilfredsheten med plan- og bygningskontorene og Nav er lavere; brukerne er delvis fornøyde med disse tjenestene.

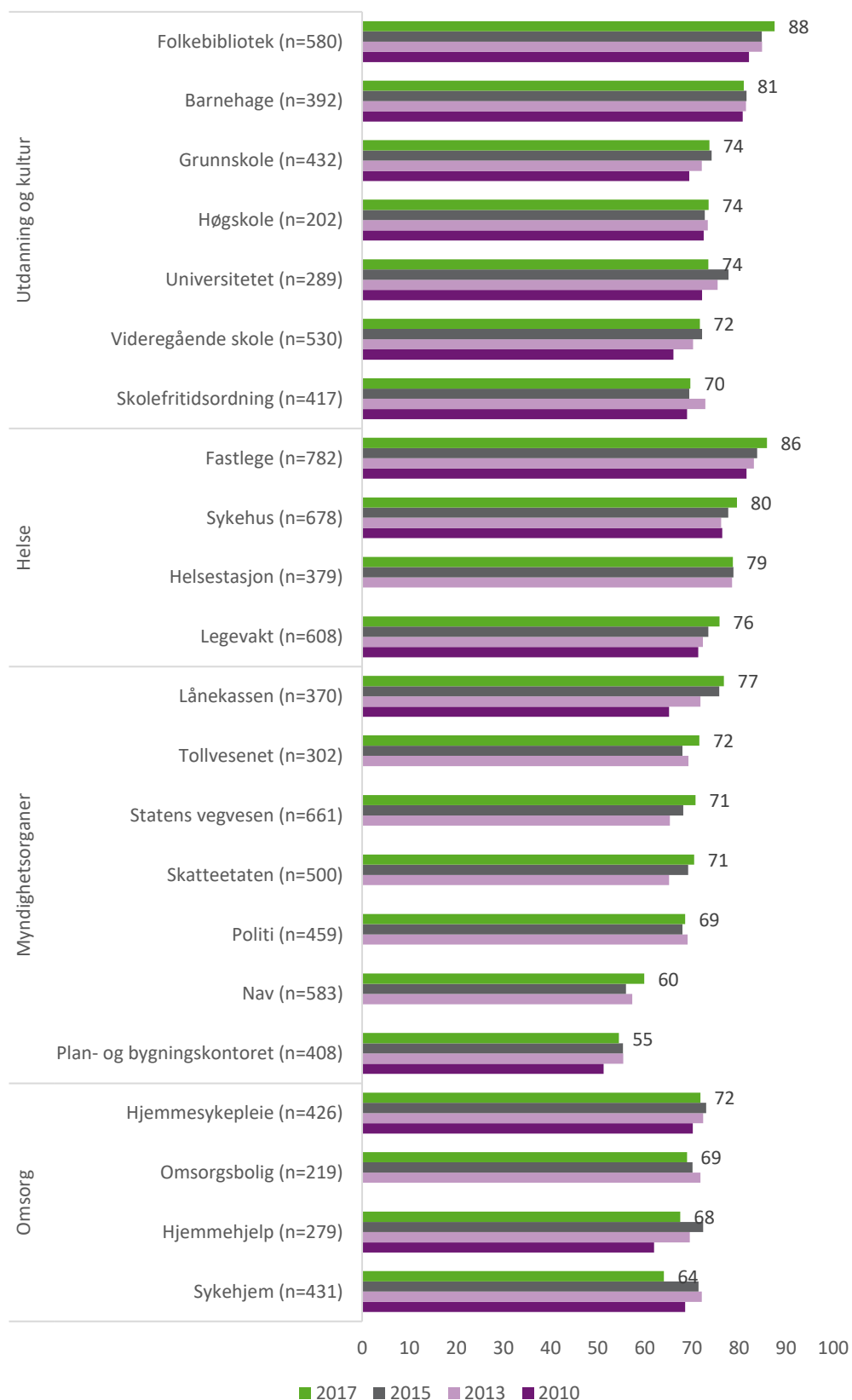
Tjenestene innen kategorien utdanning og kultur oppnår alle høye skår. Skolefritidsordningen og videregående skole får de laveste skårene innen denne kategorien. Folkebiblioteket går mest frem med tre poeng, mens universitetene går tilbake med fem poeng.

I kategorien helse gir brukerne jevnt høye skår til tjenestene og kan sies å være fornøyde eller svært fornøyde med dem. Sykehus, fastlege og legevakt får alle høyere skår enn i 2015.

Lånekassen får fortsatt høyest skår blant myndighetsorganene, og går frem ett poeng fra 2015. Nav og Tollvesenet går frem fire poeng. Plan- og bygningskontoret får den laveste skåren og går tilbake ett poeng siden 2015.

Brukerne gir ganske gode skår også til tjenestene innen omsorg. De er fornøyde med hjemmesykepleie, og de er delvis fornøyde med omsorgsbolig, hjemmehjelp og sykehjem. Brukertilfredsheten med sykehjem går tilbake sju poeng, mens tilbakegangen er fire poeng for hjemmehjelp, og ett poeng for både omsorgsbolig og hjemmesykepleie.

Total tilfredshet med tjenesten



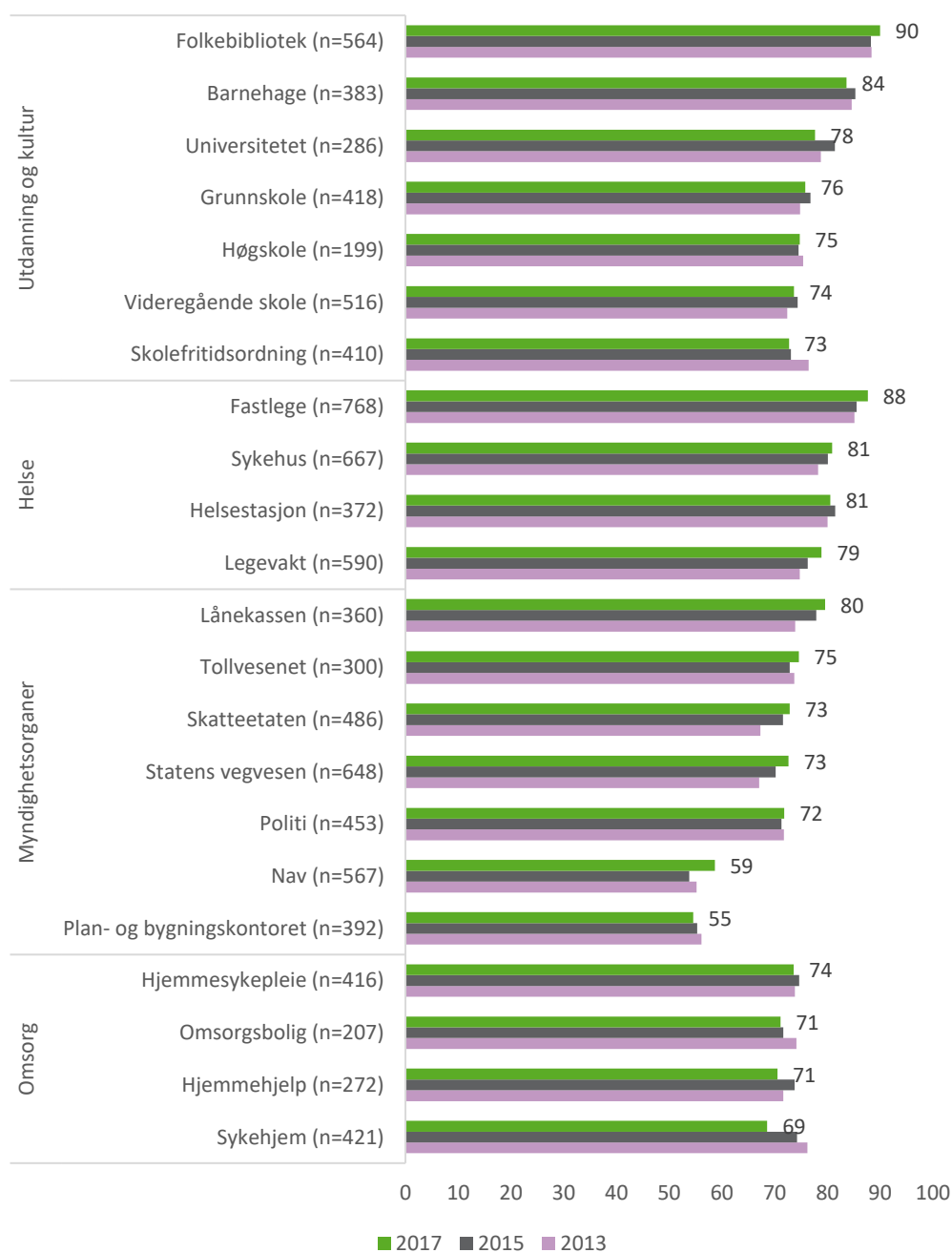
Figur 2 Brukernes tilfredshet totalt med tjenestene. Gjennomsnitt av svar på spørsmålene i) Tenk tilbake på dine erfaringer med tjenesten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tjenesten?, ii) I hvilken grad pleier tjenesten å innfri dine forventninger? og iii) Tenk deg en ideell tjeneste. Hvor nær opptil dette idealet er tjenesten du har erfaring med? Skår på en skala fra 0 til 100.

3.2 Tilliten til tjenestene

Brukernes tillit til tjenestene ligger i hovedsak mellom ett og fire poeng høyere enn totaltilfredsheten. Den eneste tjenesten som skårer lavere på brukernes tillit enn på totaltilfredsheten er Nav, som får ett poeng lavere skår fra brukerne når det gjelder tillit. Plan- og bygningskontorene får like høy skår fra brukerne når det gjelder tillit som når det gjelder brukernes totale tilfredshet.

Den største fremgangen i tillit er for Nav, som går frem fem poeng. Legevakt går frem tre poeng, mens sykehjem går tilbake fem poeng.

Hvor stor eller liten tillit har du til tjenesten?

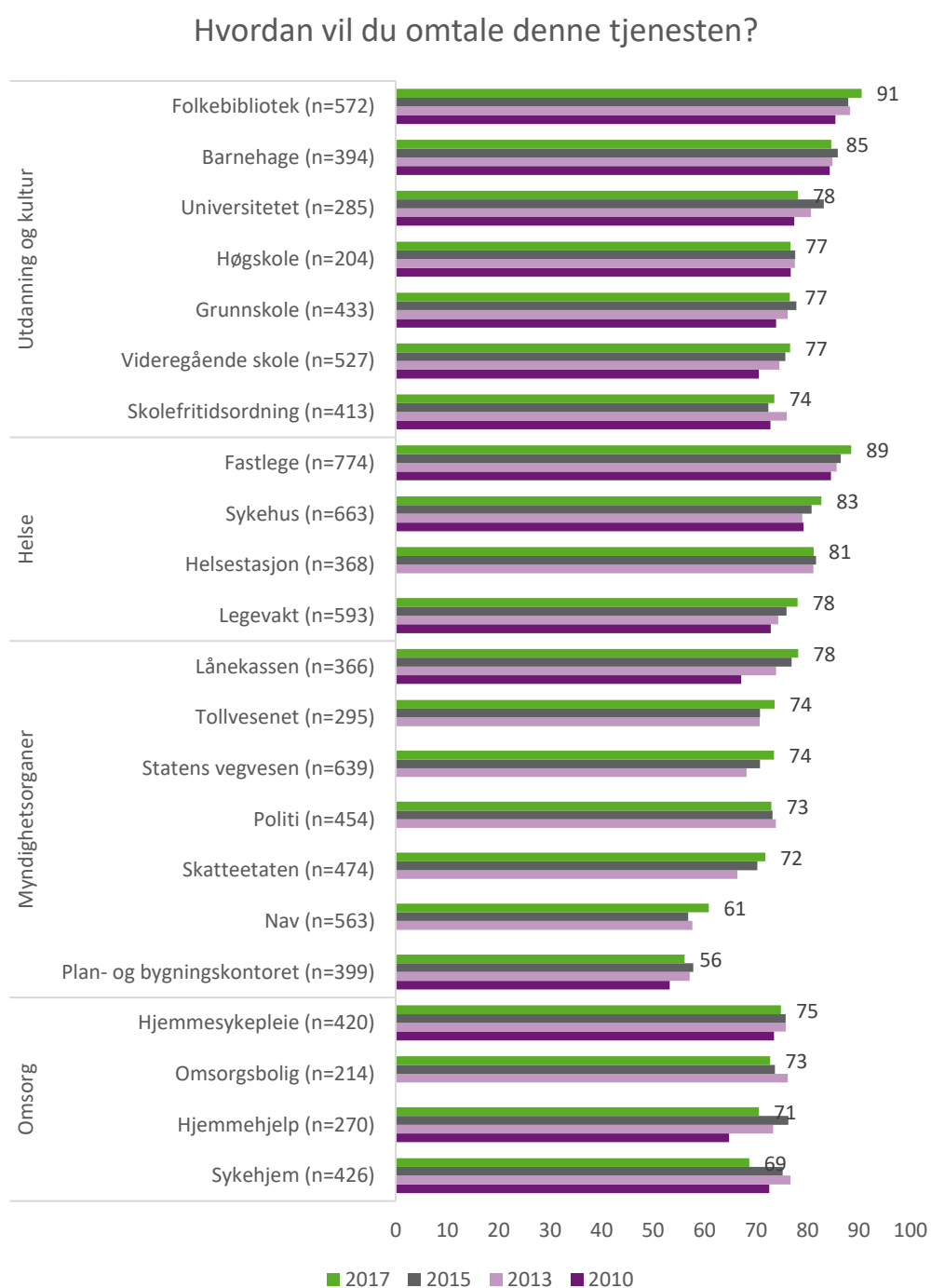


Figur 3 Hvor stor eller liten tillit har du til tjenesten? Skår på en skala fra 0 til 100.

3.3 Omtale av tjenestene

Brukerne omtaler elleve av de 22 tjenestene på en mer positiv måte enn hva brukerne gjorde i 2015. Størst er fremgangen for Nav som går frem fire poeng, mens Statens vegvesen, Tollvesenet, fastlege og folkebiblioteket oppnår tre poeng høyere skår enn i 2015. Politiet omtales på samme måte som i 2015, mens ti tjenester omtales på en mer negativ måte. Størst er tilbakegangen for sykehjem og hjemmehjelp, som går tilbake henholdsvis seks og fem poeng.

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



Figur 4 På hvilken måte vil du omtale tjenesten? Skår på en skala fra 0 til 100.

3.4 Difis kommentarer

Brukertilfredshetsundersøkelser måler brukernes subjektive oppfatninger og denne undersøkelsen gir derfor ikke et objektivt bilde av hvordan de 22 utvalgte tjenestene faktisk fungerer. Det er flere forhold som påvirker brukernes tilfredshet med tjenestene; dette kan være kjennetegn ved tjenestenes oppgaver, og dels kjennetegn ved brukerne selv.³ Eksempelvis må resultatene tolkes i lys av tjenestenes handlingsrom for arbeid med forbedring og brukerretting, og i hvilken grad de er en ren tjenesteleverandør eller en myndighetsutøver som pålegger plikter og innfrir eller fratrar rettigheter.

Innenfor hver enkelt tjenestekategori vil det kunne være ulike forhold knyttet til brukerne og den enkelte tjenesten som bidrar til å forklare forskjeller i oppnådde skår. Det innebærer at resultatene først og fremst bør brukes som grunnlag for tjenestenes eget utviklings- og brukerrettingsarbeid. Det er derfor positivt at resultatene i undersøkelsen i år viser at brukernes tilfredshet med ti tjenester er høyere enn de var i 2015.

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

³ Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.

4 Tilgjengelighet og fysiske forhold

4.1 Resultater

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

I innbyggerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med tilgjengelighet og fysiske forhold ved virksomhetene. Dette inkluderer blant annet åpningstider, avstanden til tjenesten fra hjemmet, ventetider, lokalenes generelle tilstand og tilretteleggingen for funksjonshemmede.

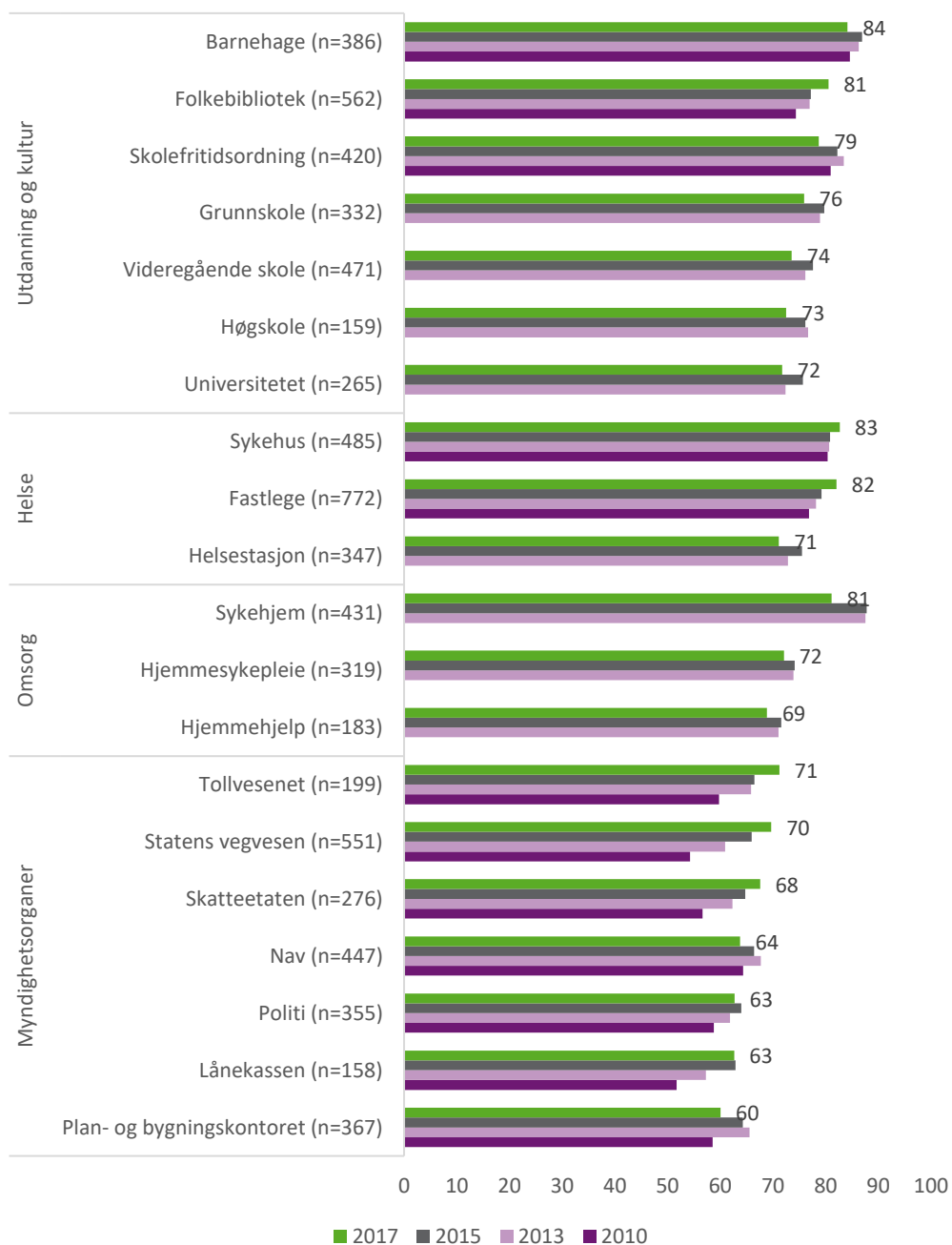
4.1.1 Åpningstider

Brukerne av 20 tjenester ble spurt om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med åpningstidene (Figur 5, nedenfor). For seks av disse er brukerne mer fornøyde i 2017 enn de var i 2015, mens de er mindre fornøyde for 13 tjenester. Størst er fremgangen for Tollvesenet (frem fem poeng), Statens vegvesen og folkebiblioteket (begge frem fire poeng), mens sykehjem går mest tilbake med sju poeng.

Det er brukerne av barnehagene som er mest fornøyde med åpningstidene, mens også brukerne av sykehus, fastlege, sykehjem og folkebibliotek gir skår som tilsier at de er svært fornøyde med åpningstidene.

For åtte av tjenestene oppgir brukerne å være fornøyde med åpningstidene, mens de er delvis fornøyde med åpningstidene for sju tjenester hvorav seks er myndighetsorganer. Blant myndighetsorganene er det brukerne av Tollvesenet, Nav og Statens vegvesen som er mest fornøyde med åpningstidene. Brukerne av plan- og bygningskontorene er minst fornøyde med åpningstidene.

Åpningstidene



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

4.1.2 Avstand fra hjemmet til tjenesten

Brukerne av ti virksomheter er spurt om de er fornøyd med avstanden fra eget bosted til virksomheten. For fire av ti tjenester er brukerne mer tilfreds med avstanden fra hjemmet til tjenesten i 2017 enn i 2016, mens brukerne er mindre tilfredse når det gjelder fire av tjenestene.



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

Brukerne av fastlege og barnehage er mest fornøyd med avstanden mellom hjemmet og disse tjenestene. Brukerne av skolefritidsordning og grunnskolen er også svært fornøyd med avstanden fra hjemmet, mens brukerne av helsestasjon, legevakt, sykehus, Nav og videregående skole er fornøyd med avstanden. Mange av tjenestene der brukerne er mest fornøyd er også tjenester som har hyppig bruk, og avstanden blir derfor av større betydning.

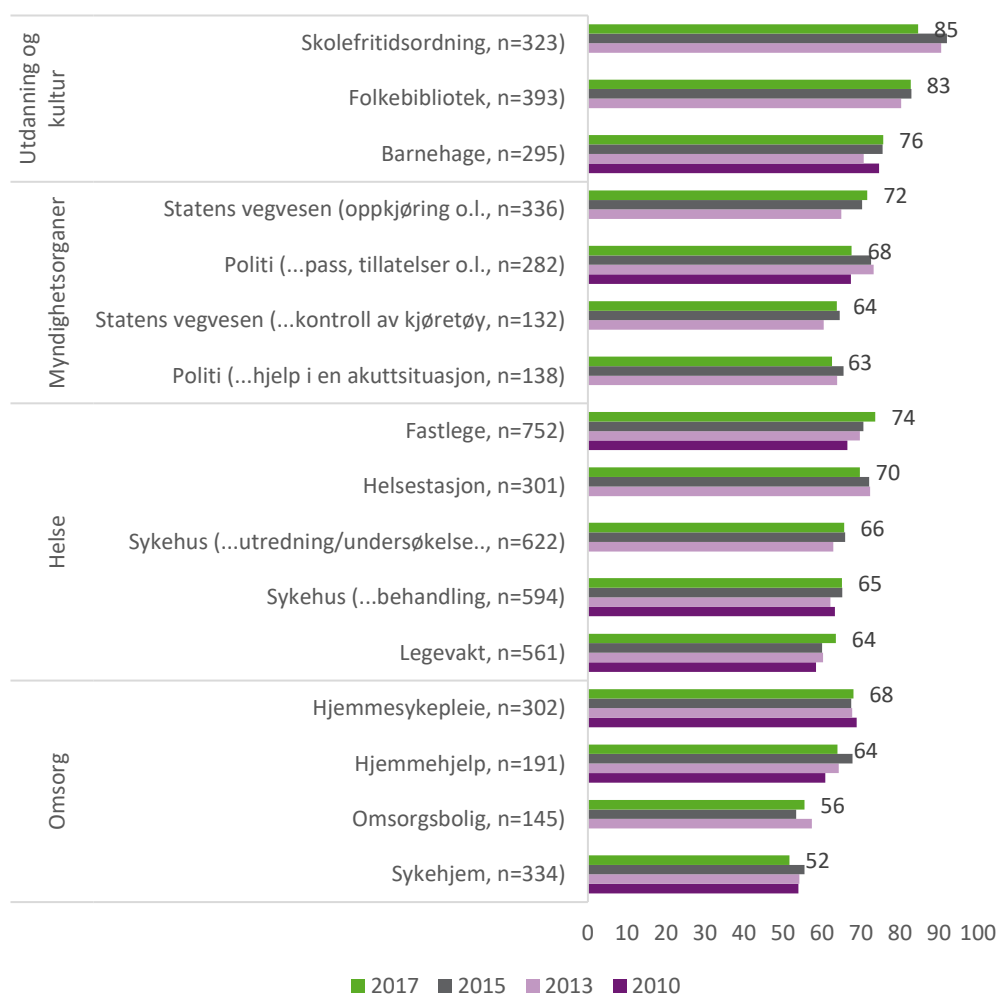
4.1.3 Ventetid på tilgang til tjenesten

Brukerne ble spurt om hvor fornøyde eller misfornøyde de var med ventetiden på ulike tjenester, som for eksempel ventetid for barnehageplass, og ventetid for utredning/kontroll/undersøkelse eller ventetid for behandling for sykehus.

Resultatene viser at fire av 16 forhold går frem, mens sju forhold oppnår lavere skår enn i 2015 (Figur 7, nedenfor). Størst er fremgangen når det gjelder erfaringen med å få behandling på legevakten og ventetiden for å få time hos fastlegen, som får henholdsvis fire og tre poeng høyere skår i 2017. Størst tilbakegang er det for ventetiden for å få plass ved skolefritidsordning og ventetiden for å få pass, tillatelser o.l. ved politiet (henholdsvis sju og fem poeng lavere skår).

Brukerne av skolefritidsordningen er svært fornøyde med ventetiden for å få plass – selv om det er tilbakegang i tilfredsheten. Også brukerne av folkebiblioteket er svært fornøyde med ventetiden på bestilte bøker, CDer og lignende. Det er brukerne av omsorgstjenestene som jevnt over er minst fornøyde med ventetiden, da særlig sykehjem og omsorgsbolig.

Ventetiden på tilgang til ulike tjenester



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

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

Brukerne ble også stilt spørsmål om hvor fornøyde eller misfornøyde de var med ventetiden for å få svar på henholdsvis telefonen og på brev/e-post.

Ventetiden på telefon

Enkelte av myndighetsorganene skårer svært lavt på spørsmålet om ventetid på telefon. Det gjør at spriket mellom høyeste (barnehage) og laveste skår (Lånekassen) for alle tjenestene er på hele 40 poeng, se Figur 8, nedenfor.

Det er bare brukerne av barnehage som er svært fornøyde med ventetiden på svar på telefonen, mens fire av tjenestene har fornøyde brukere.

Den største fremgangen er det Lånekassen som står for, med fire poeng mer enn i 2015. Sykehjem har den største tilbakegangen i brukernes oppfatning av ventetiden på telefonen, og oppnår elleve poeng lavere skår enn sist. Skolefritidsordningen får sju poeng lavere skår.

Selv om Lånekassen altså går frem fire poeng siden 2015 – og åtte poeng siden 2013 – er skåren på 44 poeng lav. Skatteetaten og Nav skårer også lavt, med henholdsvis 51 og 50 poeng. Lavere enn 50 poeng hører til unntakene i undersøkelsen og viser at brukerne samlet sett er misfornøyde.

Lånekassen spesielt, men også andre tjenester, har hatt en bevisst strategi de senere årene for å få brukerne sine over på digitale løsninger heller enn at de henvender seg over telefon. Derfor bør resultatene her ses i sammenheng med brukernes tilfredshet med tjenestenes digitale løsninger, jf. kapittel 6.

Ventetid på brev/e-post

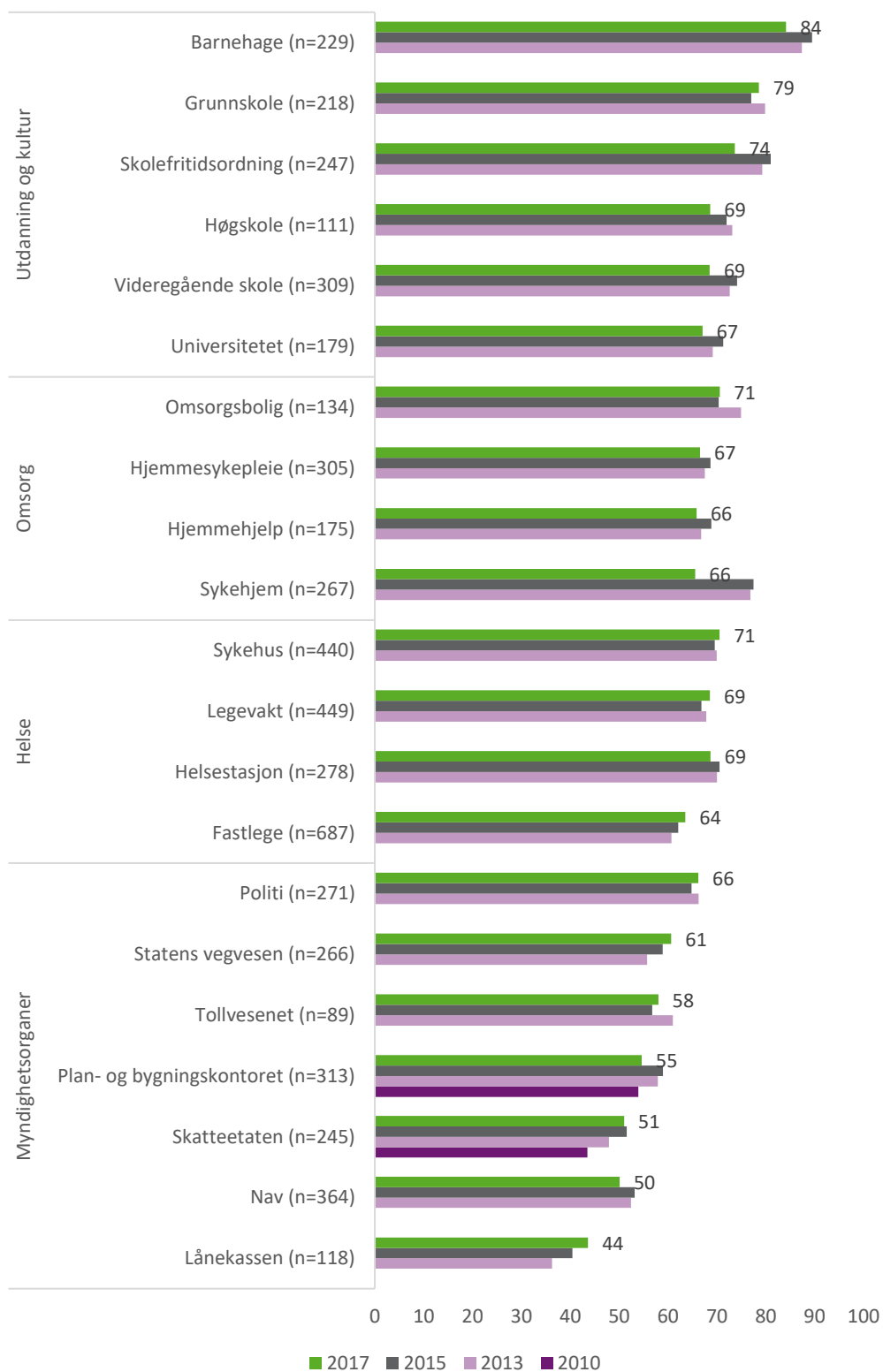
Det er brukerne av barnehage som er mest fornøyde med ventetiden for svar på brev/e-post, og de kan sies å være svært fornøyde (se Figur 9, nedenfor).

Brukerne av plan- og bygningskontoret gir den laveste skåren, og kan sies å være misfornøyde med ventetiden. Brukerne av 14 tjenester er delvis fornøyde, mens brukerne av fem tjenester er fornøyde med ventetiden for å få svar på brev eller e-post.

Brukerne av omsorgstjenestene gir høyere skår når det gjelder ventetiden på telefonen enn for ventetiden for å få svar på brev/e-post. For tjenestene innen de øvrige kategoriene er bildet mer blandet: eksempelvis er brukere av Lånekassen mer fornøyde med svartiden på brev/e-post, og flere har også erfaring med brev og e-post enn telefon. Også for fastlegene får ventetiden på brev og e-post høyere skår enn ventetiden på telefon, men her er telefonkontakt mer utbredt. For fastlegene er det også forskriftsfestet at 80 prosent av telefonhenvendelser normalt skal besvares innen to minutter.

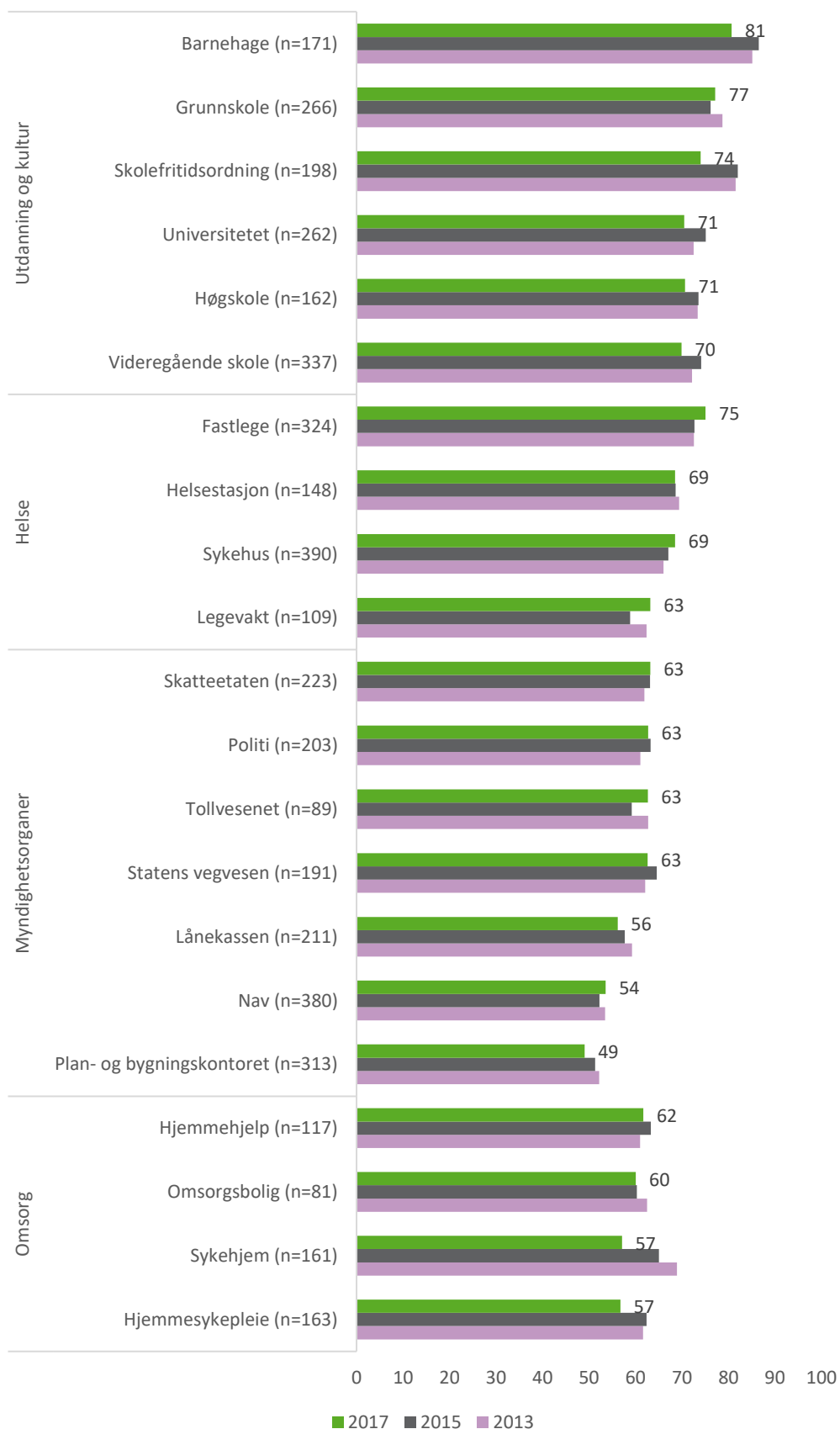
Erfaringer med de digitale løsningene kommer vi for øvrig tilbake til i kapittel 6.

Ventetiden på telefonen



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

Ventetiden for å få svar på brev/e-post



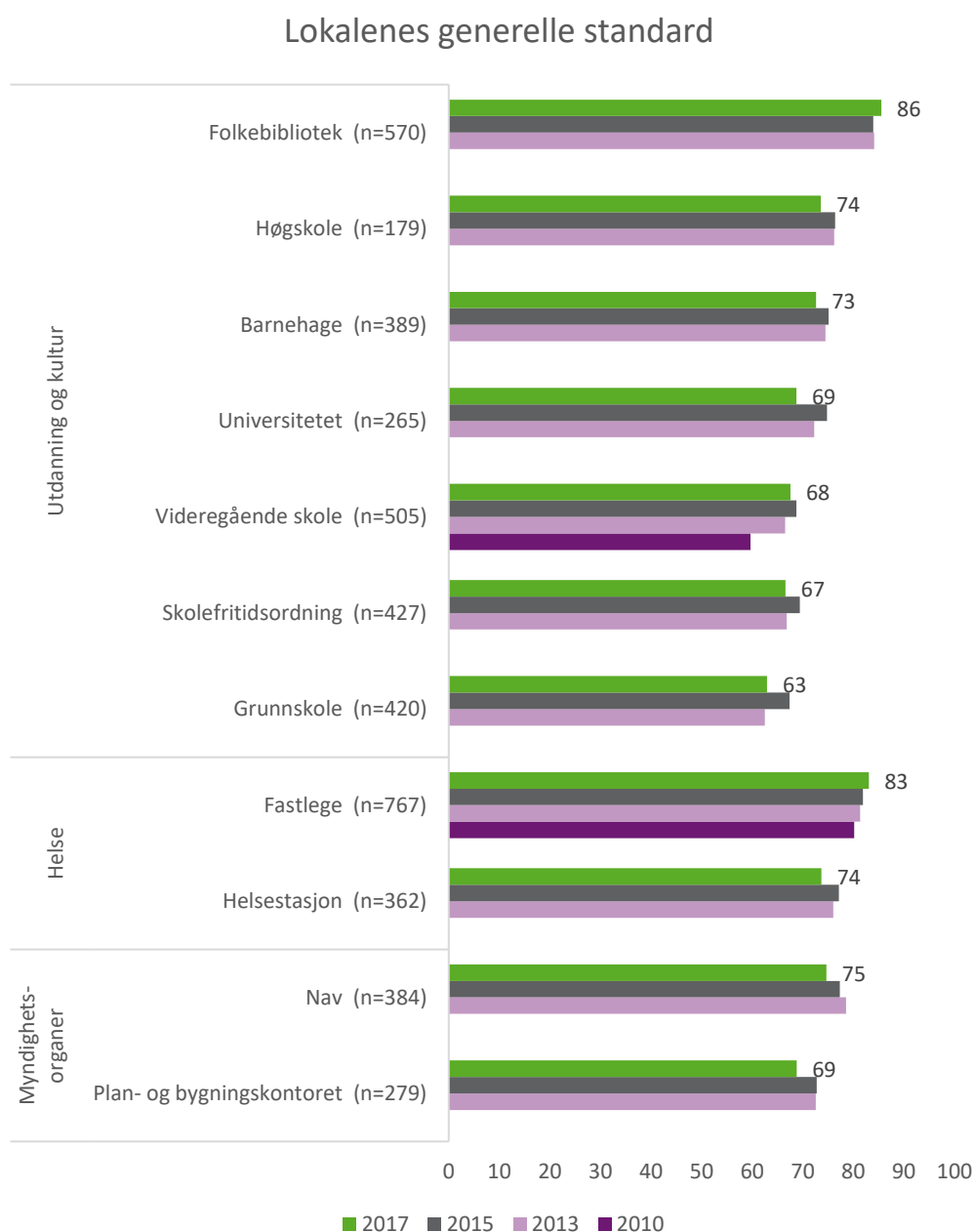
Figur 9 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Ventetiden for å få svar på brev/e-post. Skår på en skala fra 0 til 100.

4.1.5 Lokalenes generelle standard

Brukerne av et utvalg av tjenester ble spurt om lokalenes generelle standard. Brukernes inntrykk av lokalenes generelle standard for folkebiblioteket og fastlegen får høyere skår enn i 2015, mens brukerne nå gir lavere skår til de øvrige tjenestene (Figur 10, nedenfor).

Brukerne av grunnskole, skolefritidsordning og videregående skole er minst fornøyde med lokalenes standard.

Brukerne av folkebibliotek og fastlege er svært fornøyde med lokalenes generelle standard.

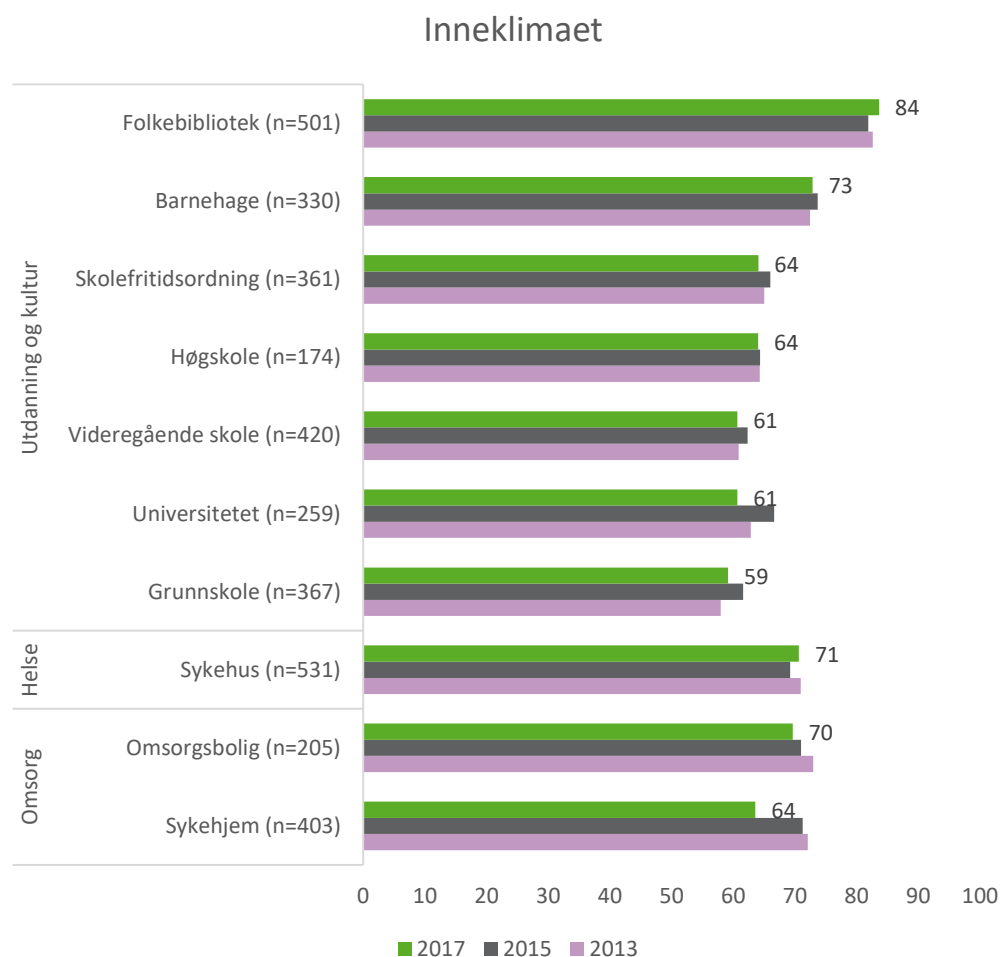


Figur 10 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Lokalenes generelle standard. Skår på en skala fra 0 til 100.

4.1.6 Inneklima

Inneklima henger nært sammen med lokalenes generelle tilstand. Brukere av ti tjenester svarte på spørsmål om inneklimaet (Figur 11, nedenfor).

Brukerne av sykehus og folkebibliotek gir to poeng høyere skår til inneklimaet sammenlignet med undersøkelsen i 2015. Høgskolene får samme skår, mens de øvrige tjenestene får lavere skår. Sykehjem og universitetene får henholdsvis sju og seks poeng lavere skår enn i 2015.



Figur 11 tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Inneklimaet. Skår på en skala fra 0 til 100.

Dersom vi sammenligner svarene for henholdsvis lokalenes generelle standard og inneklimaet, ser vi at brukerne av barnehagene gir samme skår til inneklimaet som til lokalenes generelle status (73 poeng). Brukerne er fornøyd med begge forholdene.

Brukerne av høgskoler, universiteter og videregående skoler er forholdsvis mye mer fornøyd med lokalenes generelle standard enn med inneklimaet (henholdsvis ti, åtte og sju poeng forskjell). Brukerne av grunnskole, skolefritidsordning og folkebiblioteket gir også høyere skår til lokalenes generelle standard, men forskjellen for disse tjenestene er på tre eller fire poeng.

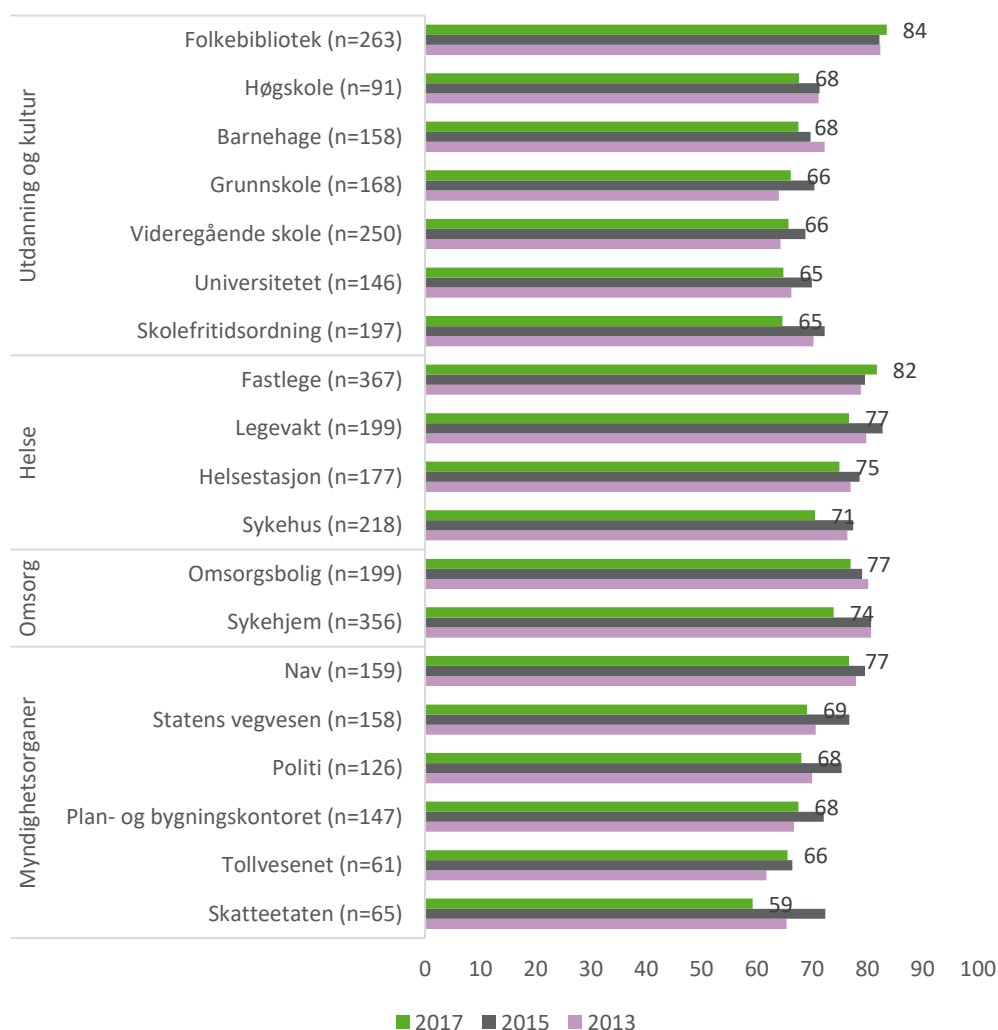
4.1.7 Tilrettelegging for funksjonshemmede

Brukerne av folkebibliotekene og fastlegene er svært fornøyde med tilretteleggingen for funksjonshemmede. For elleve tjenester er brukerne delvis fornøyde, mens brukerne er fornøyde med tilretteleggingen for funksjonshemmede ved de øvrige seks tjenestene.

Brukerne gir lavere skår til nesten alle tjenestene på dette punktet. Tollvesenet får samme skår som i 2015, mens fastlegene og folkebibliotekene får henholdsvis to og ett poeng høyere skår i 2017. De øvrige tjenestene får mellom to og 13 poeng lavere skår. Størst er tilbakegangen for Skatteetaten. Her får Nav best skår av myndighetsorganene.

Dette synes å være et forhold mange brukere ikke har et forhold til. Andelene som har tatt stilling til spørsmålet varierer fra over 70 prosent for omsorgsbolig og sykehjem, til under 20 prosent for Skatteetaten og Tollvesenet. For de 15 øvrige tjenestene er det mellom 21 og 46 prosent av brukerne som har tatt stilling til spørsmålet. Dette kan bidra til å forklare den forholdsvis store variasjonen fra år til år på dette spørsmålet.

Tilretteleggingen for funksjonshemmede



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

4.2 Difis kommentarer

I innbyggerundersøkelsen ble det stilt en rekke spørsmål om tilfredsheten med tilgjengelighet og fysiske forhold ved virksomhetene.

Avstanden fra hjemmet til tjenesten er et område som oppnår gode resultater. Mange av disse tjenestene brukes ofte og avstanden har stor betydning for brukerne. Jevnt over er brukerne svært fornøyde eller fornøyde.

Ventetid på selve tjenestene er et område i fremgang. Her er det brukerne av omsorgstjenester som er minst fornøyde, særlig når det gjelder sykehjem og omsorgsbolig. Størst fremgang ser vi for fastlegene.

Det er myndighetsorganene som har størst utfordringer knyttet til ventetiden på telefon. Lånekassen og andre myndighetsorganer har hatt en bevisst satsing på å vri bruken fra telefon til digitale tjenester. Muligens må myndighetene leve med lavere tilfredshet med ventetiden på telefon for på sikt å kunne nå målet om digitalt førstevalg og økt effektivitet. Når det gjelder ventetiden på brev og e-post får også tjenestene innen omsorg lave skår, sammen med myndighetsorganene.

Som tidligere undersøkelser har vist, er det særlig brukerne av grunnskole som er minst fornøyd med lokalenes generelle tilstand og inneklima.

Når det gjelder tilretteleggingen for funksjonshemmede, så gir brukerne i 2017 lavere skår til de fleste tjenestene, sammenlignet med i 2015. Her er det imidlertid mange brukere som ikke har tatt stilling til spørsmålet for de fleste av tjenestene.

5 Om ansatte

5.1 Ansattes kompetanse og brukertilpasning

I brukerdelen av innbyggerundersøkelsen stilles det spørsmål om de ansattes faglige kompetanse, evne til brukertilpasning og om brukerne mener at de ansatte er imøtekommende.

5.1.1 Fagkompetanse

God faglig kompetanse er et av flere forhold som ligger til grunn for hvordan de ansatte løser sine oppgaver. Innbyggerundersøkelsen viser at det er fire tjenester som har brukere som kan sies å være «svært fornøyde» med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Disse tjenestene er folkebiblioteket, barnehage, fastlege og sykehus.

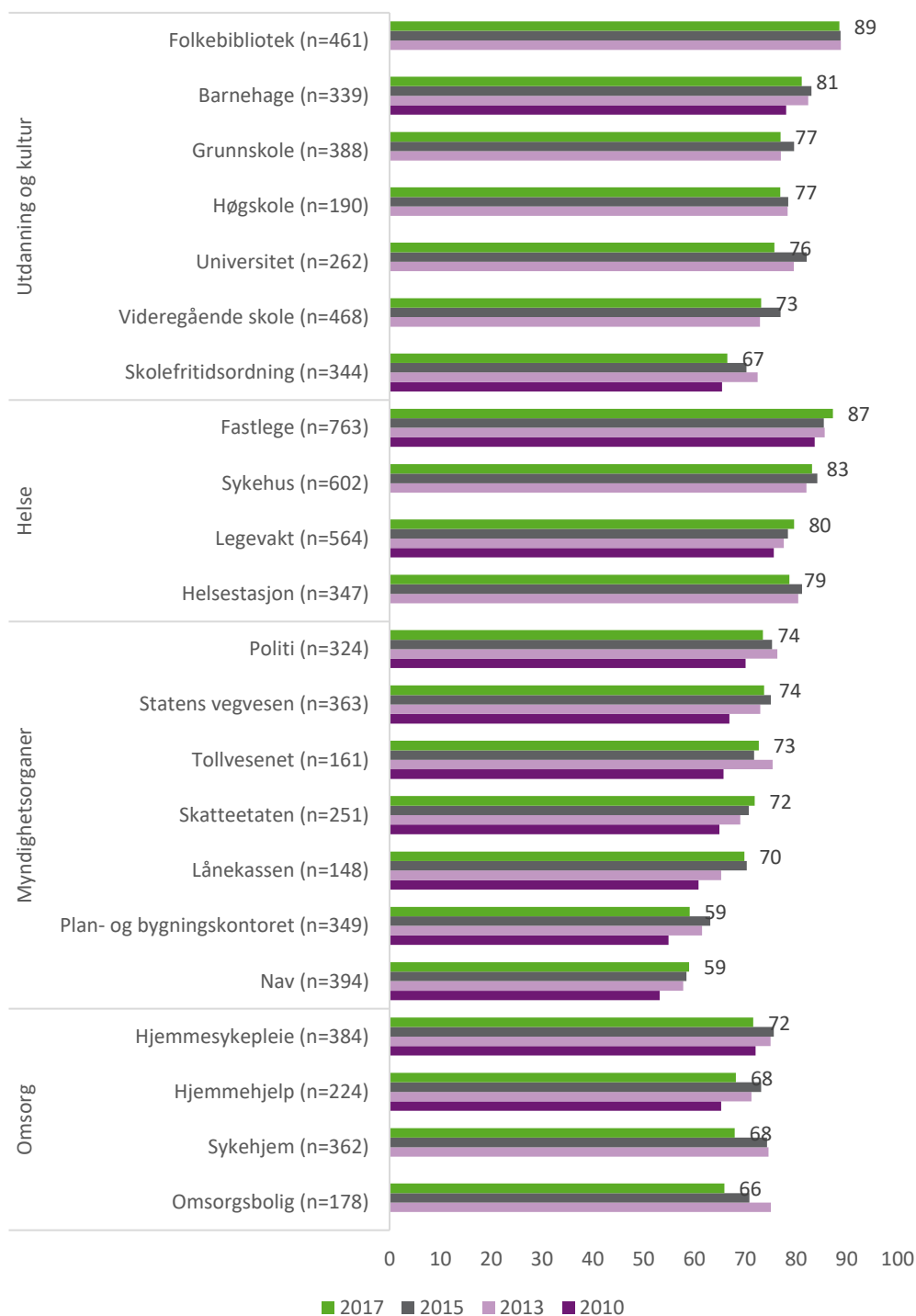
De laveste skårene på dette spørsmålet finner vi, som tidligere, blant myndighetsorganene Nav og plan- og bygningskontoret. Disse tjenestene får skår som indikerer at brukerne er delvis fornøyde. Hvis vi sammenligner med resultatene fra 2010, har imidlertid begge gått frem med henholdsvis seks og fire poeng. Blant myndighetsorganene er det politiet og Statens vegvesen som skårer høyest og har brukere som er fornøyde med de ansattes faglige kompetanse.

Fem tjenester får høyere skår sammenlignet med i 2015, mens to tjenester får samme skår. 15 tjenester får derfor lavere skår, mellom seks og ett poeng, og universitet går mest tilbake med seks poeng.

Alle tjenestene under omsorg og utdanning og kultur får lavere skår enn i 2015.

Her – og på en del av de andre spørsmålene som omhandler de ansatte – ser vi trolig en effekt av digitalisering av tjenester hos myndighetsorganene. For Lånekassen, Skatteetaten, Tollvesenet og Statens vegvesen er det færre enn 50 prosent som har besvart spørsmålet, noe som indikerer at mange respondenter synes det er vanskelig å anslå de ansattes faglige kompetanse. Dette kan være en effekt av digitaliseringsarbeid, hvor brukerne da har mindre kontakt med de ansatte. For de andre tjenestene er andelene som har tatt stilling til spørsmålet betydelig høyere: om lag 60 prosent innen omsorg, om lag 75 prosent innen utdanning og kultur, og om lag 85 prosent innen helse. Også når det gjelder plan- og bygningskontoret (76 prosent), politiet (69 prosent) og Nav (60 prosent) er det mange brukere som synes det er lettere å ta stilling til de ansatte.

De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene



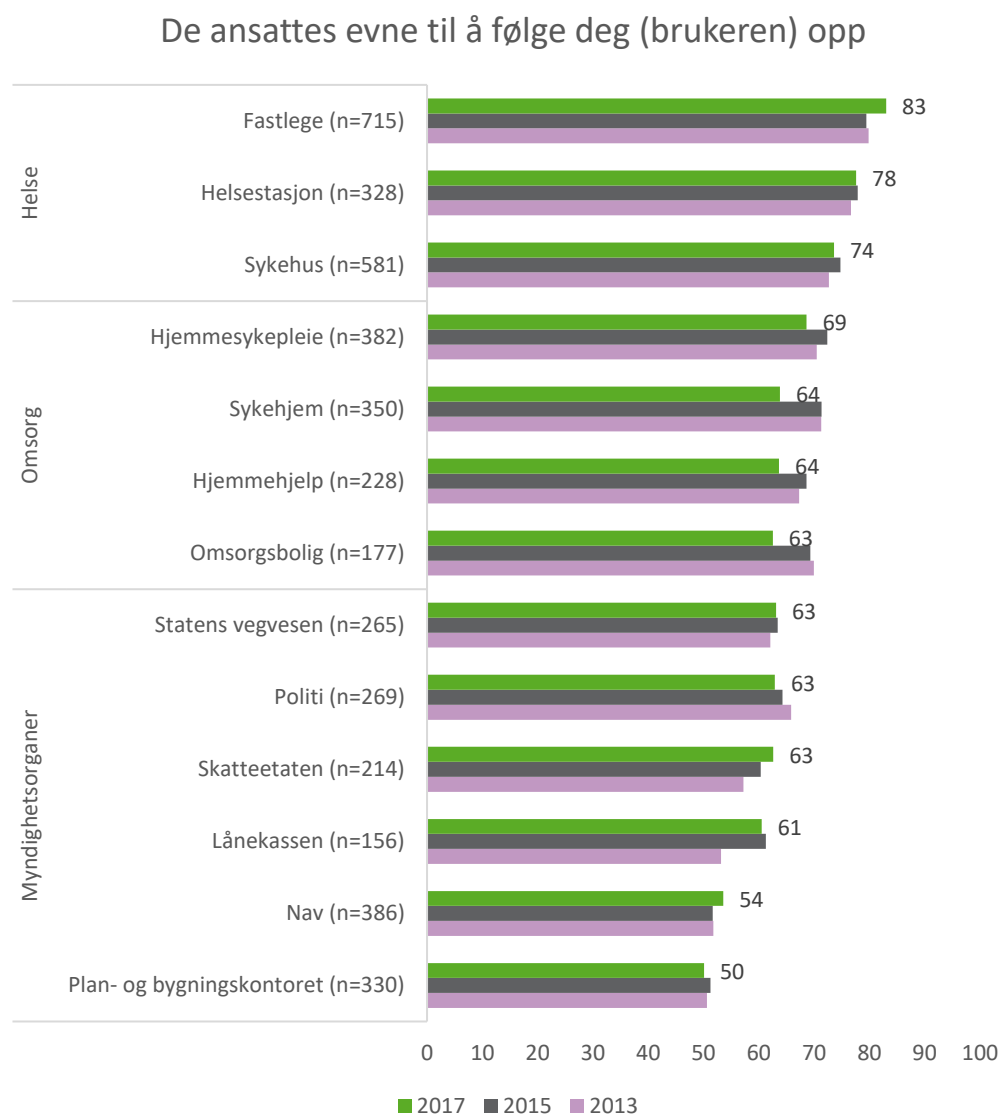
Figur 13 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.1.2 Brukertilpasning

De ansattes evne til å følge opp brukerne er et viktig forhold når det gjelder hvordan brukeren mener seg ivaretatt. Som figuren under viser, er det virksomhetene innenfor helse som får flest poeng og som således har brukere som er fornøyde eller svært fornøyde. Brukerne av de andre tjenestene er delvis fornøyde mens brukerne av plan- og bygningskontoret kan sies å være misfornøyde.

Tjenestene innen helse og omsorg har brukere som representerer mer sårbare grupper som pasienter, pleietrengende eller pårørende der det personlige møtet med de ansatte kan bli av svært privat karakter.

Tjenestene innen omsorg får mellom tre og sju poeng lavere skår sammenlignet med 2015, mens endringene for de andre tjenestene er mindre. Brukerne av fastlegene gir imidlertid fire poeng høyere skår i 2017.



Figur 14 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes evne til å følge deg opp. Skår på en skala fra 0 til 100.

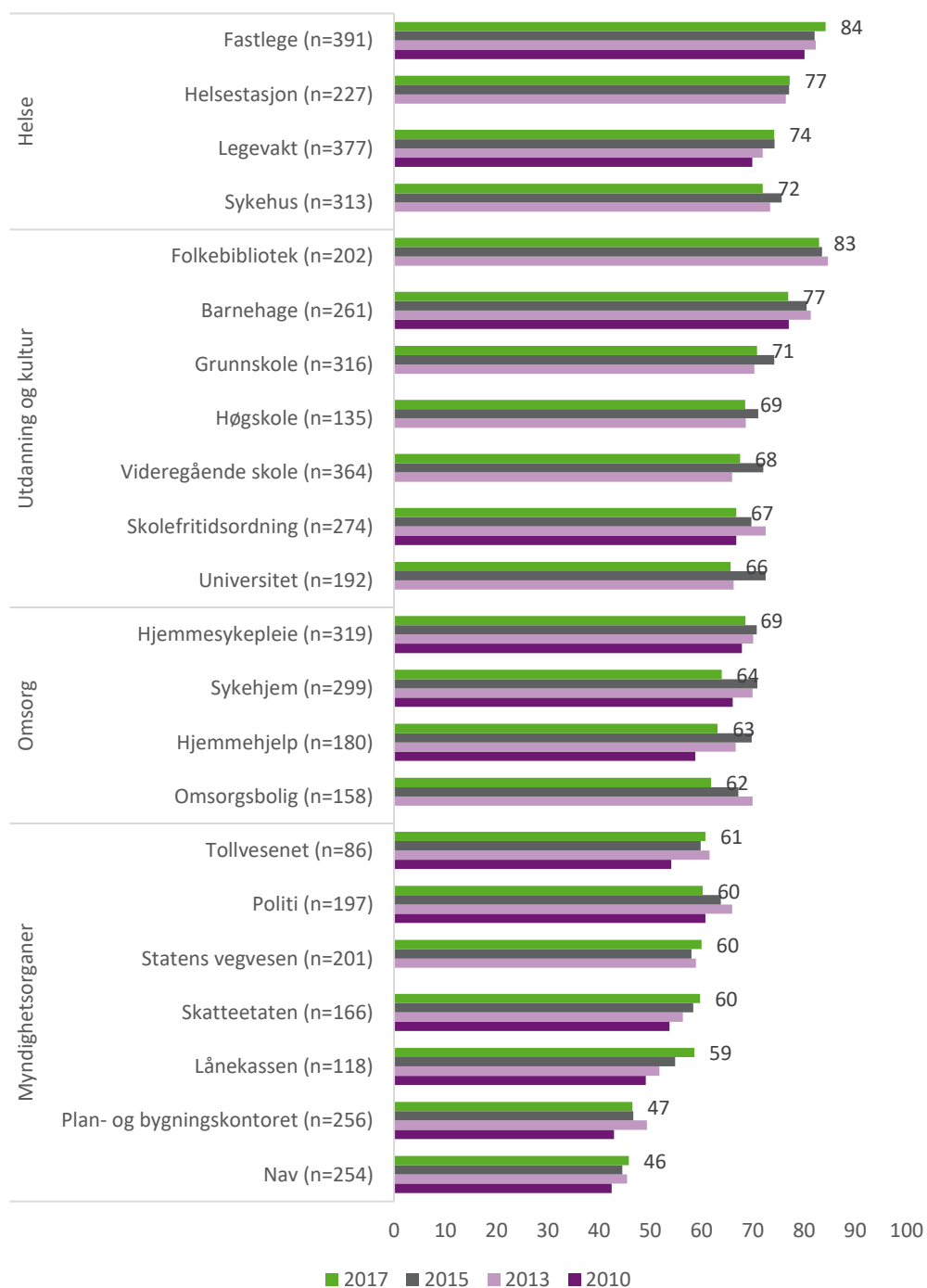
Brukertilpasning i personlige møter

Som det går fram av Figur 15, nedenfor, er det Nav og plan- og bygningskontorene som kommer dårligst ut når det gjelder de ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige. Her kan brukerne sies å være misfornøyde.

Lånekassen, Skatteetaten, Statens vegvesen og fastlegen er tjenestene som har hatt størst fremgang på dette området siden 2015; Lånekassen oppnår fire poeng høyere skår, mens de tre andre tjenestene får to poeng høyere skår. På den andre siden får 13 av tjenestene – herunder alle tjenestene under omsorg og utdanning og kultur – lavere skår enn i 2015. Størst er endringen for universitet, hjemmehjelp og sykehjem som alle får sju poeng lavere skår.

Her synes det at mange brukere ikke opplever situasjoner utenom det vanlige. For Tollvesenet er det eksempelvis 75 prosent av brukerne som ikke svarte vet ikke eller som lot være å besvare spørsmålet. Dette kan være en indikasjon på at tre av fire brukere hos Tollvesenet ikke har opplevd situasjoner utenom det vanlige. Vi ser også her at det er særlig få som har tatt stilling til dette spørsmålet blant myndighetsorganene Lånekassen, Skatteetaten, Statens vegvesen og Tollvesenet, men også for Nav og folkebiblioteket.

De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige



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

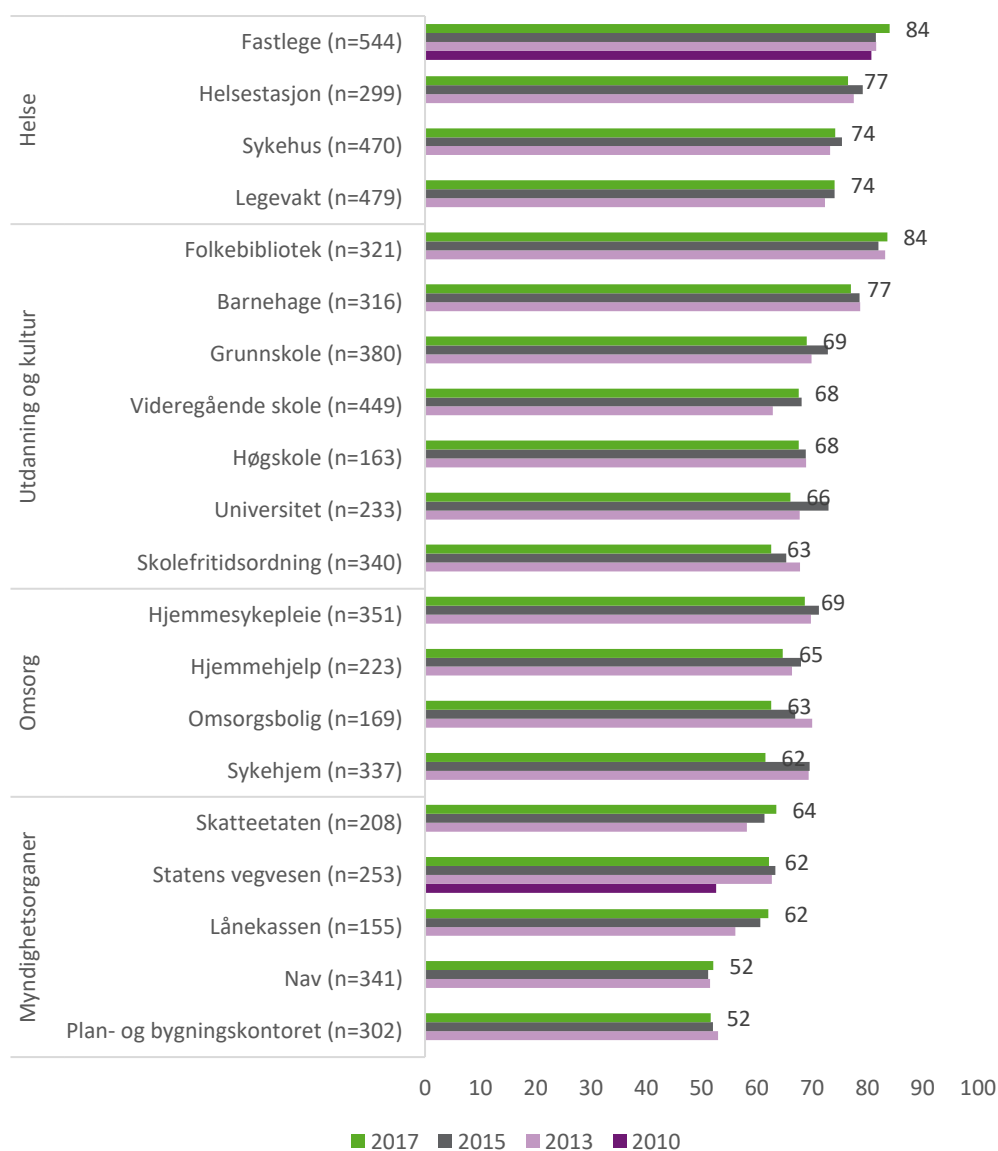
Når det kommer til de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov er det igjen plan- og bygningskontoret og Nav som får færrest poeng. Brukerne er delvis fornøyde med myndighetsorganene. De ansattes muligheter til å

tilpasse tilbudet til brukernes behov, kan imidlertid også være noe begrenset av det lovverket som ligger til grunn for saksbehandlingen i disse tjenestene.

Brukerne er også delvis fornøye med tjenestene innen omsorg, og de fleste tjenestene innen utdanning og kultur. Alle tjenestene innenfor helse har brukere som er fornøye eller svært fornøye med de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukernes behov.

Sammenlignet med 2015 er det mindre endringer blant myndighetsorganene og tjenestene innen helse, mens alle tjenestene innen omsorg får lavere skår. Også alle tjenestene innen utdanning og kultur – bortsett fra folkebiblioteket og videregående skole – får lavere skår.

De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov

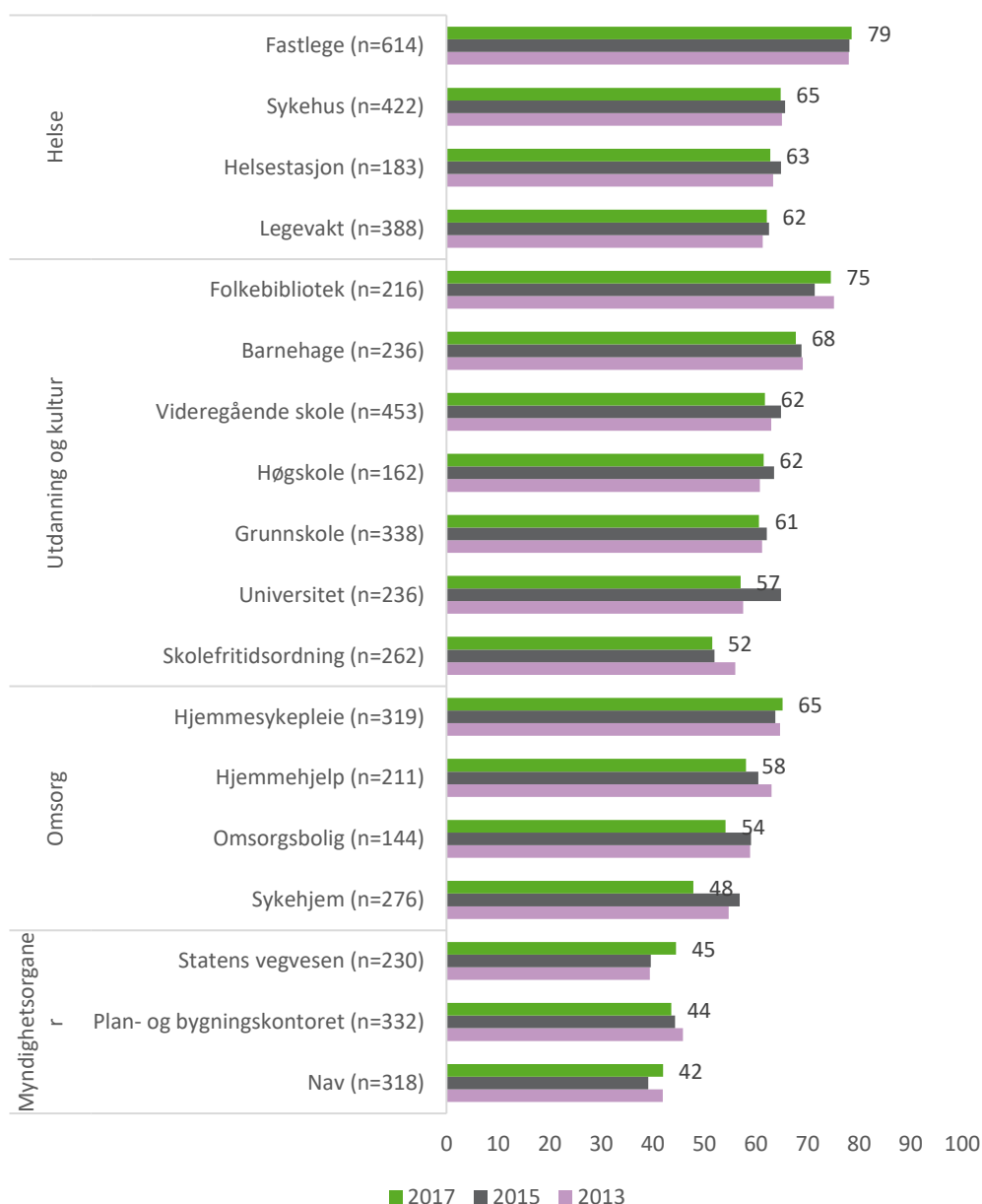


Figur 16 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov. Skår på en skala fra 0 til 100.

Et spørsmål som ble stilt til brukere av 18 tjenester handlet om hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er med muligheten til å påvirke tjenesten eller tilbudet (Figur 17, nedenfor). Tilfredshetsnivået her er ganske lavt. Brukerne av fire tjenester er her misfornøyde; dette gjelder for Nav, plan- og bygningskontorene, Statens vegvesen og sykehjem. Nav og Statens vegvesen får her høyere skår enn i 2015, mens plan- og bygningskontorene får den samme og sykehjem får lavere skår. Fastlegene og folkebibliotekene har brukere som er fornøyde med muligheten til å påvirke tjenesten eller tilbudet, mens brukerne av de øvrige tjenestene befinner seg i kategorien delvis fornøyd.

Størst er fremgangen for Statens vegvesen, som går frem fem poeng, mens sykehjem og universitet går tilbake henholdsvis ni og åtte poeng.

Din mulighet til å påvirke tjenesten/tilbudet



Figur 17 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Din mulighet til å påvirke tjenesten/tilbudet. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukertilpasning i tilrettelegging av informasjon

Tilrettelegging av informasjon til brukeren er også et viktig element i brukertilpasningen, og vil trolig ha en god del å si for brukernes totale opplevelse av møtet med virksomheten. På de tre spørsmålene brukerne fikk om hvorvidt de ansatte gir dem nødvendig informasjon, om hvorvidt de gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til (Figur 18, nedenfor), og om de ansattes evne til å informere brukeren om deres muligheter, ser vi at Plan- og bygningskontorene kommer dårligst ut på disse tre spørsmålene og får skår på henholdsvis 60, 53 og 55 poeng («delvis fornøyd»). Brukernes tilfredshet med disse forholdene er om lag den samme som i 2015. Nav skårer også lavt på disse spørsmålene, men kan for eksempel vise til fem poeng høyere skår når det gjelder hvorvidt brukerne mener at de ansatte gjør det de kan for å sikre det brukerne har rett til.

Blant tjenestene innen utdanning og kultur oppnår barnehage og folkebibliotekene de høyeste skårene. Innen helse er det mindre forskjeller mellom tjenestene, men det er fastlegene og helsestasjonene som får høyest skår.

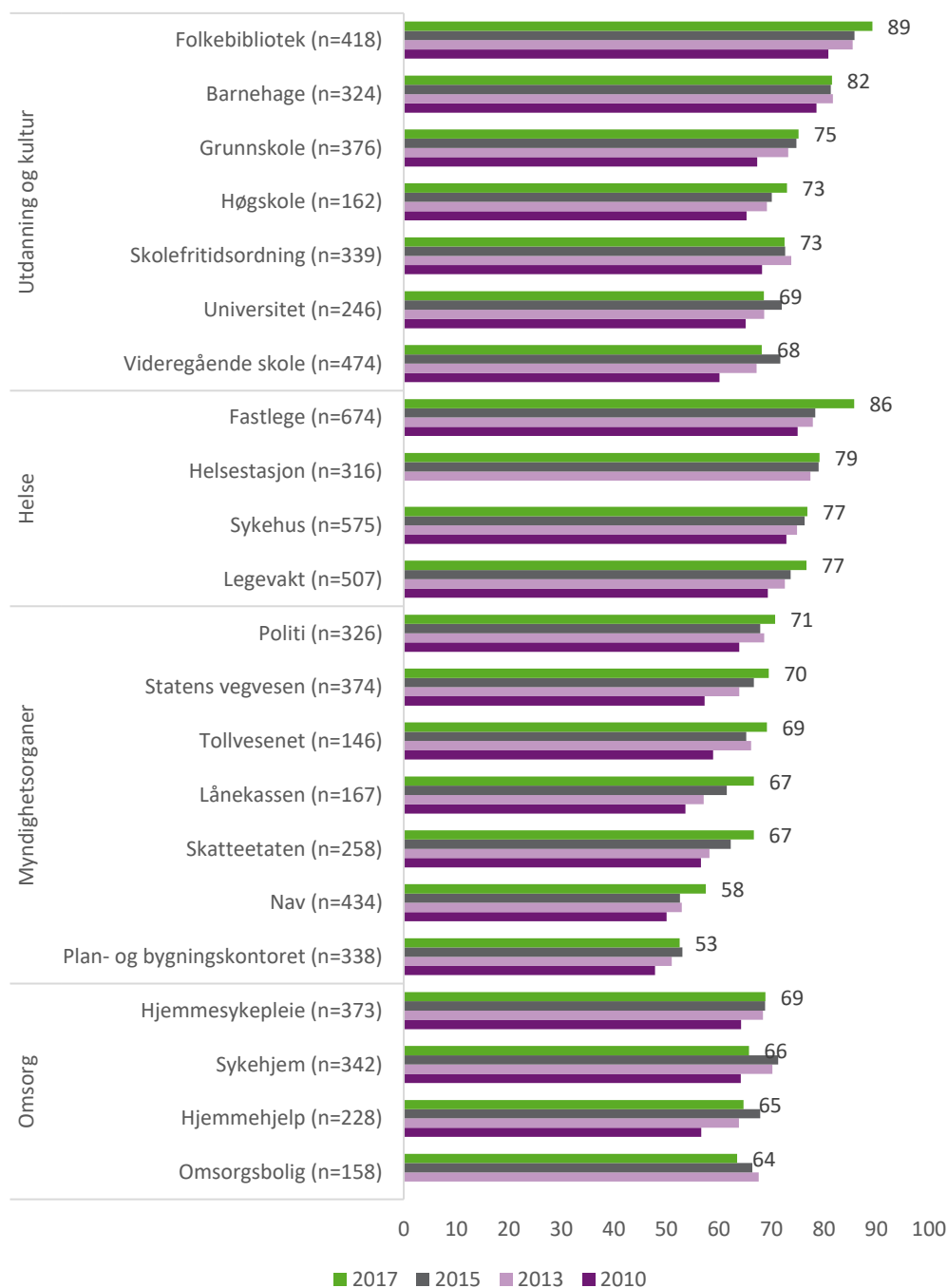
Innen omsorg får hjemmesykepleie noe bedre skår enn de andre tjenestene.

Blant myndighetsorganene skårer politiet og Statens vegvesen best på disse spørsmålene (mellom 67 og 74 poeng).

Myndighetsorganene går stort sett frem på disse tre spørsmålene, mens også tjenestene innen helse oppnår i det store og hele høyere skår enn i 2015. Nav, Lånekassen, Skatteetaten og Tollvesenet kan vise til både fire og fem poeng høyere skår på enkeltspørsmål, sammenlignet med forrige undersøkelse i 2015. Fastlegene går frem åtte og seks poeng på spørsmål om å sikre det brukeren har rett til og å gi nødvendig informasjon.

Tjenestene som har størst tilbakegang i skårene er universiteter og sykehjem, som går tilbake med henholdsvis ti og seks poeng når det gjelder de ansattes evne til å informere brukeren om deres muligheter, tre og fem poeng om hvorvidt de ansatte gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til, og sju og seks poeng når det kommer til om de ansatte gir brukerne nødvendig informasjon.

Gjør det de kan for å sikre det du har rett til



Figur 18 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. I hvilken grad mener du at de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.2 Ansattes service

Brukerne har også svart på spørsmål som omhandler de ansattes service. Blant disse er de ansattes evne til å behandle brukerne med respekt, være imøtekommende og lytte, forklare beslutninger og å gi veiledning eller råd. Her viser vi også resultatene for hvor trygge brukerne kjenner seg i et utvalg av tjenestene.

5.2.1 Å behandle brukeren med respekt

Figur 19 viser brukernes tilfredshet med de ansattes evne til å behandle brukerne med respekt. For noen av tjenestene innen utdanning og kultur, for eksempel barnehage, refereres det her til de ansattes evne til å behandle pårørende så vel som brukerne/barna med respekt.

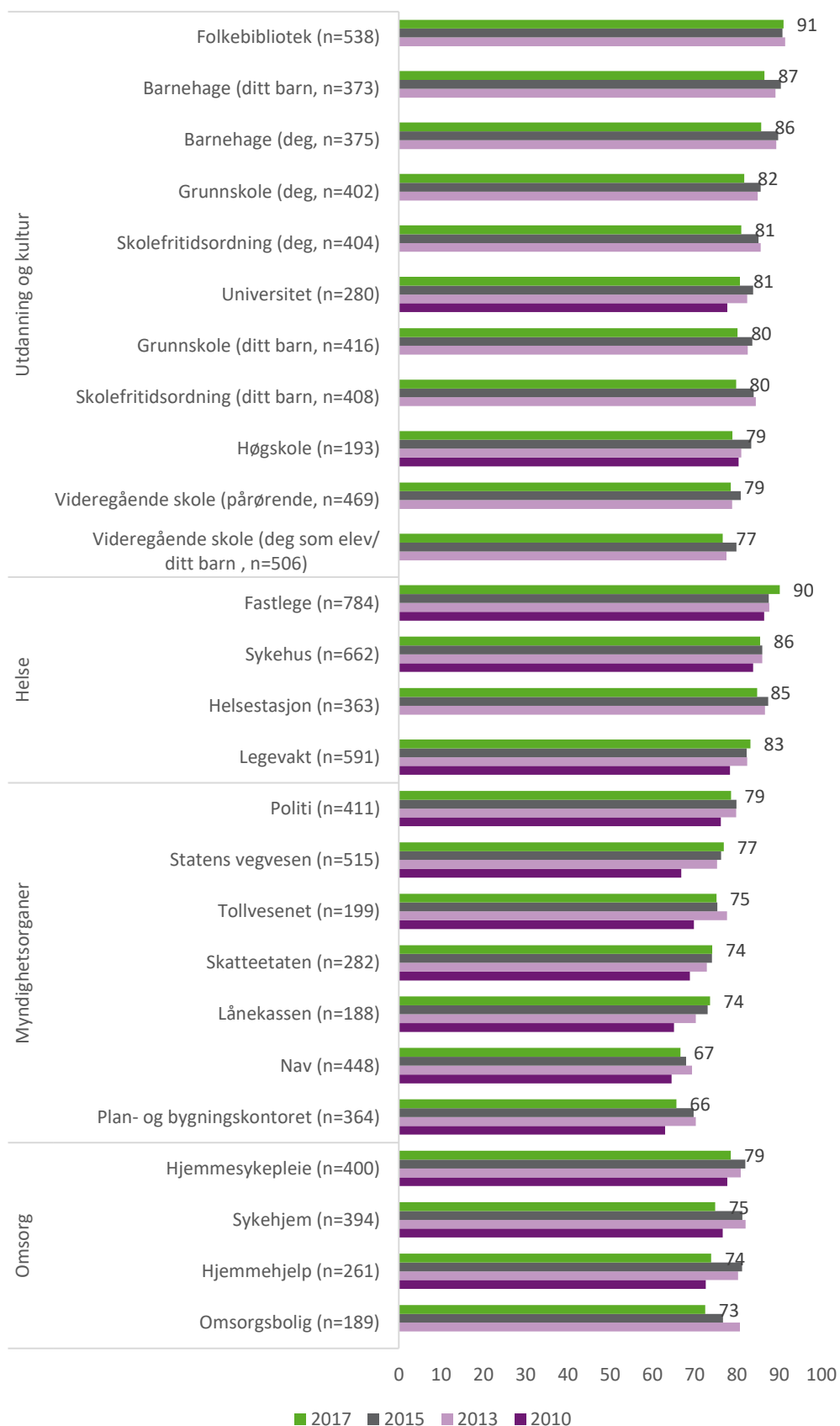
Videregående skole, skolefritidsordningen og grunnskolen får ett eller to poeng høyere skår når det gjelder de ansattes respekt overfor de pårørende sammenlignet med respekt overfor sine barn, mens brukerne av barnehage gir høyere skår når det gjelder respekt overfor barnet.

For tjenestene innen utdanning og kultur går brukernes vurdering av om de ansatte behandler brukerne med respekt ned med mellom to og fire poeng sammenlignet med 2015, kun folkebiblioteket som får samme skår. Tjenestene innen omsorg går tilbake mellom tre og sju poeng, mens det er fire av tjenestene innen helse og myndighetsorganene som oppnår høyere skår enn i 2015.

Samlet sett oppnår 14 tjenester lavere skår enn ved forrige undersøkelse, mens fire tjenester får samme skår og fire tjenester oppnår høyere skår.

Generelt synes brukerne av de aller fleste tjenestene å være fornøyde eller svært fornøyde med de ansattes evne til å behandle dem med respekt – selv om resultatene for de fleste tjenestene er svakere i 2017 enn de var i 2015. Det er bare brukerne av Nav og plan- og bygningskontorene som er delvis fornøyde.

Å behandle deg med respekt



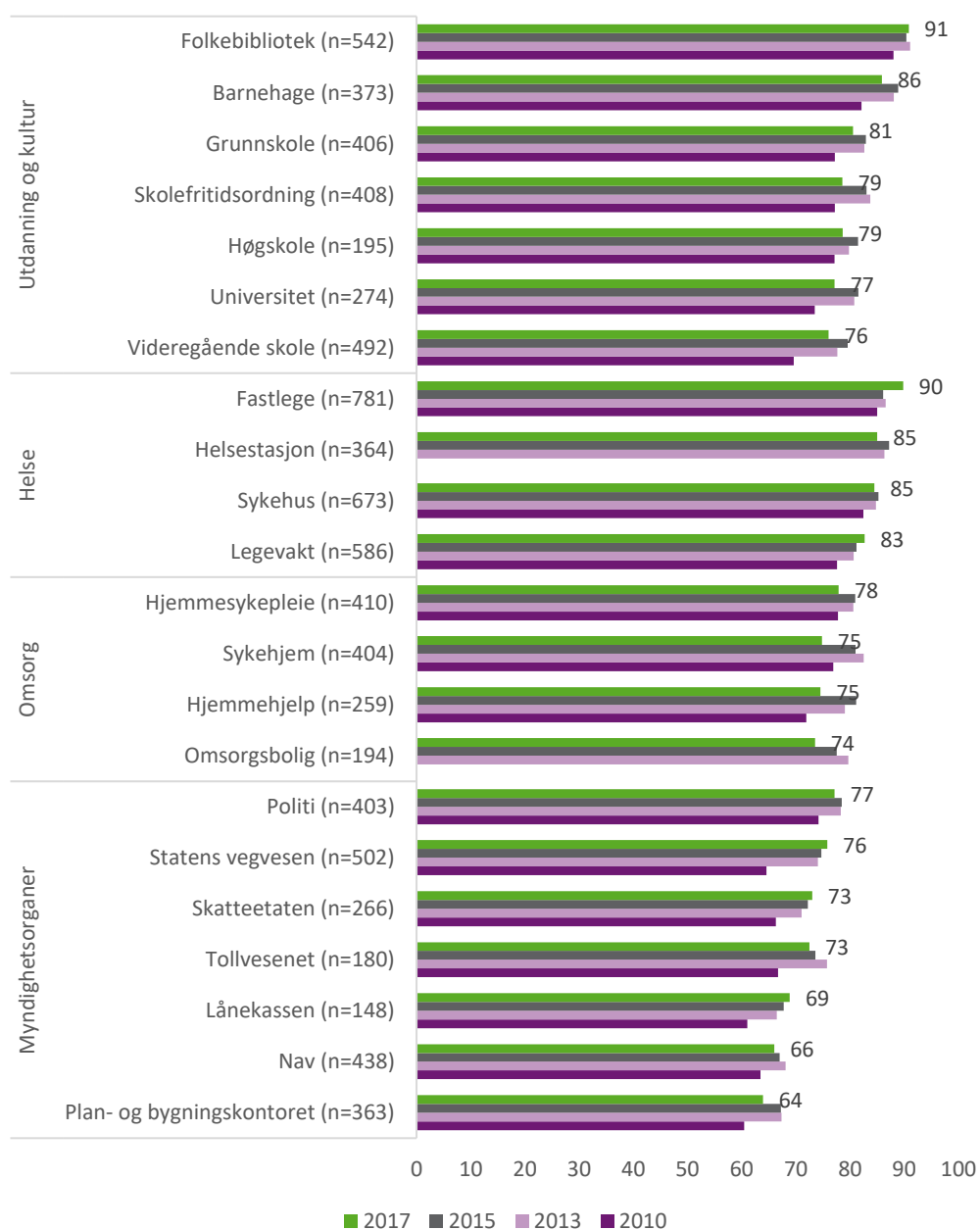
Figur 19 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.2.2 Å være imøtekommende og å lytte

Brukerne av alle tjenestene er spurt om de ansattes evne til å være imøtekommende. For seks av tjenestene er det en fremgang siden 2015, mens 15 tjenester får lavere skår. Nesten halvparten av tjenestene går tilbake mellom tre og seks poeng – herunder alle tjenestene under omsorg og fire av tjenestene under utdanning og kultur.

Resultatet på spørsmålet om de ansattes evne til å være imøtekommende må sies å være gode. Brukerne av 19 tjenester er fornøyde eller svært fornøyde med de ansattes evne til å være imøtekommende, mens brukerne av Nav, plan- og bygningskontoret og Lånekassen er delvis fornøyde.

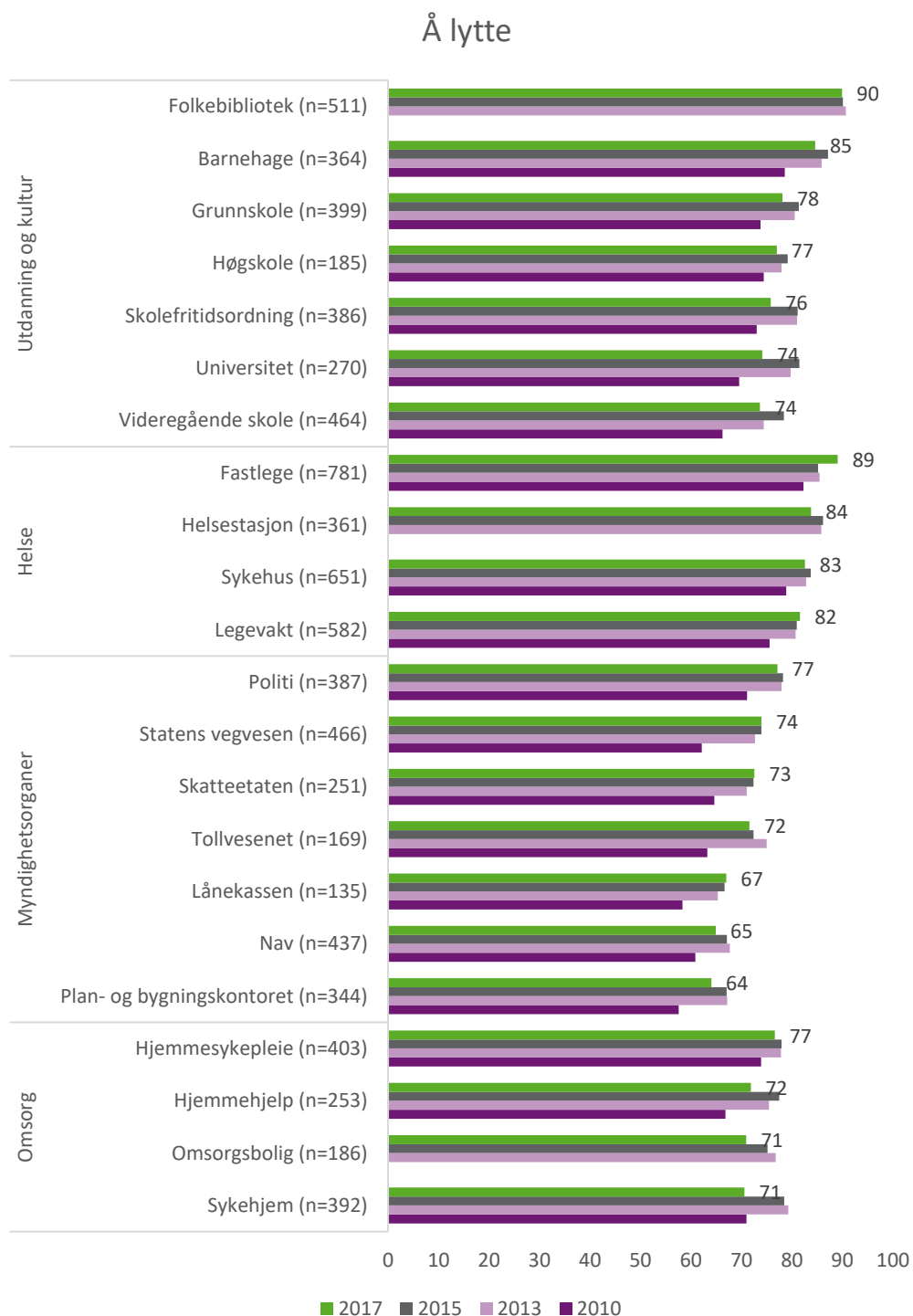
Å være imøtekommende



Figur 20 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende. Skår på en skala fra 0 til 100.

Også når det gjelder de ansattes evne til å lytte oppnår de fleste tjenestene lavere skår enn i 2015; det er bare fastlegene, Skatteetaten og Legevakt som får høyere skår (henholdsvis fire, ett og ett poeng), mens folkebiblioteket, Statens vegvesen, Lånekassen og Tollvesenet får samme skår som i 2015. 15 tjenester får lavere skår. Sju av disse får ett eller to poeng lavere skår, mens åtte får mellom tre og sju poeng lavere skår. Sykehjem og universitet går mest tilbake, begge med sju poeng.

Brukerne av Lånekassen, plan- og bygningskontoret og Nav er delvis fornøyde, mens de øvrige brukerne er fornøyde eller svært fornøyde.

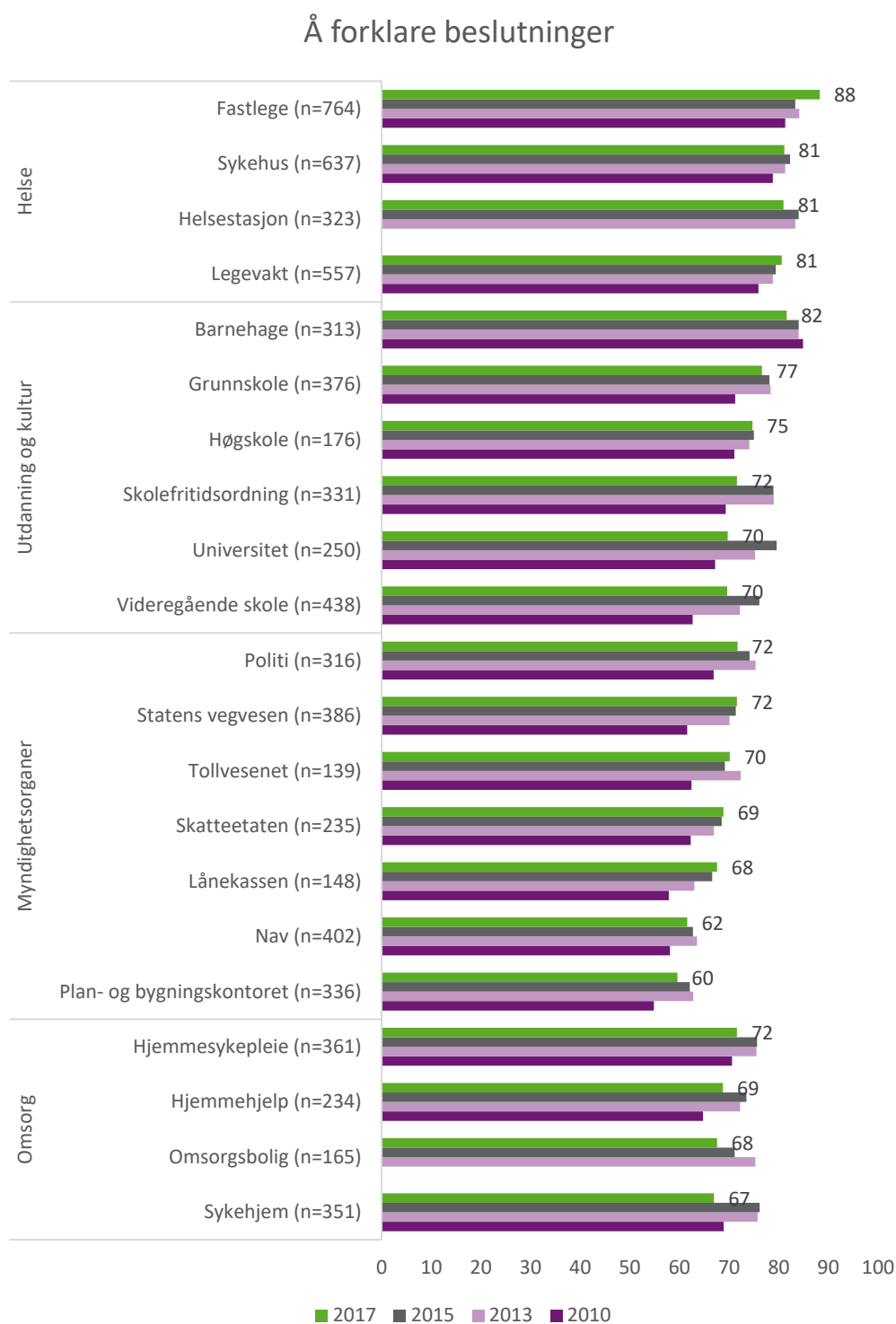


Figur 21 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.2.3 Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning

Spørsmålet om ansattes evne til å forklare beslutninger er stilt til brukerne av 21 tjenester. Tre av tjenestene får høyere skår på dette punktet sammenlignet med i 2015, og størst fremgang har fastlegene med fem poeng. Universitet og sykehjem går tilbake henholdsvis ti og ni poeng, mens tolv andre tjenester går tilbake mellom ett og åtte poeng. Fire tjenester får samme skår som i 2015.

Selv om de fleste tjenestene oppnår lavere skår enn ved forrige undersøkelse kan brukerne i det store og hele sies å være fornøyde med de ansattes evne til å forklare beslutninger. Brukerne av fastlege, sykehus, helsestasjon, legevakt og barnehage er svært fornøyde, mens brukere av grunnskole, høgskole, skolefritidsordning, politi, Statens vegvesen og hjemmesykepleie er fornøyde. Brukerne av ti tjenester er delvis fornøyde. Lavest skår får plan- og bygningskontoret og Nav.

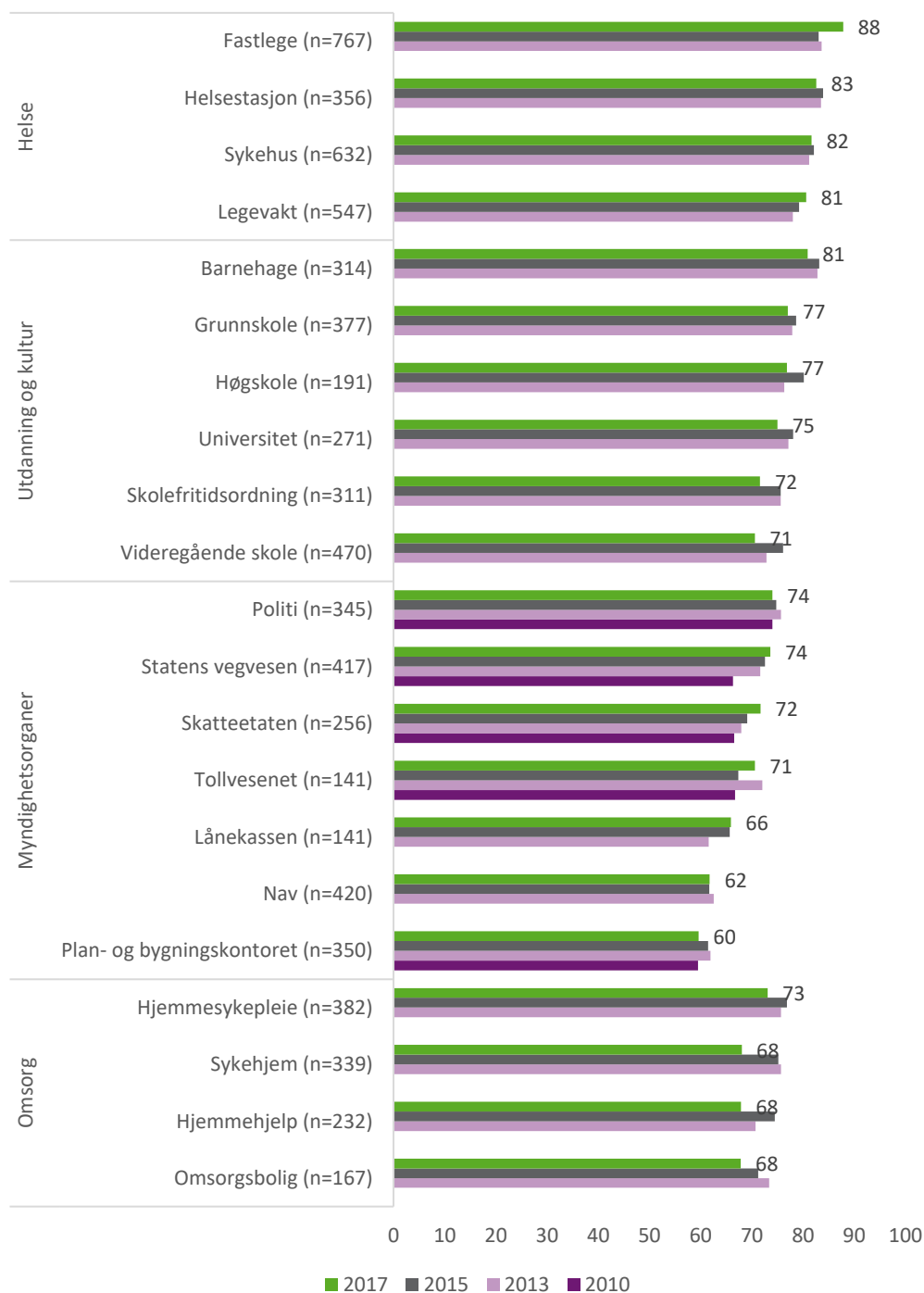


Figur 22 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger. Skår på en skala fra 0 til 100.

Spørsmålet om ansattes evne til å gi veiledning og råd ble stilt til brukere av 21 av de 22 tjenestene. Blant de fem tjenestene som viser fremgang siden 2015, er det tre myndighetsorganer og to tjenester innen helse. Størst økning i skår har fastlegen, med fem poeng. Sykehjem og hjemmehjelp går mest tilbake med henholdsvis sju og seks poeng. Alle tjenestene innen omsorg og utdanning og kultur får lavere skår enn i 2015. Tre tjenester får samme skår som i 2015 – to av disse er myndighetsorganer og én er innen helse.

Brukerne av tjenester innen helse og utdanning og kultur er svært fornøyde eller fornøyde med de ansattes evne til å gi veiledning eller råd, mens brukerne av tjenester innen omsorg og myndighetsorganene er fornøyde eller delvis fornøyde.

Å gi veiledning/råd



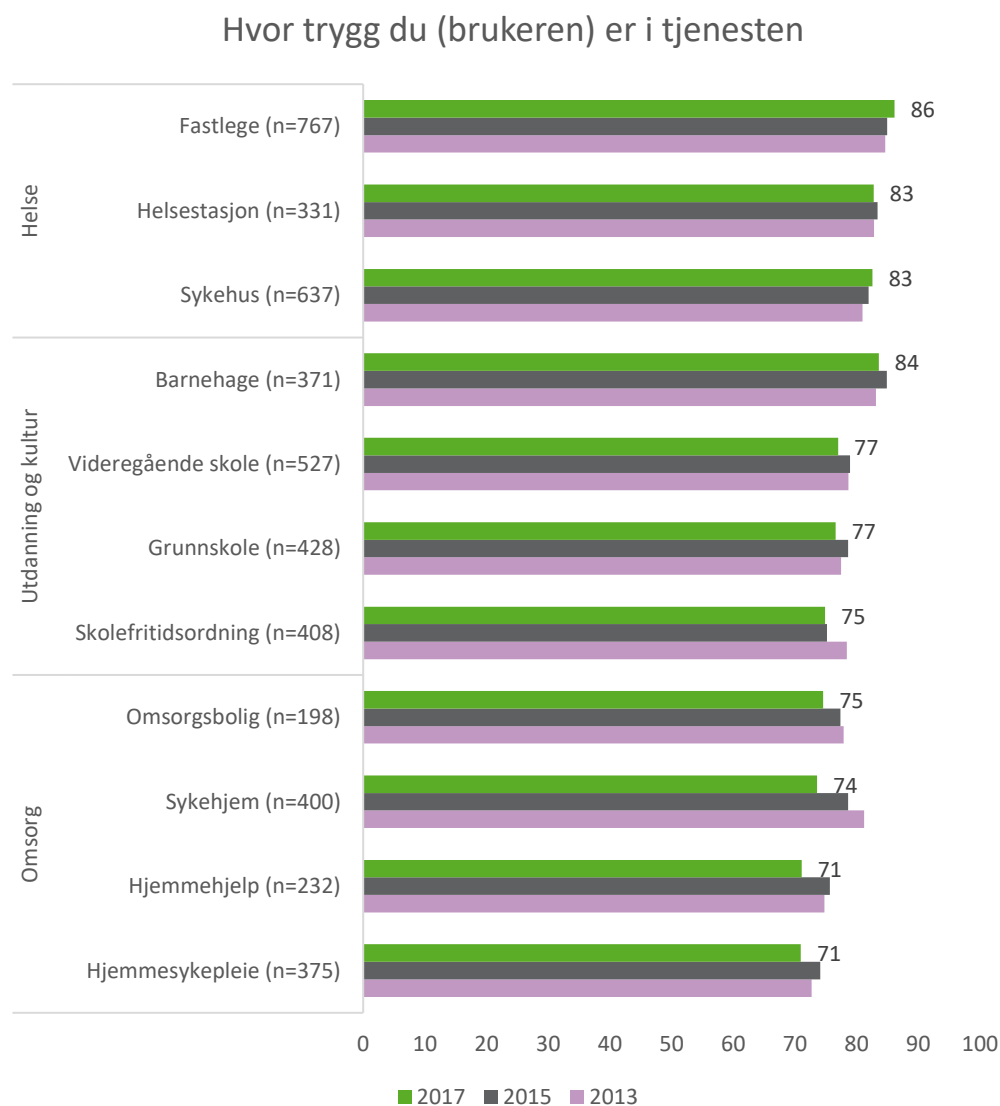
Figur 23 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.2.4 Trygghet i tjenesten

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

Brukerne har gitt en skår som tilsier at de er svært fornøyde i fire av de elleve tjenestene, og fornøyde i de resterende sju. Best skår får fastlege. Dette er som i tidligere undersøkelser.

Brukernes tilfredshet med tryggheten får lavere skår i alle tjenestene, bortsett fra for skolefritidsordningen og tjenestene innen helse. Sykehjem og hjemmehjelp går mest tilbake og får fem poeng lavere skår. Andre endringer er mellom tre poeng reduksjon og økning på ett poeng.



Figur 24 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Hvor trygg du (brukeren) er i tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

5.3 Difis kommentarer

Når det gjelder spørsmålene om brukernes vurderinger knyttet til de ansatte er det gjennomgående at brukerne av tjenester innen omsorg og utdanning og kultur i 2017 gir lavere skår enn hva brukerne gjorde i 2015. Videre er bildet noe mer blandet for myndighetsorganene og tjenestene innen helse – her er det noen tjenester som går frem mens andre går tilbake. Mange av brukerne av

Lånekassen, Skatteetaten, Tolletaten og Statens vegvesen svarer «vet ikke» eller hopper over spørsmålene. Dette tyder på at de ikke har nok erfaringsgrunnlag til å svare på spørsmålene og kan ses i sammenheng med neste kapittel Tjenester over nett, som tar for seg utbredelse av digitale kontaktflater mellom brukerne og tjenestene.

Brukernes oppfatning av de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene er høy innenfor både helse og utdanning og kultur. Fire av tjenestene får skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, mens seks tjenester får skår som tilsier at brukerne er fornøyde. Blant myndighetsorganene og tjenestene innen omsorg er brukerne fornøyde med de ansatte faglige kompetanse for fem tjenester, og delvis fornøyde for de siste seks tjenestene.

De laveste skårene på dette spørsmålet finner vi blant myndighetsorganene Nav og plan- og bygningskontoret. Disse tjenestene får en skår som indikerer at brukerne er delvis fornøyde, men sammenligner vi med resultatene fra 2010, har begge gått frem, med henholdsvis seks og fire poeng.

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

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

Forbedringen i imøtekommenhet og service vi har sett fra 2010 til 2015 har for mange tjenester stoppet. Det kan ha sin forklaring i tilfredshetsnivået har blitt ganske høyt. På spørsmål om ansattes evne til å være imøtekommende ser vi at nesten hver tredje tjeneste har svært fornøyde brukere (sju av 22). Vi ser også at for eksempel politiet, Tolletaten, Skatteetaten og Statens vegvesen ligger på relativt høye tilfredshetsnivåer her. Til sammenligning skårer evnen til å gi veiledning og råd noe lavere, selv om brukerne også kan sies å være ganske godt fornøyd med dette.

På den andre siden ser vi at de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukernes behov skårer lavere enn service og imøtekommenhet. Et eksempel er Nav som får en skår på imøtekommenhet på 66 poeng, mens evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov for en skår på 52 poeng. Enda større avstand blir det når vi sammenligner imøtekommenhet med spørsmålet om brukerens mulighet til å påvirke tjenesten/tilbudet. Dette spørsmålet får de laveste skårene innenfor temaet. Ingen tjenester får skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, mens det er bare to tjenester hvor brukerne er fornøyde på dette punktet. For elleve tjenester tilsier resultatene at brukerne er delvis fornøyde, mens brukerne av fire tjenester er misfornøyde.

6 Tjenester over nett

Som en følge av regjeringens digitaliseringsinitiativer har myndighetene klare forventinger til at både tjenester skal digitaliseres og at kommunikasjonen til innbyggerne i hovedsak skal være nettbasert. For eksempel skal alle relevante søknader, skjemaer og rapporteringer med store årlige innsendingsvolum gjøres tilgjengelig for digital utfylling og innsending.

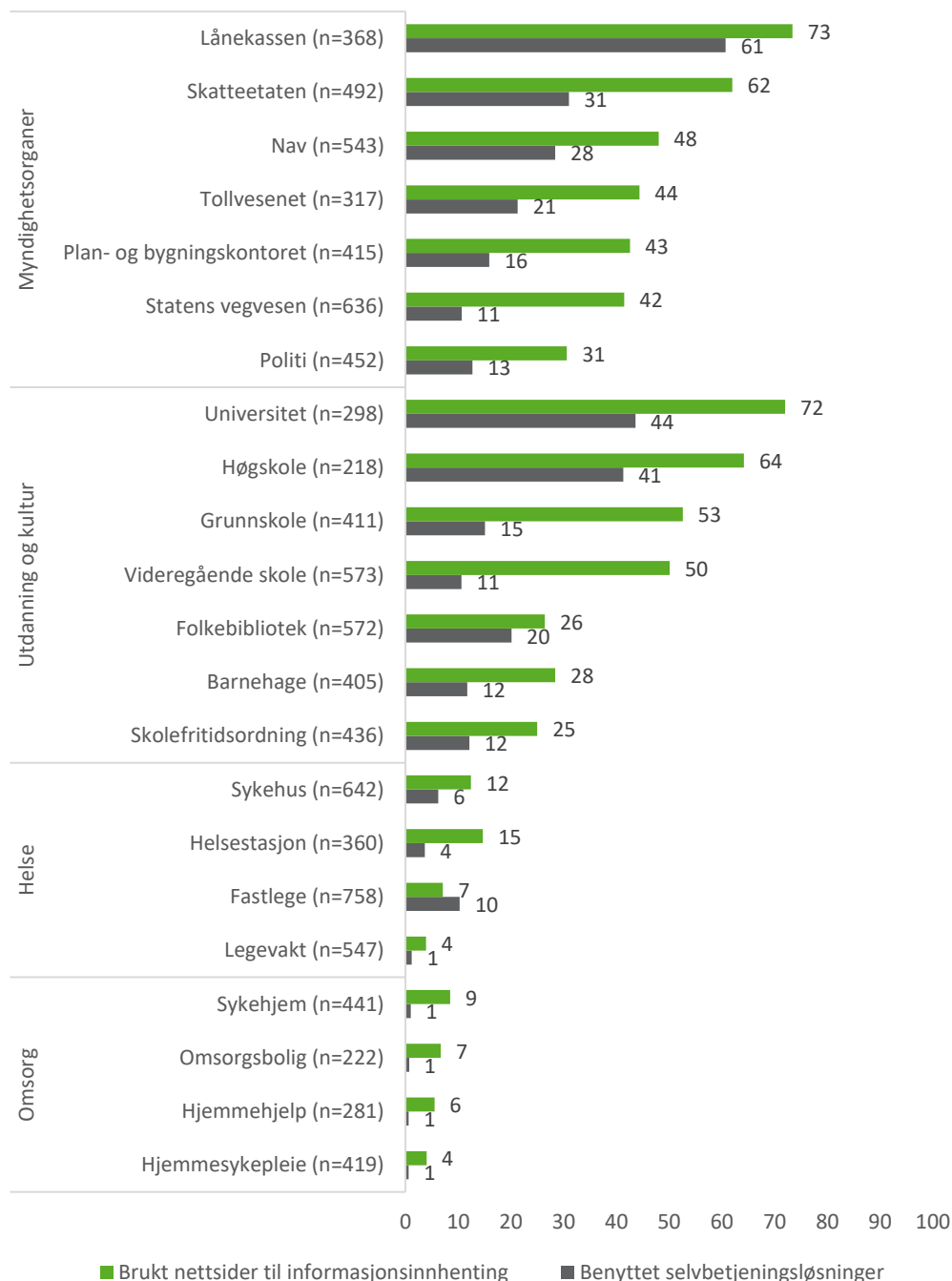
I innbyggerundersøkelsen ble det stilt spørsmål om tilfredsheten med virksomhetenes digitale tjenester. Spørsmålene som er med under denne bolken måler brukernes oppfatninger om tjenestene over nett. Med tjenester over nett mener vi i denne sammenheng de ulike tjenestenes internettsider, muligheten til selv å utføre oppgaver over internett og hvor lett eller vanskelig det er å gjøre dette.

6.1 Utbredelsen av digitale kontaktflater varierer mellom tjenester

I innbyggerundersøkelsen fikk brukerne spørsmål om både hvilke kontaktflater de har hatt overfor de ulike tjenestene, samt hvilken kontaktform som har vært den mest bruke overfor tjenestene. Her ser vi at det er store forskjeller mellom typer av tjenester og mellom enkelttjenester.

73 prosent av Lånekassens brukere har benyttet Lånekassens nettsider til informasjonsinnhenting, og 61 prosent har benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på nett. Dette er de høyeste andelene blant tjenestene som undersøkes i innbyggerundersøkelsen. Også Skatteetaten, universitet og høyskole har forholdsvis store andeler av brukerne som har benyttet tjenestenes respektive nettsider og selvbetjeningsløsninger. Det er et klart skille mellom myndighetsorganene og tjenestene innen utdanning og kultur på den ene siden, og tjenestene innen helse og omsorg på den andre siden. Brukere av de sistnevnte tjenestene har i liten grad benyttet de respektive tjenestenes nettsider (mellom fire og 15 prosent) eller selvbetjeningsløsninger (mellom én og seks prosent).

Andel av brukerne som har benyttet selvbetjeningsløsninger eller nettsider til informasjonsinnhenting



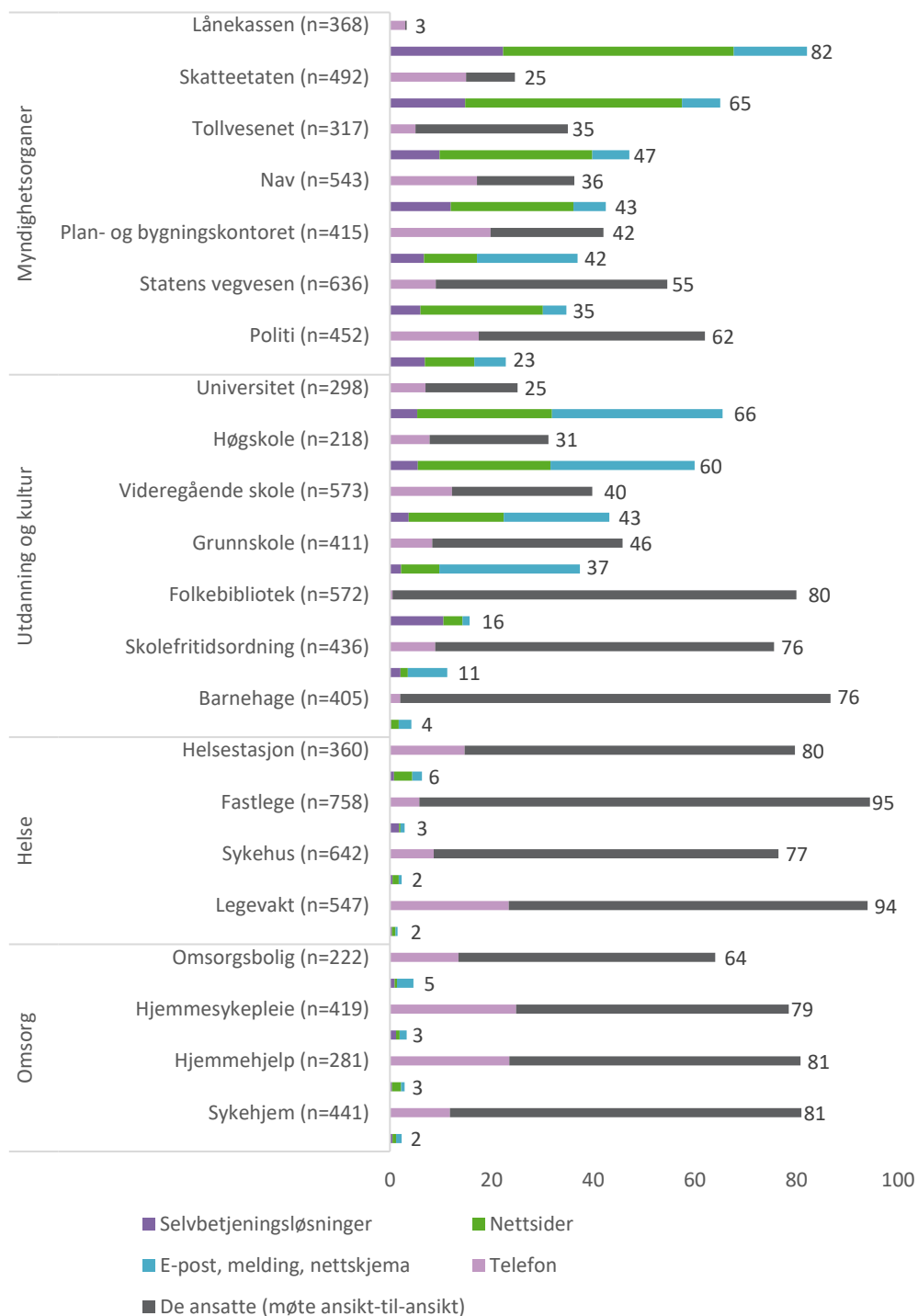
Figur 25 Andel av brukerne som har benyttet tjenestenes selvbetjeningsløsninger på nett og som har benyttet tjenestenes nettsider til informasjonsinnhenting i løpet av de siste 12 månedene.

Brukerne av tjenester innen helse og omsorg benytter i størst grad de mer manuelle og personlige kontaktformene med kontakt over telefon og i møte med de ansatte, mens bruken av digitale kontaktflater – som selvbetjeningsløsninger, tjenestenes nettsider og det å sende e-post eller

melding via webskjema – er mer utbredt blant myndighetsorganene og tjenestene innen utdanning og kultur.

Tjenestene som har brukere som i størst grad benytter de digitale kontaktflatene er Lånekassen (82 prosent), universitet (66 prosent), Skatteetaten (65 prosent) og høgskole (60 prosent). For tjenestene innen helse og omsorg, samt barnehage, er det 6 prosent eller færre av brukerne som oppgir de digitale kontaktflatene som deres mest brukte i kontakten med tjenestene.

Mest brukte kontaktformer



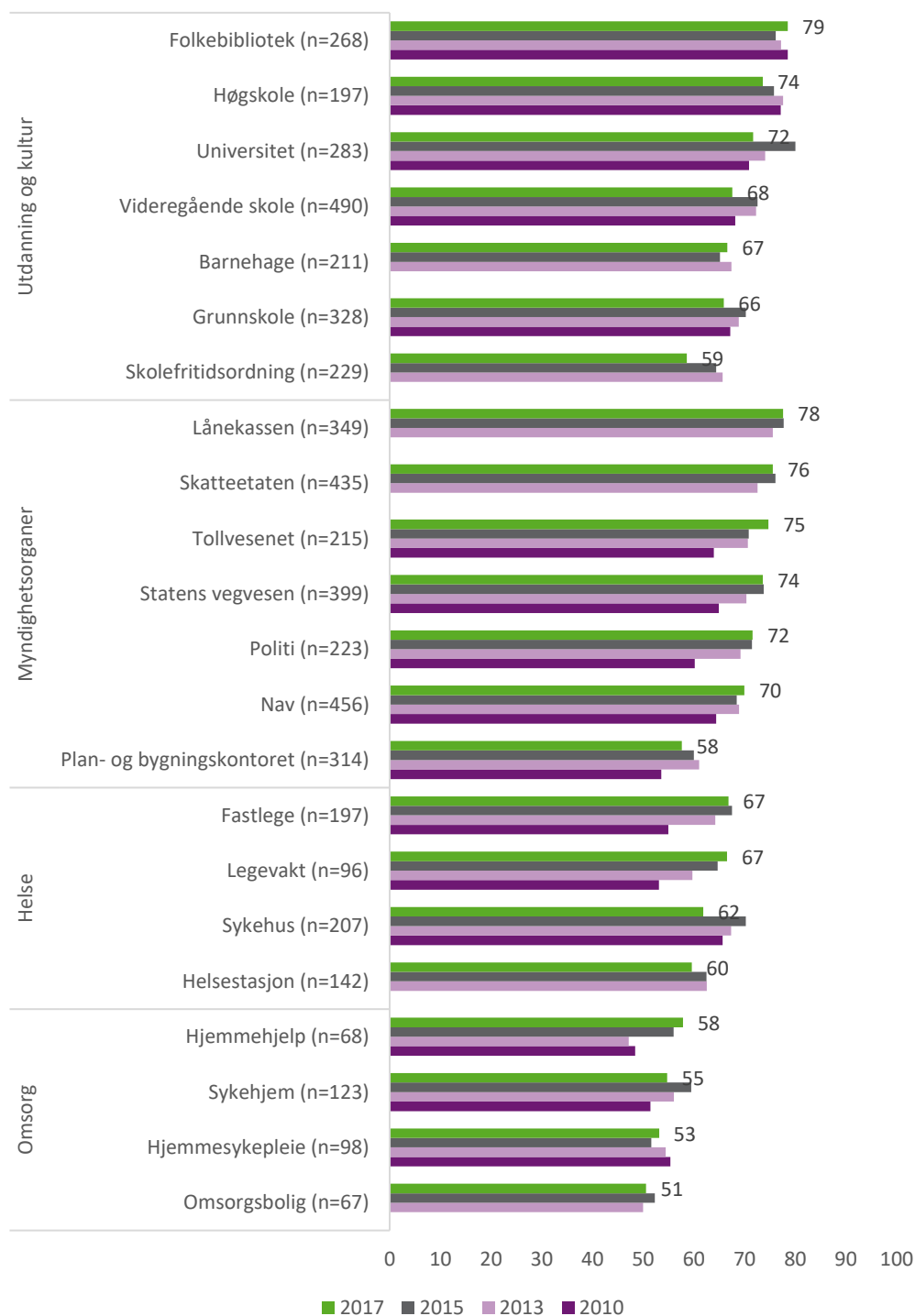
Figur 26 Hva har vært din mest brukte kontaktform med tjenesten de siste 12 månedene? Viser et utvalg av alternativene.

6.2 Tjenestenes internettsider

I vurderingen av internettsidene oppnår åtte av 22 tjenester høyere skår enn i 2015, mens elleve tjenester får lavere skår. Politi, Statens vegvesen og Lånekassen får samme skår som i 2015. Folkebiblioteket oppnår den høyeste skåren. Brukerne er fornøyde med nettsidene til åtte av tjenestene, mens de er delvis fornøyde med nettsidene til de øvrige 14 tjenestene.

For tjenestene under omsorg og helse er det særlig få som har svart (færre enn hver tredje bruker), og skårene – og endringene – må derfor tolkes i lys av dette. Også når det gjelder folkebibliotek, politi, barnehage og skolefritidsordning er det mange som ikke har tatt stilling til spørsmålet (over 50 prosent). Det er flere som har tatt stilling til Statens vegvesens og Tollvesenets nettsider (henholdsvis 54 og 63 prosent), mens nesten alle brukerne av Lånekassen (91 prosent) og mellom 69 og 82 prosent av brukerne av de øvrige tjenestene har gjort seg opp en mening om deres respektive nettsider.

Tjenestens internettsider



Figur 27 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Tjenestens internettsider. Skår på en skala fra 0 til 100.

6.3 Å utføre oppgaver over internett

I Figur 28 og Figur 29 nedenfor, ser vi på brukernes vurderinger av muligheten for selv å utføre oppgaver over internett, og hvor lett eller vanskelig de mener at det er å utføre oppgaver over internett. Det er fremgang for henholdsvis ti og fire av tjenestene.

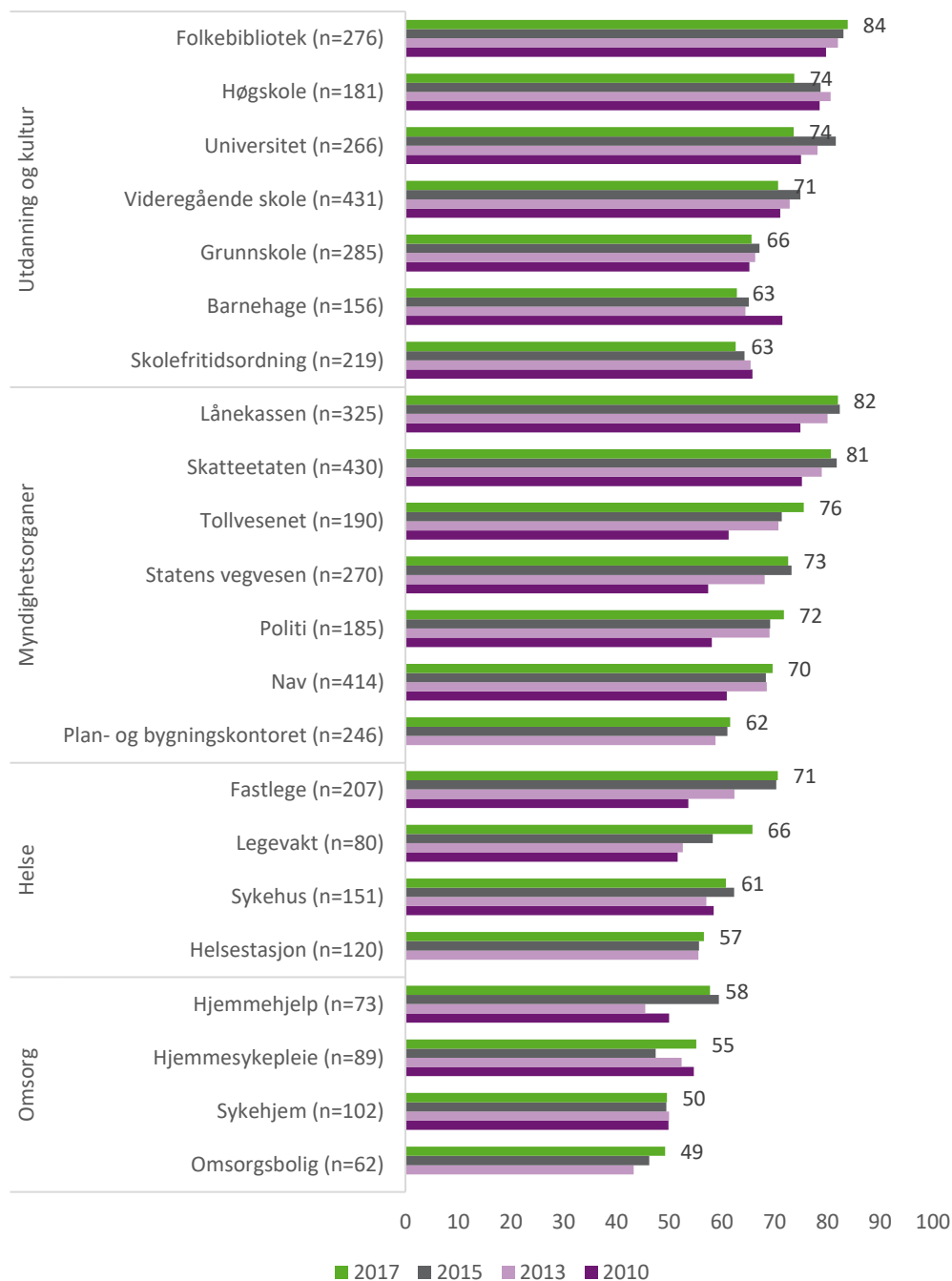
6.3.1 Muligheten til å utføre oppgaver over internett

Når det gjelder muligheten til selv å utføre oppgaver over internett, oppnår folkebiblioteket den høyeste skåren, og brukerne er svært godt fornøyde med muligheten til å utføre oppgaver over internett. Brukerne av Lånekassen og Skatteetaten er også svært fornøyde. Det er sju tjenester som har fornøyde brukere, mens brukerne av ti tjenester er delvis fornøyde. Sykehjem og omsorgsbolig får skår som tilsier at brukerne er misfornøyde.

For tjenestene under omsorg, helse og enkelte av myndighetsorganene og tjenestene innen utdanning og kultur er det få som har svart, og resultatene må derfor tolkes i lys av dette. For tjenestene innen omsorg og helse er andelene som har besvart spørsmålet under 30 prosent, mens andelene er under 50 prosent for Statens vegvesen, politiet, barnehage, folkebibliotek og skolefritidsordning. En tolkning av dette kan være at disse tjenestene ikke har digitaliserte selvbetjeningsløsninger som brukerne har tatt i bruk.

For tjenester som Lånekassen, Skatteetaten og universitetene er det over 80 prosent av brukerne som har tatt stiling til spørsmålet. Universitetene får ni poeng lavere skår i 2017 sammenlignet med i 2015.

Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknader, registrere informasjon o.l.)



Figur 28 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.). Skår på en skala fra 0 til 100.

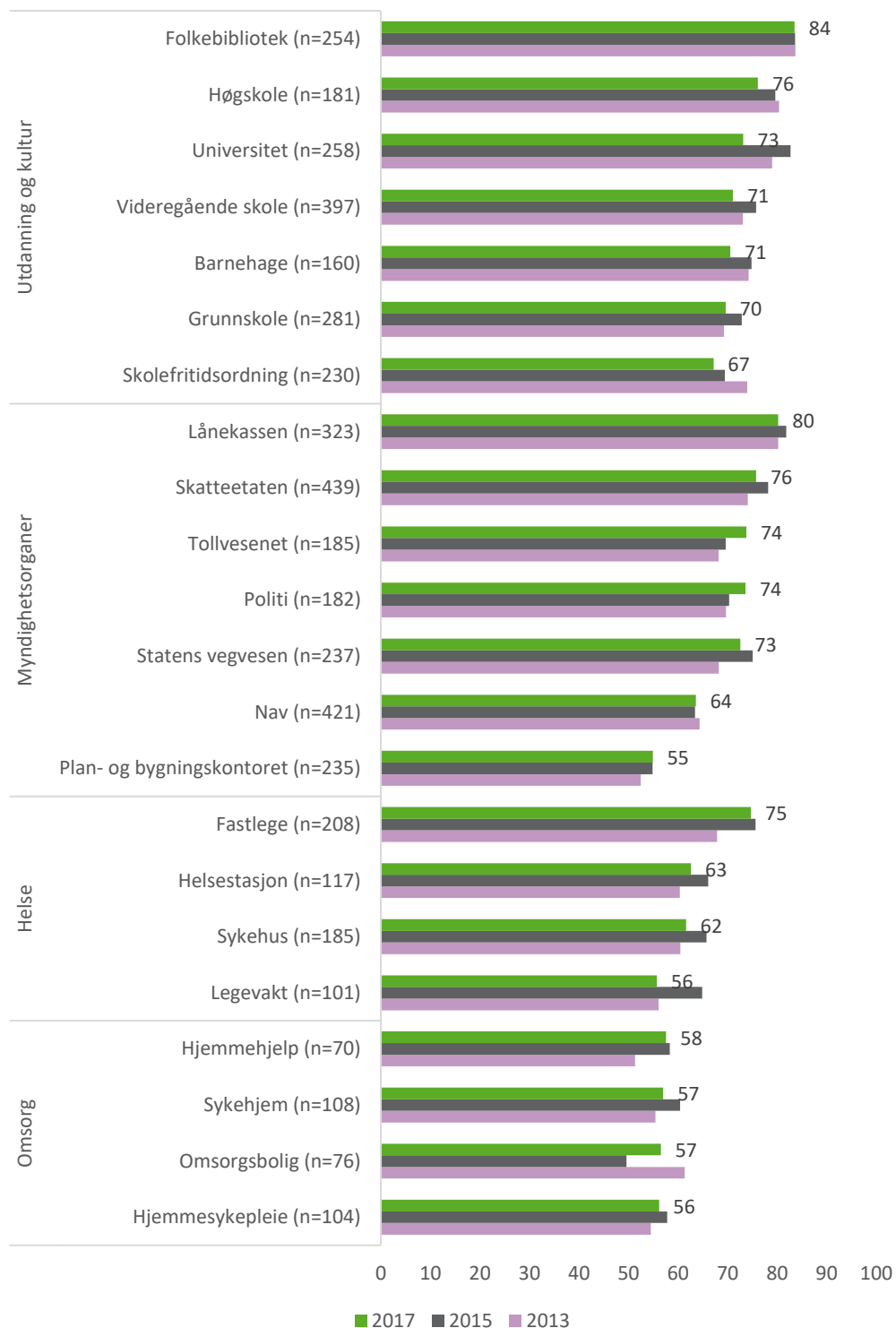
6.3.2 Hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett

Når det gjelder hvor lett eller vanskelig brukerne mener at det er å utføre oppgaver over internett, oppnår igjen folkebiblioteket den høyeste skåren, med 84 poeng og brukerne kan sies å være svært fornøyde. Brukerne av ni tjenester er fornøyde, mens for elleve tjenester er brukerne delvis fornøyde.

Også her ser vi at det er få respondenter som har besvart spørsmålet for tjenestene under omsorg, helse og enkelte av myndighetsorganene og tjenestene innen utdanning og kultur er det få som har svart, og resultatene må derfor tolkes i lys av dette. For tjenestene innen omsorg og helse er andelene som har besvart spørsmålet under 30 prosent, mens andelene er under 50 prosent for Statens vegvesen, politiet, barnehage, folkebibliotek og skolefritidsordning.

For tjenester som Lånekassen, Skatteetaten og universitetene er det over 80 prosent av brukerne som har tatt stiling til spørsmålet. Universitetene får ti poeng lavere skår i 2017 sammenlignet med i 2015 når det gjelder hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett.

Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)



Figur 29 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.). Skår på en skala fra 0 til 100.

6.3.3 Flere tjenester på nett eller å forbedre de som finnes?

Når resultatene for brukernes oppfatninger av muligheten til selv å utføre oppgaver over internett sammenholdes med deres erfaringer av hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett for de ulike tjenestene, gir det en indikasjon på hvor skoen trykker i virksomhetenes digitaliseringsarbeid.

De fleste tjenestene innen helse og omsorg får lavere skår når det gjelder muligheten til å utføre oppgaver over nett, enn hvor lett eller vanskelig det er å gjøre det. Unntaket er legevakt (ti poeng høyere når det gjelder muligheten til å utføre oppgaver over nett). Gitt de lave andelene blant brukerne som har tatt stilling til spørsmålene så må resultatene tolkes med varsomhet. Høyere skår til lettheten i bruk, og lave andeler som, har benyttet selvbetjeningsløsninger, kan indikere at brukerne først og fremst har forventninger til å få flere muligheter til å kommunisere med over internett.

Det samme forholdet mellom muligheten til å utføre oppgaver over nett, og hvor lett eller vanskelig det er å bruke løsningen, ser vi hos tjenestene under utdanning og kultur. Her skiller barnehage seg ut ved åtte poengs forskjell i skår på de to spørsmålene, mens det er fire poengs forskjell for skolefritidsordning og grunnskole, og to poeng forskjell for høgskole. Videregående skole og folkebibliotek får samme skår på de to spørsmålene, mens universitet for ett poeng høyere skår når det gjelder muligheten til selv å utføre oppgaver over internett.

For myndighetsorganene, bortsett fra politiet og Statens vegvesen, er det slik at muligheten til selv å utføre oppgaver over internett får høyere skår enn hvor lett eller vanskelig brukerne mener det er å utføre oppgaver over internett. Forskjellene er størst for plan- og bygningskontoret, Nav og Skatteetaten, med henholdsvis sju, seks og fem poeng. Dette kan indikere at mulighetene for å utføre oppgaver over nett er blitt bedre, samtidig som brukervennligheten på selvbetjeningen har et forbedringspotensial.

6.4 Difis kommentarer

I likhet med i 2013 og 2015, gjør myndighetsorganene det godt sammenlignet med mange av de andre virksomhetstypene når det gjelder digitale forhold i kontakten med brukerne. Lånekassen og Skatteetaten utpeker seg med å ha svært fornøyde brukere med eksempelvis mulighetene for å gjøre oppgaver over nett. Statens vegvesen skårer hele 16 poeng bedre på dette spørsmålet sammenlignet med 2010, mens Tollvesenet og politiet får henholdsvis 15 og 14 poeng høyere skår.

Selv om mange av tjenestene får lavere skår på hvor lett det er å utføre oppgavene over nett, sammenlignet med i 2015, får de fleste tjenestene høyere skår enn i 2013. Foruten fem av tjenestene under utdanning og kultur, samt omsorgsbolig, oppnår alle den samme eller høyere skår enn i 2013.

Det er tjenestene innen helse og omsorg som har lengst å gå på dette området; på disse områdene er de digitale kontaktflatene mellom brukerne og tjenestene i mindre bruk enn når det gjelder tjenestene innen utdanning og kultur og

myndighetsorganene. Dette reflekteres også i skårene brukerne gir til de forskjellige tjenestene.

Sammenholder vi brukernes inntrykk av mulighetene til selv å utføre oppgaver over nett, med hvor lett eller vanskelig dette er, får vi en indikasjon på hvor skoen trykker i virksomhetenes digitaliseringsarbeid. Resultatene for helsetjenestene kan indikere at brukerne er mer opptatt av å få flere muligheter til å utføre oppgaver over nett, enn at de som allerede finnes skal bli mer brukervennlige. Dette stemmer godt med observasjonen at de digitale kommunikasjonsflatene er mindre brukt blant disse tjenestene. Det samme mønsteret ser vi hos tjenestene under utdanning og kultur, samtidig er forskjellene mindre og til dels svært små. Her er det brukerne av grunnskole, barnehage og skolefritidsordning som har størst forskjell i skårene, og de to sistnevnte tjenestene har lave andeler brukere som benytter digitale kontaktflater.

For myndighetsorganene er forholdene mer varierte. Brukerne av Lånekassen er svært fornøyde med muligheten til selv å utføre oppgaver over internett, og gir to poeng lavere skår når det gjelder hvor lett eller vanskelig det er å utføre disse oppgavene. Brukerne av Skatteetaten er også svært fornøyde med muligheten, men gir fem poeng lavere skår når det gjelder hvor lett det er. Forskjellene er størst for plan- og bygningskontoret og Nav, noe som kan indikere at mulighetene for å utføre oppgaver over nett er blitt bedre, samtidig som brukervennligheten fortsatt har et forbedringspotensial. For tjenestene innen omsorg er det så få som har svart på spørsmålene, at det gir liten mening å sammenligne. Dette kan være en indikasjon på at det eksisterer få løsninger for å utføre oppgaver over internett.

7 Klart språk og informasjon

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

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

- informasjon 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
- informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens nettsider

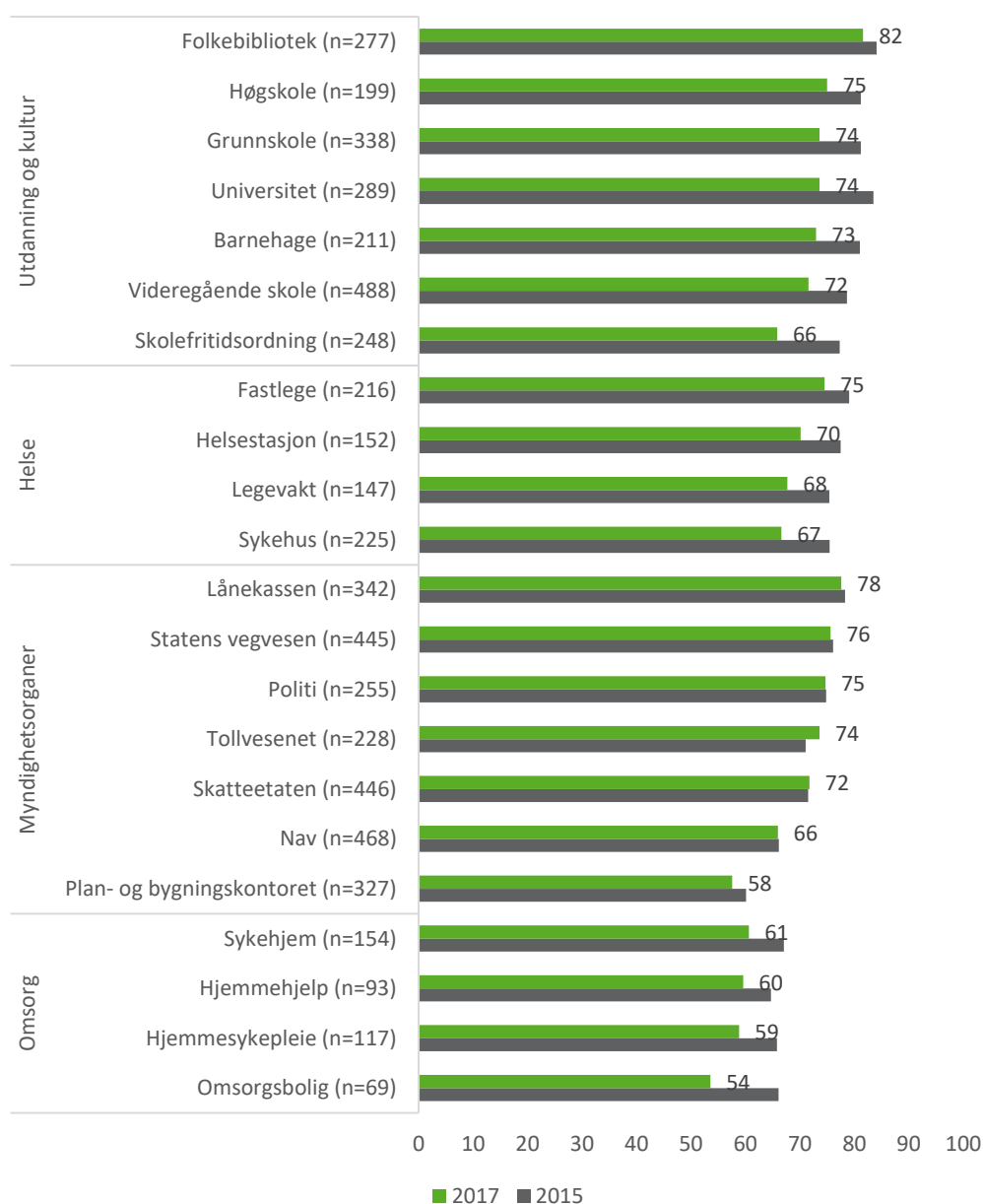
Når vi ser på alle disse spørsmålene under ett, finner vi at det er brukerne av folkebibliotekene som synes det er lettest å forstå de ulike typene informasjon de får. De svarer at de synes dette er svært lett på nesten samtlige spørsmål om dette. Vi ser at brukerne av flere av de andre tjenestene under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

7.1 Forstå informasjon på nettsidene, i møte og i brev eller e-post

Nettsidene skal være gode informasjonskanaler til brukerne av tjenestene. For tolv av 22 tjenester synes også brukerne at det er lett eller svært lett å forstå informasjonen på nettsidene til de respektive tjenestene. For ti tjenester mener brukerne at det er delvis lett. Det er imidlertid få som har svart for tjenestene innen helse og omsorg.

Brukerne av alle tjenestene – bortsett fra myndighetsorganene med unntak av plan- og bygningskontoret – gir lavere skår enn i 2015 når det gjelder hvor lett eller vanskelig det er å forstå informasjonen på nettsidene.

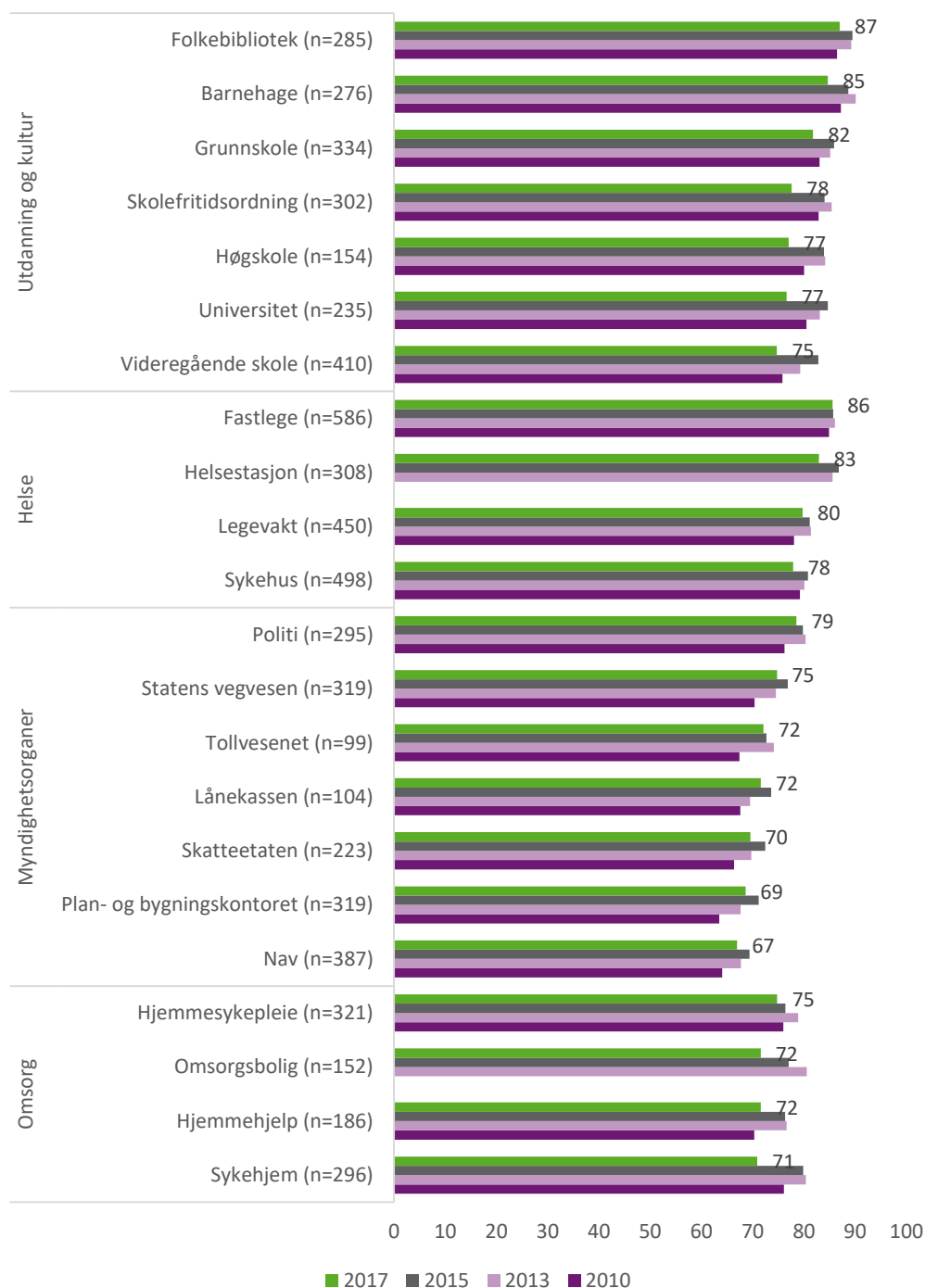
Å forstå informasjonen på nettsiden til tjenesten



Figur 30 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå informasjonen på nettsiden til tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne synes at det er lett eller svært lett å forstå hva som blir sagt på telefonen eller i møter med de ansatte for alle tjenestene, bortsett fra Nav og plan- og bygningskontoret der brukerne er delvis fornøyde (Figur 31, nedenfor). Alle tjenestene, med unntak av fastlege, får lavere skår enn i 2015, og størst er tilbakegangen for sykehjem og universitet, som oppnår henholdsvis ni og åtte poeng lavere skår. For Lånekassen og Tollvesenet er det særlig få som har tatt stilling til spørsmålet (færre enn hver tredje bruker).

Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

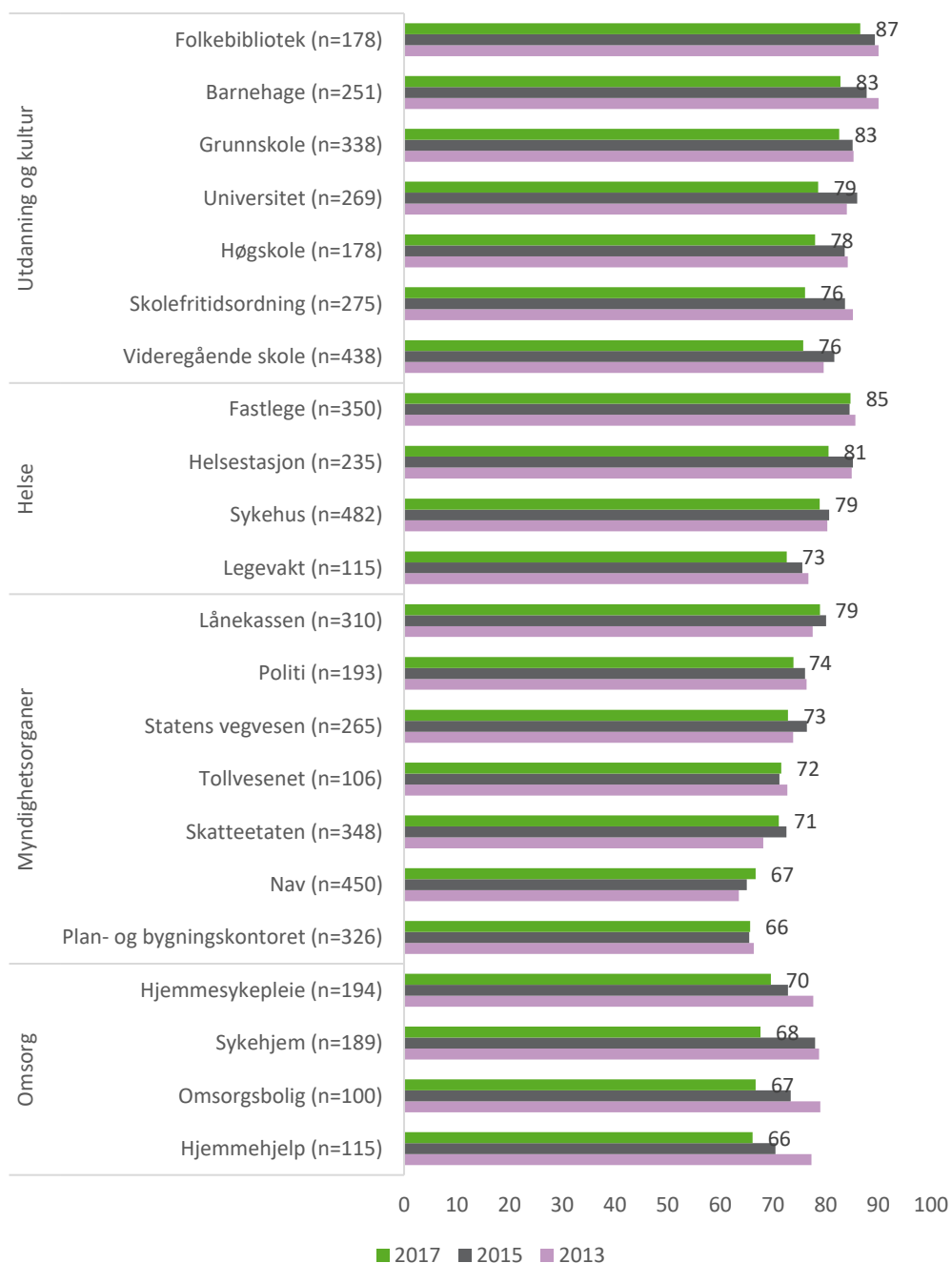


Figur 31 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte. Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder å forstå brev eller e-post fra tjenestene, synes brukerne at det er lett eller svært lett for tjenester innen utdanning og kultur, helse og de fleste myndighetsorganene (Figur 32, nedenfor). For plan- og bygningskontoret, Nav og tjenestene innen omsorg mener brukerne at det er delvis lett å forstå brev eller e-post.

Nav får to poeng høyere skår enn i 2015, mens Tollvesenet får ett poeng høyere. Fastlege og plan- og bygningskontoret får samme skår. Øvrige tjenester får lavere skår; sykehjem går mest tilbake med ti poeng. For flere av tjenestene – herunder omsorg – er det mange som ikke har tatt stilling til spørsmålet.

Å forstå brev/e-post fra tjenesten



Figur 32 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå brev/e-post fra tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne av tjenestene under omsorg synes at det lettest å forstå hva blir sagt på telefon eller i møte med de ansatte, og gir lavest skår til tjenestenes nettsider. Størst er spredningen for omsorgsbolig (18 poeng), mens forskjellen er på mellom ti og 16 poeng for de øvrige tjenestene innen omsorg.

For myndighetsorganene er spredningen betraktelig mindre: brukerne av Nav, Tollvesenet, Skatteetaten, Statens vegvesen og politiet gir om lag samme skår når det gjelder å forstå informasjon på nettsider, på telefon/i møter, og i brev/e-post (ett til fem poeng forskjell). Brukerne av Plan- og bygningskontoret synes det er lettere å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte eller på brev/e-post, sammenlignet med informasjon på nettsider (henholdsvis elleve og åtte poeng forskjell), mens brukerne av Lånekassen synes det er lettere å forstå informasjon i brev/e-post og på nettsidene, enn det som blir sagt i møter eller på telefon (henholdsvis sju og seks poeng forskjell).

Brukerne av fastlege, helsestasjon og sykehus gir om lag samme skår når det gjelder å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte med de ansatte og informasjon i brev/e-post, og mellom elleve og 13 poeng lavere skår til informasjonen på nettsidene. For legevakt gir brukerne høyest skår til det å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte, og lavere skår når det gjelder brev/e-post og nettsidene (henholdsvis sju og 12 poeng forskjell).

For tjenestene innen utdanning og kultur gir brukerne høyest skår når det kommer til å forstå hva som blir sagt på telefon/i møte med de ansatte og å forstå brev/e-post; forskjellene mellom disse er mellom ett og fem poeng. Når det gjelder å forstå informasjon på nettsidene, gir brukerne av barnehage, grunnskole og skolefritidsordning mellom åtte og 13 poeng lavere skår, mens forskjellen for de øvrige tjenestene er på mellom tre og fem poeng.

Det synes derfor at en del av myndighetsorganene – og de av tjenestene innen utdanning og kultur som ikke er rettet mot de aller minste – har vært flinke til å tilrettelegge for at den informasjon som de legger ut på sine nettsider skal være like lett forståelig som den informasjonen som tilpasses individuelt til hver enkelt bruker i enten samtale eller brev/e-post.

Det synes også som at brukernes vurderinger av hvor lett det er å forstå informasjonen gjennom de ulike kanalene har sammenheng med deres bruk av kanalene. Eksempelvis er det for tjenestene innen omsorg mange brukere som har latt være å svare på spørsmål knyttet til nettsider og brev/e-post, noe som indikerer at dette ikke er utbredte kontaktflater i denne sektoren. For plan- og bygningskontoret derimot har de fleste brukerne tatt stilling til informasjonen i de forskjellige kanalene, og informasjonen over nettsidene kommer svakest ut, uten at dette nødvendigvis har å gjøre med at nett ikke er en utbredt kontaktflate for disse brukerne. Det samme gjelder for grunnskolen: også her synes bruken av de ulike kontaktflatene å være om lag lik, men brukerne synes likevel at det er lettere å forstå informasjon på brev/e-post eller i samtale med de ansatte, fremfor hva som står på skolens nettsider. For tjenestene innen helse, samt barnehage og skolefritidsordning, synes det at det er en sammenheng mellom nettsidenes lave skår og hvorvidt brukerne har benyttet kontaktflaten.

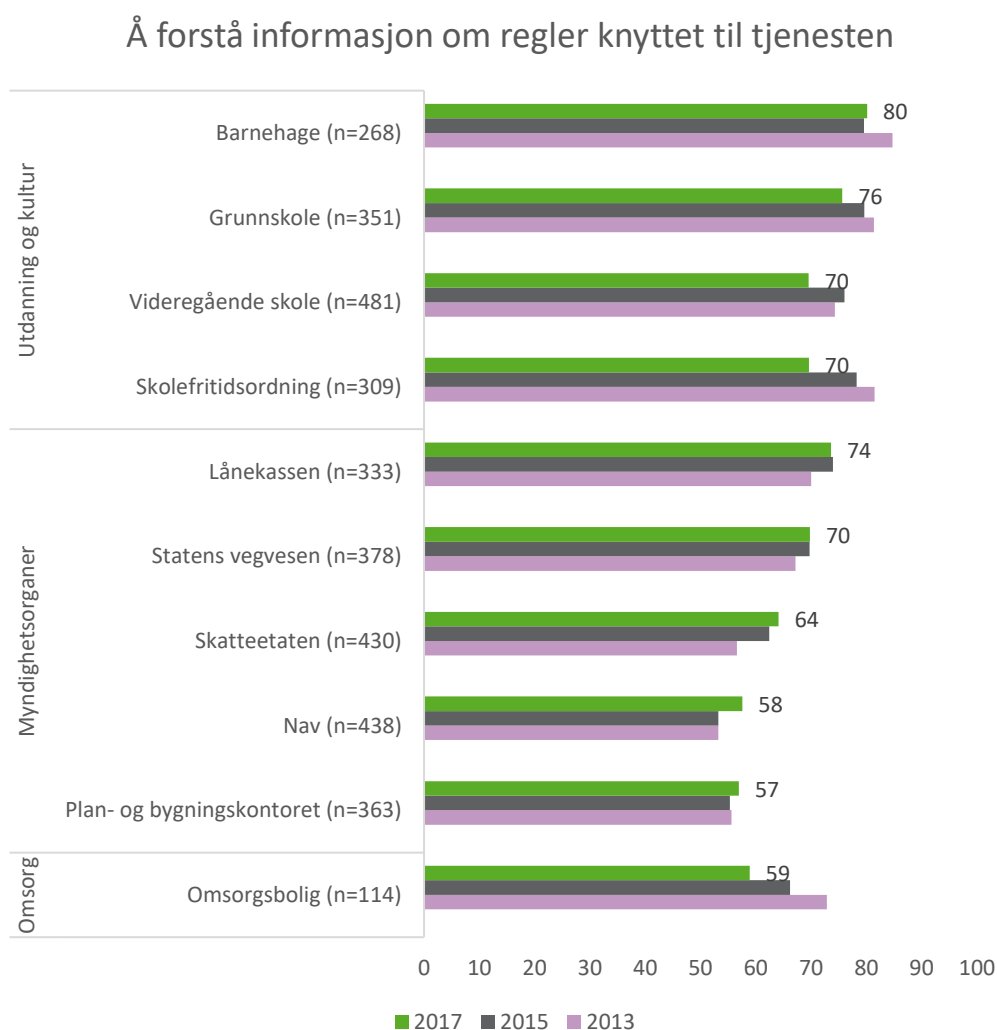
7.2 Forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten

Det er viktig for brukerne at de forstår regler om hva de har rett til – og eventuelt plikt til – i sine forhold til de ulike tjenestene. Dette inkluderer for eksempel regler om byggesaker (plan- og bygningskontoret), regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling (Lånekassen) og reglene knyttet til skatt og ligning (Skatteetaten).

Brukerne mener at det er lett eller delvis lett å forstå informasjonen om regler for de ulike tjenestene. Høyest skår får barnehage, mens Nav og plan- og bygningskontoret får lavest skår.

Nav går frem med fire poeng, mens plan- og bygningskontoret og Skatteetaten får to poeng høyere skår. Skolefritidsordning får åtte poeng lavere skår på dette punktet, sammenlignet med i 2015.

For Statens vegvesen er det om lag halvparten av brukerne som har tatt stilling til spørsmålet – og noe færre for omsorgsbolig.



Figur 33 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

7.3 Informasjon om tjenesten på internettsidene

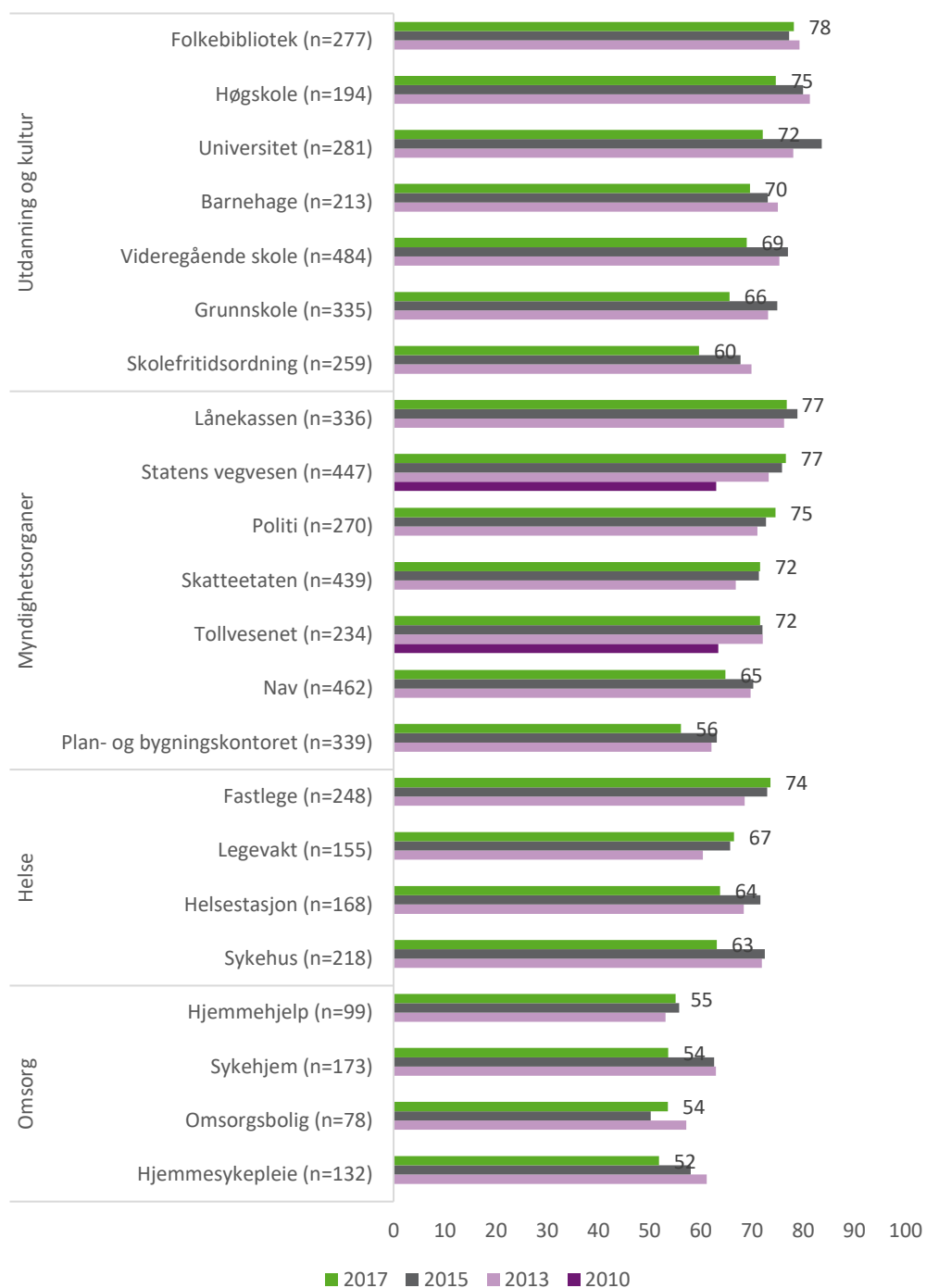
Det er i alles interesse at det er lett å finne informasjon om det offentlige tjenestetilbudet på de ulike tjenestenes nettsider, blant annet om tilbud som brukerne kan benytte seg av, så vel som ytelser eller plikter som man er pålagt å utføre.

I Figur 34, nedenfor, viser vi brukernes erfaringer med hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om de ulike tjenestenes tilbud på deres respektive internettsider.

Brukerne mener at det er lett eller delvis lett å finne denne informasjonen for de ulike tjenestene. Brukerne av omsorgsbolig gir fire poeng høyere skår, brukerne av politiet gir to poeng høyere skår, mens brukerne av legevakt, fastlege, Skatteetaten, Statens vegvesen og folkebibliotek gir ett poeng høyere skår enn i 2015. Brukerne av universitetet gir tolv poeng lavere skår sammenlignet med 2015, mens sykehus får ti poeng lavere skår. Brukere av 14 tjenester gir lavere skår enn ved forrige undersøkelse.

Det er imidlertid også her variasjoner når det kommer til andelene av brukere som har tatt stilling til spørsmålet: For tjenestene under helse og omsorg er andelene under 40 prosent, og dette indikerer at flertallet av brukerne ikke har erfaring med å se etter informasjon på tjenestenes nettsider. For barnehage og folkebibliotek er andelene under 50 prosent, mens noe flere har tatt stilling til spørsmålet for skolefritidsordningen. Det samme gjelder for myndighetsorganene politi og Statens vegvesen, der om lag 60 prosent av brukerne har besvart spørsmålet. For de øvrige myndighetsorganene og tjenestene innen utdanning og kultur er andelene som har besvart spørsmålet mellom 70 og 90 prosent.

Å finne informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens internettsider



Figur 34 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å finne informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens internettsider. Skår på en skala fra 0 til 100.

7.4 Informasjon om dine saker

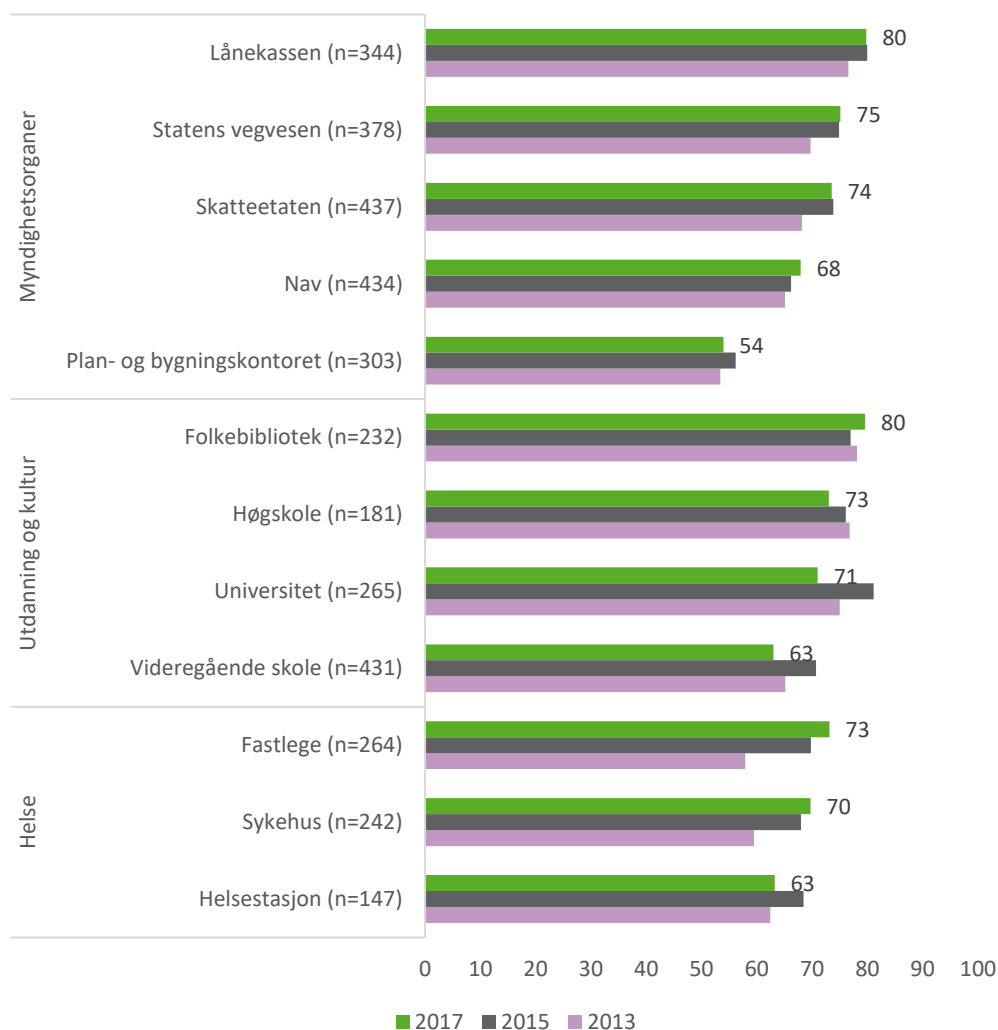
Brukerne av tretten tjenester ble også spurt om hvor lett eller vanskelig de mener at det er å finne informasjon om seg/sine forhold knyttet til tjenesten på internett. Dette kan for eksempel være digitale selvbetjeningsløsninger med informasjon av personlig karakter som det offentlige har om brukerne og som de må logge seg inn for å få tilgang til. Eksempler kan være skattemeldingen, oversikt over resepter og journaler, og informasjon om studiestøtte og/eller nedbetalingsplaner hos Lånekassen.

Lånekassen får høyest skår med 80 poeng, og brukerne ser ut til å mene at det er lett å finne slik informasjon. To av de andre myndighetsorganene får også skår som tilsier at brukerne mener at det er lett, mens brukerne av Nav og plan- og bygningskontoret mener at det er delvis lett å finne slik informasjon. Lånekassen, Skatteetaten og Statens vegvesen får samme skår som i 2015, mens Nav og plan- og bygningskontoret går henholdsvis frem og tilbake to poeng.

Blant tjenestene innen utdanning og kultur svarer brukerne av folkebiblioteket, høyskole og universitet at det er lett å finne slik informasjon, mens brukerne av videregående skole mener at det er delvis lett. Universitet og videregående skole får henholdsvis ti og åtte poeng lavere skår sammenlignet med forrige undersøkelse. Høgskolen får tre poeng lavere skår, mens folkebibliotek får to poeng høyere enn i 2015.

Blant tjenestene innen helse får fastlege og sykehus skår som tilsier at brukerne synes at det er lett å finne informasjonen, og de får tre og to poeng høyere skår enn ved undersøkelsen i 2015 – og 15 og elleve poeng høyere enn i 2013. Brukerne av helsestasjon gir fem poeng lavere skår enn ved forrige undersøkelse, og mener at det er delvis lett å finne informasjon om seg selv og sine forhold.

Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett



Figur 35 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett. Skår på en skala fra 0 til 100.

7.5 Difis kommentarer

På klarspråksområdet kan det se ut som om de største utfordringene ligger i å utforme informasjon som gjør at brukerne forstår regelverket. Det synes å være spesielt på områder som ligger under Skatteetaten (64 poeng), omsorgsbolig (59 poeng), Nav (58 poeng) og plan- og bygningskontorene (57 poeng). Her finner vi trolig også noen av de mer komplekse tjenestene.

Det synes også som at tjenestene innen omsorg, sammen med plan- og bygningskontorene, har et forbedringspotensial når det gjelder informasjonen de legger ut på sine nettsider.

Brukerne av de fleste tjenestene gir ganske gode skår til forhold som det å forstå informasjon på nettsiden, forstå hva som blir sagt i telefon/i møter eller forstå brev/e-post. Brukerne synes dette stort sett enten er svært lett eller lett å forstå.

Samtidig ser vi flere tilbakeganger i skårene. Flertallet av tjenester innenfor omsorg og utdanning og kultur får lavere skår på de fleste spørsmålene. Samtidig ser vi at utviklingen blant myndighetsorganene og tjenestene innen helse er noe bedre: selv om det er forhold som får lavere skår, er det også forhold som oppnår høyere skår enn i 2015.

Resultatene fra undersøkelsen tyder på at det er forskjell mellom de ulike tjenestene når det kommer til om brukerne synes det er lettere å forstå hva som blir sagt muntlig på telefon eller i møter, eller informasjonen som fremstilles skriftlig, enten på tjenestenes nettsider eller i brev/e-post.

8 Saksbehandling og klage

Innbyggerundersøkelsens brukerdelen tar også for seg spørsmål om saksbehandling for et utvalg av virksomheter, og om klager og klagebehandling.

8.1 Få saker

Brukerne av alle myndighetsorganene og omsorgsvirksomhetene, samt universitet og høyskole fra kategorien utdanning og kultur, ble spurt om utfallet av saksbehandlingen, dersom de hadde hatt en søknad eller sak til behandling de siste tolv månedene. Se Tabell 1, nedenfor. Som vist har flertallet av brukerne ikke hatt en sak eller søknad til behandling de siste tolv månedene, bortsett fra brukerne av plan- og bygningskontoret, Lånkassen og Nav.

		Innvilget (positivt svar)	Delvis inn- vilget	Avslått (negativt svar)	Saken er ikke ferdigbe- handlet	Har ikke hatt sak eller søknad til behandling siste 12 mnd
Myndighetsorganer	Lånkassen (n=375)	46	2	4	6	42
	Plan- og bygningsko ntoret (n=441)	24	6	6	16	48
	Nav (n=607)	36	4	5	7	48
	Politi (n=456)	21	0	5	4	70
	Statens vegvesen (n=684)	17	1	1	2	80
	Skatteetaten (n=501)	9	3	2	1	85
	Tollvesenet (n=322)	10	1	1	1	88
Omsorg	Hjemmesyk epleie (n=459)	25	2	2	3	68
	Hjemmehjel p (n=308)	20	3	3	3	72
	Sykehjem (n=474)	14	4	3	3	77
	Omsorgsbøl ig (n=248)	12	3	2	3	80

Utd. og kultur	Universitet (n=304)	20	2	4	3	71
	Høgskole (n=235)	16	3	4	1	76

Tabell 1 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått? Prosentfordeling.

8.2 De som har hatt en sak

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

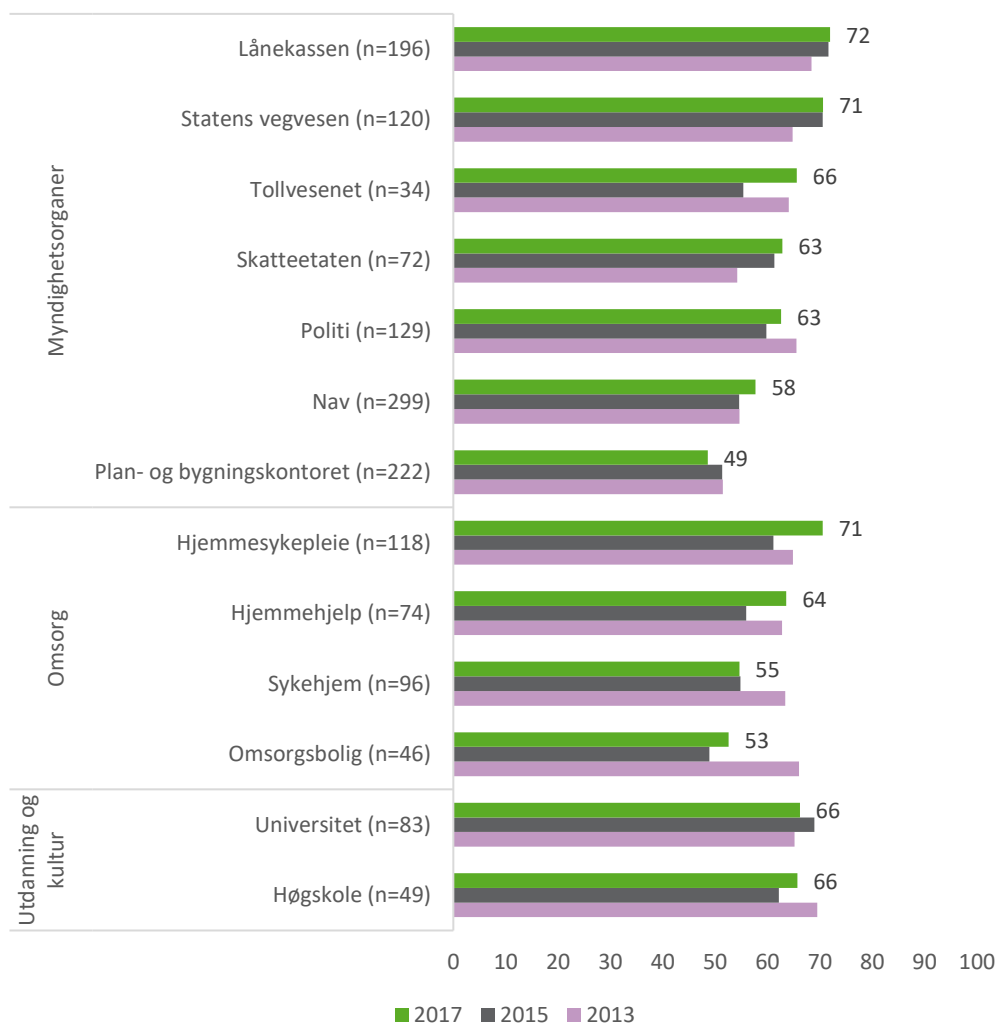
- informasjonen om saksbehandlingstiden
- selve saksbehandlingstiden
- muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett
- hvordan beslutningen ble forklart

Vi ser av svarene at dette gjaldt relativt få brukere for de enkelte tjenestene, så resultatene bør tolkes med varsomhet.

8.2.1 Saksbehandlingstiden

Brukerne er fornøyde med informasjonen de får om saksbehandlingstiden hos Lånekassen og hos hjemmesykepleien, mens de er delvis fornøyde med de resterende tjenestene, bortsett fra plan- og bygningskontoret hvor brukerne er nøytrale eller misfornøyde. Hjemmesykepleie og Tollvesenet går frem med henholdsvis ti og elleve poeng, men for Tollvesenet er antallet besvarelser veldig lavt. Brukerne av universitet og plan- og bygningskontorene gir lavere skår enn i 2015. Lånekassen, Statens vegvesen og sykehjem får samme skår som i forrige undersøkelse, mens de andre tjenestene får høyere skår.

Informasjon om saksbehandlingstiden

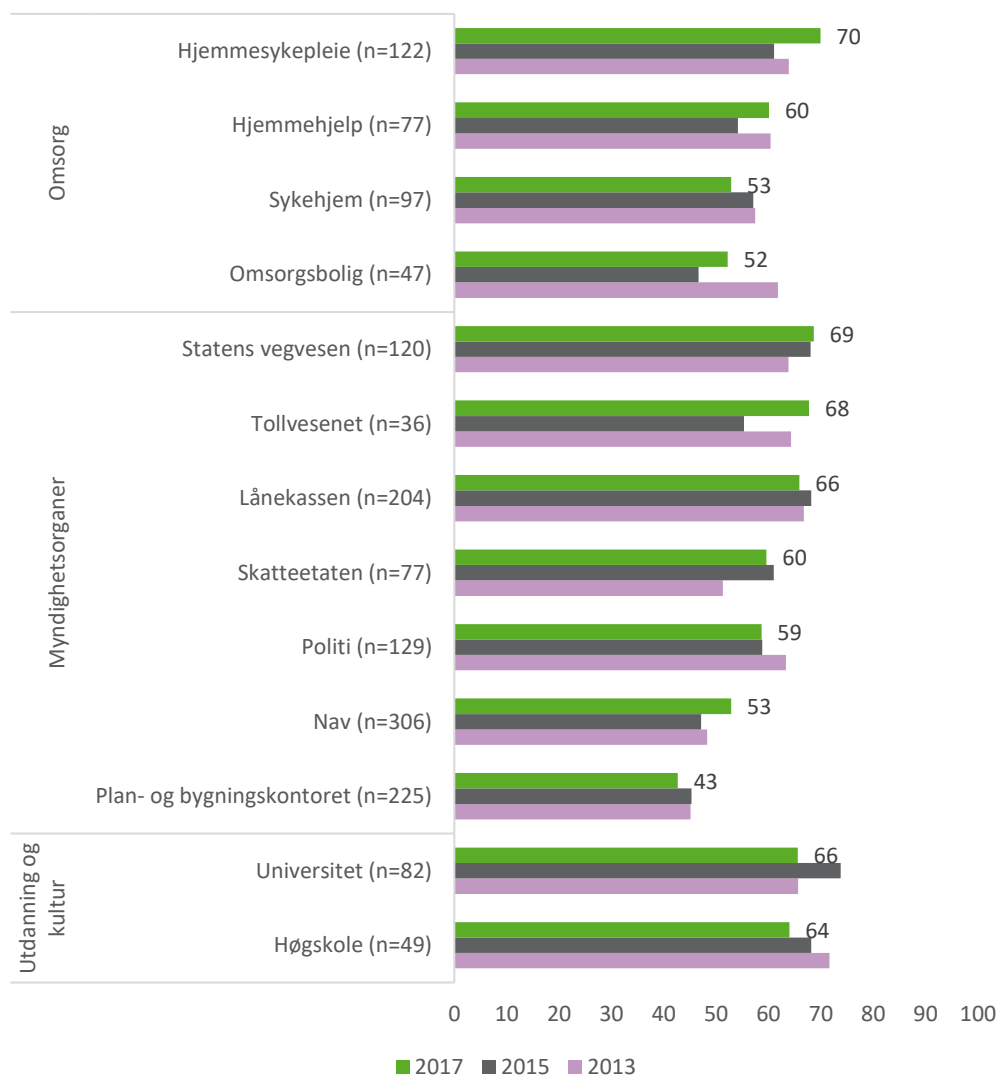


Figur 36 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden. Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder brukernes tilfredshet med selve saksbehandlingstiden ser vi at brukerne av alle tjenestene, foruten plan- og bygningskontoret, er delvis fornøyd (Figur 37, nedenfor). For plan- og bygningskontoret er brukerne nøytrale eller misfornøyd.

Tollvesenet har størst fremgang med 13 poeng, men her er det få svar. Universitet får åtte poeng lavere skår enn i 2015.

Saksbehandlingstiden



Figur 37 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden. Skår på en skala fra 0 til 100.

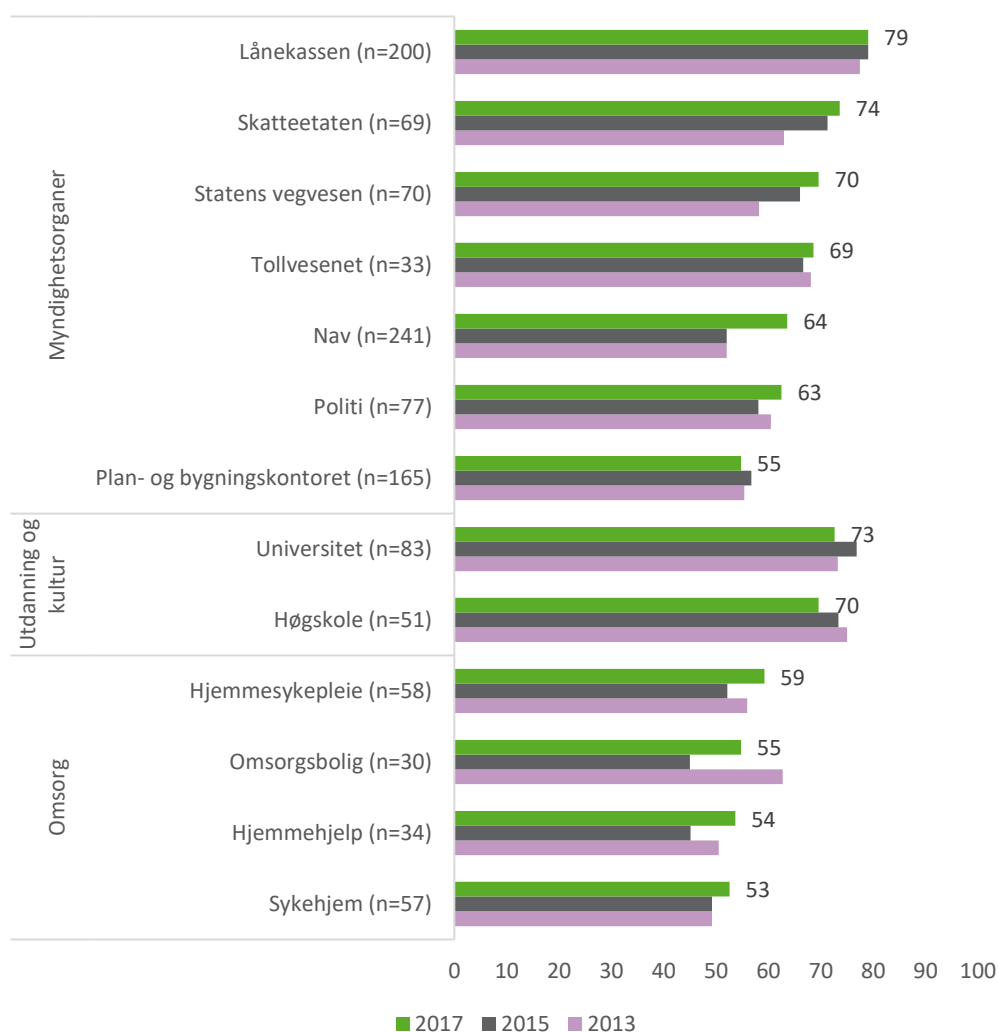
Når resultatene for disse spørsmålene sammenlignes (Figur 36 og Figur 37), gir brukerne av nesten alle tjenestene høyere skår til informasjonen om saksbehandlingstiden enn de gjør når det gjelder selve saksbehandlingstiden. Unntakene er universitet og omsorgsbolig, der brukerne gir samme skår, og brukerne av Tollvesenet som gir høyere skår til selve saksbehandlingstiden.

8.2.2 Muligheten til å bruke internett

Brukerne av Lånekassen, Skatteetaten og universitet er fornøyd med muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett. Brukerne av de øvrige tjenestene er delvis fornøyd med muligheten. For sykehjem, hjemmehjelp, hjemmesykepleie, omsorgsbolig og Tollvesenet er det imidlertid få som har svart på spørsmålet.

Brukerne av Nav gir elleve poeng høyere skår på dette spørsmålet, sammenlignet med i 2015. Universitet og høgskole får henholdsvis fire og tre poeng lavere skår enn ved forrige undersøkelse.

Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

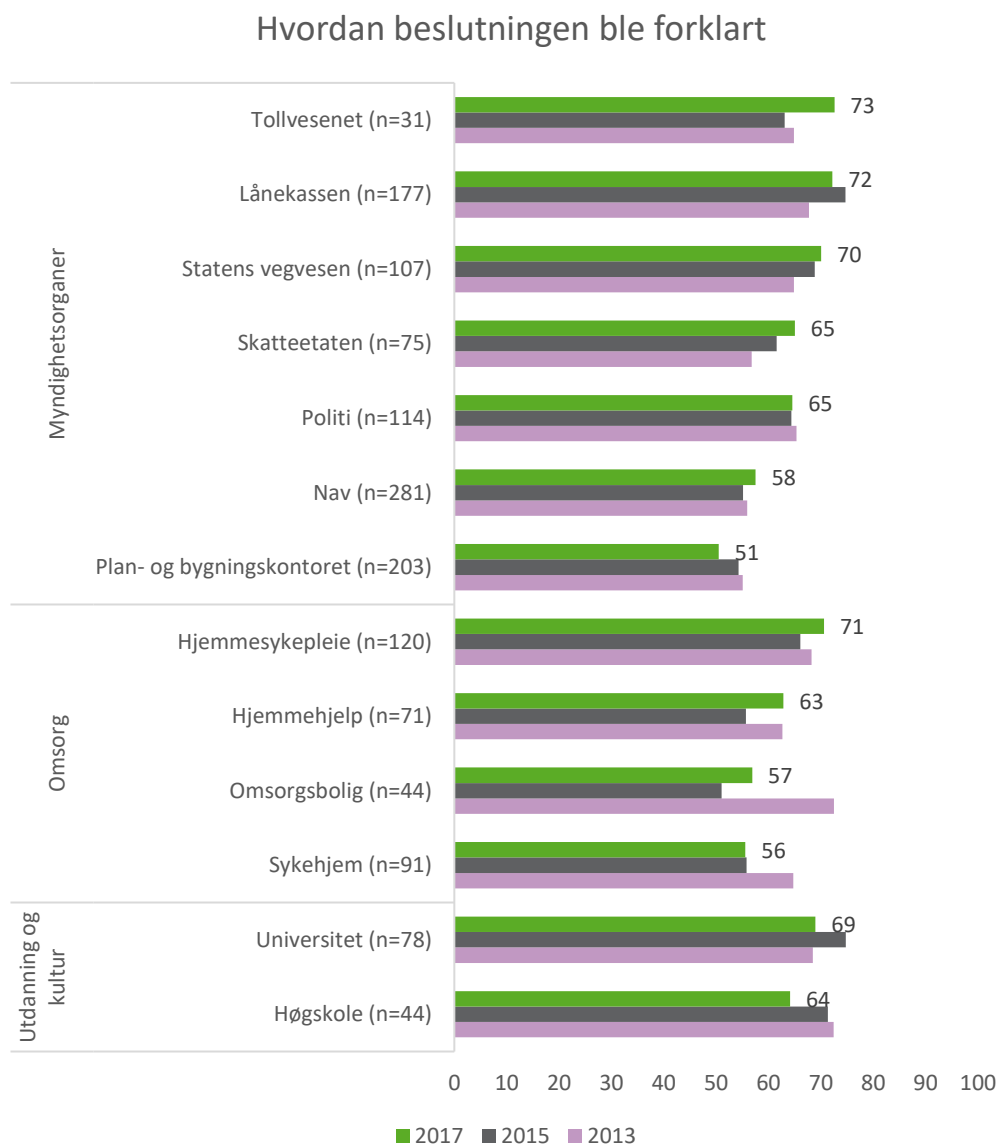


Figur 38 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett. Skår på en skala fra 0 til 100.

8.2.3 Hvordan beslutningen ble forklart

Brukerne av Lånekassen, Tollvesenet og hjemmesykepleie er fornøyd med hvordan beslutningen ble forklart. Brukerne av de øvrige tjenestene og virksomhetene er delvis fornøyd.

Tollvesenet går mest frem med ti poeng, men det er få som har besvart spørsmålet. Høgskole og universitet får sju og seks poeng lavere skår enn i 2015.



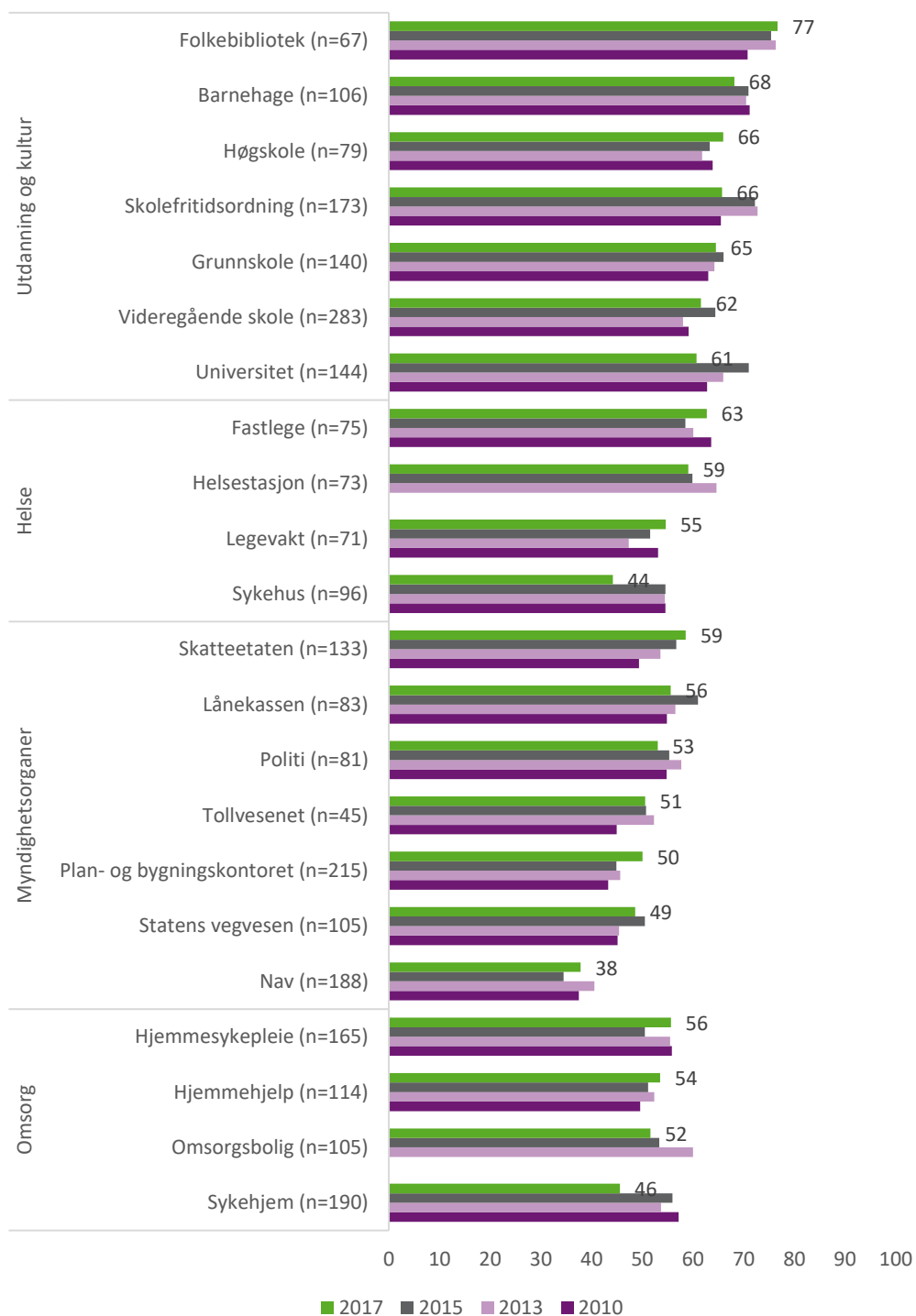
Figur 39 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart. Skår på en skala fra 0 til 100.

8.3 Fremføre en klage

For tolv av 22 tjenester gir brukerne lavere skår på hvor lett eller vanskelig de mente det var å fremføre en klage til/på de ulike tjenestene, sammenlignet med resultatene i 2015. Brukerne gir høyere skår til ni av tjenestene.

Spørsmålet ble stilt til alle brukerne, men det er mange som har svart vet ikke eller latt være å svare på dette spørsmålet. Resultatene bør derfor tolkes med varsomhet.

Å fremføre en klage til/på tjenesten



Figur 40 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å fremføre en klage til/på tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

8.4 Få klager

For 15 av tjenestene er det 90 prosent eller flere av brukerne som ikke har klaget. Fastlege, legevakt og folkebibliotek er tjenestene med lavest andel brukere som oppgir at de klaget. Størst er andelen som har klaget ved plan- og bygningskontoret, sykehjem og omsorgsbolig, med henholdsvis 17, 17 og 14 prosent av brukerne som har klaget i løpet av de siste 12 månedene.

Skriftlige klager er vanligst ved plan- og bygningskontoret (14 prosent), mens muntlige klager er vanligst ved sykehjem (15 prosent), omsorgsbolig (13 prosent), hjemmehjelp og grunnskole (begge 10 prosent).

		Ja, skriftlig	Ja, muntlig	Ja, både skriftlig og muntlig	Nei, har aldri klaget
Helse	Sykehus (n=685)	1	2	0	97
	Helsestasjon (n=412)	0	2	0	97
	Fastlege (n=776)	0	0	0	100
	Legevakt (n=616)	1	0	0	100
Myndighetsorganer	Plan- og bygningskontoret (n=440)	9	3	5	83
	Nav (n=606)	4	3	3	90
	Politi (n=457)	2	4	1	94
	Skatteetaten (n=507)	3	2	1	95
	Lånekassen (n=376)	4	1	0	95
	Tollvesenet (n=326)	1	2	1	97
	Statens vegvesen (n=698)	0	1	1	97
Omsorg	Sykehjem (n=474)	2	12	3	83
	Omsorgsbolig (n=252)	2	11	2	86
	Hjemmehjelp (n=321)	0	8	2	89
	Hjemmesykepleie (n=471)	1	8	1	89
Utd. og kultur	Grunnskole (n=449)	3	6	4	87
	Universitetet (n=303)	4	6	2	89
	Videregående skole (n=621)	2	6	2	90
	Skolefritidsordning (n=454)	1	7	2	91
	Barnehage (n=422)	1	6	0	94
	Høgskole (n=235)	2	2	1	95
	Folkebibliotek (n=596)	0	1	0	99

Tabell 2 Har du klaget på forhold ved tjenesten i løpet av de siste 12 månedene? Prosentfordeling.

8.5 Difis kommentarer

Når det gjelder spørsmålene om saksbehandlingen, var det til dels store utslag for omsorgstjenestene, og særlig omsorgsbolig. Uten å undervurdere brukernes erfaringer med saksbehandlingsprosessen i omsorgstjenestene, må nok dette ses i sammenheng med at det er få som har hatt en sak eller søknad til behandling, og at forholdsvis få brukeres erfaringer kan gi store utslag i skår.

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

Resultatene er således blandede. De fleste av brukerne har ikke hatt en sak eller søknad til behandling i løpet av de siste tolv månedene, og har heller ikke klaget på forhold ved de ulike tjenestene og virksomhetene. Dette betyr at det store flertallet av brukerne ikke har klaget på forhold ved de ulike tjenestene og virksomhetene, noe som kan tolkes i den retning at mange av disse brukerne heller ikke har hatt grunn til å klage. Dermed har det vært så få brukere som har besvart oppfølgingsspørsmålene om selve klagebehandlingen at vi har valgt å la være å omtale disse i denne rapporten. Enkelte av tjenestene og virksomhetene har imidlertid høyere svarprosent slik at resultatene lettere kan benyttes på saksbehandlingsområdet. Dette er imidlertid et forhold som den enkelte virksomhet bør følge med på og dokumentere selv.

9 Hva forklarer tilfredsheten med de ulike tjenestene?

I innbyggerundersøkelsen 2017 har Difi gjort analyser av hvilke faktorer som har betydning for tilfredsheten med de 22 ulike tjenestene. Her ser vi på analyseresultatene på tvers av tjenestene.

Ett av målene med innbyggerundersøkelsen er nettopp å ha en metodikk som sikrer at det er mulig å sammenligne resultatene fra de ulike tjenestene.

Innbyggerundersøkelsen legger godt til rette for slik sammenligning, med en balanse mellom generelle og spesifikke forhold i hver tjeneste. Dette forholdet reflekteres også i analysene av hva som har betydning for brukernes tilfredshet med tjenestene (såkalte stianalyser). Noen faktorer er spesifikke for hver tjeneste, mens andre faktorer i stor grad er satt sammen av de generelle spørsmålene som stilles for alle tjenestene.

Vi har analysert oss frem til hvilke faktorer som har størst betydning for tilfredsheten med de ulike tjenestene, og mener å finne visse mønstre innenfor de ulike kategoriene av tjenester. For nærmere forklaringer om faktorer og spørsmål som inngår i analysene kan virksomhetene besøke Difis hjemmesider eller ta direkte kontakt.

9.1 Myndighetsorganer

Brukertilpasning og kompetanse, sammen med service, er blant de viktigste faktorene for brukernes tilfredshet med Nav, plan- og bygningskontoret, politiet, Skatteetaten, Tollvesenet, politiet og Statens vegvesen. For en så digitalisert tjeneste som Lånekassen ser bildet annerledes ut. Her er det å forstå informasjon den viktigste faktoren for brukernes tilfredshet, og også de digitale løsningene har betydning for brukertilfredsheten med Lånekassen.

For politiet har erfaringer med politiets synlighet og evne til å ivareta tryggheten betydning for tilfredsheten, sammen med opplevelsene knyttet til ventetiden og bistanden brukerne fikk fra politiet.

Det å få løst saken raskt påvirker tilfredsheten med Nav, mens åpnings- og ventetidene har betydning for tilfredsheten med Statens vegvesen. Det å finne informasjon har betydning for brukernes tilfredshet med plan- og bygningskontoret og Statens vegvesen.

9.2 Omsorg

For tjenestene innen omsorg er det service som har størst betydning for brukernes tilfredshet. For hjemmehjelp, hjemmesykepleie og sykehjem har også brukertilpasning og kompetanse innvirkning på tilfredsheten, mens standarden på fasilitetene og muligheten til privatliv har innvirkning for tilfredsheten med omsorgsbolig. Behandling og tilrettelegging har betydning for hjemmehjelp og hjemmesykepleie, mens fysiske forhold og støy og renhold påvirker tilfredsheten med sykehjem.

9.3 Helse

Brukertilpasning, service og kompetanse er faktorene som har størst innvirkning på brukernes tilfredshet med tjenestene innen helse. Tilfredsheten med legevakten påvirkes også av forhold som avstand og kontaktmuligheter. For brukerne av både fastlege og helsestasjon har også evne til å gi viktig informasjon og fastlegens eller helsestasjonens tilgjengelighet betydning for brukertilfredsheten. Brukertilfredsheten med sykehus påvirkes av blant annet erfaringene knyttet til behandling og utredning, forhold som standard på rommene og utstyret, og ventetid for behandling og utredning/undersøkelse.

9.4 Utdanning og kultur

For barnehage er det de ansattes service, sammen med aktiviteter og sosialt miljø, og utvikling og tilpasning, som har størst betydning for tilfredsheten. For skolefritidsordning og grunnskole er brukertilpasning og kompetanse, og service blant faktorene som har størst betydning. Det sosiale miljøet, utbyttet av undervisningen og forhold knytte til skolebygningenes standard har også betydning for tilfredsheten med grunnskolen, mens erfaringer knyttet til tilbudet ved skolefritidsordningen påvirker brukernes tilfredshet. Brukertilpasning og kompetanse har størst betydning også for tilfredsheten med videregående skole, sammen med utbyttet av undervisningen. Også når det gjelder høgskole og universitet har brukertilpasning og kompetanse størst betydning for tilfredsheten. For tjenesten som er av en mer kulturell art, folkebiblioteket, er det kvalitet og utvalg som sammen med de ansattes informasjon har størst betydning for brukernes tilfredshet.

For universitet er det erfaringene knyttet til brukertilpasning og de faglig ansattes kompetanse som har størst innvirkning på brukertilfredsheten. Digitale tjenester har også betydning for tilfredsheten med universitetet.

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener brukerne?
Difis rapportnummer:	2017:7
Forfatter(e):	John Nonseid, Kristian Eide
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	
Prosjektnummer:	15-78
Prosjektnavn:	Innbyggerundersøkelsen 2016-17
Prosjektleder:	Kristian Eide
Prosjektansvarlig avdeling:	Avdeling for ledelse og organisering
Oppdragsgiver(e):	Kommunal- og moderniseringsdepartementet
Resymé/omtale:	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra innbyggerundersøkelsens brukerdel som ble gjennomført høsten 2016 og våren 2017.</p> <p>Innbyggerundersøkelsen er en av de største brukerundersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utviklingen av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. Resultatene i denne rapporten gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene kultur og utdanning, helse, omsorg og myndighetsorganer.</p>
Emneord:	Innbygger, bruker, respondenter, kompetanse, service, informasjon, internett, saksbehandlingstid, tilgjengelighet, fysiske forhold, klagemulighet, imøtekommenhet, tilfredshet, tillit og omtale.
Totalt antall sider til trykking:	81
Dato for utgivelse:	21.06.2017
Utgiver:	Difi Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no