

Rapport 2002:16

På bølgelengde med brukerne

**Undersøkelse blant Sjøfartsdirektoratets brukere på oppdrag
fra Nærings- og handelsdepartementet**

Forord

Nærings- og handelsdepartementet (NHD) er i gang med en etatsgjennomgang av Sjøfartsdirektoratet. I forbindelse med dette har Statskonsult fått i oppdrag fra NHD å gjennomføre en brukerundersøkelse for Sjøfartsdirektoratet. En slik undersøkelse ble sist gjennomført i 1996. Hovedmålgrupper for årets brukerundersøkelse er sjøfolk, redere og fiskere.

Sjøfartsdirektoratet og Statskonsult har allerede startet flere samarbeidsprosjekter. Blant annet er det innledet samarbeid om utvikling av en kommunikasjonspolicy for direktoratet. I denne forbindelse med dette arbeidet er det gjennomført en undersøkelse om intern kommunikasjon i etaten. Her tok man også med spørsmål knyttet til kommunikasjon med eksterne brukere.

Grunnlaget for denne rapporten er en kvantitativ breddeundersøkelse blant hovedsakelig fiskere, redere og sjøfolk. I tillegg er det gjennomført en kvalitativ dybdeundersøkelse. Funn fra undersøkelsen om internkommunikasjon og en brukerundersøkelse om døgnåpen forvaltning, som Sjøfartsdirektoratet fikk gjennomført ved siste årsskifte, er tatt med i vurderingene i rapporten. Ved å se disse undersøkelsene i sammenheng vil grunnlaget for analysene bli bredere.

Regjeringen har som mål at statlige etater og tjenesteytere skal gjennomføre systematiske brukerundersøkelser som ledd i arbeidet med å tilpasse tjenestetilbudet til den enkeltes behov. Vi håper at denne analyserapporten vil være et godt utgangspunkt for Sjøfartsdirektoratet og Nærings- og handelsdepartementet i arbeidet med å tilpasse tjenestetilbudet i sektoren til brukerne.

Statskonsult vil takke arbeidsgruppen og ledelsen i Sjøfartsdirektoratet for godt samarbeid i utformingen av spørsmål, og Nærings- og handelsdepartementet og Sjøfartsdirektoratet for viktige og nyttige innspill til rapporten. Vi presiserer likevel at anbefalingene ene og alene står for Statskonsults regning.

Arbeidet med brukerundersøkelsen og denne analyserapporten er utført av rådgiverne Kjetil Hillestad og Liv Dalen.

Oslo, september 2002

Jon Blaalid
direktør

1	Om prosjektet.....	4
1.1	Bakgrunn.....	4
1.2	Mål for prosjektet.....	4
1.3	Rammer for prosjektet.....	4
1.3.1	Organisering og ansvar.....	4
1.3.2	Fremdrift og ressurser.....	5
2	Om Sjøfartsdirektoratet.....	5
2.1	Virkemidler.....	6
2.2	Organisasjon.....	6
3	Om undersøkelsene.....	7
3.1	Kvantitativ breddeundersøkelse.....	7
3.2	Kvalitativ dybdeundersøkelse.....	9
3.3	Tidligere undersøkelser.....	9
3.3.1	Undersøkelse om internkommunikasjon i Sjøfartsdirektoratet... ..	9
3.3.2	Brukerundersøkelse om døgnåpen forvaltning.....	10
4	Analyse av resultatene.....	10
4.1	Hovedtrekk fra breddeundersøkelsen.....	10
4.2	Kontakt med Sjøfartsdirektoratet.....	12
4.3	Internett som kommunikasjonskanal.....	17
4.4	Velferdsordninger.....	20
4.5	Navigare.....	21
4.6	Serviceerklæringen.....	22
4.7	Ansvar for sikkerhet og oppfølging av ulykker.....	23
4.8	Besiktigelse og kontroll.....	25
4.9	Tilsynsvirksomhet og sikkerhet.....	29
4.10	Prioriteringer i fremtiden.....	33
4.11	Regelverket.....	35
4.12	Generelt om Sjøfartsdirektoratet.....	42
4.13	Gebyrer.....	49
4.14	Sjøfartsdirektoratets stasjoner.....	50
5	Forbedringspunkter.....	50
5.1	Bedre enn man tror!.....	50
5.2	Forslag til forbedringspunkter.....	51
6	Konklusjon og anbefalte prioriteringer i fremtiden.....	52
6.1	Brukernes kontakt med Sjøfartsdirektoratet.....	52
6.2	Brukernes holdninger til Sjøfartsdirektoratet.....	53
6.3	Sikkerhet, kontroll og delegering.....	53
6.4	Regelverk.....	54
6.5	Konsulenttenester.....	55
Vedlegg:		
Spørsmål og svarfordeling		

1 Om prosjektet

1.1 Bakgrunn

Nærings- og handelsdepartementet (NHD) arbeider med en etatsgjennomgang av Sjøfartsdirektoratet. I denne forbindelse har Statskonsult gjennomført en brukerundersøkelse for direktoratet på oppdrag fra departementet. Siste gang det ble gjennomført en tilsvarende undersøkelse av Sjøfartsdirektoratet var i 1996.

Sjøfartsdirektoratet og Statskonsult har tidligere innledet samarbeid om utviklingen av en kommunikasjonspolicy for direktoratet. I den forbindelse ble det gjennomført en undersøkelse, hovedsakelig om internkommunikasjon. Ved siste årsskifte gjennomførte direktoratet dessuten en brukerundersøkelse om døgnåpen forvaltning. I den foreliggende rapporten vil begrepet *elektronisk* forvaltning bli brukt i stedet for *døgnåpen* forvaltning. Sjøfartsdirektoratet er også i gang med å utarbeide en overordnet strategi for hele virksomheten.

Mange av prosessene som nå er i gang, har sterk tilknytning til hverandre. Et felles trekk ved undersøkelsene som er gjennomført, er ønsket om å skaffe nødvendig kunnskap om Sjøfartsdirektoratets brukere og oppnå en felles forståelse av deres behov, som utgangspunkt for det videre arbeidet. I alle de pågående prosessene vil det i stor grad være de samme brukerne Sjøfartsdirektoratet forholder seg til.

De to undersøkelsene som er gjennomført tidligere, har vært et godt grunnlag for denne brukerundersøkelsen. Der vi har stilt de samme spørsmålene som ved brukerundersøkelsen i 1996, vil resultatene bli sammenlignet så langt det lar seg gjøre.

1.2 Mål for prosjektet

Målet med brukerundersøkelsen som nå er gjennomført i forbindelse med etatsgjennomgangen, har vært å kartlegge kjennskapen til, bruken av og holdningene til Sjøfartsdirektoratet blant brukerne. Resultatene fra brukerundersøkelsen vil være nyttige i det videre arbeidet med utvikling av overordnede strategier og delstrategier for Sjøfartsdirektoratet

1.3 Rammer for prosjektet

1.3.1 Organisering og ansvar

Rådgiver Kjetil Hillestad har vært prosjektleder i Statskonsult for gjennomføringen av brukerundersøkelsen, og rådgiver Liv Dalen har vært prosjektmedarbeider. I Nærings- og handelsdepartementet har avdelingsdirektør Tom Hugo-Sørensen vært kontaktperson. Sjøfartsdirektoratet deltok i arbeidet med å utarbeide og kvalitetssikre spørreskjemaet og har bidratt med verdifulle innspill til rapporten. Sjøfartsdirektoratet har også vært ansvarlig for å skaffe adresser og telefonnumre til respondentene.

Det er nedsatt en prosjektgruppe for etatsgjennomgangen av Sjøfartsdirektoratet med medlemmer både fra direktoratet og departementet (NHD). For å utforme spørsmålene og forberede brukerundersøkelsen etablerte Sjøfartsdirektoratet en egen arbeidsgruppe. I møte med Statskonsult 3. april 2002 utarbeidet denne gruppen et kommunikasjonskart for direktoratet med oversikt over de mest sentrale brukere og kommunikasjonspartnere. På grunnlag av dette kartet valgte man så ut sentrale grupper for brukerundersøkelsen. Ved å gjennomføre en bred undersøkelse av Sjøfartsdirektoratets viktigste målgrupper, ville man blant annet kunne vurdere resultatene i forhold til brukerundersøkelsen som ble gjennomført i 1996.

Brukerundersøkelsen ble besluttet gjennomført i to deler: En kvantitativ breddeundersøkelse blant hovedsakelig fiskere, redere og sjøfolk og en kvalitativ dybdeundersøkelse.

1.3.2 Fremdrift og ressurser

Statskonsult har brukt seks ukeverk på gjennomføringen av undersøkelsene. Prosjektet ble startet i uke 13. Spørsmål og adresselister var klare i begynnelsen av uke 18 og intervjuer ble gjennomført i uke 18, 19 og 20. Resultatene fra telefonundersøkelsen forelå 20. mai. Foreløpige funn ble oversendt Nærings- og handelsdepartementet 25. mai. Kvalitative dybdeintervjuer ble gjennomført i uke 27, og første utkast til rapport ble oversendt departementet 7. juni. I forbindelse med ferdigstillingen av rapporten har det vært møter og kontakt mellom NHD, Sjøfartsdirektoratet og Statskonsult for å fokusere på de spørsmålene som oppfattes som de faglig sett viktigste. Vurderingen av resultatene som presenteres i rapporten, er foretatt av Statskonsult.

2 Om Sjøfartsdirektoratet

Sjøfartsdirektoratets overordnede mål er å arbeide for sikkerhet til sjøs og en miljøvennlig skipsfart. Hovedmålsettingene er å:

- ?? Sikre sjøfolks kompetanse og velferd
- ?? Medvirke til å trygge liv, helse og fartøy
- ?? Bidra til at skipsfarten er en miljøvennlig transportform
- ?? Være pådriver i det strategiske sjøsikkerhetsarbeidet og effektivt ivareta kontroll og tilsyn.

Sjøfartsdirektoratet har som hovedstrategi å gjennomføre en omlegging av kontrolloppgavene til overordnet og behovstyrt kontroll, med vekt på rederienes bruk av egenkontroll.

Sjøfartsdirektoratet er i dag administrativt underlagt Nærings- og handelsdepartementet. I forurensingssaker og saker knyttet til vern om det maritime miljø er direktoratet underlagt Miljøverndepartementet. I saker tilknyttet fritidsbåter er direktoratet underlagt Barne- og familiedepartementet.

Sjøfartsdirektoratet forvalter en rekke lover, blant annet sjødyktighetsloven, sjøfartsloven og sjømannsloven.

2.1 Virkemidler

Etaten har identifisert motivasjon, normer og tilsyn som virkemidler i direktoratets hovedstrategi for å oppnå hovedmålsettingen. Gjennom internasjonalt samarbeid skal Sjøfartsdirektoratet dessuten sørge for at norsk syn på sjøsikkerhet og beskyttelse av det marine miljø vinner igjennom i internasjonale fora som IMO, ILO og EU.

Motivasjon

Sjøfartsdirektoratet skal legge forholdene til rette for systematisk verne- og miljøarbeid og tiltak som fremmer trivsel om bord. Tilsynsrollen innebærer at konsekvensene av feil og mangler som tilsynet avdekker gjennom kvalitetssikring av rederier og skipenes kvalitetssystemer, eller ved inspeksjoner, må forklares. Effektiv informasjon og holdningsskapende tiltak vurderes alltid som et supplement eller alternativ til reguleringer.

Normer

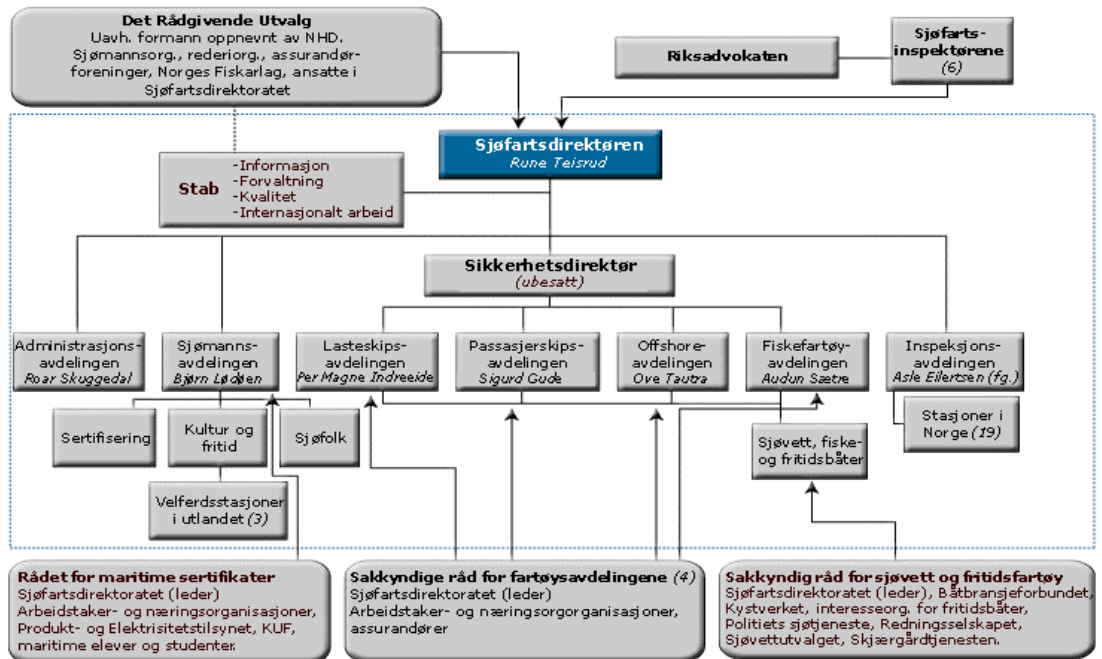
Utvikling og vedlikehold av regelverk er et av de tradisjonelt viktigste virkemidler Sjøfartsdirektoratet råder over. Direktoratet er forpliktet til å implementere internasjonalt vedtatte regler i det norske lovverket, enten det gjelder regler utviklet i IMO-sammenheng eller som følge av forpliktelser i EØS-avtalen. Regelforenkling vil her være en sentral oppgave. Etaten har i forbindelse med programmet "Et enklere Norge" satt i gang en opprydning i forskriftsverket. Målet er å strukturere regelverket på en brukervennlig, oversiktlig og effektiv måte.

Tilsyn

Sjøfartsdirektoratet arbeider for en omlegging av kontrolloppgavene til overordnet og behovstyrt kontroll. Tilsyn vil i større grad rettes mot operative forhold og tilpasses nivået i rederienes systemer. Direktoratet skal bidra til forbedring av rederienes systemer og til at rederiene øker motivasjonen og fremmer en sikkerhetskultur om bord og i land. Det skal også satses på flere uanmeldte tilsyn.

2.2 Organisasjon

Sjøfartsdirektoratet har ca 325 ansatte. Disse er fordelt med 215 i hovedkontoret i Oslo og 110 på de 19 stasjonene rundt omkring i landet. Sjøfartsdirektoratets organisasjonskart ser slik ut:



3 Om undersøkelsene

Den kvantitative breddeundersøkelse er gjennomført ved telefonintervjuer. For å utdype og illustrere enkelte funn i den kvantitative brukerundersøkelsen, ble det i tillegg gjennomført en kvalitativ dybdeundersøkelse. Denne besto av syv dybdeintervjuer med representanter fra sentrale brukergrupper.

3.1 Kvantitativ breddeundersøkelse

Den kvantitative breddeundersøkelsen danner hovedgrunnlaget for denne rapporten. Undersøkelsen er gjennomført for Statskonsult av ResearchLab. Norsk Statistikk sto for telefonintervjuene. Statskonsult utformet spørsmål til undersøkelsen i nært samarbeid med Sjøfartsdirektoratet. De endelige spørsmålene ble behandlet og godkjent av Sjøfartsdirektoratets ledelse.

Sjøfartsdirektoratet hadde ansvaret for å skaffe adresselister. Det ble til sammen gjennomført 225 intervjuer med redere. Listen over redere inneholdt alle redere i Norge. Den omfatter rederier av varierende størrelse innen offshore, tank, bulk, tørrlast, passasjertrafikk, samt fiskebåtreidere og fritidsbåteiere. Gruppene er inndelt etter størrelsen på rederiets skip, type skip og størrelsen på skipene. I undersøkelsen er undergruppene blant rederne delt opp slik:

- ?? NIS last (50-500 tonn): Redere med skip på mellom 50 og 500 tonn registrert i NIS-registeret. 4 respondenter.
- ?? NIS last (over 500 tonn): Redere med lasteskip på over 500 tonn registrert i NIS-registeret. 38 respondenter
- ?? NOR fiske: Redere med fiskefartøy registrert i NOR-registeret. 50 respondenter.
- ?? NOR fritid: Redere med fritidsbåter registrert i NOR-registeret. 42 respondenter.

-
- ?? NOR last (50-500 tonn): Redere med lasteskip på mellom 50 og 500 tonn registrert i NOR-registeret. 29 respondenter.
 - ?? NOR last (over 500 tonn): Redere med lasteskip på over 500 tonn registrert i NOR-registeret. 12 respondenter.
 - ?? NOR passasjer: Redere med passasjerskip registrert i NOR registeret. 50 respondenter.

Ved utarbeidelse av totaltall for redere er de ulike gruppene vektet, slik at en ulikhet i svarfrekvensen blir oppveid. I totaltallene for redere er det dermed de enkelte gruppers størrelse i universet som bestemmer hvor mye de innvirker på totaltallene. Spørsmålene i undersøkelsen vil i mange tilfeller ha ulik relevans for de forskjellige undergruppene. Dette vil bli kommentert fortløpende i rapporten. Der enkelte undergrupper er tatt ut av det totale utvalget, blir snittet ikke vektet.

Der det ikke er forskjeller mellom undergruppene, blir resultatene presentert samlet, selv om spørsmålene har mindre relevans for noen grupper. Disse resultatene er vektet for å unngå at små undergrupper får for stor betydning.

Det ble gjennomført 151 intervjuer med sjøfolk etter lister levert fra Rikstrygdeverket over alle sjøfolk i Rikstrygdeverkets registre, og 127 intervjuer med fiskere etter lister levert av Fiskeridedirektoratet over alle fiskere i Norge som er registrert i direktoratets registre. I tillegg ble det gjort 18 intervjuer med representanter fra andre grupper ut fra lister levert av Sjøfartsdirektoratet. Denne gruppen blir omtalt som "andre" i denne rapporten.

Det ble gjort et tilfeldig uttrekk fra alle lister, unntatt listen over "andre". Svarene fra hovedgruppene er derfor representative for disse gruppene. Gruppen "andre" besto derimot bare av 18 respondenter og må derfor tolkes med varsomhet.

Alle tall og figurer i rapporten er basert på breddeundersøkelsen. I figurer der det ikke er spesifisert hvilke grupper figurene omhandler, er alle respondenter tatt med.

På en rekke av spørsmålene er respondentene blitt bedt om å si seg enige eller uenige på en skala fra 1 til 7. Det varierer om det er enig eller uenig som har høyest eller lavest verdi. På disse spørsmålene er det regnet ut et gjennomsnittssvar, som viser hvordan brukerne totalt sett stiller seg til påstanden. Vi vil bruke følgende begreper for de ulike intervallene, dersom skalaene er fra 1 til 7, og verdien 1 er helt uenig og 7 helt enig:

- 1-3 Helt uenig
- 3-4 Uenig
- 4-5 Enig
- 5-7 Helt enig

Det er viktig å påpeke at fordelingen av svar kan være like viktig som gjennomsnittssvaret. Derfor vil begrepet "mange" bli brukt i tilfeller der det er mange som har svart på et visst alternativ. Dette trenger ikke å fremkomme av gjennomsnittssvaret. Vi vil også bruke begrepet "de fleste" der flesteparten av respondentene enten har svart på et alternativ eller fordeler seg mot et område av skalaen. Der det skrives at de fleste er enige eller uenige, refererer dette til

hvor stor prosentandel som har plassert seg på enten 1, 2, 3 eller 3 eller 4, 5 eller 6. Dersom det for eksempel på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er uenig og 7 er enig, er totalt 56 prosent som har svart 5, 6 eller 7, vil vi kunne skrive at 56 prosent - eller flertallet - er enig.

I påstandsspørsmålene er også ”vet ikke” og ”ikke besvart” tatt med. Det kan være flere grunner til at respondentene ikke svarer ut fra skalaen som er gitt. Dette kan skyldes manglende kunnskap, manglende forutsetninger for å svare, at spørsmålet ikke angår dem, eller de kan ha andre grunner for ikke å svare. En naturlig følge av at ”vet ikke”-gruppen tas med, er at de prosentvise svarene på de ulike alternativene blir lavere enn de ville blitt uten at ”vet ikke”-gruppen ble tatt med. Dette endrer imidlertid ikke noe ved funnene og gir bare minimale utslag i denne undersøkelsen. En høy ”vet ikke”-gruppe vil også kunne si noe om en del av spørsmålene og respondentgruppene. De er derfor tatt med i denne rapporten.

3.2 Kvalitativ dybdeundersøkelse

For å utdype og illustrere enkelte funn fra den kvantitative breddeundersøkelsen gjennomførte Intera på oppdrag fra Statskonsult syv kvalitative telefonintervjuer. Intervjuguiden ble laget på bakgrunn av resultatene fra den kvantitative undersøkelsen. Hvert intervju varte mellom 25 og 45 minutter. Resultatene fra den kvalitative undersøkelsen er ikke representative for Sjøfartsdirektoratets brukere. Hensikten er å illustrere og spissformulere noen av funnene fra den kvantitative breddeundersøkelsen.

For å få størst mulig åpenhet og tillit hos respondentene ble de lovet full anonymitet. Det ble snakket med representanter fra følgende grupper:

- ?? Klaseselskaper (en person)
- ?? Verft (to personer)
- ?? Forsikring (to personer)
- ?? Rederier (en person)
- ?? Generell erfaring og kontakt mht arbeidstilsyn (en person)

3.3 Tidligere undersøkelser

Der det er hensiktsmessig, vil vi i rapporten vise til resultater fra to tidligere undersøkelser. Disse presenteres nærmere nedenfor.

3.3.1 Undersøkelse om internkommunikasjon i Sjøfartsdirektoratet

I januar og februar 2002 ble det gjennomført en undersøkelse om internkommunikasjon i Sjøfartsdirektoratet. Rapport fra denne undersøkelsen foreligger og er presentert for de ansatte i direktoratet. Spørreskjema ble utarbeidet i samarbeid mellom Statskonsult, Norsk Gallup og Sjøfartsdirektoratet. Norsk Gallup gjennomførte selve undersøkelsen. Datainnsamlingen ble gjort ved hjelp av en postal undersøkelse, hvor spørreskjemaet ble sendt til alle ansatte i Sjøfartsdirektoratet (229 i Oslo og 104 ansatte ved stasjonene). Noen av funnene fra denne undersøkelsen vil bli tatt med i den foreliggende rapporten, der dette er naturlig og hensiktsmessig.

3.3.2 Brukerundersøkelse om døgnåpen forvaltning

Ementor ASA gjennomførte en begrenset brukerundersøkelse for Sjøfartsdirektoratet blant utvalgte representanter for sjøfartsnæringen i desember 2001–januar 2002. Den omtales som *Ementorundersøkelsen* i det følgende. Temaet for undersøkelsen var brukerbehov i forbindelse med videre utvikling av døgnåpen forvaltning i Sjøfartsdirektoratet.

Ementorundersøkelsen fokuserte spesielt på informasjonsformidling og tjenesteyting via Internett, men vurderte ikke konkrete tekniske løsninger.

Ementor valgte ut 31 respondenter blant brukerne av Sjøfartsdirektoratets tjenester (representanter for arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene, andre interesseorganisasjoner, rederier, verft, klasseselskaper, fartøy eller konsulenter). Dette var personer og organisasjoner direktoratet kjente til fra før. 40 respondenter svarte på et tilsendt spørreskjema. I tillegg ble det gjennomført kvalitative intervjuer med utvalgte respondenter fra spørreundersøkelsen for å fange opp og utdype temaer som var belyst i undersøkelsen. Ingen av disse undersøkelsene er representative for den totale brukergruppen. Materialet gir indikasjoner og oppfatninger fra enkeltbrukere og organisasjoner og har definitivt en egenverdi. Funn fra Ementorundersøkelsen vil bli tatt med her i rapporten, der de kan sees som hensiktsmessige og utdypende i forhold til resultatene fra den kvantitative breddeundersøkelsen.

4 Analyse av resultatene

4.1 Hovedtrekk fra breddeundersøkelsen

Breddeundersøkelsen blir grundig presentert seinere i rapporten. Nedenfor er hovedfunnene fra de enkelte spørsmålene satt opp punktvis. De er ikke satt opp i prioritert rekkefølge og heller ikke etter styrken på svarene fra brukerne.

Hovedtrekk fra den kvantitative breddeundersøkelsen:

1. I det store og hele er Sjøfartsdirektoratets brukere godt fornøyd med etaten. Direktoratet oppfattes som kompetent, og brukerne er jevnt over fornøyd med den kontakten de har hatt med Sjøfartsdirektoratet.
2. Alle de tre hovedgruppene er fornøyd med Sjøfartsdirektoratet. Rederne er mest fornøyd, mens fiskere er minst fornøyd.
3. Internett og e-post spiller ingen sentral rolle i brukernes kommunikasjon med direktoratet i dag. Brukerne er imidlertid positivt innstilt til å ta i bruk elektronisk saksbehandling.
4. Brukerne vil ha regelverket både i papirformat og elektronisk.
5. De store rederne har kontakt med Sjøfartsdirektoratet 1-3 ganger i måneden eller oftere. De andre brukerne er relativt sjelden i kontakt med direktoratet. Telefon er den vanligste kontaktformen.
6. Brukerne har lite behov for kontakt med direktoratet utenom kontortid.

-
7. Direktoratets stasjoner nevnes hyppigst som den delen av direktoratet brukerne er i kontakt med.
 8. Den vanligste årsaken til at brukerne er i kontakt med direktoratet er anmodning om kontroll og sertifisering av skip, plattform eller personell.
 9. Sjøfolk er misfornøyd med informasjonen om velferdsordningene.
 10. Eksternbladet Navigare når i stor grad ut til brukerne og leses av mange. (mellom 48 og 84 prosent har tilgang til bladet og av disse leser mellom 70 og 83 prosent Navigare hvert kvartal). Det er imidlertid varierende i hvilken grad bladet tilfredsstiller brukernes informasjonsbehov.
 11. 14 prosent blant fiskerne, 16 prosent blant rederne og 22 prosent blant sjøfolkene mener at Sjøfartsdirektoratet er best egnet til å ta ansvar for sikkerheten for skip og de som er om bord.
 12. Brukerne er fornøyd med kontroll av skip og fartøy.
 13. Rederne mener at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til andre. Det er imidlertid stor uenighet om hva som kan delegeres.
 14. Et stort flertall mener det er viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet kontrollerer tegninger og dokumentasjon i forbindelse med nybygg eller ombygginger. Nesten like mange er enig i at det er viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet er til stede ved testing av utstyr om bord. Om lag halvparten av de spurte mener det er viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet er tilstede under øvelser.
 15. Brukerne er enige i at sanksjonene mot fartøy og rederier med lav standard er for svak, med et gjennomsnittssvar på 5,1.
 16. Brukerne er enige i at Sjøfartsdirektoratet ofte fokuserer på detaljer fremfor områder som er de viktigste ulykkesårsakene.
 17. Brukerne er uenige i at regelverket er lett å forstå. Regelverket er vanskelig å forstå for alle brukergruppene. 36 prosent av rederne, 31 prosent av sjøfolkene og hele 48 prosent blant fiskerne er uenige i at de har tilstrekkelig kunnskap om Sjøfartsdirektoratets regelverk.
 18. 65 prosent av redere med båter over 500 tonn kjenner godt til innføringen av ISM. 63 prosent av disse vet hva ISM innebærer for dem og deres arbeidsplass. 35 prosent av denne gruppen er enige i at Sjøfartsdirektoratet har gjennomført innføringen av ISM på en god måte. 36 prosent av disse rederne er uenige i denne påstanden.
 19. Blant sjøfolkene er 56 prosent enige i at de kjenner godt til innføringen av ISM. 68 prosent er enige i at de vet hva ISM innebærer for dem og deres arbeidsplass. Hele 55 prosent synes at Sjøfartsdirektoratet har gjennomført innføringen av ISM på en god måte.

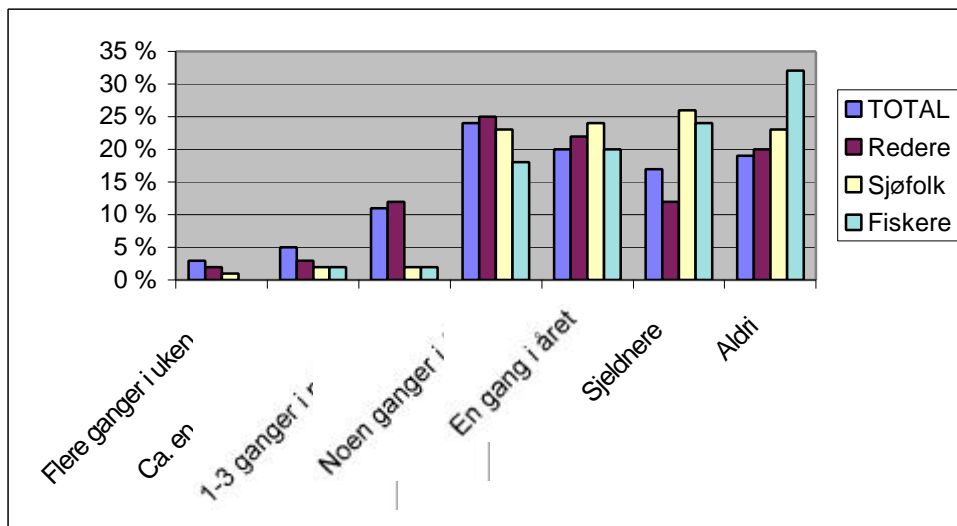
-
20. Sjøfartsdirektoratet oppfattes, sammen med klasseselskapene, som den aktøren som i størst grad kan påvirke det internasjonale regelverket til sjøs etter Norges ønsker. 50 prosent av rederne er enige i at Sjøfartsdirektoratet er en pådriver for det internasjonale regelverket til sjøs.
 21. Brukerne (54 prosent) er uenige i at Sjøfartsdirektoratet er en effektiv og ubyråkratisk organisasjon.
 22. 52 prosent av brukerne mener at Sjøfartsdirektoratet stort sett har god kompetanse.
 23. De aller fleste (77 prosent) mener at Sjøfartsdirektoratet bør bli ISO sertifisert.
 24. Mange (39 prosent) oppfatter det som vanskelig å finne frem til riktig kontor/person i Sjøfartsdirektoratet. 37 prosent synes det er lett å finne frem.
 25. De fleste rederne (44 prosent) ønsker å betale gebyr for hver tjeneste fremfor et fast årsgebyr.
 26. 52 prosent ville velge Sjøfartsdirektoratet fremfor private aktører ved lik pris på tjenester.
 27. Helseundersøkelsen av sjøfolk oppfattes som god (63 prosent sier seg helt enig eller noe enig i denne påstanden).
 28. De fleste (68 prosent) blant brukerne mener at direktoratet har passe antall stasjoner.

4.2 Kontakt med Sjøfartsdirektoratet

Hyppighet

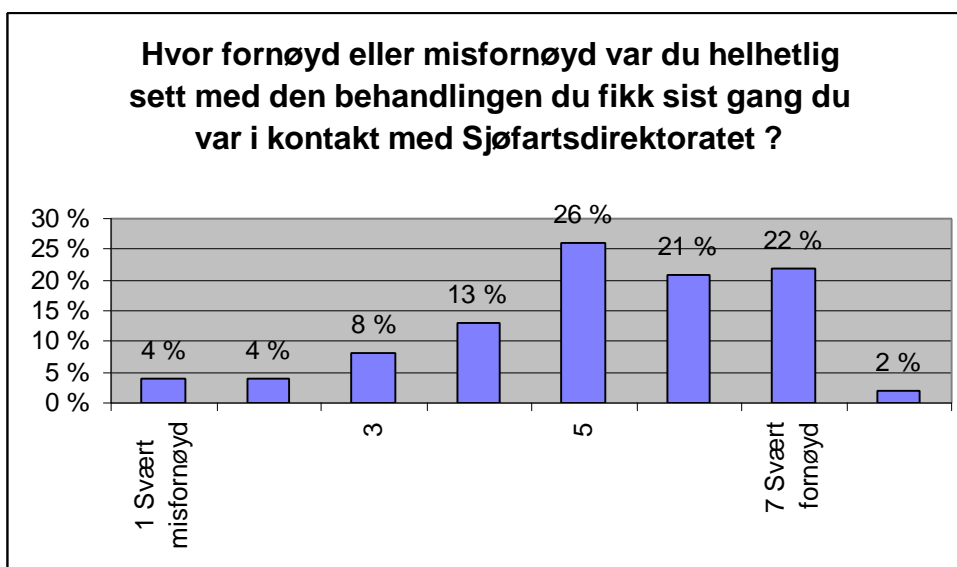
Ingen av brukergruppene har spesielt hyppig kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Et betydelig antall har kontakt sjeldnere enn en gang i året eller aldri. Dette gjelder imidlertid først og fremst fritidsbåtrederne (57 prosent), fiskere (56 prosent), fiskebåtrederne (26 prosent) og sjøfolk (49 prosent). De større rederne (NIS last 50-500 tonn, NIS last 500+, NOR last 50-500 tonn og NOR last 500+) har ofte kontakt. En til tre ganger i måneden eller oftere er vanlig for disse rederne.

Syv av ti sjøfolk og nesten åtte av ti fiskere oppgir å ha kontakt med Sjøfartsdirektoratet en gang i året eller sjeldnere. Bare tre prosent blant sjøfolk og to prosent blant fiskere har kontakt ukentlig. Blant fiskere er det hele 32 prosent som sier at de aldri har kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Deres holdninger til direktoratet vil derfor i mindre grad enn de andre gruppene være basert på fersk egenerfaring.



Fornøyde brukere

Sjøfartsdirektoratet har stort sett fornøyde brukere. Det er langt flere som er fornøyd enn misfornøyd med behandlingen de fikk sist de var i kontakt med direktoratet. På en skala fra 1 til 7, der verdien 7 var svært fornøyd og 1 svært misfornøyd, ble brukerne bedt om å si hvor fornøyd eller misfornøyd de helhetlig sett var med den behandlingen de fikk siste gang de var i kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Gjennomsnittssvaret lå på 5,1. Dette viser at direktoratet har fornøyde brukere. Det er ubetydelige forskjeller når det gjelder hvor fornøyde brukerne var med de ulike avdelingene.

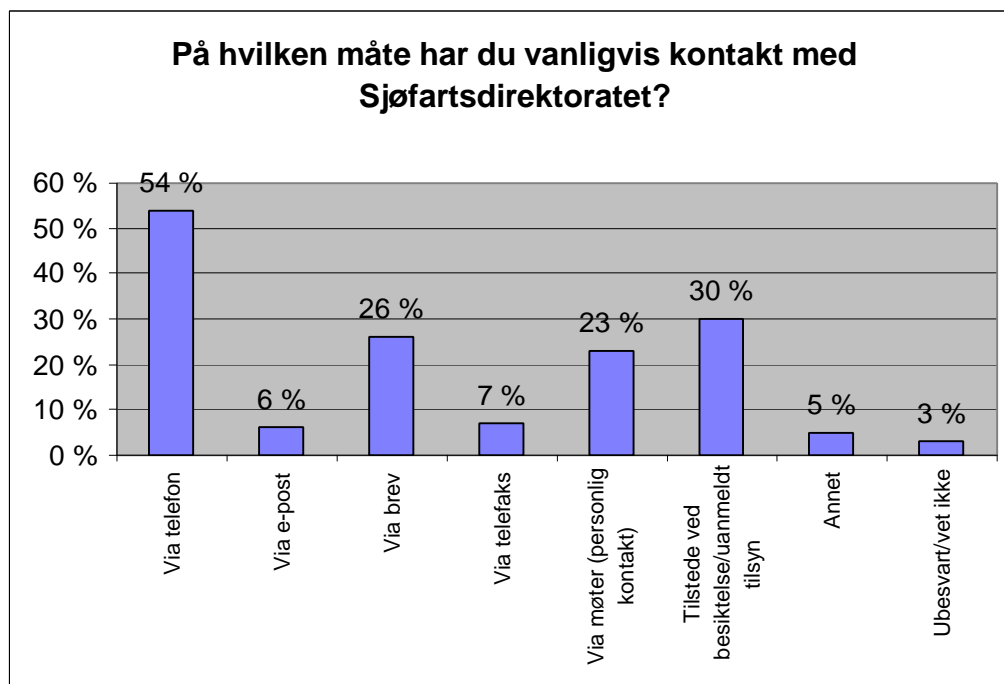


Alle undergrupper har et gjennomsnitt på over 5, bortsett fra fiskere (gjennomsnitt 4,8). Fiskerne viser seg gjennomgående noe mindre fornøyd med direktoratet enn de andre gruppene i undersøkelsen. Mest fornøyde var rederne, med et gjennomsnitt på 5,4.

Det er ingen vesentlige forskjeller når det gjelder hvor tilfredse brukerne er i forhold til årsakene til hvorfor de kontaktet Sjøfartsdirektoratet.

Foretrukne kanaler

Telefon er den vanligste formen for kontakt mellom brukerne og Sjøfartsdirektoratet. På dette spørsmålet var det mulig å markere ved flere alternativer, og totalt prosenttall kommer derfor opp i over 100. Hele 40 prosent oppgir telefon som den vanligste formen for kontakt. Deretter følger direkte kontakt gjennom møter og besiktigelse/tilsyn (til sammen 53 prosent) og brev (26 prosent).



De foretrukne kanalene samsvarer med resultatene fra brukerundersøkelsen som ble gjort i 1996. Der var også telefon den vanligste formen for kontakt, oppgitt av halvparten av brukerne, etterfulgt av brev/telefaks (36 prosent) og møter (syv prosent). Kontakt ved å være til stede ved besiktigelse og tilsyn ble tatt inn som nytt svaralternativ i årets brukerundersøkelse. Dette viser seg å være en viktig kontaktkanal mellom Sjøfartsdirektoratet og deres brukere.

NIS-rederiene bruker telefonkontakt enda mer enn de andre gruppene. Her er det over 90 prosent som svarer at telefon er den måten de vanligvis er i kontakt med Sjøfartsdirektoratet på.

Lite bruk av e-post

Det er svært få, bare seks prosent, som sier at de vanligvis bruker e-post i sin kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Sett i forhold til brukernes tilgang til Internett er dette lavere tall enn ved tilsvarende undersøkelser vi har gjort av andre virksomheters brukere. Vi vet imidlertid lite om hvorfor det er slik. Dersom Sjøfartsdirektoratet ser et effektiviseringspotensial i å få flere av henvendelsene fra brukerne over på e-post, bør man se nærmere på årsakene til den lave bruken av denne kanalen.

De få som bruker e-post, er imidlertid godt fornøyd. I Ementorundersøkelsen blir e-post nevnt som en kanal som brukerne ønsker å ta mer i bruk. Flere er

likevel skeptiske, fordi de har blandede erfaringer med å sende dokumenter til Sjøfartsdirektoratet via e-post. Ementorundersøkelsen er ikke representativ, og resultatene derfra må derfor tolkes med varsomhet.

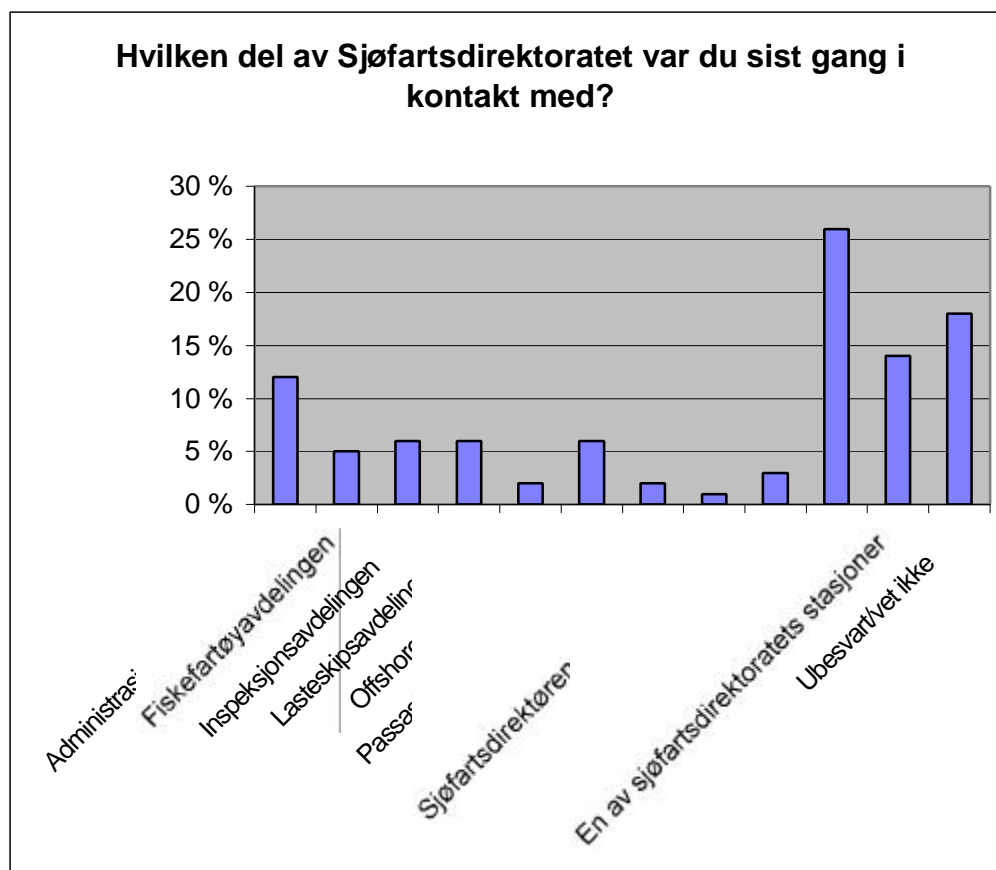
(Se mer om dette under 4.1.2 Internett som kommunikasjonskanal).

Telefonkontakt utenom kontortid

Det er ikke mange som sier at de ofte har behov for telefonkontakt med Sjøfartsdirektoratet utenom vanlig kontortid. Åtte av ti sier at de aldri har dette behovet. I den kvalitative oppfølgingsundersøkelsen etterlyses det imidlertid bedre informasjon om hvordan en kan få kontakt med direktoratet utenom kontortid, noe som kan være nødvendig for eksempel når brukere oppholder seg i andre tidssoner.

Hvilken del av Sjøfartsdirektoratet er de i kontakt med?

Brukerne fikk spørsmål om hvilken del av Sjøfartsdirektoratet de var i kontakt med sist. Det ble ikke lest opp alternativer. Høyest svarprosent får Skipskontrollen med 26 prosent. Dernest følger ”en av Sjøfartsdirektoratets stasjoner” med 14 prosent. Selv om Skipskontrollen har endret navn til Sjøfartsdirektoratets stasjoner, er brukerne enten ikke klar over dette eller de er seg det ikke bevisst. Sjøfartsdirektoratet har en formidlingsoppgave her. I den kvalitative undersøkelsen blir kontakten med en lokal stasjon spesielt fremhevet som god. Dette er ikke et representativt resultat, men viser viktigheten av nærhet til brukerne og god kvalitet på de tjenestene som der leveres.

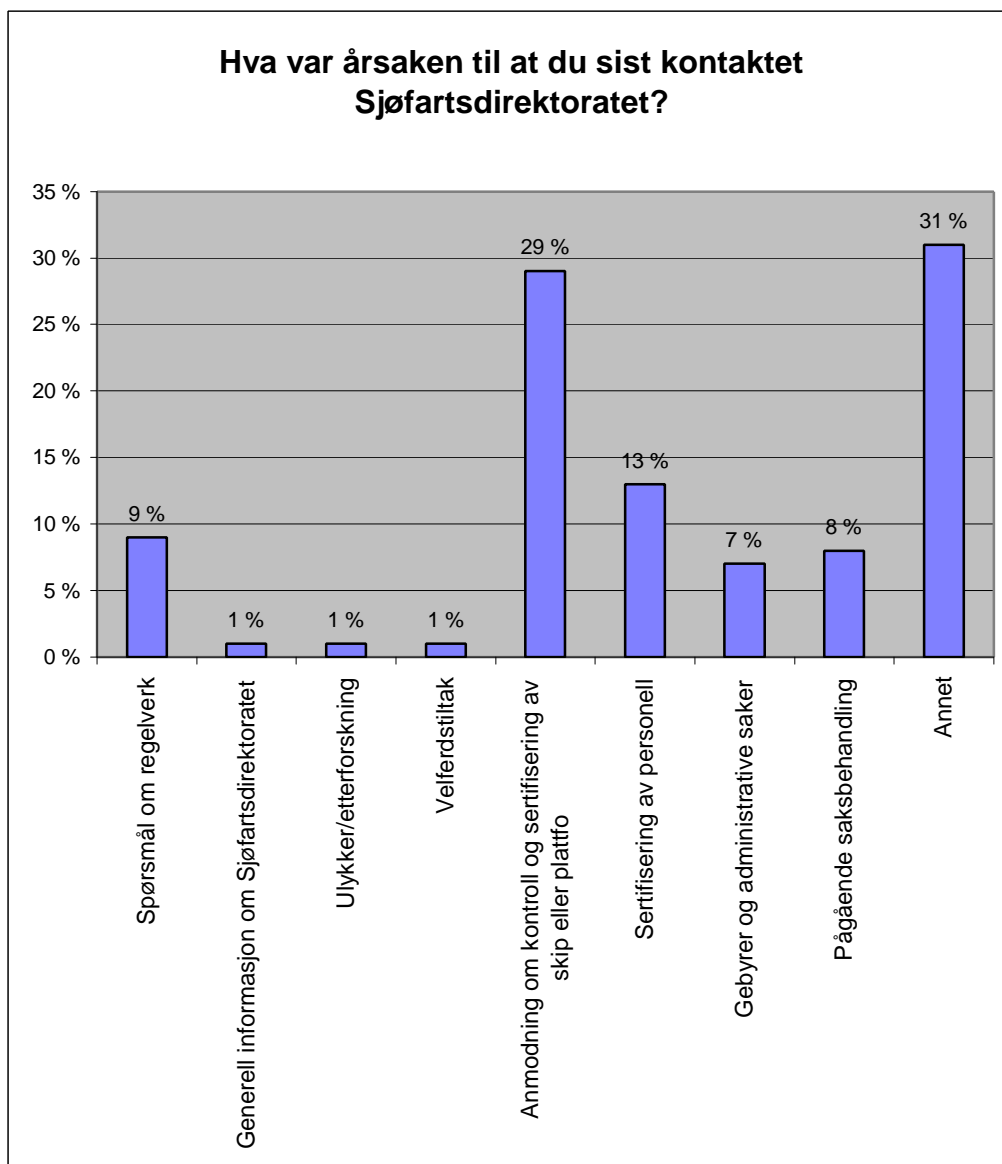


Den delen av Sjøfartsdirektoratet som brukerne oppgir å være nest mest i kontakt med er administrasjonsavdelingen (12 prosent). Dette er overraskende, og vi ser ikke bort fra at det kan være feilkilder her, for eksempel at brukerne oppgir administrasjonsavdelingen som et begrep for hele hovedkontoret i Oslo. De som i størst grad sier at de var i kontakt med administrasjonsavdelingen er NIS last 50-500 (33 prosent), NIS last 500+ (31 prosent) og NOR fritid (30 prosent). Det er likevel sannsynlig at administrasjonsavdelingen tar imot en stor del av henvendelsene. Hvordan denne avdelingen kommuniserer med brukerne og bidrar til at de finner frem i direktoratet, er derfor viktig for den totale oppfatningen av direktoratet.

Sjøfartsdirektoratet selv er overrasket at Sjømannsavdelingen bare kommer ut med tre prosent, siden dette er en avdeling som har mye kontakt med brukerne i forbindelse med utdanning og oppgradering av sertifikater. Blant sjøfolkene er andelen som oppgir denne avdelingen på syv prosent. Både blant sjøfolk og fiskere er det imidlertid store ”vet ikke”-grupper (henholdsvis 28 og 20 prosent).

Generelt har dette spørsmålet høy ”vet ikke”-prosent. Hele 18 prosent oppgir at de ikke vet hvilken del av Sjøfartsdirektoratet de sist var i kontakt med. Dette behøver ikke være noe problem, så lenge brukerne er tilfreds med direktoratets tjenester og oppgaveløsning.

Respondentene ble spurt om hva som var årsaken til at de sist tok kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Hovedårsaken som ble oppgitt er anmodning om kontroll og sertifisering av skip eller plattform (29 prosent) og sertifisering av personell (13 prosent). 23 prosent av henvendelsene fra sjøfolk gjelder spørsmål om sertifisering av personell. Når dette sees i sammenheng med forrige spørsmål virker det påfallende at Sjømannsavdelingen i direktoratet bare ble oppgitt av syv prosent blant sjøfolkene. Dette kan forklares ved at sjøfolkene stort sett ikke vet hvilken avdeling de har vært i kontakt med.



Hovedgrunnen til kontakt er oppgaver som ønskes løst. Det er dermed grunn til å anta at det er i hvilken grad og på hvilken måte direktoratet løser sine oppgaver overfor brukerne på, som bestemmer hvordan direktoratet blir vurdert.

Det var mange (31 prosent) som har svart "annet" på spørsmålet om hvorfor de var i kontakt med Sjøfartsdirektoratet. Det er ikke undersøkt hva som kan ligge i dette tallet. For å få vite mer om brukerne burde det være interessant for Sjøfartsdirektoratet å utdype dette i senere undersøkelser.

4.3 Internett som kommunikasjonskanal

Tilgang til Internett

De fleste av Sjøfartsdirektoratets brukere har tilgang til Internett. 83 prosent blant rederne, 78 prosent blant sjøfolkene og 59 prosent blant fiskerne sier at de har tilgang til Internett (i gruppen "andre" har 94 prosent tilgang). De fleste har tilgang hjemme (henholdsvis 71, 72 og 54 prosent). Litt færre har tilgang til Internett på jobb (henholdsvis 57, 41 og 17 prosent). 91 prosent av de som har

tilgang til Internett, har det daglig. Dette er høye tall, samtidig som det er viktig å huske at direktoratet fremdeles må benytte andre kanaler for å nå ut til brukere som *ikke* har tilgang.

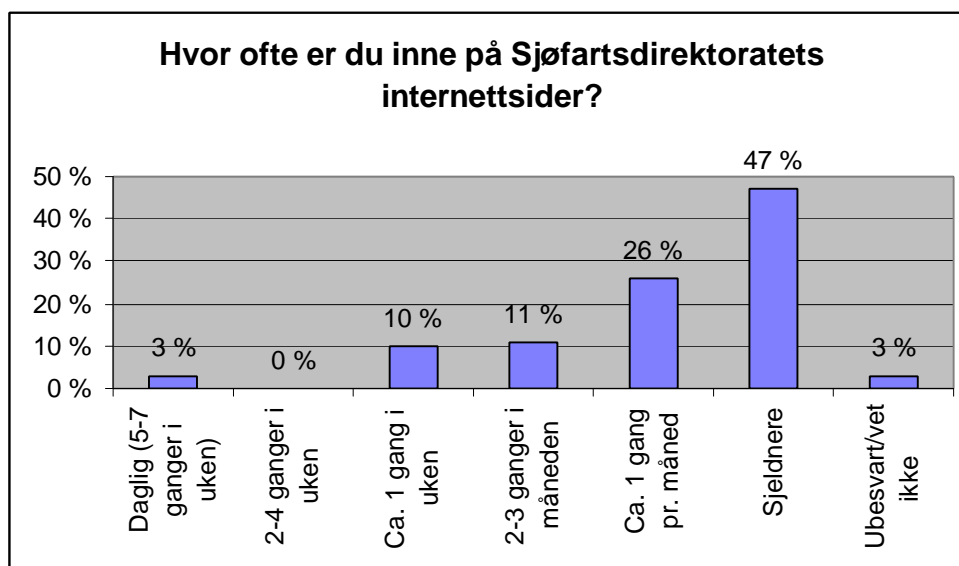
Tilgangen er lavest blant fiskere, der seks av ti har tilgang; de aller fleste hjemme (54 prosent), men noen også på jobb (17 prosent). Dette er likevel ikke et lavt tall, sett i forhold til befolkningen totalt, der syv av ti har tilgang til Internett (i følge Norsk Gallups Intertrackmåling fra juni 2002). Det er også rimelig å anta at mange i gruppen fiskere har ”kontor” hjemme, og at de derfor ikke trenger tilgang til Internett på jobb for at elektronisk saksbehandling og lignende skal være interessant for dem.

Det er bare blant NIS-rederiene at alle oppgir å ha tilgang til Internett på jobb. Dette er samtidig den gruppen som benytter telefon i størst grad. I forhold til denne gruppen kan det derfor være mulig for direktoratet å satse på elektroniske tjenester, dersom disse rederiene er ute etter svar på spørsmål som det er mulig å systematisere og presentere på direktoratets sider på Internett.

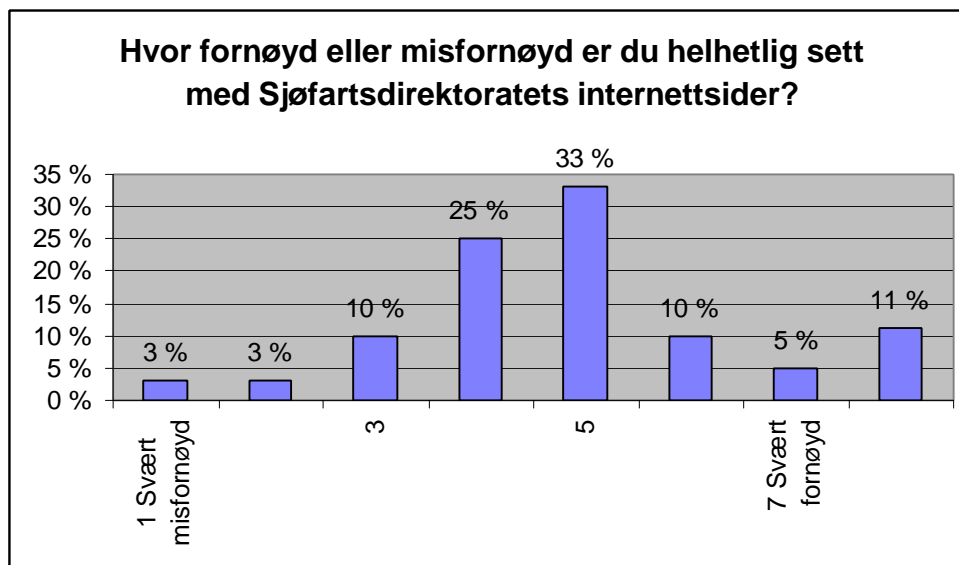
Sjøfartsdirektoratets hjemmesider

Av de brukerne som har tilgang til Internett, er det relativt få som har vært inne på Sjøfartsdirektoratets hjemmesider det siste året. 31 prosent blant redere, 25 prosent blant sjøfolk og 13 prosent blant fiskere oppgir å ha brukt Sjøfartsdirektoratets sider på Internett det siste året (47 prosent blant ”andre”).

Av dem som har brukt Sjøfartsdirektoratets sider på Internett i løpet av det siste året, benytter fire av ti redere og halvparten av sjøfolkene hjemmesidene oftere enn en gang i måneden. Her blir utvalget så lite at de følgende resultatene må tolkes med varsomhet.

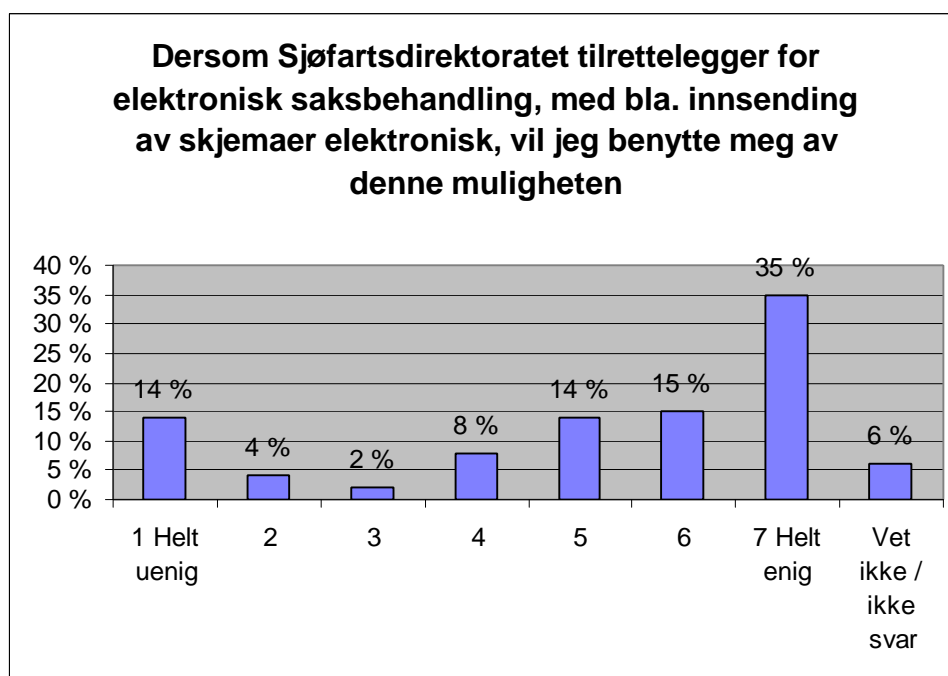


De fleste som bruker sidene er fornøyde, og redere er mest fornøyde. Veldig få er misfornøyde med sidene.



Klare for elektronisk saksbehandling

Brukerne ble bedt om å si hvilken grad de er enige i at de vil benytte seg av elektronisk saksbehandling dersom Sjøfartsdirektoratet legger til rette for det. De skulle vurdere dette på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var helt uenig og 7 helt enig. Seks av ti sjøfolk er helt enige i dette, over halvparten av rederne og fire av ti fiskere. Mest positive til elektronisk saksbehandling er NIS-rederier med et gjennomsnittssvar på 5,8. Dette er svært høy grad av enighet. Disse rederiene oppgir også full tilgang (100 prosent) til Internett og virker derfor som en gruppe som er godt forberedt for elektronisk kontakt og saksbehandling.



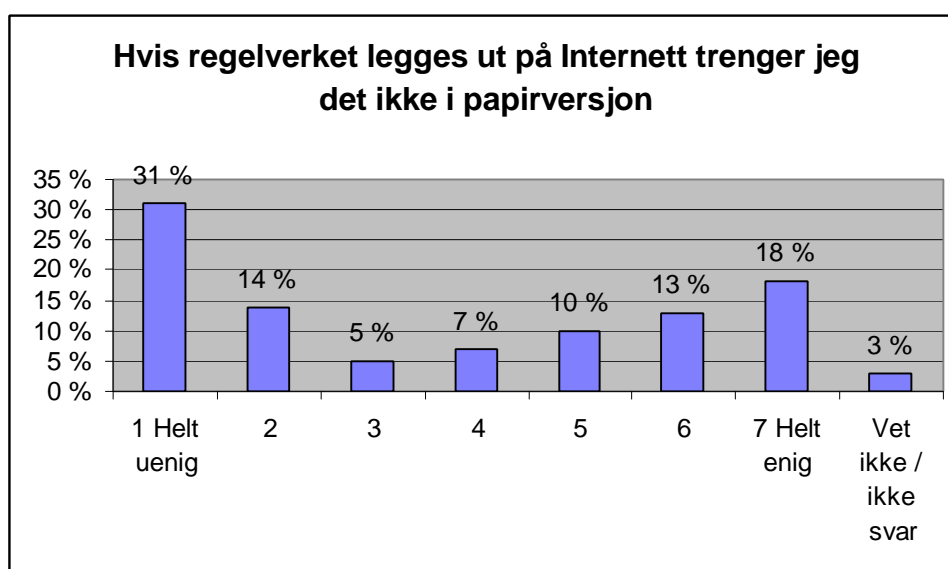
Alle grupper er i stor grad positive til elektronisk saksbehandling. Dette tyder på at det kan være et godt grunnlag for å utvikle elektronisk saksbehandling for alle grupper. Funn fra Ementorundersøkelsen samsvarer med dette. Der svarer

over halvparten av informantene i spørreundersøkelsen at det er svært ønskelig at innsending av utfylt skjema kan foregå elektronisk.

Et økt tilbud av tjenester på hjemmesidene vil sannsynligvis bidra til at sidene blir mer brukt.

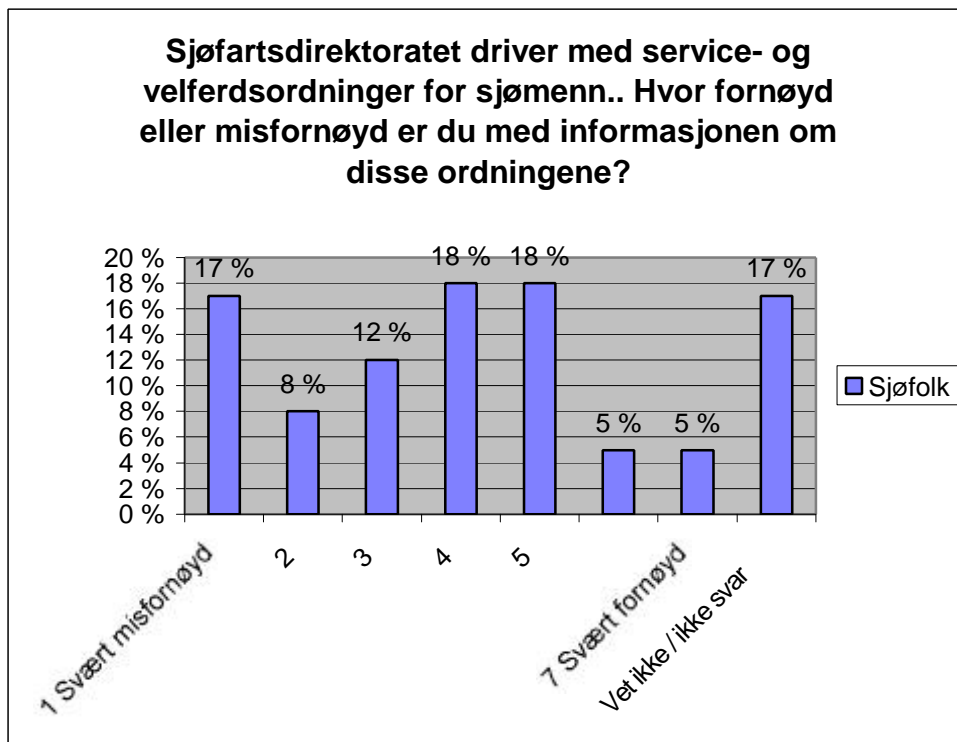
Rederne og gruppen ”andre” ble spurt om å si seg enige eller uenige i påstanden om at hvis regelverket legges ut på Internett, trenger de det ikke i papirversjon. De fleste var uenige i denne påstanden. Dette gjelder også for NIS-rederiene, der alle hadde tilgang til Internett, og som var den gruppen som var mest positiv til elektronisk saksbehandling. Dette viser at det er for tidlig å erstatte papirversjonene av regelverket med elektroniske versjoner.

For enkelte grupper er elektroniske versjoner et godt alternativ. Redere med fritidsbåter registrert i NOR-registeret (60 prosent) og NOR-rederier med båter på over 500 tonn (50 prosent) er mer enige enn uenige i denne påstanden ovenfor. Dette er svært ulike undergrupper, som sannsynligvis har ulike begrunnelser for at de ikke trenger regelverket i papirversjon.



4.4 Velferdsordninger

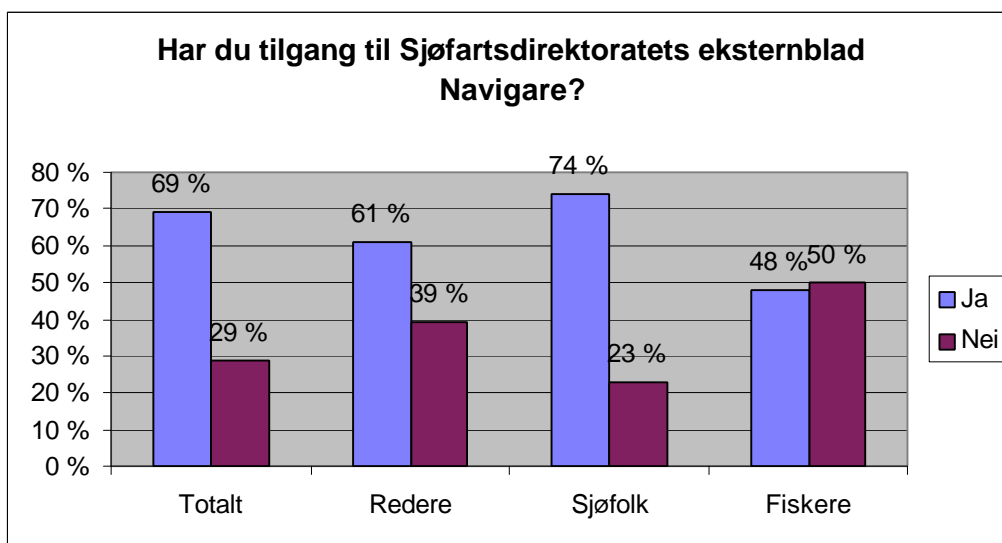
Sjøfartsdirektoratet driver med service- og velferdsordninger for sjøfolk. Fiskere er ikke i målgruppen for disse ordningene. Hovedelementene i service- og velferdsordningene er videofilmtjenesten, avistjenesten, bibliotek-tjenesten, studietjenesten og idrettstjenesten. 37 prosent av sjøfolkene er i liten grad fornøyd med informasjonen de får om service- og velferdsordningene fra Sjøfartsdirektoratet. Deres gjennomsnittssvar er på 3,6 på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er svært misfornøyd og 7 svært fornøyd. Rederne har i svært liten grad svart på dette spørsmålet, men de som svarer, er noe misfornøyd med denne informasjonen. Deres gjennomsnittssvar er på 3,8. Direktoratet bør gjennomgå informasjonen rundt velferdsordningene. Dette arbeidet bør foregå i nær kontakt med brukerne.



Videofilmtjenesten er mest populær blant sjøfolkene. Fire av ti sjøfolk regner med å benytte seg av videofilm-tjenesten, og fire av ti regner med å benytte seg av avis- eller bibliotektjenesten. Idrettstjenesten er det 13 prosent som vil benytte seg av og studietjenesten tre prosent.

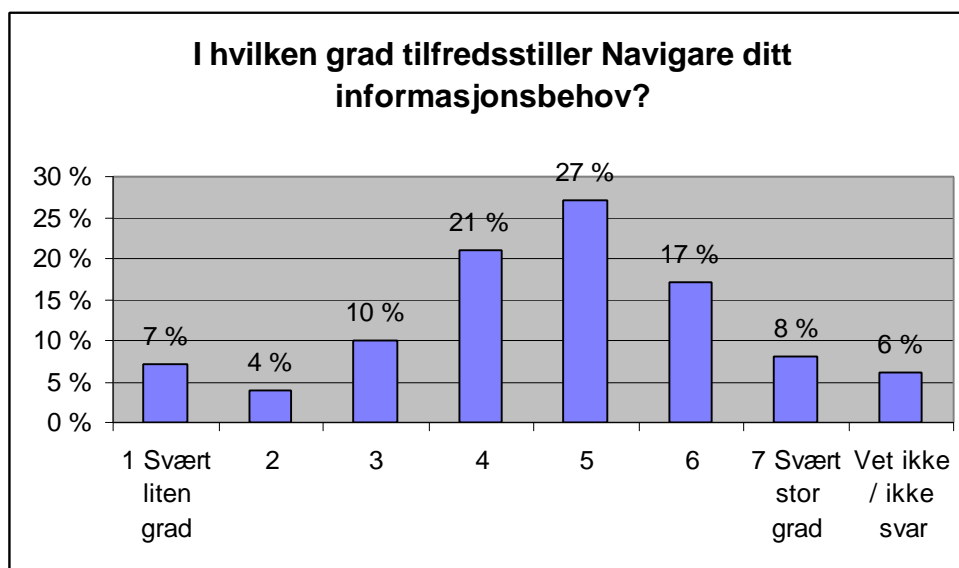
4.5 Navigare

Sjøfartsdirektoratets blad Navigare når ut til en stor del av målgruppene og leses mye. Syv av ti sier at de har tilgang til Navigare. Redere (61 prosent) og sjøfolk (74 prosent) har i litt større grad tilgang til Navigare enn fiskere, der halvparten har tilgang til Navigare (i gruppen "andre" er det 83 prosent som sier at de har tilgang til Navigare).



Så mange som åtte av ti blant alle som oppgir å ha tilgang til Navigare, leser bladet hvert kvartal. Det leses spesielt mye av sjøfolk: Hele 83 prosent i denne gruppen oppgir å lese Navigare hvert kvartal (dette er det samme for gruppen "andre"). Blant fiskere er det 70 prosent av alle som har tilgang, som leser Navigare hvert kvartal. I 1996 ble direktoratets brukere spurt om de *leste* Navigare, og da svarte 54 prosent ja. 76 prosent var da meget eller ganske fornøyde med bladet.

Brukerne ble bedt om å vurdere i hvilken grad Navigare tilfredstilte deres informasjonsbehov på en fra 1 til 7, der 7 var i svært stor grad og 1 i svært liten grad. Det er svært varierende i hvilken grad Navigare tilfredsstiller lesernes informasjonsbehov. Det er ingen klar tendens her. Noen av brukerne er veldig fornøyde, andre er misfornøyde. Mange ser ut til å ha behov for utfyllende informasjon utover det de får i Navigare. Det er lavest andel blant fiskerne som mener at Navigare tilfredsstiller deres informasjonsbehov. Her er gjennomsnittsverdien på svarene 3,9. Det vil si at de er litt mer negative enn positive. For alle de andre gruppene er svarene litt mer positive enn negative. Høyest verdi er det blant sjøfolk med 4,6. Brukerne har få klare meninger om bladet. De fleste samler seg om middelverdiene.



4.6 Serviceerklæringen

Sjøfartsdirektoratets serviceerklæring inneholder fem punkter:

- ?? Sjøfartsdirektoratet skal være tilgjengelig på 22 45 45 00 i kontortiden
- ?? Sjøfartsdirektoratet skal være tilgjengelig på alarmtelefon 22 97 10 68 hele døgnet
- ?? Sjøfartsdirektoratet skal utføre begjærte besiktelser til ønsket tid når visse betingelser er oppfylt
- ?? Saksbehandlingstiden for velferdstilbud er normalt en uke
- ?? Sjøfartsdirektoratet skal ekspedere bestillinger av blanketter innen fem dager.

Alarmtelefonen

Det er svært få som oppgir å ha benyttet seg av alarmtelefonen; bare to prosent. De som har benyttet alarmtelefonen, er godt fornøyde. Datagrunnlaget er imidlertid så lite at vi ikke kan trekke konklusjoner på grunnlag av det. Under prosessen i Sjøfartsdirektoratet kom det frem at det var uklarerhet internt om hva alarmtelefonen var. I den kvalitative undersøkelsen peker også en informant på at alarmtelefonen kanskje ikke er godt nok kjent.

Begjærte besiktigelser

42 prosent av rederne har begjært besiktigelse i løpet av de siste tolv måneder. Tilnærmet alle av disse (95 prosent) fikk utført besiktigelsen til ønsket tidspunkt. Dette er et godt resultat i forhold til målet i serviceerklæringen.

Blanketter

23 prosent blant rederne og 10 prosent blant sjøfolkene oppgir at de har bestilt blanketter fra Sjøfartsdirektoratet i løpet av de siste 12 måneder. Målet fra serviceerklæringen ser ikke ut til å være nådd i disse tilfellene: 60 prosent blant sjøfolk og 23 prosent blant redere som har bestilt blanketter, fikk ikke svar før det hadde gått seks dager eller mer. Disse resultatene må tolkes med varsomhet, siden datagrunnlaget er lite.

Saksbehandlingstiden for velferdstilbud ble ikke undersøkt i denne omgang.

I Ementorundersøkelsen opplyste et flertall av respondentene at de ikke kjente til direktoratets serviceerklæring. I gruppen som ikke har hørt om den, svarer halvparten at de heller ikke er interessert i å høre om den. Funnene fra Ementorundersøkelsen sammen med funnene fra denne brukerundersøkelsen underbygger imidlertid behovet for å arbeide videre med å formidle hva som er hensikten med direktoratets serviceerklæring, hvordan direktoratet definerer sine serviceambisjoner og hvilken verdi erklæringen har for direktoratets brukere. Erklæringen kan blant annet brukes som et nyttig verktøy for å avstemme forventningene i forholdet mellom direktoratet og brukerne.

Dette er momenter som det bør sees nærmere på, når Sjøfartsdirektoratets serviceerklæring skal gjennomgå på nytt.

4.7 Ansvar for sikkerhet og oppfølging av ulykker

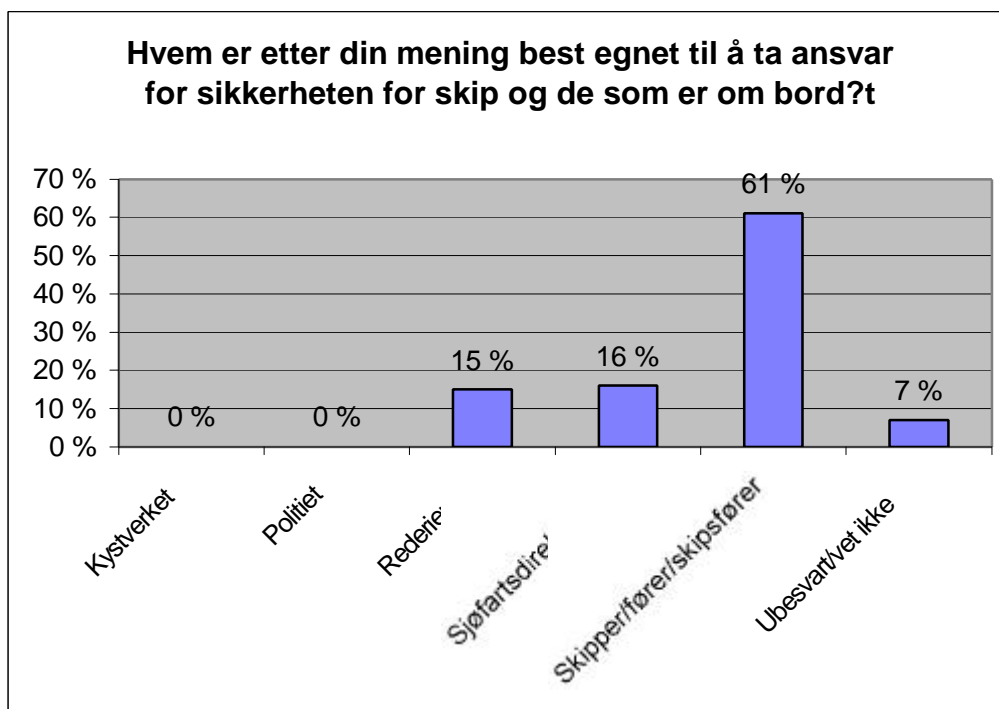
Ansvar for sikkerhet

Brukerne ble bedt om å ta stilling til hvem som *er best egnet* til å ta ansvar for sikkerheten for skip og alle som er om bord. Det ble ikke gitt svaralternativer; det var bare mulig med ett svar. Både redere, fiskere og sjøfolk mener avgjort at det er skipper eller fører som er best egnet til å ta ansvar for sikkerheten for skip og de som er ombord. 55 prosent blant rederne, 65 prosent blant sjøfolkene og 66 prosent av fiskerne mener dette (33 prosent blant gruppen "andre" – her mener 39 prosent at rederiene er best egnet).

Det ble også spurt om hvem brukerne mener *har ansvaret i dag*. Det ble heller ikke her gitt svaralternativer, men det var mulig å gi flere svar. Skipper/fører nevnes av flest også her (63 prosent). Brukerne har en klar oppfatning av skipperens (førerens) rolle. Rederiene (37 prosent) og Sjøfartsdirektoratet (34

prosent) nevnes også av mange som de ansvarlige. Blant rederier med lasteskip er det mange som plasserer ansvaret hos rederiene. Sjøfolk er de som i størst grad plasserer ansvaret hos Sjøfartsdirektoratet.

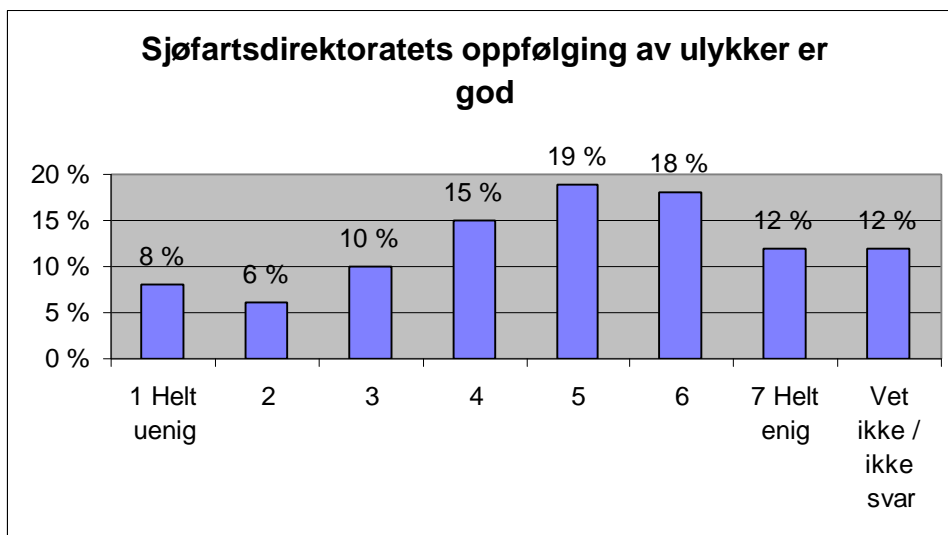
Det er verdt å merke seg at brukerne tydeligvis ser forskjell på Sjøfartsdirektoratet og andre statlige virksomheter som Kystdirektoratet og Kystverket.



Oppfølging av ulykker

Brukerne ble også bedt om å ta stilling til påstanden ”direktoratets oppfølging av ulykker er god” på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret er 4,5. Det er ikke store forskjeller mellom undergruppene i dette spørsmålet. For alle grupper er det en jevn spredning over hele skalaen med et visst tyngdepunkt for mest enig i påstanden. Resultatet er ganske godt for direktoratet, men kunne vært bedre. Hendelser som omtales i mediene, vil påvirke svar på denne type spørsmål. Det er likevel et kritisk punkt, der det er viktig å ha høye ambisjoner.

Ved ulykker eller krisesituasjoner kan det representere en utfordring for Sjøfartsdirektoratet, hvis mange av brukerne (og trolig også opinionen og media) mener at Sjøfartsdirektoratet har ansvar. Det er derfor viktig at direktoratet har en strategi for beredskap og kommunikasjon ved kriser.



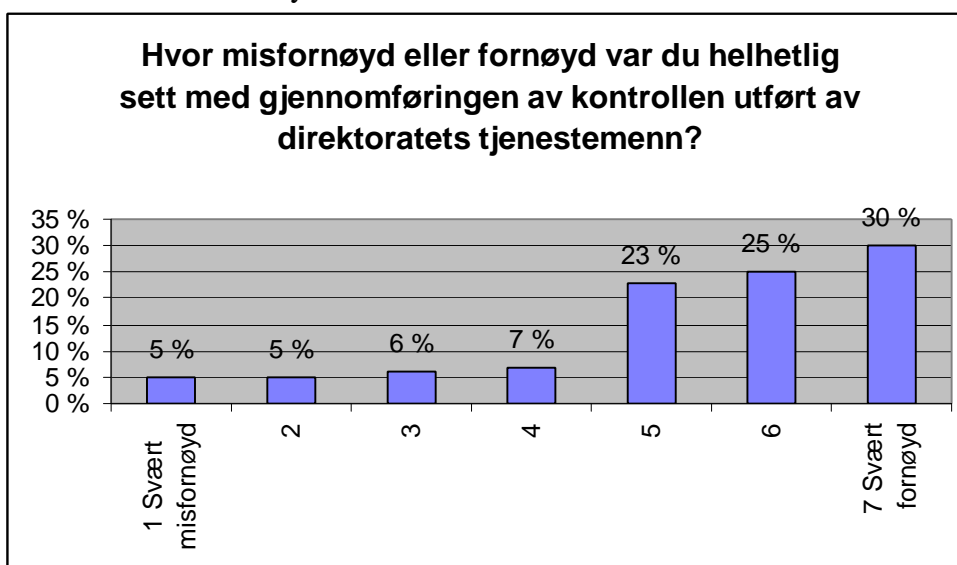
4.8 Besiktigelse og kontroll

Tilfredshet med kontroll

46 prosent av rederne har begjært besiktigelse i løpet av det siste året. Nesten alle, det vil si 92 prosent av disse fikk utført besiktigelsen til ønsket tidspunkt. Dette er et svært positivt tall.

Halvparten av rederne har hatt erfaring med kontroll av skip og fartøy i løpet av det siste året. De fleste har vært kontroller utført av Sjøfartsdirektoratets tjenestemenn. Mer enn åtte av ti redere er fornøyde med disse kontrollene.

Alle rederiene, unntatt redere med fritidsbåter, registrert i NOR-registeret ble også bedt om å vurdere hvor fornøyde de var med kontroller utført av andre. Nesten ni av ti er fornøyde med kontroller utført av andre.



NIS-rederier med skip på mer enn 500 tonn er mest misfornøyde med direktoratets kontroller, og for NIS-rederier og redere med passasjerskip registrert i NOR-registeret er det en litt større tilfredshet med kontroller utført av andre. Dette må sees i sammenheng med at kontroll av NIS-rederier i

hovedsak er delegert til andre, og at Sjøfartsdirektoratet bare utfører uanmeldt tilsyn for denne gruppen. Tendensen er heller ikke veldig tydelig, og hovedfunnet må sies å være at tilfredsheten med Sjøfartsdirektoratets kontroller er svært god.

Den gode erfaringen med kontroller utført av Sjøfartsdirektoratet til rett tid er nok en viktig årsak til den gjennomgående positive vurderingen av direktoratet, også tatt i betraktning den store andelen som oppgir besiktigelse/kontroll som sin viktigste kontaktkanal med Sjøfartsdirektoratet.

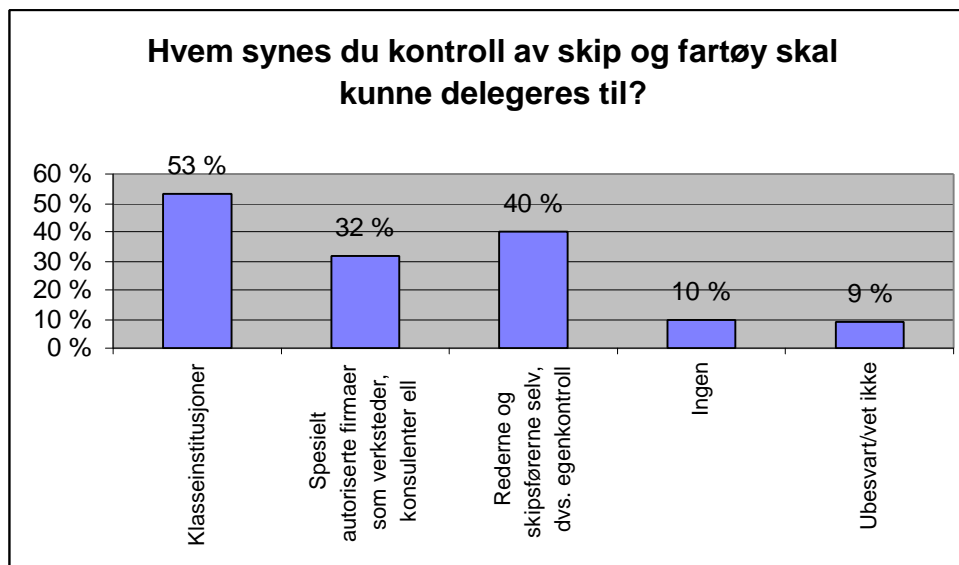
Delegering

Halvparten av rederne (47 prosent) mener at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 35 prosent mener at den kan delegeres til rederne og førerne selv, og 35 prosent mener at kontroll kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer. Bare ti prosent av alle som har gjort seg opp en mening mener at man ikke bør delegere til noen. Her var det mulig å gi flere svar.

Det ser ut til å være klare forskjeller mellom de ulike redergruppene når det gjelder hvem de mener kontrollen av skip og fartøy kan delegeres til. Dette har sannsynligvis sammenheng med erfaringene de ulike gruppene har med delegering av kontroll i dag (kontroll med NIS last er i dag delegert).

Tallene for undergruppene må tolkes med varsomhet, siden det blir så få respondenter i hver gruppe at resultatene ikke nødvendigvis er representative.

- ?? Blant NIS last-rederiene 50-500 tonn (fire respondenter) mener alle at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 25 prosent mener oppgaven kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer eller til rederne og førerne selv.
- ?? Blant NIS last over 500 tonn mener 82 prosent at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 13 prosent mener oppgaven kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer, og 24 prosent mener kontrollen kan delegeres til rederne og førerne selv.
- ?? Blant NOR last 50-500 tonn mener 59 prosent at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner, 38 prosent mener oppgaven kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer, og 48 prosent mener den kan delegeres til rederne og førerne selv.
- ?? Blant NOR last over 500 tonn mener 75 prosent at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 25 prosent mener kontrollen kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer, og 67 prosent mener den kan delegeres til rederne og førerne selv.
- ?? Blant NOR passasjer mener 42 prosent at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 34 prosent mener den kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer, og 54 prosent mener kontrollen kan delegeres til rederne og førerne selv.
- ?? Blant NOR fisk mener 30 prosent at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. 38 prosent mener oppgaven kan delegeres til spesielt autoriserte firmaer, og 44 prosent mener den kan delegeres til rederne og førerne selv.

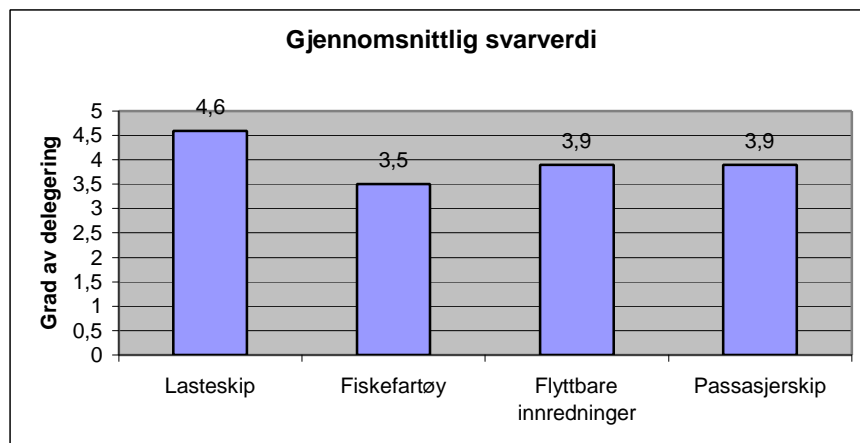


47 prosent av rederne mener at delegeringen av kontrollfunksjonen bør gjelde alle skip og fartøy uansett type og størrelse, mens 28 prosent mener at noe helst bør kontrolleres direkte gjennom direktoratets tjenestemenn. 25 prosent har ikke gjort seg opp noen mening. Her er materialet så lite at det ikke lar seg bryte ned på undergrupper. Det er ingen stor forskjell på NOR- og NIS-rederier her.

Holder vi fritidsflåten utenfor, er hovedtendensen her at man er negativ til delegering for alle typer fartøy (snitt under 4) unntatt lasteskip (snitt 4,6). NOR passasjer er imidlertid positiv til å delegere kontroll av passasjerskip (snitt 5,2). Fiskebåtrederne er generelt sett litt mer negative til delegering enn de andre gruppene.

Det er ikke store forskjeller mellom de ulike gruppen i dette spørsmålet. Som det kom frem tidligere er det imidlertid store forskjeller i synet på hvem det skal kunne delegeres til.

Respondentene ble bedt om å vurdere i hvilken grad kontrollen av ulike skip og fartøyer kan delegeres på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er ingen delegering, mens 7 er full delegering. Totaltallene fremkommer i tabellen under.



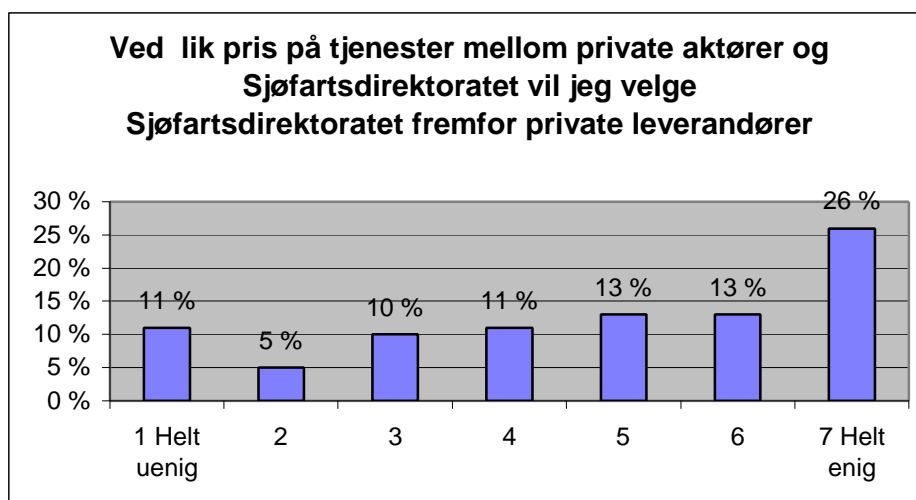
Det har størst interesse å se på hva de ulike gruppene redere mener om delegering av kontrollfunksjonen for ulike typer fartøy. Det vurderes som lite interessant hva redere med fritidsbåter i NOR-registeret mener, og de er tatt ut av analysen under.

- ?? Lasteskip: Når det gjaldt delegering av kontrollfunksjonen for lasteskip, var NIS-rederier og NOR-rederier med båter på over 500 tonn for størst mulig grad av delegering. Deres gjennomsnittssvar var på 5,8 og 5,5. NOR-rederier med båter på 50-500 tonn var negative (snitt 3,6).
- ?? Fiskefartøy: Redere med fiskefartøy registrert i NOR-registeret var negative med et gjennomsnittssvar på 3,6.
- ?? Flyttbare innretninger: Redere med fiskefartøy er negative til delegering av kontroll med disse (snitt 2,7). Dette kan tyde på et ønske blant fiskebåtrederne om streng kontroll med flyttbare innretninger. Alle andre grupper er svakt positive med snitt på over 4.
- ?? Passasjerskip: Redere med passasjerskip i NOR-registeret var klart positive til delegering av kontrollfunksjonen med passasjerskip (snitt 5,2).

Selv om gjennomsnittssvaret for alle skipstyper samler seg rundt et svar på ca. 4, noe som betyr middels delegering for alle, er spredningen av svar viktig i disse spørsmålene. I større grad enn mange av de andre spørsmålene samler svarene seg rundt ekstremverdiene. Dette kan tyde på at brukerne har sterke meninger om disse spørsmålene og at meningene er svært forskjellige innenfor de enkelte gruppene. En annen forklaringsfaktor kan være at spørsmålet i større grad blir oppfattet som et ja/nei spørsmål enn et graderingsspørsmål.

Sjøfartsdirektoratet i forhold til private aktører

I alle grupper er det et klart flertall som ved lik pris mellom private aktører og Sjøfartsdirektoratet vil velge Sjøfartsdirektoratet fremfor private leverandører. Dette viser at Sjøfartsdirektoratet har et sterkt merkenavn blant sine brukere. Dette er fulgt opp i den kvalitative undersøkelsen. Det som trekkes frem som sterke sider ved Sjøfartsdirektoratet er troverdighet, særlig fordi de er statlige og ikke har noen økonomiske interesser, kompetansen og ekspertisen, norsk tradisjon, at de er pålitelige og solide. Det pekes på at troverdigheten heves fordi eventuelle ulykker etterforskes, noe intervjuobjektene hevder ikke er tilfelle i andre land. Verftene peker på at Sjøfartsdirektoratets troverdighet er høy fordi de setter sikkerhet foran økonomi.



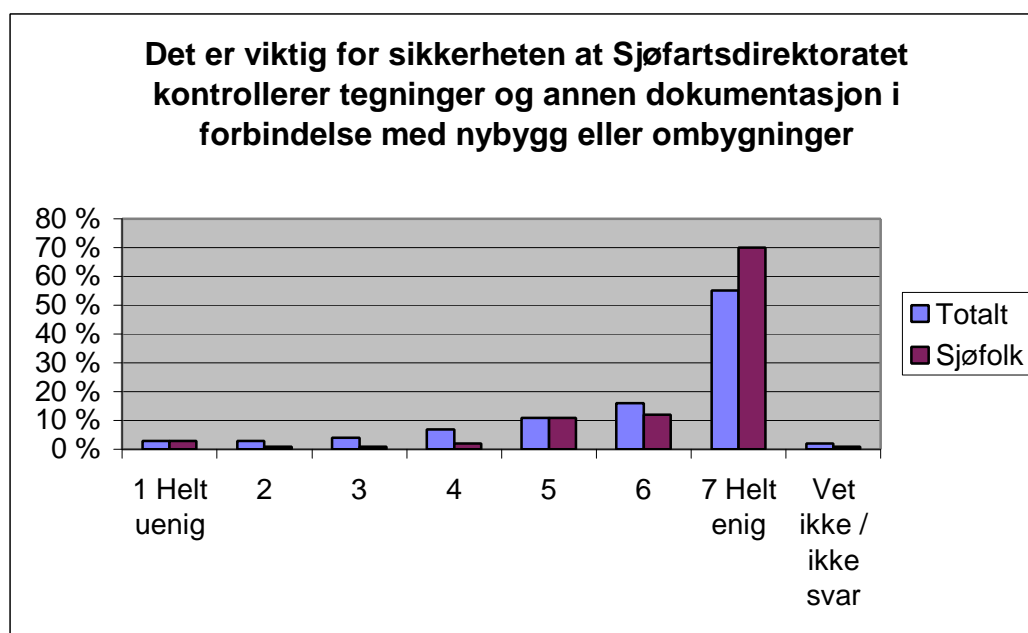
Delegering og kompetanse

I den kvalitative undersøkelsen ble det pekt på at en utvikling, der classeselskapene får delegert flere av Sjøfartsdirektoratets oppgaver, vil kunne svekke direktoratets kompetanse over tid. Praktisk kompetanse kan forsvinne slik at direktoratet etter hvert vil bli en dårligere samarbeidspartner. Dette er et dilemma som Sjøfartsdirektoratet bør se på. Ved økt delegering kan direktoratets egne kontroller miste kvalitet. Selv om det nå er slik at man ved lik pris på tjenester mellom private aktører og Sjøfartsdirektoratet vil velge Sjøfartsdirektoratet, kan dette endre seg over tid dersom andre aktører får bedre kompetanse. Tilfredsheten med direktoratet kan synke dersom direktoratet ikke tar hensyn til at de kan komme i en konkurransesituasjon om oppgaver og kompetanse på dette fagområdet. I den kvalitative undersøkelsen var det ingen som mente at direktoratet i dag er i en konkurransesituasjon.

4.9 Tilsynsvirksomhet og sikkerhet

I alle gruppene er det et stort flertall som er enige i at det er svært viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet kontrollerer tegninger og annen dokumentasjon i forbindelse med nybygg og ombygginger. På en skala fra 1 til 7 er gjennomsnittssvaret 5,9. Dette gir seg spesielt sterkt uttrykk blant sjøfolk - der hele 70 prosent er enige i denne påstanden og gjennomsnittssvaret er 6,3 - og blant fiskebåtreidere (60 prosent) og fiskere (56 prosent). Gjennomsnitt for begge disse gruppene er 6,1.

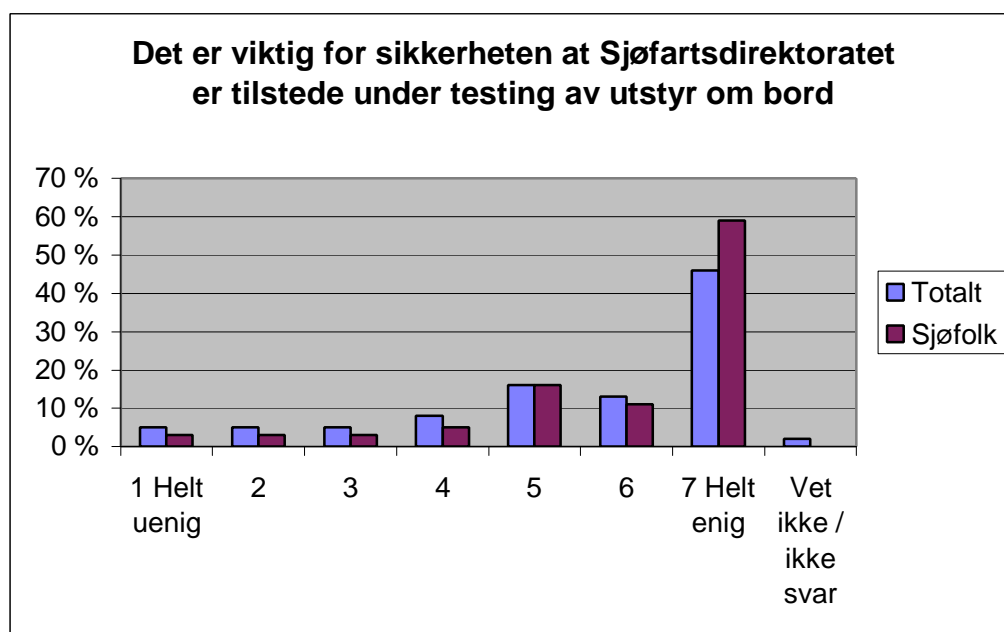
Minst enige er redere med lasteskip på over 500 tonn som er registrert i NIS (snitt 4,4). Denne gruppen er ikke relevant for problemstillingen, ettersom alt tilsyn på disse fartøyene er delegert. Dersom både denne gruppen og fritidsbåtreidere holdes utenfor, blir gjennomsnittet 5,7.



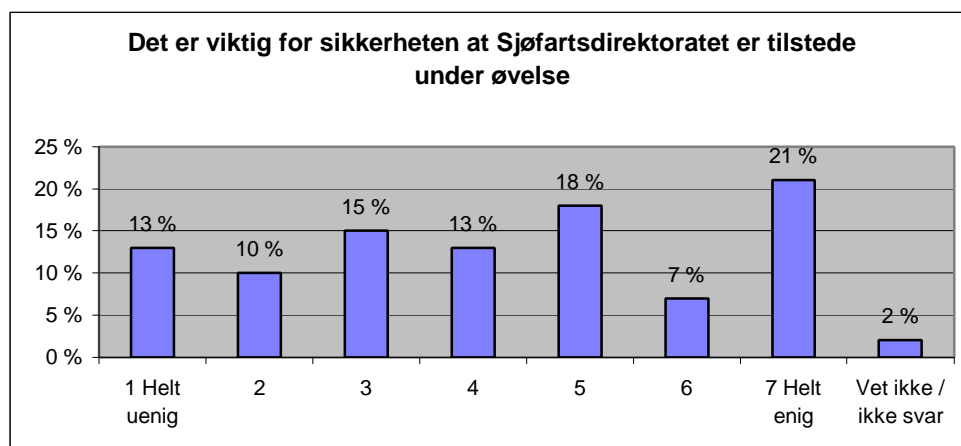
De fleste gruppene synes at kontroller av tegninger og annen dokumentasjon i forbindelse med nybygg og ombygginger samt tilstedeværelse ved testing av utstyr om bord er viktigere for sikkerheten enn at Sjøfartsdirektoratet er tilstede

under øvelser. På samme skala får tilstedeværelse under testing av utstyr om bord et gjennomsnittssvar på 5,5. I alle grupper mener over halvparten at begge oppgaver er viktige, og alle har gjennomsnittssvar på godt over 4. Hvis NIS last 500+ og fritidsbåtreidere holdes utenfor, blir snittet 5,1.

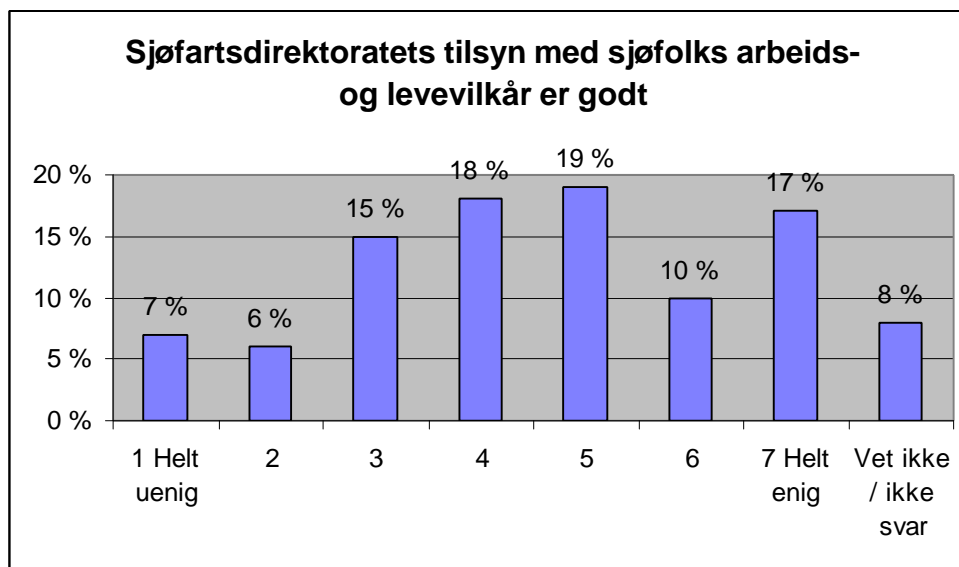
Blant sjøfolk er det meget stor oppslutning om at Sjøfartsdirektoratet bør være tilstede under testing av utstyr om bord. Hele 59 prosent mener dette. Hos fiskebåtreidere, fiskere og redere med passasjerskip i NOR-registeret er halvparten helt enige i at det er viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet er tilstede ved testing av utstyr.



Alle grupper er delt i to omtrent like store deler når det gjelder påstanden om at det er viktig for sikkerheten at Sjøfartsdirektoratet er tilstede under øvelse (snitt 4,2). Redere med passasjerskip registrert i NOR-registeret, fiskere og sjøfolk er de som i størst grad mener at det er viktig for sikkerheten at direktoratet er tilstede. Redere med både NOR og NIS lasteskip mener at det er minst viktig (snitt varierer fra 2,8 til 3,5). Ut over dette er det ingen klare tendenser i dette materialet. Alle grupper er spredd over hele spekteret av meninger.



Rederne (snittsvar 4,8 på skalaen fra 1 til 7) mener i større grad enn fiskerne og sjøfolkene selv at Sjøfartsdirektoratets tilsyn med sjøfolks arbeids- og levevilkår er godt. Blant sjøfolk er snittsvaret 4,3 og blant fiskere 4,1. Gjennomsnittssvaret for alle gruppene sett under ett er 4,4. Det er ikke veldig sterke oppfatninger blant brukerne om dette, og svarene samler seg rundt middelveidene. Resultatene kan indikere at Sjøfartsdirektoratet her har et forbedringsområde.



Respondentene ble bedt om å vurdere hvor enige de var i en påstand om at Sjøfartsdirektoratet gjør en god jobb med å motivere næringene til å ta ansvar for sikkerheten selv. På en skala fra 1 til 7 ble gjennomsnittsverdien av svarene 4,4. Dette tyder på at gruppene er litt mer enn middels fornøyd med direktoratet på dette området. Senere i undersøkelsen kommer det frem at brukerne mener at motivasjonsarbeid er et av de viktigste virkemidlene til Sjøfartsdirektoratet. Ettersom brukerne oppfatter dette som så viktig for sikkerhet og miljø til sjøs, bør Sjøfartsdirektoratet kanskje satse enda sterkere på dette arbeidet fremover.



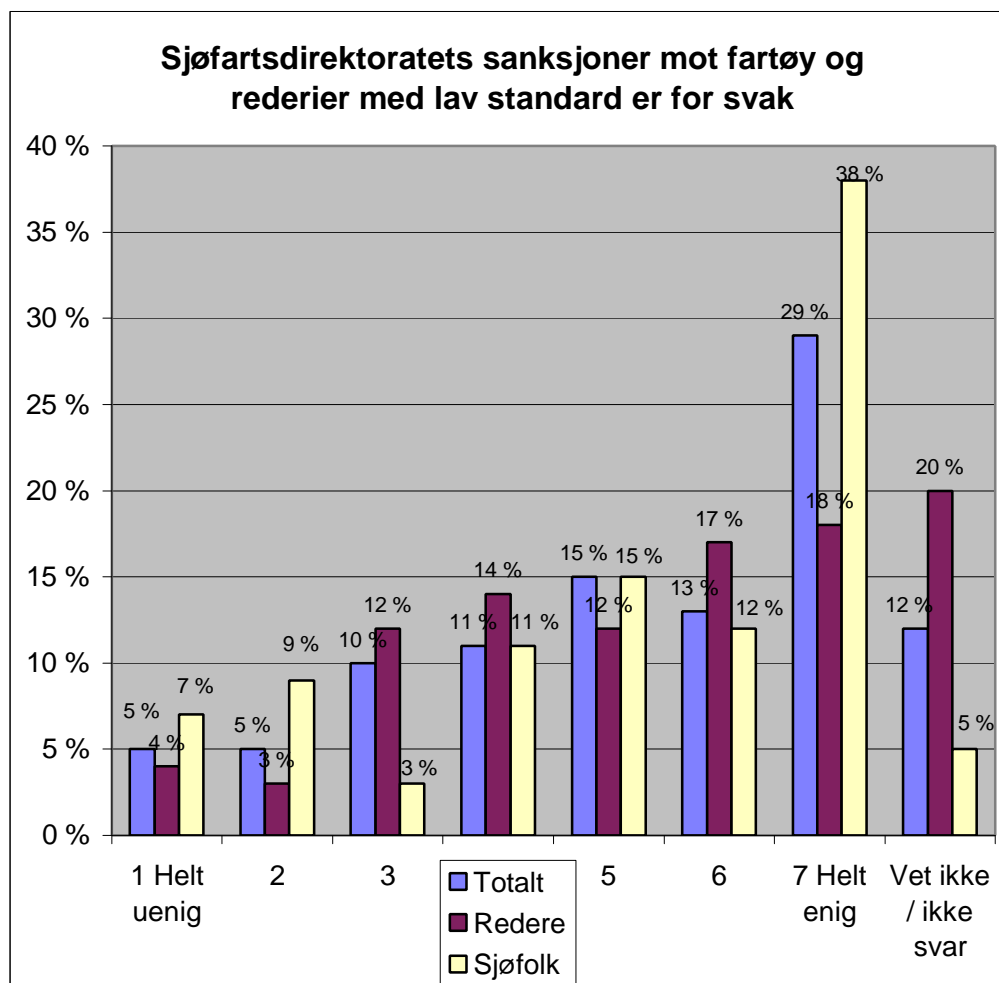
For svake sanksjoner

Brukerne ble bedt om å vurdere påstanden om at Sjøfartsdirektoratets sanksjoner mot fartøy og rederier med lav standard er for svak, på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret her er på 5,1 og må oppfattes som et klart signal om at sanksjonene ikke oppfattes som sterke nok. Et klart flertall i alle brukergrupper er mer enig enn uenig i påstanden: Sjøfolk (snittsvar 5), fiskere (snittsvar 5,2) og redere (snittsvar 4,9 prosent). Veldig få er uenige.

Det er ikke store variasjoner mellom undergruppene i gjennomsnittssvar. NOR- og NIS-rederier med skip på over 500 tonn er mest enige i at sanksjonene er for svake. I disse gruppene er gjennomsnittssvarene 5,6 og 5,4.

Det er verdt å merke seg at de som eksponeres for trusselen om sanksjoner, faktisk er de som er mest positive til sterkere sanksjoner. En mulig forklaring på dette kan for eksempel være å anta at svake sanksjoner gjør det mulig for andre rederier å benytte fartøy med lav standard for å oppnå konkurransefortrinn.

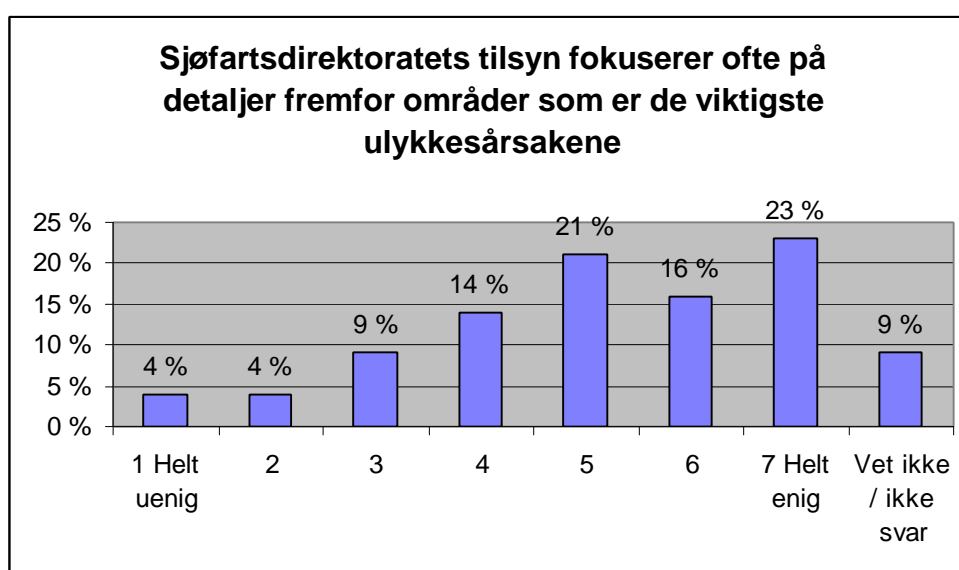
Resultatet er også et tegn på at alle respondenter er opptatt av sikkerheten ombord. Tilsyn og sanksjoner er nødvendige for å få markedet til å fungere i tråd med gjeldende regler. Sjøfartsdirektoratet bør se på sine sanksjonsmuligheter og sin sanksjonspolitikk med sikte på å komme brukernes ønsker på dette området i møte.



Direktoratet fokuserer for mye på detaljer

Brukerne ble bedt om å vurdere påstanden om at Sjøfartsdirektoratet ofte fokuserer på detaljer fremfor områder som er de viktigste ulykkesårsakene, på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret for alle grupper var 5. Dette viser at det er en alminnelig oppfatning at direktoratet ofte fokuserer på detaljer fremfor de viktigste ulykkesårsakene. Det er ikke store forskjeller i hvordan de ulike gruppene har svart på dette spørsmålet.

Dette kan indikere et behov for gjennomgang av hvordan kontrollene gjennomføres i Sjøfartsdirektoratet. En tett dialog med brukerne om hva de oppfatter som de viktigste ulykkesårsakene vil være viktig i en slik sammenheng.



4.10 Prioriteringer i fremtiden

De som deltok i undersøkelsen fikk lest opp 13 ulike områder og ble bedt om å vurdere hvilke av dem Sjøfartsdirektoratet burde prioritere i fremtiden. De skulle plassere de ulike områdene på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var i svært liten grad og 7 i svært stor grad. Redere, sjøfolk og fiskere er enige om at Sjøfartsdirektoratet bør prioritere disse tre oppgaveområdene i fremtiden (gjennomsnittssvarene står i parentes):

?? Foreta periodiske besiktigelses av skip.

Sjøfolkene (6,3), fiskerne (6,0) og rederne (5,8) er helt enige om at dette området bør prioriteres. Det er ikke store forskjeller mellom redergruppene, med unntak av fiskebåtrederne som er klart mest positive

?? Gjennomføre byggekontroll med skip

Sjøfolkene (6,2), fiskerne (6,0) og rederne (5,8) er enige om at også denne oppgaven bør prioriteres. Fiskebåtrederne er mest positive med et gjennomsnittssvar på 6,4. NIS-rederier og NOR-rederier med båter på over 500 tonn er minst positive med snittsvar på 4,3.

?? Yte rådgivning og veiledning

Rederne (6,2), fiskerne (6,0) og sjøfolkene (6,2) mener at dette området bør prioriteres. Her er det ingen forskjeller av betydning mellom undergruppene.

Motivasjon eller kontroll?

Sjøfolk nevner i tillegg området "tilsyn og kontroll med sjøfolks kvalifikasjoner" samt at Sjøfartsdirektoratet bør bidra med "faglig kompetanse til næringen". Rederne fremhever også dette siste sammen med "motivere næringen til egenkontroll". Motivasjon er et gjennomgående stikkord for rederne. Sjøfolkene er mer opptatt av kontroller og tilsyn, mens rederiene i høyere grad ønsker motivasjon til egenkontroll og rådgivning/veiledning på dette området.

Velferd lavt på prioriteringslisten

Det å "yte velferd for sjøfolk" kommer langt ned på prioriteringslisten for alle grupper. Det er imidlertid viktig å merke seg at gjennomsnittssvaret likevel er så høyt som på 5,1. Det betyr at alle grupper er enige om at dette området bør prioriteres.

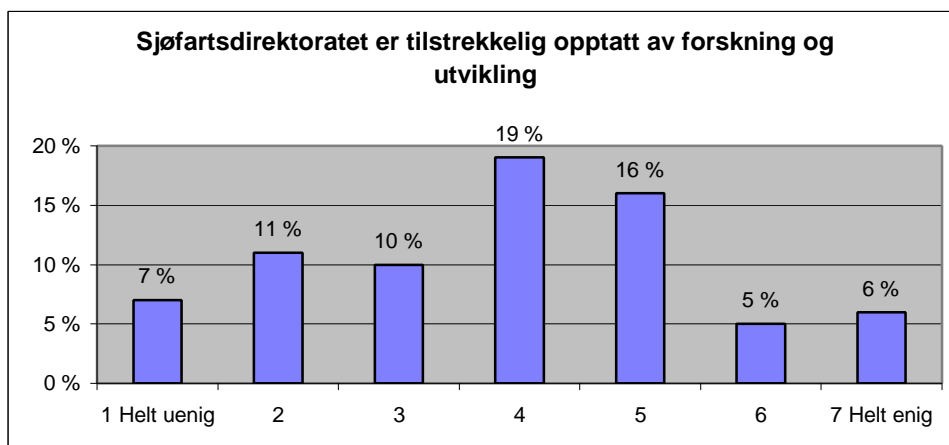
En lav plassering på denne listen viser bare hvordan brukerne prioriterer de ulike oppgavene i forhold til hverandre.

Svake meninger om forskning og utvikling

Å "utføre forskning" kommer også lavt på listen hos alle grupper. Brukerne har ikke sterke meninger om Sjøfartsdirektoratets arbeid på dette området. Snittet er 5,3, men spredning over hele skalaen gjør det vanskelig å se tendenser.

Rederne ble i tillegg bedt om å si seg enige eller uenige i en påstand om at Sjøfartsdirektoratet er tilstrekkelig opptatt av forskning og utvikling, på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret lå på 3,9. Det er ingen forskjeller av betydning mellom undergruppene her.

Dette tyder på at en stor del av rederne mener at direktoratet er for lite opptatt av forskning og utvikling. Tallene kan tyde på at direktoratet bør definere sin rolle klarere på dette feltet.



Konsulenttenester lavest prioritert

”Konsulenttenester” er den oppgaven som alle brukergrupper prioriterer lavest. Den har allikevel en positiv skåre på 4,2 i gjennomsnittssvar. NIS-redere og lasteskipredere i NOR svarer alle mer negativt enn positivt til at direktoratet bør utføre konsulenttenester. Mest negative er NIS- og NOR-rederier med båter på over 500 tonn. Disse tallene skulle indikere at det neppe er konsulenttenester fra Sjøfartsdirektoratet disse gruppene vil etterspørre mest. Men, som Sjøfartsdirektoratet selv bemerker, kan det være grunn til å undersøke hva respondentene har lagt i begrepet ”konsulenttenester” i forhold til ”rådgivning og veiledning”.

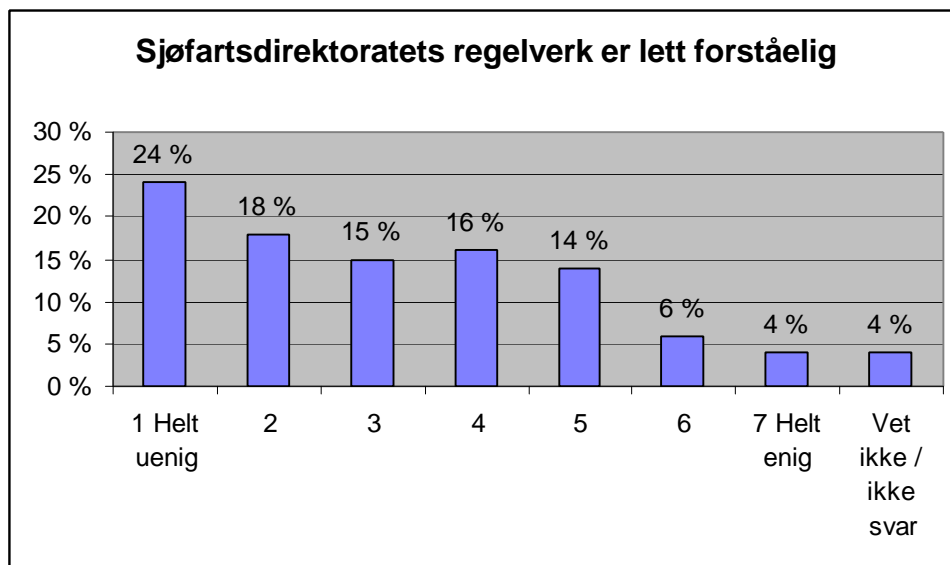
Tabellen viser gjennomsnittssvar for de ulike gruppene.

Område	Alle	Redere	Sjøfolk	Fiskere
Yte rådgivning/veiledning	6	6,2	5,8	6
Foreta periodiske besiktigelser av skip	5,9	5,8	6,3	6
Gjennomføre byggekontroll med skip	5,8	5,8	6,2	6
Bidra med faglig kompetanse til næringen	5,8	6	5,9	5,7
Motivere næringen til egenkontroll	5,8	6	5,7	5,7
Føre tilsyn og gjennomføre kontroll med sjøfolks kvalifikasjoner	5,7	5,6	6,1	5,6
Forvalte det eksisterende regelverket	5,5	5,7	5,6	5,1
Videreutvikle det eksisterende regelverket	5,5	5,6	5,7	5,3
Gjennomføre sikkerhetstiltak rettet mot fritidsbåter og fritidsbåtkbrukere	5,4	5,6	5,4	5,5
Utføre forskning	5,3	5,3	5,5	5,4
Kontrollere arbeids- og levevilkårene om bord	5,2	5	5,7	5,1
Yte velferd for sjøfolk	5,1	4,9	5,5	5,4
Utføre konsulenttenester	4,2	4,2	4,4	4,2

4.11 Regelverket

Vanskelig regelverk

Sjøfartsdirektoratets regelverk er vanskelig å forstå for alle brukergrupper. Over halvparten i alle gruppene mener at regelverket ikke er lett forståelig. Det at en fjerdedel av brukerne som deltok i undersøkelsen, er *helt uenige* i at regelverket er lett å forstå, er en stor utfordring. Bare 25 prosent av rederne er mer enige enn uenige i at regelverket er lett å forstå. Over halvparten av rederne mener at regelverket er for detaljert. Det er ikke veldig store forskjeller i de ulike gruppenes syn på regelverket. Gjennomsnittelig svarer brukerne 3,1 når de blir bedt om å vurdere på en skala fra 1 til 7 hvor enige de er i påstanden om at Sjøfartsdirektoratets regelverk er lett forståelig. Verdien 1 er helt uenig og 7 er helt enig. Svært få er helt enige. Redere med lasteskip over 500 tonn kommer noe bedre ut enn de andre undergruppene med henholdsvis snitt 3,4 for NIS og 3,5 for NOR.



Ved undersøkelsen i 1996 ble det spurt spesielt etter personer i den enkelte bedrift som hadde mest med regler og forskrifter å gjøre. Blant disse "superbrukerne" var over halvparten (54 prosent) ikke enige i at Sjøfartsdirektoratets regelverk og forskrifter var unødvendig detaljert. Når vi i år har utvidet gruppen og spurt alle brukerne om dette, viser det seg altså at de fleste mener at regelverket er vanskelig å forstå. I den kvalitative undersøkelsen er dette utdypet. Respondentene bekrefter at regelverket er tungt og vanskelig tilgjengelig. Det pekes imidlertid på at regelverk av denne typen er like vanskelig eller lett overalt, og at det er en kjensgjerning det er lite å gjøre noe med. Fordelingen av svar på alle spørsmål omkring regelverket er ikke ekstrem i noen retning. Dette underbygger uttalelsene i den kvalitative undersøkelsen. Funnene tyder imidlertid på at Sjøfartsdirektoratet bør vurdere en gjennomgang av regelverket sitt for å se om det kan gjøres forenklinger, eventuelt utarbeide veiledere eller lignende som kan gjøre reglene mer tilgjengelige for brukerne.

Vanskelig å finne frem i og for detaljert

Litt over halvparten av rederne synes at Sjøfartsdirektoratets regelverk er vanskelig å finne frem i. På en skala fra 1 til 7, der verdien 1 betyr helt uenig i påstanden om at regelverket er lett å finne frem i og 7 betyr helt enig, ligger gjennomsnittssvaret på 3,3. Det er svært få som er helt enige i påstanden. Det er små forskjeller mellom de ulike gruppene.

Seks av ti redere mener at regelverket er for detaljert. På skalaen fra 1 til 7, der verdien 1 er helt uenig og 7 helt enig, er gjennomsnittssvaret 4,9. Det er heller ikke her noen store forskjeller gruppene imellom.

Nokså oppdatert regelverk, men ikke godt nok

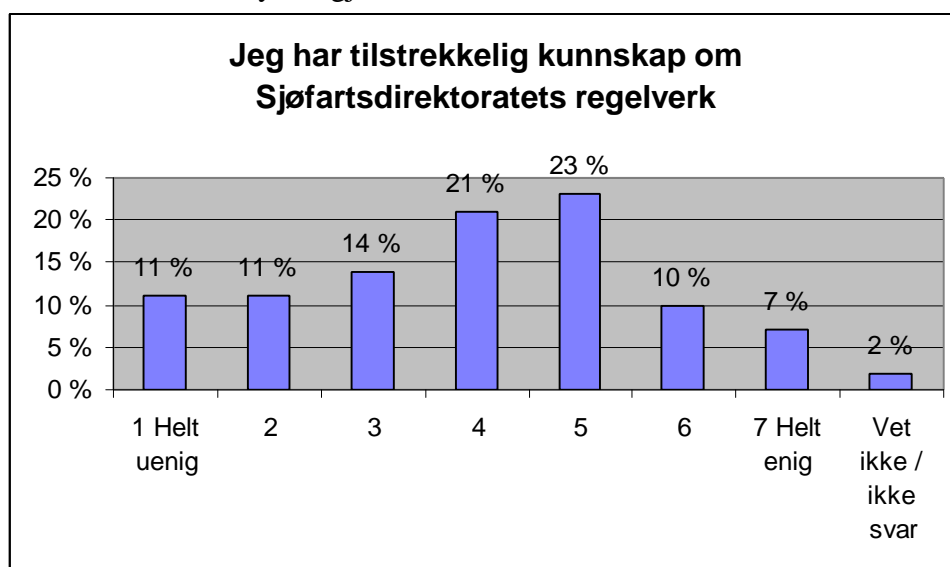
På skalaen fra 1 til 7, der verdien 1 er helt uenig og 7 er helt enig, er gjennomsnittssvaret 4,5 når det gjelder påstanden om at regelverket er godt nok oppdatert. Dette viser at hoveddelen av brukerne oppfatter regelverket som ganske godt oppdatert, men det er ikke noen sterke oppfatninger om dette spørsmålet. Resultatet tyder på at dette ikke er noe stort problem, selv om brukerne ikke svarer særlig positivt.

Pådriver for internasjonalt regelverk

Mer enn seks av ti mener at Sjøfartsdirektoratet er pådriver for det internasjonale regelverket til sjøs. I alle grupper er det flere som er enige enn uenige i dette. Gjennomsnittssvaret ligger på 4,7. De mest positive til direktoratets rolle som pådriver internasjonalt er NOR-fiskebåtrederne med et gjennomsnittssvar på 5,2.

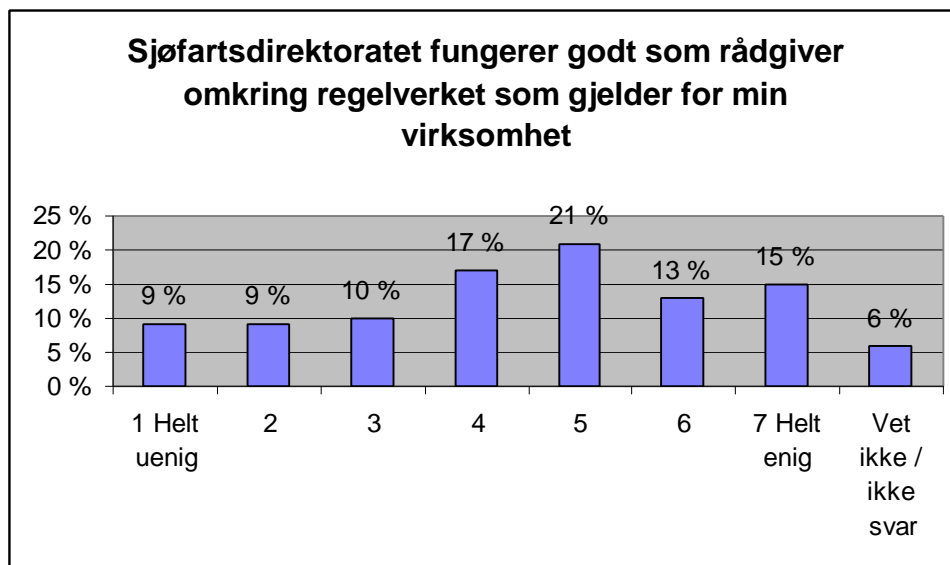
Kunnskap om regelverket

I alle gruppene er det mange som sier at de har for lite kunnskap om regelverket. Gjennomsnittssvaret lå på 3,9; altså en liten tendens til uenighet i påstanden om at de har tilstrekkelig kunnskap om regelverket. Fiskerne gir uttrykk for størst mangel på kunnskap. Der er gjennomsnittssvaret 3,4; og 48 prosent av fiskerne er mer uenige enn enige i at de har tilstrekkelig kunnskap. Siden arbeidet med regelverket er en så viktig del av Sjøfartsdirektoratets arbeid, bør informasjonsarbeidet og det øvrige arbeidet med regelverket gjennomgås med sikte på forbedringer. Det er alvorlig når 36 prosent av rederne er mer uenige enn enige i at de har tilstrekkelig kunnskap om regelverket som gjelder for deres egen virksomhet. Innen redergruppen er det imidlertid store forskjeller. NOR fritid gir uttrykk for lavest kunnskap med gjennomsnittssvar på 3,4. Redere med passasjersskip i NOR-registeret har gjennomsnittssvar på 3,9. I de øvrige redergruppene gis det uttrykk for større grad av enighet enn uenighet når det gjelder påstanden om tilstrekkelig kunnskap, med gjennomsnittssvar på mellom 4,3 og 5. NIS-redere med skip på over 500 tonn har høyeste gjennomsnittssvar med 5.



Direktoratet er en ganske god rådgiver

De fleste mener at Sjøfartsdirektoratet er en god rådgiver når det gjelder regelverket. Gjennomsnittssvaret her var 4,4, noe som viser at det er et tyngdepunkt som heller i retning av at direktoratet er en god rådgiver. Tallet er imidlertid ikke særlig høyt, og fordelingen tyder på at dette spørsmålet ikke er noe brukerne har noen sterke meninger om. I den kvalitative undersøkelsen blir det pekt på at Sjøfartsdirektoratet er flinke til å sende ut nytt regelverk.

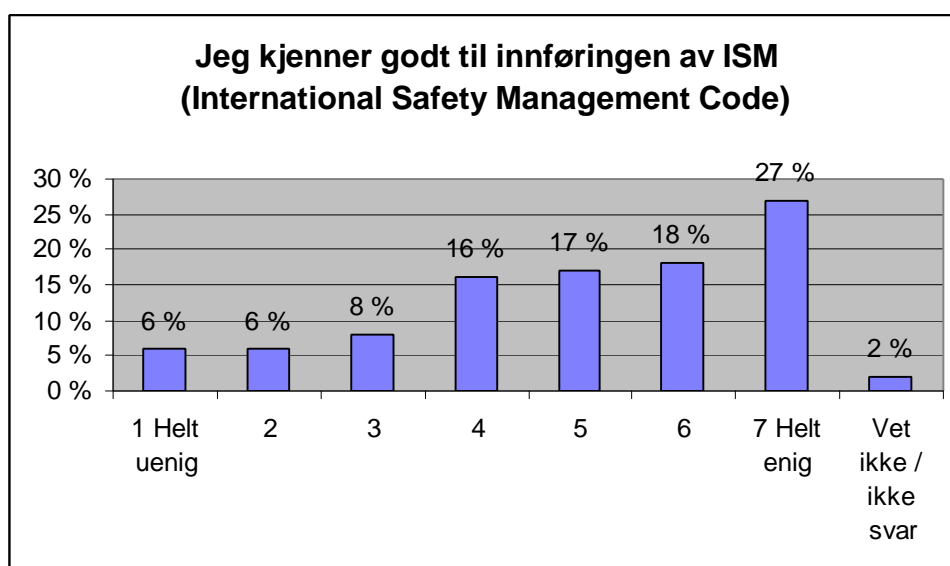


Det er fiskere som i minst grad er enige i dette – under fire av ti fiskere mener at Sjøfartsdirektoratet fungerer godt som rådgiver omkring regelverket som gjelder for deres virksomhet. Deres gjennomsnittssvar er på 4,2. Mest positiv til direktoratets rolle er fiskebåtrederne med gjennomsnittssvar på 5,2. Dette er meget bra.

Kjennskap til innføringen av ISM

Nesten syv av ti redere sier at de kjenner godt til innføringen av ISM (International Management Code). 56 prosent blant sjøfolk sier det samme. På skalaen fra 1 til 7, med verdien 7 som helt enig i at de kjenner godt til innføringen av ISM, er gjennomsnittssvaret 5. ISM er ikke relevant for fiskerne, fiskebåtrederne og fritidsflåten. Gjennomsnitt for de øvrige gruppene er 5,7.

Best kjennskap til innføringen av ISM har NIS-redere med 6,3 i gjennomsnittssvar og NOR-rederier med båter på over 500 tonn med 5,9. Også redere med passasjerskip registrert i NOR-registeret kommer godt ut med 5,5.



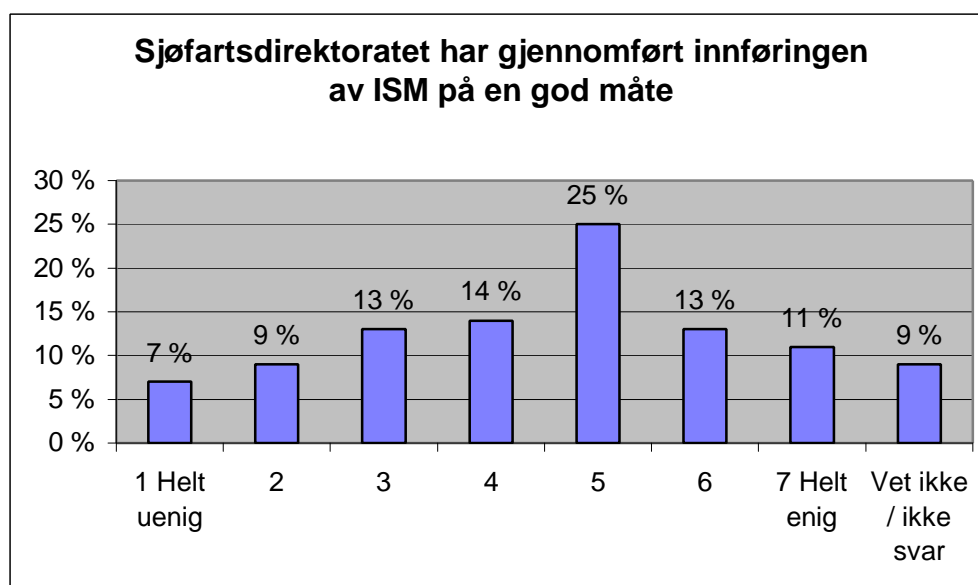
ISM på den enkeltes arbeidsplass

De fleste sjøfolk og redere kjenner godt til hva ISM innebærer for deres egen arbeidsplass. For sjøfolk er gjennomsnittssvaret 5,3 på en skala fra 1 til 7. Også her er kunnskapen best blant NIS-rederiene med 6,3 i gjennomsnitt og NOR-rederier med båter på over 500 tonn, som har 6,2 i gjennomsnitt.

Sjødirektoratets innføring av ISM

Om lag halvparten av rederne er enige i at Sjøfartsdirektoratet har gjennomført innføringen av ISM på en god måte, når vi unntar fiskebåtrekere og fritidsflåten.

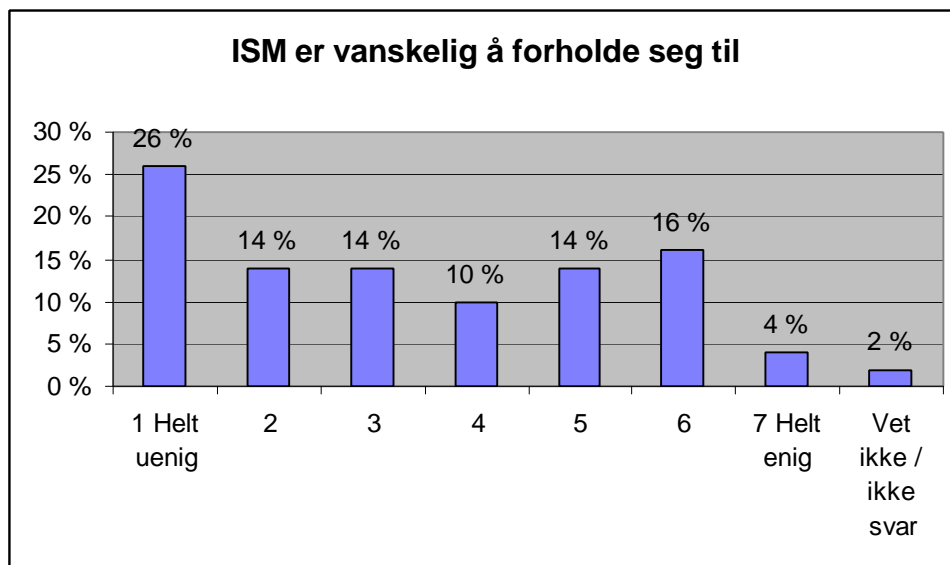
Seks av ti sjøfolk er enige i at Sjøfartsdirektoratet har gjennomført innføringen av ISM på en god måte. Gjennomsnittssvaret for redere ligger på 4,0 og for sjøfolk på 4,6 på en skala fra 1 til 7, der verdien 7 er best. Gjennomsnittssvaret ligger på 4,4 - som er noe over midten av skalaen.



ISM er ikke vanskelig å forholde seg til

NOR og NIS rederier med båter på over 500 tonn ble bedt om å si seg enig eller uenig i påstanden om at ISM er vanskelig å forholde seg til på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret er 3,4. For NIS-rederier er snittet 3,2 og for NOR-rederier 3,9. Dette viser at det er et tyngdepunkt av svar som peker i retning av at ISM ikke er vanskelig å forholde seg til.

De fleste av rederne (54 prosent) synes ikke ISM er vanskelig å forholde seg til, og flere enn ni av ti kjenner godt til innholdet i ISM.



Brukerne har ikke spesielt sterke meninger om ISM. Sjøfartsdirektoratets arbeid med innføringen av ISM ser ut til å ha vært bra, og kjennskapen blant de ulike gruppene er god. Det ser ut til at ISM er godt forstått, spesielt blant NOR-rederier med skip over 500 tonn og i NIS-rederiene. ISM skårer også vesentlig høyere enn den alminnelige oppfatningen av det øvrige regelverket. Det kan være grunn til å vurdere hvilke sider ved ISM som gjør det enklere enn det øvrige regelverket. Selv om brukerne verken er spesielt fornøyde eller misfornøyde med innføringen av ISM, ser det ut til at direktoratet har lyktes med å nå frem med informasjon om innholdet i ISM til en stor del av brukerne.

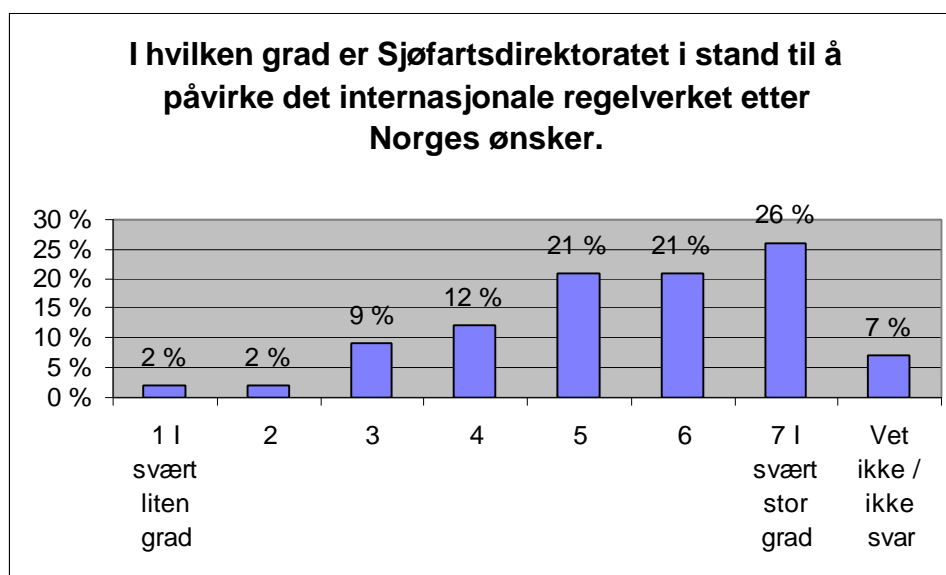
Internasjonal påvirkning

Rederne fikk opplest en rekke alternativer og bedt om å vurdere i hvilken grad de forskjellige er i stand til å påvirke det internasjonale regelverket etter Norges ønsker, etter en skala fra 1 til 7, der 7 var høyeste verdi. I tillegg til Sjøfartsdirektoratet var alternativene organisasjonene, utenriktjenesten, classeselskapene, regjeringen, rederne selv, Nærings- og handelsdepartementet og Stortinget. Rederne mente at Sjøfartsdirektoratet og classeselskapene er de som i størst grad er i stand til å påvirke det internasjonale regelverket etter Norges ønsker. Begge fikk en gjennomsnittsverdi på 5,3. Av de oppleste alternativene er det etter rederens mening Stortinget og utenriktjenesten som i minst grad har mulighet til å øve påvirkning.

Alternativ	Gjennomsnittstall
Stortinget	4,1
Regjeringen	4,5
Utenriktjenesten	4,3
Organisasjonene	4,6
Rederne selv	4,6
Nærings- og handelsdepartementet	4,7
Sjøfartsdirektoratet	5,3
Klasseselskapene	5,3

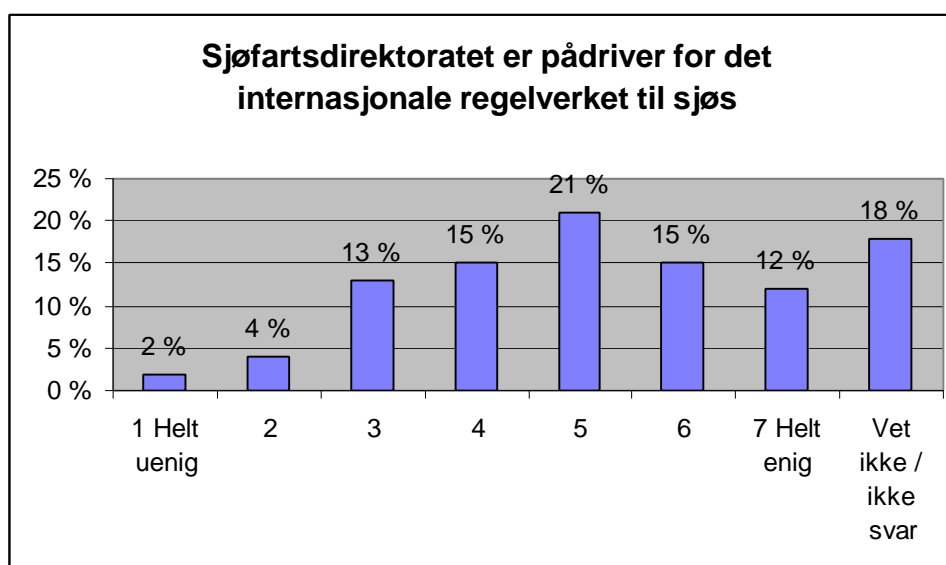
Sjøfartsdirektoratet kan påvirke internasjonalt

Brukerne ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 til 7 i hvilken grad de mente at Sjøfartsdirektoratet er i stand til å påvirke det internasjonale regelverket etter Norges ønsker. Verdien 1 var i svært liten grad og 7 i svært stor grad. Gjennomsnittssvaret ble 5,3. Dette tyder på at brukerne betrakter Sjøfartsdirektoratet som en aktør som i stor grad kan påvirke regelverket etter norske ønsker. Det var ingen store forskjeller i de ulike gruppernes vurdering av dette spørsmålet.



Sjøfartsdirektoratet kan bli en sterkere pådriver internasjonalt

Brukerne ble bedt om å si i hvilken grad de var enige eller uenige i at Sjøfartsdirektoratet er en pådriver for det internasjonale regelverket til sjøs. Gjennomsnittssvaret her ble 4,7. Dette er en lavere karakter enn den som ble gitt for direktoratets mulighet for å påvirke det internasjonale arbeidet. Resultatet kan tyde på at brukerne forventer mer av direktoratet på dette feltet enn det de oppfatter at direktoratet leverer.

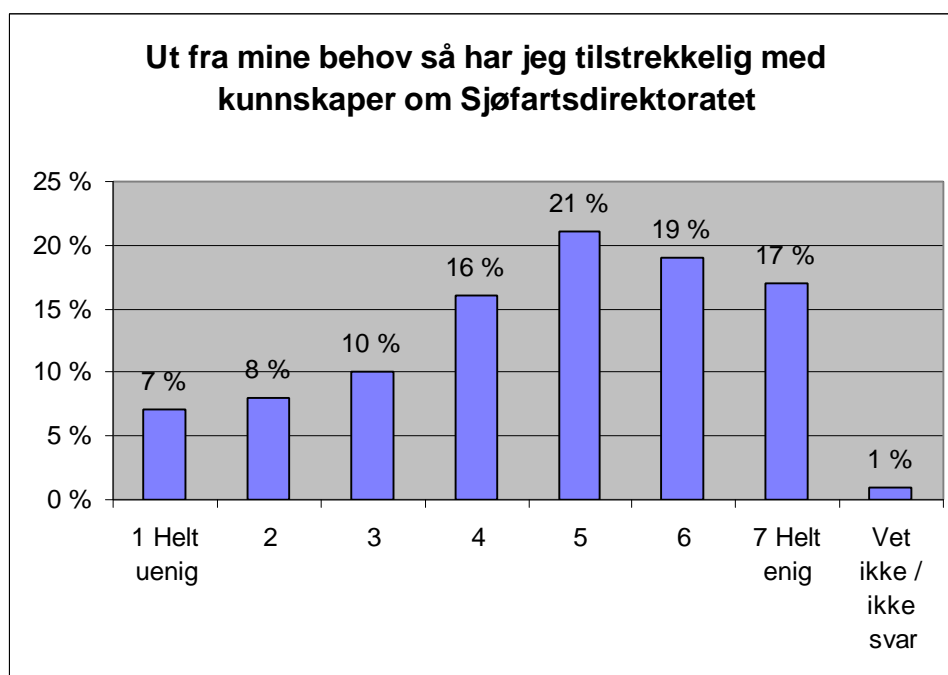


4.12 Generelt om Sjøfartsdirektoratet

Kunnskap om Sjøfartsdirektoratet

I alle grupper er det et flertall som er enige i påstanden om at de har tilstrekkelige kunnskaper om Sjøfartsdirektoratet ut fra sine behov: 57 prosent blant rederne, 57 prosent blant sjøfolk og 47 prosent blant fiskerne. Dårligst er kunnskapen blant fiskerne, der 35 prosent sier seg helt eller noe uenig i denne påstanden. Også blant redere er det et forbedringspotensiale (24 prosent er uenige).

Best kunnskap om Sjøfartsdirektoratet har NIS- rederier og NOR-rederier med båter på over 500 tonn. Dårligst kunnskap har fiskerne med en skåre på 4,2. Alle grupper har dermed en positiv skåre på over 4.



Byråkratisk – men relativt sett ubyråkratisk

De færreste opplever Sjøfartsdirektoratet som en effektiv og ubyråkratisk virksomhet. Brukerne som deltok i undersøkelsen, ble bedt om å ta stilling til utsagnet om Sjøfartsdirektoratets effektivitet og ubyråkratiske virksomhet etter en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var helt uenig og 7 helt enig. Gjennomsnittssvaret ble 3,2, altså nærmere uenig i påstanden enn enig. Alle grupper hadde snitt på under 4.

Den gruppen som var mest uenig i påstanden, var NIS-rederiene og NOR-passasjer, med snitt på henholdsvis 2,4 og 2,2. Dette må oppfattes som et klart signal om hvordan direktoratet blir oppfattet av disse gruppene. De som var minst uenige i påstanden, var de øvrige NOR-rederiene, sjøfolk og fiskere.

I den kvalitative undersøkelsen forsøkte vi å finne noen illustrasjoner eller indikasjoner på hva som kan ligge bak at såpass mange er uenige i utsagnet om at Sjøfartsdirektoratet er en effektiv og ubyråkratisk virksomhet.

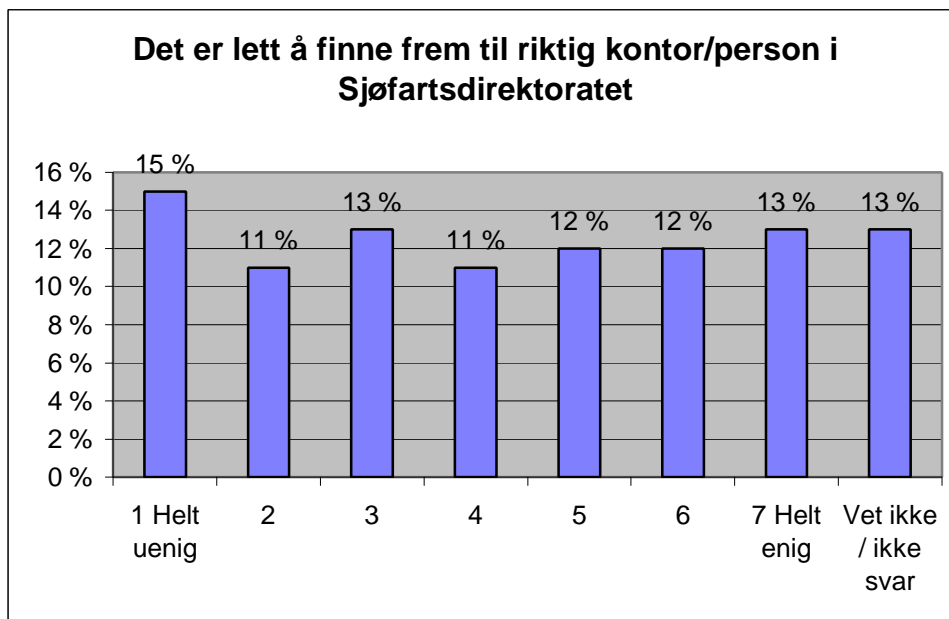
Den kvalitative undersøkelsen er, som tidligere presisert, ikke representativ. Resultatene fra den er bare momenter som står for den enkelte respondents regning.

- ?? Representanten fra rederiene mener at direktoratets fokus i høy grad er styrt av departementet, men at virksomheten stort sett er effektiv. Direktoratet oppfattes heller ikke som spesielt byråkratisk i sin arbeidsform; tvert i mot er etaten mye bedre enn sine utenlandske motstykker på dette området. At den har byråkratiske trekk blir sett på som naturlig, fordi den er en del av forvaltningen, men likevel er etaten – selv om den er offentlig – relativt lite byråkratisk.
- ?? Representantene fra forsikringsselskapene synes direktoratet har en litt for byråkratisk arbeidsform, men ser det ikke som et stort problem. Den ene av de to oppfatter etaten som effektiv og ser på den byråkratiske stilen som en normal følge av å være offentlig, men sier også at man bør være oppmerksom på det. Den andre respondenten opplever direktoratet som litt ”dødt”, litt lite effektivt og engasjert. Videre sier han at det er mye utskiftning av folk i direktoratet, og at det er mange unge der uten felterfaring. Utfordringen er, etter hans mening, at direktoratet har fått en ”byråkratisk avstand til problemene”, med saksbehandlere som ”ser ut til å ville kvitte seg med problemet i stedet for å gi klart svar”.
- ?? Den ene representanten for målgruppen verft påpeker at de i Sjøfartsdirektoratet har litt for lang saksbehandlingstid, er byråkratiske, ”litt teoretiske og med lite direkte kommunikasjon, mye paragrafer”, og mener de med fordel kan bli mer konkrete og praktiske. Dette selv om de for så vidt har et greit fokus, særlig på forvaltningsbiten. Den andre verftrespondenten har ikke noen formening om effektiviteten på sentralt hold, men er meget fornøyd med sitt lokale kontor. Utover dette har han inntrykk av at Sjøfartsdirektoratet har forbedret seg, eksemplifisert ved at det er lettere å komme i kontakt med saksbehandler, at man får bedre service, og at tilgjengeligheten er blitt betydelig bedre etter at man innførte direkte telefonnummer.
- ?? Respondenten fra arbeidstilsyn på skip mener at direktoratet er preget av byråkrati og detaljfokusering. Respondenten knytter manglende effektivitet til interne forhold i direktoratet, som ledelse, kultur og organisering. Faglig ansvarliggjøring av ansatte i forhold til tid og penger blir pekt på som ett av flere mulige forbedringspunkter. Det stilles også spørsmål ved om den hierarkiske oppbyggingen av direktoratet passer i forhold til at det er en kunnskapsbedrift.

Det ser også ut til at selv om meningene fra brukerundersøkelsen bekreftes her, viser respondentene i sine personlige vurderinger forståelse for at en offentlig etat som Sjøfartsdirektoratet har visse regler og rutiner for saksbehandlingen, som medfører at ting tar tid. Disse utsagnene viser at man kan se på en virksomhet som både effektiv og byråkratisk på samme tid.

Vanskelig å finne frem for noen

I den kvantitative breddeundersøkelsen er det delte meninger om det er lett å finne frem til riktig kontor eller person i Sjøfartsdirektoratet. En stor andel i hver gruppe er uenig i påstanden om at det er lett å finne frem til riktig kontor eller person i Sjøfartsdirektoratet. Særlig NIS-rederiene er uenige i påstanden (54 prosent er helt uenige). Ellers er det stor spredning og få tydelige tendenser i materialet. Det er ikke store variasjoner gruppene i mellom her. Disse funnene kan være en av grunnene til at direktoratet ikke oppfattes som effektivt og ubyråkratisk, til tross for relativt stor tilfredshet med tjenestene direktoratet tilbyr.



I de kvalitative intervjuene spissformuleres disse funnene. Noen av intervjuobjektene synes de kjenner direktoratet godt og synes det er lett å finne frem, mens andre opplever det som mer problematisk. En respondent sier at det kan være problematisk å få tak i rett person, mens en annen sier at han opplever det som om direktoratet ikke ”ønsker ballen” når man kontakter dem. Dette knytter han til at det kanskje er for mange ferske saksbehandlere der: ”Man kan risikere å bli sendt til klassen, selv om det er norsk flagg på båten”.

På bakgrunn av funnene fra den kvantitative breddeundersøkelsen bør Sjøfartsdirektoratet vurdere å se nærmere på hvor lett det er for brukerne å finne frem i direktoratet, og hva som eventuelt kan gjøre det enklere.

Sjøfartsdirektoratets overordnede mål

Rederne ble bedt om å vurdere hvor viktige direktoratets virkemidler er for arbeidet med å nå de overordnede målene *miljøvennlig skipsfart* og *sikkerhet til sjøs*. Nedenfor gjengis de ulike virkemidlene sammen med gjennomsnittssvar på en skala fra 1 til 7, der verdien 1 var lite viktig og 7 var svært viktig.

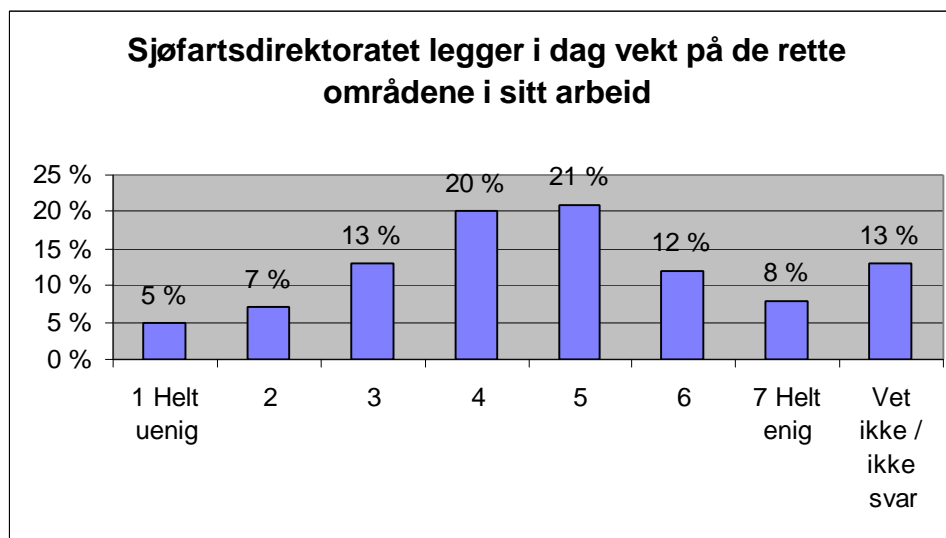
	Miljøvennlig skipsfart	Sikkerhet til sjøs
Utvikling av regelverk om konstruksjon, utstyr og drift av skip	5,7	5,5
Utvikling av regelverk om sjøfolks kvalifikasjoner	5,5	5,4
Tilsyn og kontroll av skip	5,7	5,7
Motivasjon og holdningsskapende arbeid	5,8	5,8
Internasjonalt samarbeid	5,8	5,7

Alle virkemidlene blir vurdert som viktige, og det er ikke store forskjeller mellom gruppene i vurderingen av de ulike virkemidlene. Motivasjon og holdningsskapende arbeid og internasjonalt samarbeid blir vurdert som viktigst. Regelverk blir vurdert som det minst viktige virkemidlet i arbeidet for å de overordnede målene. Det må allikevel legges til at også dette virkemidlet skårer høyt.

Internasjonalt samarbeid skårer høyt. Tidligere i rapporten ble det pekt på at det kan se ut som om det er et gap mellom det brukerne mener direktoratet kan gjøre på dette området og det de faktisk gjør.

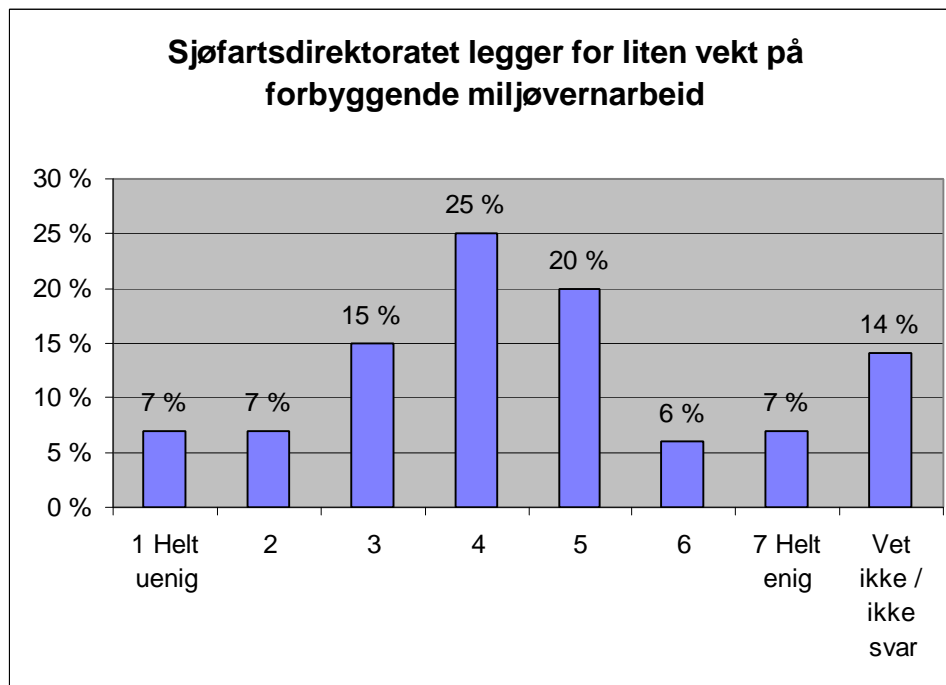
Hvilke områder bør Sjøfartsdirektoratet legge vekt på?

I alle grupper er det flere som mener at direktoratet legger vekt på de rette områdene i sitt arbeid, enn som mener at det ikke gjøres. Det er imidlertid ikke sterke oppfatninger om dette i noen av gruppene.



I forbindelse med den kvalitative dybdeundersøkelsen ble det pekt på en rekke områder hvor de enkelte respondentene så muligheter for forbedringer. Det kom frem ønsker om at direktoratet burde bli mer synlig, være mer proaktivt og utadvendt, markedsføre seg selv og hva etaten driver med, og drive mer relasjonsbygging. Dette er ikke representative funn, men momenter som man i Sjøfartsdirektoratet kan vurdere å se nærmere på.

I alle grupper er det flere som er enige i at Sjøfartsdirektoratet legger for liten vekt på forebyggende miljøarbeid enn uenige, selv om det er mange som ikke har tatt stilling. Dette kan tyde på at Sjøfartsdirektoratet har en lite synlig profil på dette området.



Kompetanse

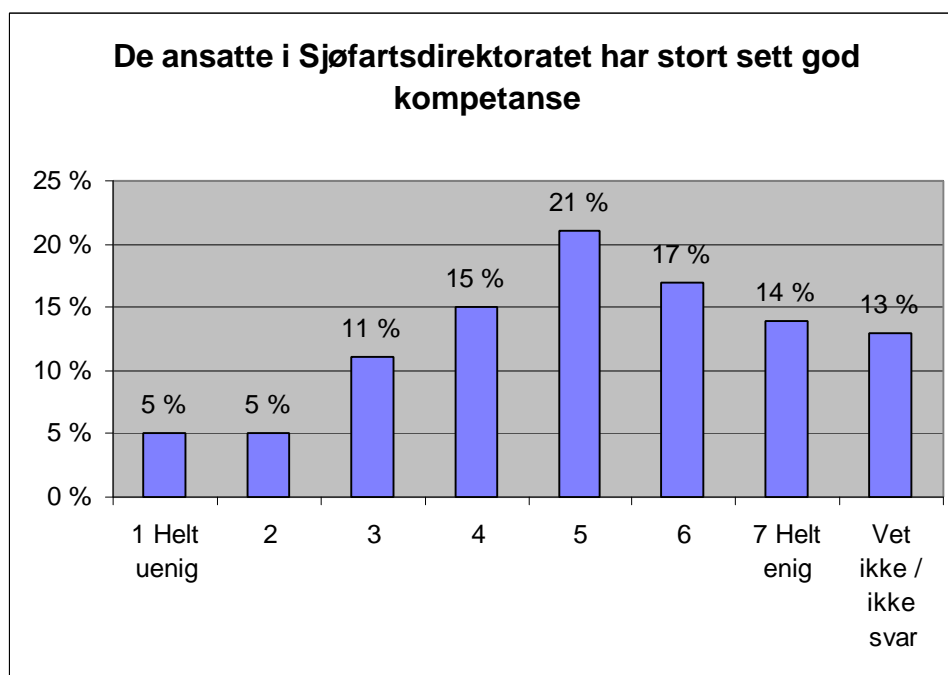
Alle gruppene er i større grad enige enn uenige i at Sjøfartsdirektoratets kompetanse er god. På en skala fra 1 til 7, der verdien 1 er helt uenig og 7 helt enig, er gjennomsnittssvaret 4,7. Redere vurderer Sjøfartsdirektoratets kompetanse som mindre god enn hva fiskere og sjøfolk gjør. NIS-redere er den gruppen som er minst enig i at Sjøfartsdirektoratets kompetanse stort sett er god. Deres gjennomsnittssvar er imidlertid også på den positive halvdel med 4,1. Den store gruppen av respondenter plasserer seg litt over midten på skalaen i dette spørsmålet. Resultatet tyder på at spørsmålet om kompetanse ikke oppleves som noe stort problem, men at brukerne heller ikke har sterke positive meninger om det.

Funnene i den kvantitative breddeundersøkelsen på dette punktet støttes av intervjuobjektene i den kvalitative dybdeundersøkelsen. Det trekkes imidlertid frem noen utfordringer som direktoratet bør vurdere å se på, nemlig at det kan virke som om det er for mange unge og uerfarne medarbeidere, at det foregår en avskalling av kompetanse og at direktoratet strever med manglende fagkompetanse blant de ansatte innenfor noen ansvarsområder. Dette er momenter som også kom frem i Ementorundersøkelsen. Det er ikke representative funn, men momenter direktoratet kan vurdere å se nærmere på.

I den kvalitative dybdeundersøkelsen kom det frem stor tilfredshet med kompetansen på en av direktoratets stasjoner, som et intervjuobjekt var i kontakt med. Dette er ikke et representativt funn, men viser viktigheten av at

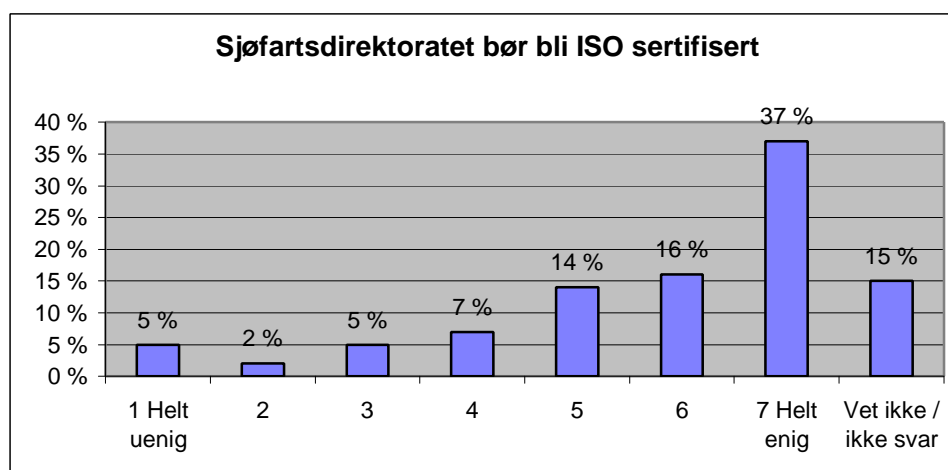
den som møter brukerne, har god kompetanse. En annen utaler at ”Det er et *must* med god kompetanse”.

Dybdeundersøkelsen gir også et positivt bilde av direktoratets kompetanse. Både breddeundersøkelsen og Ementorundersøkelsen peker imidlertid på faktorer som på sikt kan rukke ved det positive helhetsbildet, og som direktoratet bør være oppmerksom på. Viktigheten av å holde på kompetanse og erkjennelsen av at dette er en utfordring for direktoratet, er bekreftet og fulgt opp i de sentrale forhandlingene i 2002, det er avsatt midler til å holde på og rekruttere nødvendig sjøkyndig, maritim og teknisk kompetanse.



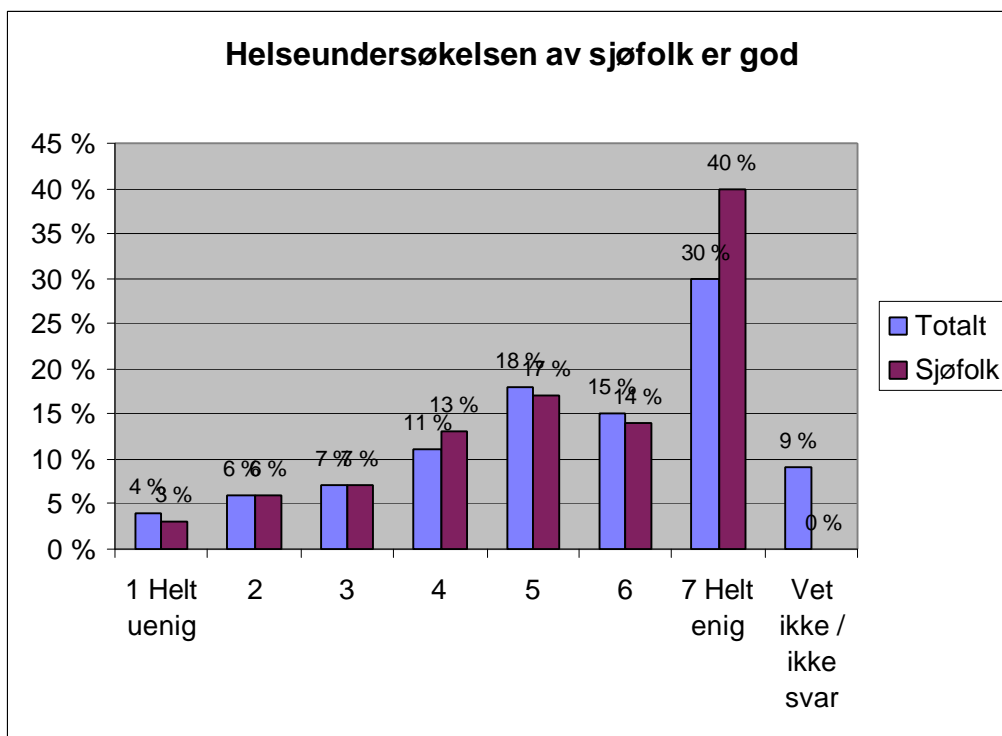
Sjøfartsdirektoratet bør ISO-sertifiseres

I alle grupper er det en entydig holdning til spørsmålet om direktoratet bør ISO-sertifiseres. Gjennomsnittssvaret på skalaen fra 1 til 7 lå på 5,6. Det er ikke store variasjoner gruppene i mellom i dette spørsmålet. Dette er et såpass klart svar fra brukerne at det bør være retningsgivende for direktoratets arbeid.



Sjøfolk er fornøyde med helseundersøkelser

Respondentene ble bedt om å vurdere påstanden om at helseundersøkelsen av sjøfolk er god, på en skala fra 1 til 7. Gjennomsnittssvaret her lå på 5,2 for alle grupper og hele 5,4 for sjøfolk. Dette må tolkes som at helseundersøkelsene oppfattes som meget gode av sjøfolk.



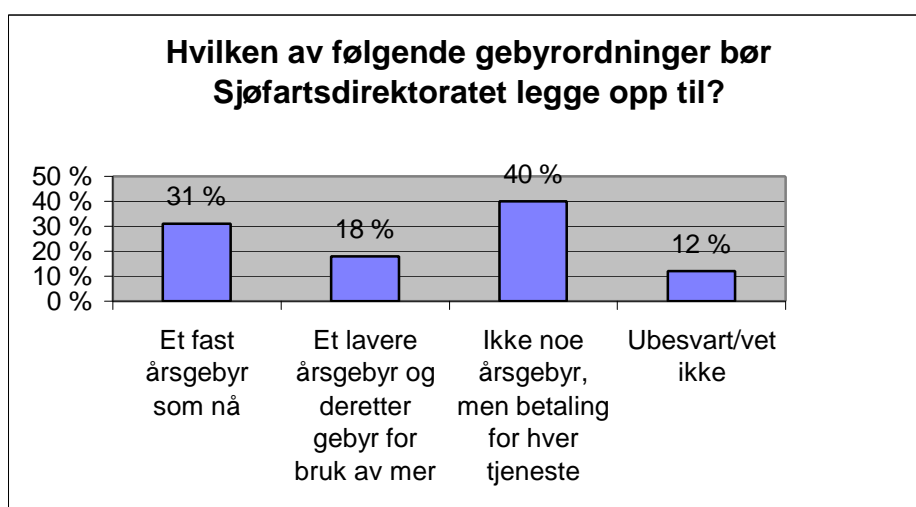
Verne- og miljøarbeidet kan forbedres

Når det gjelder det organiserte verne- og miljøarbeidet, var ikke svarene like positive som de var for helseundersøkelsene. Her lå gjennomsnittssvaret på 4,8, og det skulle indikere at dette er et forbedringsområde, selv om alle gruppene har flere fornøyde enn misfornøyde. Det var ikke store forskjeller mellom gruppene, selv om fiskerne var mindre fornøyde enn de andre gruppene.



4.13 Gebyrer

Et flertall av rederne ønsker å endre gebyrordningen som eksisterer i dag. I rapporten fra Norsk Gallup Institutt til Sjøfartsdirektoratet i 1996 het det: "Tidligere ble det krevd gebyr for den enkelte tjeneste. Etter at dette ble erstattet av et førstegangsgebyr og faste årsgebyr, var det naturlig å spørre brukerne i hvilken grad deres virksomhet vurderte den nye ordningen som hensiktsmessig i motsetning til den gamle." Man fant at syv av ti brukere vurderte den nye ordningen som meget eller ganske hensiktsmessig. Det kan se ut til at pendelen nå svinger tilbake igjen. 44 prosent av rederne mener nå at man bør legge opp til en ordning uten et fast årsgebyr, men med betaling for hver tjeneste. 29 prosent rederne mener at det bør være et fast årsgebyr slik som nå, mens 14 prosent mener det bør være et lavere årsgebyr og deretter gebyr for bruk av tjenester.

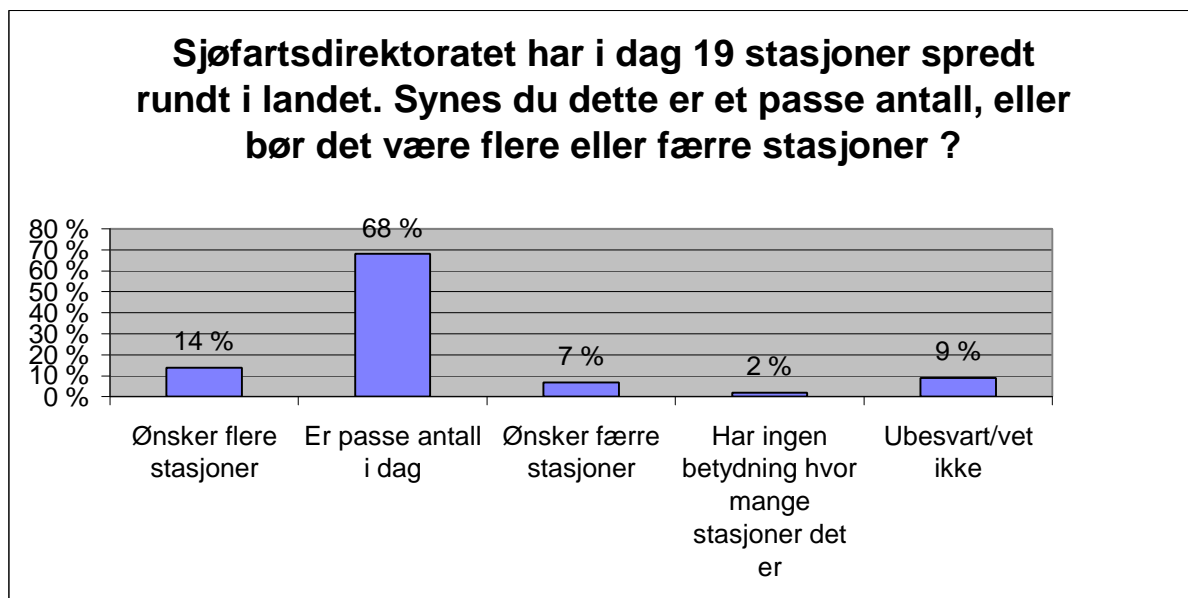


Det var visse forskjeller mellom de ulike redergruppene. I tre av gruppene ønsket den største andelen å opprettholde den nåværende ordningen. Dette var redere med skip i NIS-registeret med skip på 500 tonn (47 prosent), fiskebåtreidere i NIS (50 prosent) og redere med lasteskip i NOR-registeret (41 prosent). Blant redere med passasjerskip i NOR-registeret og fritidsbåtreidere ønsket den største andelen en ordning med betaling for hver tjeneste og ikke noe fast årsgebyr, henholdsvis 50% og 64%.

I den kvalitative undersøkelsen pekes det på at det er billigere å bruke direktoratet enn classeselskapene. Direktoratet oppfattes imidlertid som mer byråkratisk enn classeselskapene.

4.14 Sjøfartsdirektoratets stasjoner

Et klart flertall i alle brukergrupper mener at Sjøfartsdirektoratet i dag har et passe antall stasjoner spredt rundt om i landet. Det er flere som ønsker å øke antall stasjoner enn brukere som ønsker å redusere antallet. Det er ikke noen systematiske, store variasjoner mellom de ulike gruppene i synet på antall stasjoner.



5 Forbedringspunkter

5.1 Bedre enn man tror!

Sjøfartsdirektoratet har grunn til å glede seg over resultatene fra brukerundersøkelsen. Bildet som tegnes, er av en etat som brukerne opplever som kompetent. Etaten nyter stor troverdighet og tillit blant brukerne, som jevnt over er fornøyd med den kontakten de har hatt med direktoratet.

Dette er en ganske annen oppfatning enn den som kom frem i undersøkelsen om internkommunikasjon tidligere i år. Der tegnet de ansatte et negativt bilde av hvordan de *trodde* direktoratet ble oppfattet:

- ?? Mange ansatte var kritiske til direktoratets eksternkommunikasjon
- ?? Et flertall (nær 60 prosent) var dels eller helt uenig i at Sjøfartsdirektoratet har god kommunikasjon med sine brukere
- ?? Like mange var uenige i at direktoratet var godt synlig
- ?? Bare et knapt flertall av ansatte som hadde tatt stilling til spørsmålet, mente at Sjøfartsdirektoratet hadde høy troverdighet

Funnene fra breddeundersøkelsen viser at brukernes bilde av Sjøfartsdirektoratet er mer positivt enn det direktoratet selv tror. Dette er helt i tråd med funn Statskonsult har gjort i tilsvarende undersøkelser for andre offentlige etater.

5.2 Forslag til forbedringspunkter

Selv om Sjøfartsdirektoratet blir vurdert positivt av sine brukere, er det likevel en rekke områder som kan forbedres. Statskonsult har ikke foretatt noen prioritering av disse områdene. Derfor er ikke listen nedenfor satt opp i prioritert rekkefølge. Bare de områdene hvor direktoratet kommer negativt ut i undersøkelsen, er tatt med her.

1. Regelverket oppleves av mange som vanskelig og for detaljert. Det vil være naturlig med en fullstendig gjennomgang av regelverket med sikte på forenklinger, eventuelt at det utarbeides veiledere eller lignende hjelpemidler, som kan gjøre regelverket lettere tilgjengelig for brukerne. (Et eget prosjekt er allerede startet i forbindelse med ”Et enklere Norge”.)
2. Det bør satses på å bedre kunnskapen om regelverket hos brukerne.
3. Sjøfartsdirektoratet kan i større grad bruke de mulighetene de har for å være en pådriver i arbeidet for å påvirke det internasjonale regelverket etter Norges ønsker.
4. Direktoratet bør vurdere å skjerpe sanksjonene mot fartøy og rederier med lav standard.
5. Fiskerne er den gruppen som er minst fornøyd med direktoratet. Direktoratet bør se på hvordan arbeidet i forhold til denne gruppen kan forbedres.
6. Sjøfartsdirektoratet bør vurdere om tilsyn kan gjøres mindre detaljorientert og i samarbeid med næringen arbeide mer målrettet mot de områdene som er de viktigste ulykkesårsakene.
7. Sjøfartsdirektoratet bør undersøke hvorfor konsulenttjenester prioriteres så lavt blant brukerne.
8. Brukerne er positive til å ta i bruk elektroniske tjenester og e-post. Samtidig utnyttes disse mulighetene i liten grad. Sjøfartsdirektoratet bør satse på å utvikle gode elektroniske tjenester i tråd med brukernes behov.
9. Sjøfartsdirektoratets organisasjon oppfattes som byråkratisk og noe ineffektiv. Mange sier også at det er vanskelig å finne frem til rett person i direktoratet. Direktoratet bør se på muligheten for å gjøre virksomheten mer effektiv og tilgjengelig for brukerne.
10. Kompetansen i Sjøfartsdirektoratet oppleves av brukerne som ganske god. Det blir påpekt at dette er av stor betydning for brukerne. Derfor er det viktig for direktoratet å holde på og sikre seg god og oppdatert kompetanse.
11. Punktene i serviceerklæringen bør gjennomgås på nytt i forhold til resultatene av brukerundersøkelsen.

-
12. Det er viktig at Sjøfartsdirektoratet har god og oppdatert beredskap for krisesituasjoner. Dette innebærer en løpende justering av planene for krisekommunikasjon.
 13. Undersøkelsen om internkommunikasjon viste en forskjell mellom brukernes oppfatning av direktoratet og hvordan de ansatte tror direktoratet blir oppfattet. Det er viktig at resultatene fra denne undersøkelsen blir kommunisert til de ansatte slik at dette bildet kan korrigeres.
 14. Informasjonen omkring velferdsordningene overfor sjøfolk bør forbedres.

6 Konklusjon og anbefalte prioriteringer i fremtiden

Undersøkelsen har vist at brukerne i stor grad er fornøyd med måten Sjøfartsdirektoratet utfører sine oppgaver på. Det er en sammenheng mellom brukernes positive vurdering av direktoratet og den gode kvaliteten de har opplevd på utførte oppgaver til rett tid. Kompetansen i direktoratet oppfattes som god, og direktoratet har stor tillit hos brukerne. Dette kommer blant annet til uttrykk ved at brukerne vil benytte seg av direktoratets tjenester fremfor private tilbud ved lik pris. I fremtiden blir det viktig for Sjøfartsdirektoratet å holde på disse sterke sidene ved virksomheten. Direktoratet bør legge arbeid i å avklare hva som skal være etatens kjerneoppgaver og i å tydeliggjøre dem overfor brukerne.

6.1 Brukernes kontakt med Sjøfartsdirektoratet

Det er de større lastebåtrederne som har hyppigst kontakt med direktoratet. En til tre ganger i måneden eller oftere er vanlig kontaktfrekvens for denne gruppen. Øvrige brukere er relativt sjelden i kontakt med direktoratet. 54 prosent oppgir telefon som den vanligste formen for kontakt. Deretter følger direkte kontakt gjennom møter og besiktigelse/tilsyn (til sammen 53 prosent) og brev (26 prosent). For NIS-rederiene brukes telefon enda mer enn i de andre gruppene. Her er det over 90 prosent som oppgir at telefon er den vanligste formen for kontakt. Dette er samtidig den gruppen som er best forberedt for og interessert i elektronisk saksbehandling, og det kan derfor ligge et betydelig effektiviseringspotensiale i å endre kontaktmønsteret for disse rederne.

Årsaken til at brukerne tar kontakt med Sjøfartsdirektoratet er først og fremst behovet for kontroll eller sertifisering av skip eller plattform (29 prosent) og sertifisering av personell (13 prosent). Så mange som 31 prosent svarte imidlertid "annet" på spørsmålet om hvorfor de var i kontakt med direktoratet. For å få vite mer om brukerne burde Sjøfartsdirektoratet derfor forsøke å utdype dette punktet i senere undersøkelser.

Elektroniske tjenester

I de nærmeste årene er det trolig at forventningene til elektroniske tjenester vil øke. Brukerne vil ikke lenger være tilfredse med e-post som eneste elektroniske kommunikasjonskanal, men vil antakelig stille større krav i retning av tjenester som for eksempel innsending av skjema eller elektronisk saksbehandling.

Brukergruppene er på svært ulike nivåer. Dette tilsier at en elektronisk satsing bør være sterkt målgrupperettet. I denne undersøkelsen er det NIS-rederier som ser ut til å skille seg ut som en naturlig første målgruppe for elektroniske tjenester. Med begrensede ressurser er det bedre å lage gode tilbud for de rette gruppene, enn å lage halvgode tilbud til alle. Det er viktig at de gruppene som er avhengig av papirkopier av regelverk og annet, får dette, selv om det også satses på de elektroniske kanalene.

6.2 Brukernes holdninger til Sjøfartsdirektoratet

Resultatene fra brukerundersøkelsen er svært positive. Brukerne opplever direktoratet som kompetent, og etaten har stor troverdighet og tillit blant sine brukere.

Samtidig som brukerne er fornøyd med direktoratet, oppleves det også som noe ineffektivt og byråkratisk. Dette kan virke motstridende, men har antakeligvis sammenheng med brukernes forventninger til en offentlig etat. Brukerne forstår at en statlig virksomhet som Sjøfartsdirektoratet er byråkratisk, og det kan synes som de fleste til en viss grad aksepterer at verdier som rettssikkerhet, likebehandling etc kan føre til lang saksbehandlingstid.

Store andeler i alle brukergrupper synes det er vanskelig å finne frem til folk i Sjøfartsdirektoratet. Særlig NIS-rederier oppgir dette. Direktoratet bør se på hva som kan gjøres for å bedre tilgjengeligheten for disse brukerne.

Brukerne uttrykker et ønske om å komme raskt i kontakt med sin sak eller saksbehandler. Direktoratet bør legge opp til å imøtekomme dette ønsket. Det krever en struktur som fungerer, og selvstendige medarbeidere som er bevisst på sin rolle, og innebærer en utfordring både for direktoratets ledelse og den enkelte medarbeider.

Målene som settes i serviceerklæringen, bør evalueres fortløpende og følges opp og forstås internt. Erklæringen må gi brukerne klar beskjed om hva de kan forvente av direktoratet.

6.3 Sikkerhet, kontroll og delegering

Sikkerhet og kontroll

Brukerne har et rimelig korrekt bilde av hvem som har ansvaret for sikkerheten for skip og alle som er om bord. Det er imidlertid mange som mener at Sjøfartsdirektoratet har et ansvar her. Sjøfartsdirektoratet opererer innenfor bransjer som har vært og kan bli sterkt utsatt for kriser ved ulykker og annet. Det er viktig at direktoratet er klar over den rollen de kan tillegges her og har gode planer for håndtering av kriser, inkludert planer for krisekommunikasjon.

Rederne er meget fornøyd med direktoratets kontroller. De peker imidlertid på at kontrollene er for detaljerte og i for liten grad rettet inn mot områder som er de viktigste ulykkesårsakene. Samtidig mener de at sanksjonene mot fartøy og redere med lav standard er for lav. Dette peker i retning av en næring som ønsker mer målrettet kontroll og strengere tiltak mot brudd på regelverket.

Disse utfordringene bør direktoratet ta alvorlig. Tilsynsoppgavene er viktige for at markedet skal fungere innenfor rammen av regelverket.

Delegering

Det ser ut til å være økt støtte til delegering av oppgaver i forhold til synspunktene som kom frem i undersøkelsen i 1996.

Det er store ulikheter blant undergruppene når det gjelder synet på hvem det bør delegeres til. Store prosentandeler blant alle rederiene, med unntak av NOR passasjer og fiskebåtrederne, mener at kontroll av skip og fartøy kan delegeres til klasseinstitusjoner. Blant NOR passasjer mener omtrent halvparten at kontrollen kan delegeres til rederne og førerne selv. Noen færre av disse rederne mener at oppgaven kan delegeres til klasseinstitusjoner. Blant fiskebåtrederne mener 44 prosent at det kan delegeres til rederne og førerne selv. (Se side 25 for fullstendig oversikt over svarene.) Ved økt delegering er det viktig at den har legitimitet i de berørte brukergruppene, både når det gjelder hva som delegeres og hvem oppgavene delegeres til. Sjøfartsdirektoratet må følge nøye opp hvordan de som får delegert oppgaver, løser dem.

Hva kan delegeres?

Holder vi fritidsflåten utenfor, er hovedtendensen at de fleste er svakt negative til delegering for alle typer fartøy (snitt under 4), unntatt lasteskip (snitt 4,6). NOR passasjer er imidlertid positiv til å delegere kontroll av passasjerskip (5,2). Fiskebåtrederne er generelt sett mer negative til delegering enn de andre undergruppene. (Se side 27 for fullstendig oversikt over svarene.)

Sjøfartsdirektoratet bør fortsatt kontrollere tegninger og annen dokumentasjon i forbindelse med nybygg og ombygginger og være til stede under testing av utstyr om bord. Alle oppfatter dette som svært viktig for sikkerheten. Både den generelle tilfredsheten med Sjøfartsdirektoratets kontroller og deres uavhengighet av næringsinteresser gir direktoratet stor troverdighet på dette området. Det er viktig at direktoratet ikke foretar seg noe som undergraver denne uavhengigheten.

Delegering og kompetanse

I den kvalitative undersøkelsen ble det pekt på at en utvikling der classeselskapene får delegert flere av Sjøfartsdirektoratets oppgaver, vil kunne føre til at direktoratets kompetanse blir svekket over tid. Ved økt delegering kan derfor direktoratets egne kontroller miste kvalitet. Dette er et dilemma som direktoratet bør se nærmere på.

6.4 Regelverk

Sjøfartsdirektoratets regelverk oppfattes som vanskelig. En gjennomgang bør iverksettes. Vi er klar over at det er satt i gang et prosjekt i forbindelse med "Et enklere Norge", men vil likevel anbefale at direktoratet også ser på hvordan forenkling av regelverket i større grad kan gjøres til en løpende prosess. Klare målsettinger med oppfølging av om målene er nådd, er viktige elementer i dette arbeidet.

Det ser ut til være en utvikling i retning av at brukerne i større grad ønsker et system basert på betaling for hver tjeneste fremfor et fast årsgebyr, som nå. Dette er et spørsmål direktoratet bør vurdere.

Brukerne tillegger Sjøfartsdirektoratet en viktig rolle i det internasjonale arbeidet med regelverksutforming. Det er lite trolig at dette er utfordringer det kommer til å bli mindre av i fremtiden. Sjøfartsdirektoratet bør derfor prøve å spille en enda mer aktiv rolle på dette feltet.

6.5 Konsulenttenester

Konsulenttenester er den oppgaven NI-S og NOR-rederier med skip på over 500 tonn sier at direktoratet bør prioritere lavest. Det er imidlertid uklart hva som ligger i ”konsulenttenester” i forhold til rådgivning og veiledning, som jo skårer svært høyt. Det er Sjøfartsdirektoratet som har spilt inn disse begrepene, og etaten må derfor selv forsøke å utdype denne forskjellen.

REFERANSER

Tittel:	Undersøkelse om Sjøfartsdirektoratets brukere
Forfatter(e):	Kjetil Hillestad og Liv Dalen
Statskonsults rapportnummer:	2002:16
Prosjektnummer:	774
Prosjektnavn:	Brukerundersøkelse av Sjøfartsdirektoratet
Prosjektleder:	Kjetil Hillestad
Oppdragsgiver(e):	Nærings- og handelsdepartementet
Resymé:	<p>På oppdrag av Nærings- og handelsdepartementet har Avdeling for kommunikasjonsutvikling gjennomført en brukerundersøkelse av Sjøfartsdirektoratet. Rapporten beskriver resultatene fra en kvantitativ telefonundersøkelse og 7 dybdeintervjuer. I tillegg trekkes tidligere undersøkelser om døgnåpen forvaltning og internkommunikasjon inn i undersøkelsen. På basis av de disse undersøkelsene pekes det på hvordan brukerne vurderer Sjøfartsdirektoratet og videre på hvilke områder det kan gjøres forbedringer.</p>
Arbeidsområde:	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering<input type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer<input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi<input checked="" type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling<input type="checkbox"/> Internasjonalisering<input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
Emneord:	
Dato:	18.11.02
Sider:	54
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO