

# Brukarundersøking svartenesta 2010

---

Rapport - versjon 1.0

## INNHALD

<b>Dokumentinformasjon .....</b>	<b>2</b>
Distribusjon .....	2
Endringslogg .....	2
Vedlegg.....	2
<b>1 Innleiing.....</b>	<b>3</b>
1.1 Mål og tema for brukarundersøkinga 2010.....	3
1.2 Oppfølging av brukarundersøkinga .....	4
<b>2 Samandrag.....</b>	<b>5</b>
<b>3 Brukarundersøkinga – metode for gjennomføring .....</b>	<b>7</b>
3.1 Innsamling av data via telefonintervju (automatisert).....	7
3.2 Innsamlinga av data via spørjeskjema tilrettelagt i Questback.....	8
3.3 Eigne registreringar av brukarkontakt i svartenesta .....	8
3.4 Oppsummering av metodegjennomgang.....	9
<b>4 Brukarundersøkinga - oppsummering av resultat .....</b>	<b>10</b>
4.1 I kva omfang vert svartenesta brukt? .....	10
4.2 Svartenesta sin funksjon.....	12
4.2.1 Brukarkontakt fordelt på ulike kanalar .....	12
4.2.2 Kva type rettleiing har brukarane av svartenesta behov for? .....	13
4.2.3 Brukartilfredsheit .....	15
4.3 Kjenneteikn ved brukarane av svartenesta .....	18
4.3.1 Aldersfordeling.....	18
4.3.2 Kjønnfordeling .....	19
4.3.3 Geografisk spreining og språkbakgrunn.....	20
4.3.4 Utdanningsnivå og kompetanse.....	21
<b>Vedlegg 1 - Spørsmålsoppsett .....</b>	<b>24</b>
<b>Vedlegg 2 – Rutine for gjennomføring / standardsvar .....</b>	<b>26</b>
<b>Vedlegg 3 – Skjema for registrering i svartenesta .....</b>	<b>27</b>

## Dokumentinformasjon

### Distribusjon

Rapporten skal i godkjend versjon (ver 1.0) distribuerast til:

- Leiargruppa i Difi / avdelingsdirektørane tek stilling til ev vidare distribusjon
- Leiarar og medarbeidarar i KOM

### Endringslogg

Versjon	Dato	Endringsbeskriving	Produsent	Godkjent av
0.1	13.06.10	Nytt dokument – førsteutkast til leserunde	Brynhild Runa Sterri	
1.0	09.07.10	Korrigert etter leserunde i KOM	Brynhild Runa Sterri	Endre Hjelseth

### Vedlegg

Vedlegg 1 – Spørjeskjema

Vedlegg 2 – Rutine for gjennomføring / standard svar

Vedlegg 3 – Skjema for registrering i svartenesta

## 1 Innleiing

Det går fram av dokumentet "Særskilte interne resultatkrav til avdelingene 2010" følgjande:

- *KOM skal evaluere svartjenesten og vurdere hvordan tjenesten eventuelt skal videreutvikles.*

Vi har valt å evaluere svartenesta til Noreg.no ved å gjennomføre ei brukarundersøking blant dei som tek kontakt med svartenesta i ulike kanalar gjennom ein periode på to månader vinteren 2010 (26. januar – 26 mars). Siktemålet har vore å innhente kunnskap om brukarane, svartenesta sin funksjon sett frå både brukarane og vår eigen ståstad, og ikkje minst, måle brukartilfredsheit. Parallelt med å gjennomføre brukarundersøkinga, har vi også gjort egne registreringar av alle førespurnader i ein tovekersperiode (februar 2010).

I denne rapporten gjer vi greie for det innsamla materialet samla, med mål om å etablere eit breitt grunnlag for å vurdere behov for utviklingstiltak for svartenesta. Rapporten er avgrensa til å gjere greie for resultatata av brukarundersøkinga og egne registreringar. Vidare arbeid med oppfølging og identifisering av ev utviklingstiltak med bakgrunn i undersøkinga inngår ikkje i rapporten. Tanken er at rapporten skal leggjast til grunn for vidare arbeid i regi av koordinator, medarbeidarar med tilknytning til svartenesta og avdelingsleiinga. Eventuelle tiltak vert dokumenterte i avdelinga sin verksemdplan og skal følgjast opp i samband med ordinær verksemdstyring/rapportering.

### 1.1 Mål og tema for brukarundersøkinga 2010

Brukarundersøkingar er eitt av fleire tiltak vi gjennomfører for å skaffe oss systematisk oversikt over måloppnåing i høve til tenestene våre. Denne brukarundersøkinga skal såleis gi oss ein indikasjon på i kva grad Difi KOM oppfyller si rolle som formidlar og pådrivar for betre offentleg informasjon.

Måla for svartenesta er meir spesifikt å:

- i) gje kompetent rettleiing i kontakten med offentleg sektor.*
- ii) bidra til å auke forvaltninga sin kunnskap om innbyggjarane sitt informasjonsbehov og motverke digitale skiljelinjer*

Vi har også andre kjelder for styringsinformasjon til resultatvurdering i KOM, t.d. maskinelle loggar, eigenregistrert materiale m.m. Vi legg vekt på å bruke både kvalitativ og kvantitativ informasjon. Det er viktig å presisere at analyse og styringsinformasjon skal målrettast ved at det alltid skal kunne knytast til målsetjingar for tenestene våre, noko som kjem til uttrykk gjennom målformuleringane under.

Mål for arbeidet med analyse og styringsinformasjon i KOM:

Kvalitetssikra og dokumentert avgjerdsgrunnlag for forvaltning og utvikling av dei innbyggjarretta tenestene KOM har ansvar for:

- i) fagansvarleg har analytisk fundament for kvalitetssikring og kvalitetsutvikling*
- ii) avdelingsdirektør har eit analytisk fundament for systematisk resultatvurdering og strategisk utvikling*

Med bakgrunn i spesifikke resultatmål for svartenesta og meir generelle mål for analyse/styringsinformasjon, har vi utarbeidd eit målbilete også for brukarundersøkinga.

Mål for brukarundersøkinga:

- i) Brukarundersøkinga skal kartleggje korleis ulike brukarar opplever kvalitet, løysingsgrad og service ved bruk av svartenesta til ulike føremål.*
- ii) Brukarundersøkinga skal også gi Difi/KOM auka kunnskap om nedslagsfeltet for tenestene våre.*
- iii) Undersøkingane skal brukast til å gje oss ein peikepinn på om og korleis vi bør endre praksis for å auke kvaliteten på dei eksisterande tenestene våre.*
- iv) I tillegg skal resultatet vere av verdi for arbeidet med den nye innbyggjarportalen.*

Med bakgrunn i målbiletet for brukarundersøkinga har vi konsentrert datainnsamlinga (både gjennom undersøkinga og det eigenregistrerte materialet) om følgjande:

1. Kartlegge brukartilfredsheit av svartenesta, uttrykt ved
  - Responstid, løysingsgrad, service, total brukaroppleving
2. Kartlegge bruk av svartenesta, uttrykt ved
  - Fordeling på kanalar for kontakt
  - Kategorisering og kompleksitet i førespurnadene
  - I kva grad spørsmål/svar inneber at fleire etatar/sectorar er involverte
  - Om førespurnadene ligg innanfor svartenesta sitt ansvarsområde
3. Kartlegge kven brukarar av svartenesta er, uttrykt ved
  - Kjenneteikn ved brukaren (alder, utdanningsnivå, digital kompetanse)
  - Kva ærend brukaren har / kva brukaren har behov for hjelp til
  - Korleis brukaren fann fram til svartenesta

## **1.2 Oppfølging av brukarundersøkinga**

Det går fram av innleiinga til dette kapittelet at rapporten vert avgrensa til først og fremst å oppsummere/presentere resultatata av brukarundersøkinga. Bakgrunnen for dette er at rapporten skal tene som innspel til og ikkje vere nokon fasit på korleis fagansvarleg og avdelingsleiinga skal ivareta kan ansvaret for kvalitetssikring/kvalitetsutvikling og resultatvurdering/strategisk utvikling.

Kompetansen til å identifisere kvalitetshevande og eventuelt meir strategiske tiltak ligg hjå dei tilsette i svartenesta, Norge.no-redaksjonen og i avdelingsleiinga. Rapporten skal gjennomgåast på eit arbeidsmøte i KOM i august der vi tek stilling til kva tiltak som ev skal setjast i vek med bakgrunn i undersøkinga.

Aktuelle tiltak dokumenter vi i verksemdsplanen og følgjer opp gjennom ordinær rapportering/verksemdstyring.

## 2 Samandrag

Brukarundersøkinga tilknytt svartenesta til Norge.no har vi gjennomført med mål om å gjere ei systematisk evaluering av svartenesta sin funksjon, primært sett frå brukaren sin ståstad. Vi har kartlagt svartenesta sin funksjon gjennom å kategorisere brukarkontaktar etter tema og kompleksitet, kartlagt brukaroppleving og løysingsgrad. Vidare har vi registrert kjenneteikn ved brukarane, alder, kjønn, utdanningsnivå, digital kompetanse m.m. Svartenesta har også gjort egne registreringar i undersøkingsperioden, m.a. for å kartlegge i kva grad brukarspørsmål er av sektorovergripande karakter.

Brukarundersøkinga femner om i alt 185 intervjusvar og 918 brukarkontaktar som svartenesta sjølve har registrert opplysningar om. Intervjumaterialet er mindre enn vi kunne ønskt oss og gir i avgrensa grad mulegheit til å kunne konkludere med stor grad av sikkerheit. Det er likevel viktig å understreke at på ingen måte kan avvise informasjonen brukarundersøkinga i kombinasjon med det eigenregistrerte materialet av i alt 918 brukarkontaktar gir. Vi legg til grunn at resultatata minimum reflekterer vurderingar gjort av dei 185 respondentane og at vi i tillegg har eigenregistrert materiale som viktig bakteppe og utfyllande informasjon.

Trafikktal for svartenesta viser ein nedgang i tal brukarkontaktar i 2010 samanlikna med fjoråret. Mykje kan tilskrivast at brukarstøtta for MinID har teke unna ein del førespurnader i 1. linje, men vi ser også at talet brukarar har gått noko ned også for andre kanalar for kontakt. Vi merker oss at berre 13 av 185 respondentar hadde fått informasjon frå svartenesta frå ein offentleg etat. Trafikktal frå Noreg.no viser også at offentlege nettsider i liten grad genererer trafikk til vår portal. Dette er viktig m.o.t. m.o.t. å identifisere tiltak.

Brukarkontaktane er klassifiserte i fire kategoriar; i) kontaktinformasjon, ii) rettleiing m.o.t. å finne rett myndigheit/etat, iii) rettleiing m.o.t. regelverk, saksgang og offentlege skjema og iv) rettleiing i å finne offentleg informasjon på internett. Både intervjumaterialet og det eigenregistrerte materialet viser at meir enn halvparten av spørsmåla frå brukarane er i det vi vurderer til å vere dei mest kompetansekreivjande kategoriane, ii) og iii). Dette gir ein god indikasjon på at svartenesta, for å kunne møte brukarane sine behov, må vere bemanna med god forvaltningskompetanse.

Vi har elles valt å vurdere kompleksiteten i spørsmåla frå brukarane også etter i kva grad dei har spørsmål som dekker meir enn ein kategori. Begge kjelder viser at meir enn 40 prosent av brukarkontaktane inneber å gi rettleiing i fleire kategoriar, medan vel halvparten er spørsmål (eitt eller fleire pr kontakt) som kan plasserast i ein og same kategori

Eitt av elementa i registreringa svartenesta gjorde parallelt med brukarundersøkinga, var å vurdere i kva grad spørsmåla frå brukarane går på tvers av sektorar. Denne vurderinga er det svartenesta sine medarbeidarar som gjer for kvar brukarkontakt. Resultatet viser at det er eit lite mindretal av spørsmåla til svartenesta som inneber at fleire etatar er involverte. Svartenesta får m.a.o. i avgrensa grad sektorovergripande spørsmål. Dette er viktig at vi merker oss med tanke på marknadsføring og forankring av svartenesta sin funksjon som er godt rusta til å rettleie brukarar med komplekse problemstillingar som dekker fleire etatar.

Dei 185 respondentane gir svært gode tilbakemeldingar på spørsmåla som gjeld kommunikasjonen med svartenesta, løysingsgrad og samla brukaroppleving. 86 prosent svara at rettleiaren forstod spørsmålet deira og forklarte seg på ein forståeleg måte. 69 prosent svarar at dei får den hjelpa dei treng i kontakt med svartenesta, når vi legg til respondentar som delvis har fått svar, er summen av respondentar som heilt eller delvis har fått den hjelpa dei etterspør, 92 prosent. Svartenesta fekk ein gjennomsnittskaraktar på 5,1 når brukarane vurderte samla brukaroppleving på ein skala frå 1 til 6. Dette er svært gode tilbakemeldingar, særleg når vi tek

omsyn til at meir enn halvparten av førespurnadene er i det vi vurderer til å vere dei mest kompetansekravjande kategoriane.

Gjennom brukarundersøkinga ønskte vi også å kartlegge kjenneteikn ved brukarane. Respondentane i materialet fordeler seg ikkje langt unna befolkninga samla m.o.t. kjønn og alder. Når det gjeld geografisk spreiding, ser vi at Oslo er overrepresentert i høve til busetnadstruktur i befolkninga samla.

Utdanningsnivået blant respondentane er interessant å kommentere. Heile 65 prosent har utdanning på høgskule/universitetsnivå. Tilsvarende al for befolkninga samla er 26 prosent. Vel halvparten av respondentane svarar at dei vurderer det som verken lett eller vanskeleg å vite kvar dei skal ta kontakt i offentleg sektor. Tilsvarende gjeld m.o.t. å finne fram til offentleg informasjon på nett. Ikkje overraskande er det dobbelt så mange som svarar at det er vanskeleg å finne offentleg informasjon på internett samanlikna med prosentdelen som vurderer det som vanskeleg å orientere seg i offentleg sektor.

I offentleg sektor bør vi sjå dette som ei utfordring m.o.t. korleis vi kommuniserer og informerer via nettet. Dette poenget vert forsterka ved at respondentane i vårt materiale også ser ut til å bruke internett i større grad enn gjennomsnittstal for befolkninga viser.

Oppfølging av brukarundersøkinga vert viktig, og vi vil legge stor vekt på dette til tross for at materialet er mindre enn vi kunne tenkt oss. Det vert gjennomført eit arbeidsmøte med leiinga og tilsette i svartenesta i august, der både leiing og medarbeidarar skal vurdere behov for kvalitetshevande tiltak. Dette er viktig for utvikling av svartenesta og skal samstundes danne grunnlag for neste års undersøking ved at vi evaluerer denne vi har gjennomført no.

### 3 Brukarundersøkinga – metode for gjennomføring

Vi har i hovudsak tre datakjelder som grunnlag for denne rapporten;

1. Innsamling av data via telefonintervju (maskinelt).
2. Innsamlinga av data via spørjeskjema tilrettelagt i Questback
3. Eigne registreringar av brukarkontakt i svartenesta

I tillegg har vi henta data frå månads- og kvartalsrapportane til svartenesta for å synleggjere omfanget av svartenesta sin brukarkontakt. Denne datakjelda vert ikkje vidare utdjupa her. Vi konsentrerer oss om å kort gjere greie for metodane vi listar opp over, og forsøker i tillegg å peike på mulegheiter og utfordringar metodane representerer med tanke på tolking av materialet.

I sum byggjer rapporten på intervju av 185 respondentar gjennom brukarundersøkinga og 918 brukarkontaktar kartlagde av svartenesta sine medarbeidarar.

#### 3.1 Innsamling av data via telefonintervju (automatisert).

Brukarar som tok kontakt med svartenesta via telefon i undersøkingsperioden, fekk automatisk spørsmål om dei ville delta i ei brukarundersøking før svartenesta tok telefonen. Viss dei markerte med tastetrykk for ja, vart dei maskinelt oppringde umiddelbart etter at samtalen med svartenesta var avslutta. Dei fekk rettleiing pr telefon om korleis dei skulle gå fram for å svare. Spørsmåla vart maskinelt lesne opp i nummerert rekkefølge. Respondentane kunne få repetert spørsmål/svaralternativ ved å markere med tastetrykk. All kommunikasjon med respondenten er automatisert og vi får ikkje informasjon om kva telefonnummer respondenten har nytta til å ta kontakt med svartenesta.

Føremonene med denne metoden er først og fremst at han er lite kostnadskrevjande samanlikna med å gjennomføre intervju med eigne eller innleigde ressursar. Vidare unngår vi å påverke respondenten si svargjeving, og vi treng ikkje å be brukaren om å opplyse om telefonnummer. Det siste momentet er prinsipielt viktig i og med at vi i serviceerklæringa for Noreg.no opplyser at "Du kan kontakte Noreg.no anonymt."

Ulempene med denne metoden er fleire. Respondenten vert ringt opp umiddelbart etter at samtalen med svartenesta er avslutta. Dette ser ut til å resultere i mange avvisingar grunna oppteke-signal. Vidare kan det sjå ut som om svært få aksepterer å delta i undersøkinga, noko vi kanskje kunne ha unngått ved å ha dialog med brukarane om å delta.

Dialog gjennom spørsmålsstillinga ville også gitt mulegheiter for fleire svaralternativ, meir fleksibel komposisjon av spørsmål og oppklaring av misforståingar undervegs. Eit døme på dette er at vi lettare kunne vurdert i løysingsgrad/brukartilfredsheit for ulike kategoriar av spørsmål ved å ha dialog med respondenten. Ved automatisert intervjuing er det mogleg å knyte løysingsgrad/brukartilfredsheit til kategoriar av spørsmål berre for dei som har spørsmål avgrensa til *ein* kategori. Intervjuing gjennom dialog kunne auka informasjonsverdien i datamaterialet ved at det ville vore handterbart å innhente informasjon om brukartilfredsheit tilknytt t.d. kontaktinformasjon kontra rettleiing om regelverk, saksgang o.a.

Telefonbrukarane er kraftig underrepresenterte i materialet, noko som svekkar undersøkinga sin informasjonsverdi. I perioden undersøkinga gikk føre seg, mottok svartenesta 3 444 telefonførespurnader. Datamaterialet vårt har berre 39 telefonbrukarar. Dette medfører at vi i liten grad kan analysere telefonbrukarar for seg og i alle fall ikkje bryte ned telefonbrukarane i undergrupper sett i høve til t.d. utdanningsnivå, ærend m.m. Dette er ein openberr svakheit ved

undersøkinga i og med at telefonbrukarane jamt over står for nær halvparten av brukarmassen vår (49 prosent i perioden januar-mai 2010).

Det er såleis svært viktig at vi ved seinare høve nyttar innsamlingsmetodar som gir oss eit tilstrekkeleg materiale til å kunne analysere denne viktige brukargruppa meir i detalj. Dette kan vi få til t.d. ved å engasjere aktørar som sel tenester tilknytt intervjuundersøkingar eller t.d. gjennom samarbeid med høgskulen nytte studentar til så vel intervju som vidare bearbeiding av materialet.

### **3.2 Innsamlinga av data via spørjeskjema tilrettelagt i Questback**

Brukarar som tok kontakt med svartenesta via e-post, nettpat eller nettpost, vart oppmoda om å delta i brukarundersøkinga i svaret frå svartenesta. Vi la til rette standard svar i undersøkingsperioden med lenke til spørjeskjema (Questback), slik at alle brukarar skulle bli inviterte til å delta.

Questback er eit enkelt og brukarvenleg verktøy som vi har lisensar på i Difi. Det fungerer veldig greitt å utarbeide og publisere spørjeskjema og likeeins kommuniserer verktøyet godt med excel, som vi i denne undersøkinga har nytta til å bearbeide datamaterialet.

Verktøyet er fleksibelt med tanke på å komponere spørsmål. I vår undersøking, der vi la vekt på i størst mogleg grad å stille like spørsmål uavhengig av kanal for kontakt, sette spørjeskjemaet vi tilrettela for automatiserte intervju, rammene for korleis vi kunne bygge opp spørjeskjemaet i Questback.

Datamaterialet vi samla inn via Questback, femna i alt om 146 respondentar. I undersøkingsperioden tok 2 932 brukarar kontakt med svartenesta via e-post, nettpat eller nettpost. 146 respondentar er på ingen måte eit omfattande materiale, men metoden viser seg likevel å gi vesentleg betre resultat enn automatiserte telefonintervju.

Tilrettelegging av spørjeskjema i Questback vert tilrådd som metode ved seinare høve og.

### **3.3 Eigne registreringar av brukarkontakt i svartenesta**

I ein periode på om lag to veker gjennomførte svartenesta ei kartlegging av alle brukarkontaktar.

Dei viktigaste årsakene til dette var:

- Gjennom delvis overlappende registrering og datainnsamling via telefon/questback, ville det eigenregistrerte materialet gi oss ein indikasjon på kvaliteten i brukarundersøkinga
- Vi oppnådde også å få informasjon om tilhøve vi vurderer at våre egne medarbeidarar har betre føresetnader for å svare på enn respondentane. Dette gjeld t.d. å vurdere i kva grad spørsmålet frå brukaren kan seiast i ligge inn under svartenesta sitt ansvarsområde, samt å gjere ei vurdering av i kva grad spørsmål/svar er sektorovergripande ved at fleire etatar vert involverte i ein og same brukarkontakt.

Det eigenregistrerte materialet gir oss svært viktig informasjon. Det fungerer relativt greitt for medarbeidarane å registrere fortløpande i rekneark, noko som er mindre ressurskrevjande enn å registrere i dei ordinære styringsdataverktøya svartenesta nyttar. Dersom vi på førehand hadde indikasjonar på at brukarundersøkinga ikkje ville gi oss eit veldig omfattande materiale, kunne vi kompensert ved å registrere fleire variable sjølve.

I løpet av relativt kort tid, kan vi innhente eit nokså omfattande materiale. Vi skal sjølvstekt legge til grunn ei kost/nytte-tilnærming før vi set i gang registreringar i svartenesta, men innsamlingsmetoden er noko vi absolutt bør vurdere å systematisere også utanom periodar for gjennomføring av brukarundersøkingar. Ved å registrere t.d. ei veke pr kvartal, ville vi kunna opparbeide viktig styringsinformasjon for kvalitetsoppfølging og brukarretting av svartenesta. Vi bør uansett ved neste brukarundersøking, gjennomføre ei meir omfattande eigenregistrering, med same grunngeving som vi la til grunn for undersøkinga i februar/mars 2010.

### **3.4 Oppsummering av metodegjennomgang**

Oppslutninga om brukarundersøkinga må seiest å ha vore lågare enn forventa. Med i alt 185 respondentar, derav 39 på telefon, kan materialet i liten grad brytast ned på t.d. grupper av brukarar, vurdering av om brukartilfredsheit varierer for ulike kategoriar av kontaktar/spørsmål o.a. Dette er ein svakheit ved innsamlingsmetoden som vi bør søke å utbetre neste gong vi gjennomfører ei brukarundersøking.

Datagrunnlaget undersøkinga byggjer på, set m.a.o. grenser for kor treffsikre vurderingar vi kan m.o.t. samanhengar mellom ulike storleikar med rimeleg grad av sikkerheit. Det er likevel viktig å understreke at på ingen måte kan avvise informasjonen brukarundersøkinga i kombinasjon med det eigenregistrerte materialet av i alt 918 brukarkontaktar gir.

Vi legg til grunn at resultatata minimum reflekterer vurderingar gjort av dei 185 respondentane og at vi i tillegg har eigenregistrert materiale som viktig bakteppe/utfyllande informasjon.

Følgjande vert tilrådd m.o.t. å opparbeide oss god styringsinformasjon for svartenesta framover (utover materialet vi hentar ut av verktøya e-dialog, e-journal og Incontact):

- Vi utvidar omfanget av eigenregistreringar i svartenesta ved å registrere periodisk i tillegg til at vi i samband med brukarundersøkingar registrerer relativt omfattande
- Vi vidarefører praksis med å tilrettelegge spørjeskjema i Questback ved gjennomføring av brukarundersøkingar
- For brukarundersøkingar vi a telefon, gjennomfører vi intervju ved å nytte eigne eller innleigde ressursar

## 4 Brukarundersøkinga - oppsummering av resultat

I dette kapittelet oppsummerer vi brukarundersøkinga, både intervjumaterialet og det vi sjølve har registrert gjennom undersøkingsperioden. Innleiingsvis gjer vi greie for omfanget av svartenesta sin publikumskontakt ved hjelp av styringsinformasjon vi hentar frå verktøya Incontact, eJournal og eDialog. Vi synleggjer også i kva grad brukarkontakten fordeler seg på dei ulike kanalane svartenesta opererer i.

Vidare kategoriserer vi brukarkontakten etter innhaldet i førespurnadene. Vi opererer med kategoriane kontaktinformasjon, informasjon om regelverk, saksgang eller offentlege skjema, rettleiing/hjelp til å finne rett ansvarleg myndigheit og rettleiing i søk etter offentlig informasjon på internett. Vi ser også på grad av kompleksitet i førespurnadene, i kva grad brukarane har spørsmål i fleire kategoriar og i kva grad spørsmåla inneber at fleire etatar er involverte. Vi vurderer brukaren si rolleforståing ved å vurdere i kva grad spørsmåla kan seiast å ligge innanfor svartenesta sitt ansvarsområde. Informasjon om dei to sistnemnde momenta hentar vi frå eigenregistrert materiale.

Materialet gir også informasjon om korleis brukarane (minimum respondentane) opplever svartenesta. Vi ser på i kva grad brukaren opplever å bli forstått, om rettleiaren (svartenesta) uttrykker seg forståeleg og om brukaren fekk hjelp til det han/ho har behov for. Det heile vert oppsummert gjennom at brukarane uttrykker samla brukaroppleving gjennom å gi ei vurdering på ein skala frå ein til seks.

Også eigenskapar/kjenneteikn ved brukarane er viktig informasjon. Vi har m.a. informasjon om kjønn, alder, utdanningsnivå, bruk av internett m.m. Vidare har vi forsøkt å gjere ei kartlegging av om brukarane opplever det som vanskeleg å orientere seg i offentlig sektor og finne fram til offentlig informasjon på nett. Denne skal, forutan å gi oss informasjon om brukargrupper, også gi oss ein peikepinn på i kva grad vi når målgruppene svartenesta har ansvar for å yte tenester til.

### 4.1 I kva omfang vert svartenesta brukt?

I det følgjande presenterer vi volumet på svartenesta sin brukarkontakt (henta frå svartenesta si månads/kvartalsrapportering).

Samla tal for bruk av svartenesta i 1. kvartal 2010 viser ein nedgang på i alt 27 prosent samanlikna med 1. kvartal 2009, ein reduksjon på 4 200 brukarkontaktar. Nedgangen har vore størst, både relativt og absolutt, i tal telefonkontaktar. Det går fram av svartenesta sin rapport til avdelingsleiinga for 1. kvartal 2010 følgjande: *”Svartenesta har hatt nedgong i antal brukarkontakter i første kvartal 2010 samanlikna med i fjor (...) Nedgangen i trafikken til svartenesta skuldast først og fremst at vi har mindre telefonar enn i fjor på samme tid. I 2009, fram til april, tok svartenesta ein større del av Brukerstøtta sine telefonar. I 2010 har vi stort sett hjelpt til på enkeltdagar då det har vore forventta stor trafikk.”*

Tabellen under viser tal brukarkontaktar i perioden januar-mai 2009 og 2010, fordelt på kanalane svartenesta opererer i.

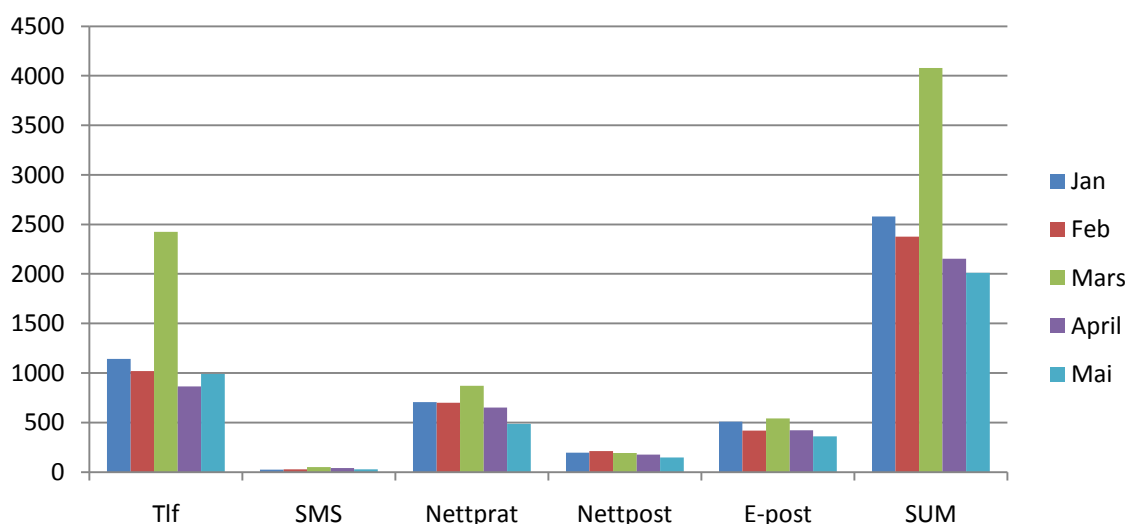
	Telefon	SMS	Nettprat	Nettpost	E-post	SUM
Jan-Mai 2009	10101	190	2944	1232	2325	16792
Jan-Mai 2010	6442	172	3414	919	2251	13198
Endring	-57 %	-10 %	14 %	-34 %	-3 %	-27 %

Når vi ekskluderer tal telefonar frå oversikten, ser vi at nedgangen i tal brukarkontaktar i sum for SMS, nettprat, nettpost og e-post er på 9 prosent, tilsvarande 641 brukarkontaktar.

Det går elles fram av svartenesta sin rapport for 1. kvartal at *”Tala for telefon, sms, nettpost og e-post har endra seg lite innan siste kvartal, med unntak av tal telefonar i mars. Det verkar som om tal brukarkontakter har stabilisert seg på dette nivået. Med lite midlar til marknadsføring av tenestene våre har vi heller ikkje mogelegheit til å få særleg endring i dette talet.”*

Svartenesta kommenterer elles vidare i presentasjon av månadsstatistikken for april og mai at aktivitetsnivået nok ligg ein del lågare i år enn i fjor. I kommentarane til månadstala vert det halde fram at *”Det er grunn til å tru at noko av nedgangen i antall telefonar skuldast at ventetida hos brukarstøtte i periodar har vore svært lang og at det har vore problem for våre brukarar å komme gjennom. Dette håpar vi skal bli betre når vi i løpet av kort tid får vårt eige nummer. Men ellers er det ikkje bra at antall nettprat og epost er redusert. Dersom kundane våre ikkje kjem gjennom på telefon så burde bruken av desse gå oppover.”* Svartenesta har i løpet av mai 2010 fått eige telefonnummer. Trafikken er normalt lågare i sommarmånadene, slik at vi nok må forvente at det vil ta noko tid før vi kan evaluere effekten av å innføre eige nummer for svartenesta.

Figuren under viser tal førespurnader/brukarkontaktar til svartenesta i perioden januar-mai 2010, fordelt på ulike kanalar for kontakt. Denne illustrerer tendensen svartenesta peikar på i sine månadsrapportar. Med unntak av mars måned (sjølvmelding, årsavgift m.m.), viser diagrammet at tal brukarkontaktar har gått noko ned i løpet av dei første fem månadene av 2010.



Talgrunlaget for diagrammet er vist i tabellen under.

2010	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai
Tlf	1143	1018	2426	864	991
SMS	26	28	49	40	29
Nettprat	707	698	872	651	486
Nettpost	195	211	191	176	146
E-post	510	420	540	421	360
SUM	2581	2375	4078	2152	2012

I brukarundersøkinga vart respondentane bedne om å oppgi korleis dei fann fram til svartenesta til Noreg.no. dette gav følgjande resultat:

	Tal	Prosent
Eg fekk informasjon om svartenesta frå eit offentleg kontor	13	7 %
Eg fekk vite om svartenesta frå kjende	9	5 %
Eg søkte på internett	125	68 %
Anna	36	19 %
Ikkje svara	2	1 %
<b>SUM</b>	<b>185</b>	<b>100 %</b>

Dette viser at blant respondentane fann fleirtalet fram til svartenesta på internett. Berre sju prosent oppgav at dei hadde fått informasjon om svartenesta på eit offentleg kontor. Med atterhald om at materialet er lite, er det likevel grunn til å stille spørsmål ved om samarbeid med publikumsretta offentlege kontor kunne generert meir trafikk til svartenesta. Dette inntrykket gjer seg gjeldande også når vi ser på trafikk til nettstaden vår, Noreg.no. Tal for andre kvartal 2010 viser at 1,4 prosent av besøka til Noreg.no, er generert av andre offentlege nettstader.

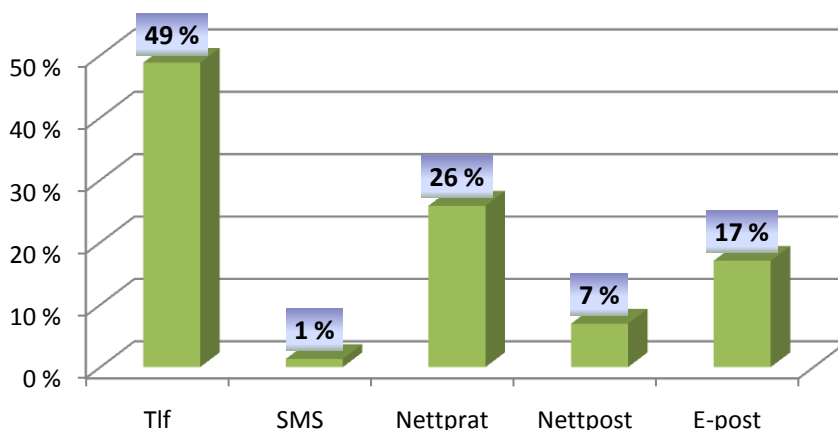
## 4.2 Svartenesta sin funksjon

### 4.2.1 Brukarkontakt fordelt på ulike kanalar

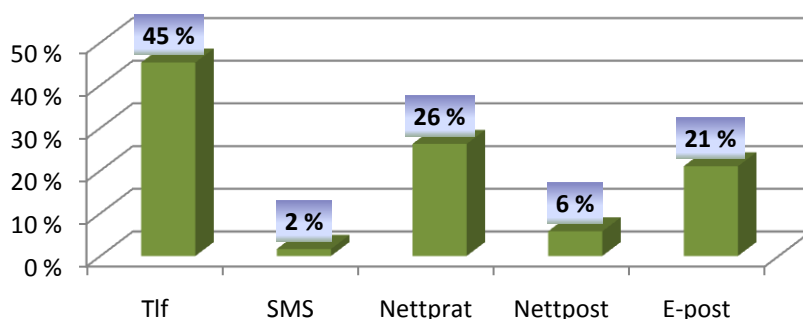
Svartenesta tilbyr rettleiing gjennom i alt sju kanalar for kontakt. Desse er:

1. Telefon
2. SMS
3. Nettprat ("chatteteneste")
4. Nettpost (kontakt via nettprat utanom opningstid)
5. E-post
6. Brev
7. Faks

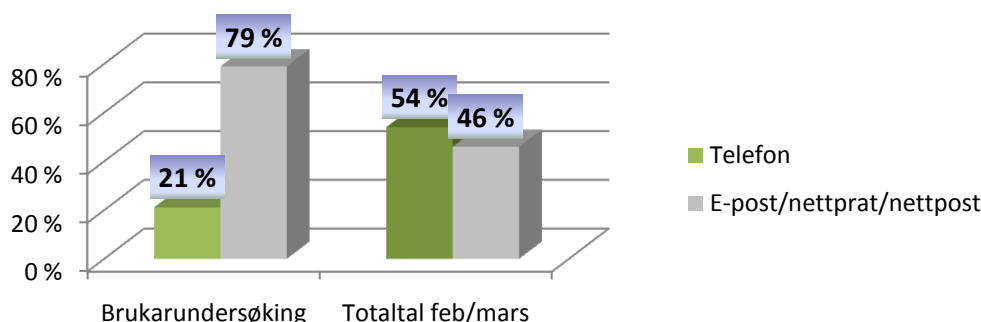
Dei to siste kategoriane, brev og faks, er i praksis ikkje i bruk. Vi konsentrerer oss difor vidare om dei fem aktive kanalane. Svartenesta si månadsrapportering for januar-mai 2010, viser følgjande fordeling på kanalar:



Fordelinga er nokolunde i samsvar med det eigenregistrerte materialet:



Når det kjem til brukarundersøkinga (telefonintervju og questback) ser vi at telefonbrukarane er underrepresenterte. Vi har grunn til å tru at dette kan tilskrivast innsamlingsmetoden med automatiserte telefonintervju som nok i for liten grad sikra både deltaking i undersøkinga og at dei som valde å delta, fullførte.



Dette tilseier at vi må ta atterhald m.o.t. i kva grad materialet kan seiast å vere representativt for brukarmassen. Vi legg likevel til grunn, slik vi også held fram i kapittel 2, at materialet minimum representerer synspunkta til dei 185 respondentane som valde å delta. Like viktig er det å understreke at det eigenregistrerte materialet vårt, som femner om i alt 918 brukarkontaktar, er eit viktig korrektiv til brukarundersøkinga og gir i tillegg god informasjon om bruk av svartenesta/svartenesta sin funksjon.

#### 4.2.2 Kva type rettleiing har brukarane av svartenesta behov for?

Vi har delt inn førespurnadene til svartenesta i fem ulike kategoriar:

1. Kontaktinformasjon (telefonnummer, adresse)
2. Finne rett offentleg myndigheit ut frå ansvarsområde
3. Finne informasjon om regelverk, saksgang eller offentlige skjema
4. Finne informasjon på internett
5. Anna

Siktemålet med dette er å få informasjon om kva som representerer tyngdepunktet i svartenesta si rettleiing; om det er opplisting av kontaktinformasjon eller meir komplekse spørsmål rundt ansvarstilhøve (rett myndigheit), saksgang/regelverk o.a. Tanken er m.a. at vegvisarrolla i høve til å vise til rett myndigheit (2), samt å rettleie m.o.t regelverk og saksgang (3), krev ein annan kompetanse enn t.d. meir enklare kontaktar tilknytt telefonnummer, adresse, vise til offentleg informasjon på internett og anna (1,4,5).

Tabellen under viser korleis brukarane prosentvis fordeler seg mellom ulike kategoriar av spørsmål.

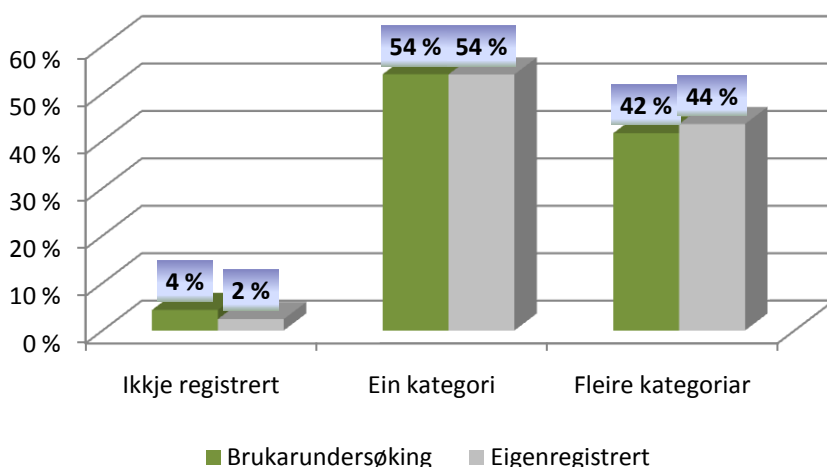
Kategori	Prosentfordelt brukarundersøking	Prosentfordelt eigenregistrert materiale
Finne informasjon om regelverk, saksgang eller offentlege skjema	34 %	17%
Finne rett offentlig myndigheit	23 %	35 %
Finne informasjon på internett	15 %	17%
Finne telefonnummer eller adresse	14 %	32 %
Anna / ikkje svar	14 %	-
SUM	100%	101% (grunna avrunding)

Tabellen viser at det er nokså stor skilnad mellom brukarundersøkinga og det eigenregistrerte materialet m.o.t. kategorisering av brukarkontakt. Begge datakjelder viser likevel at meir enn halvparten av spørsmåla frå brukarane er i det vi vurderer til å vere dei mest kompetansekravjande kategoriane; "Finne informasjon om regelverk, saksgang eller offentlege skjema" og "Finne rett offentlig myndigheit".

I brukarundersøkinga var 57 prosent av spørsmåla i desse to kategoriane. Tilsvarende tal i det eigenregistrerte materialet er 52 prosent. Dette gir ein god indikasjon på at svartenesta, for å kunne møte brukarane sine behov, må vere bemanna med god forvaltningskompetanse.

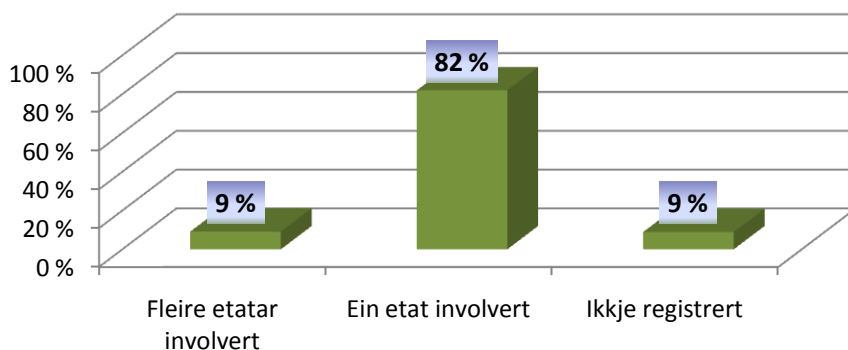
Vi kan elles slå fast at etter måten enkle førespurnader om telefonnummer og adresse er underrepresentert i brukarundersøkinga, noko som inneber at m.a. brukartilfredsheit og løysingsgrad er vurderte at brukarar med det vi vurderer til å vere meir kompetansekravjande rettleiing.

Vi har elles valt å vurdere kompleksiteten i spørsmåla frå brukarane også etter i kva grad dei har spørsmål som dekker meir enn ein kategori. Figuren under viser stor grad av samanfall mellom brukarundersøkinga og det eigenregistrerte materialet. Begge kjelder viser at meir enn 40 prosent av brukarkontaktane inneber å gi rettleiing i fleire kategoriar, medan vel halvparten er spørsmål (eitt eller fleire pr kontakt) som kan plasserast i ein og same kategori.



Eitt av elementa i registreringa svartenesta gjorde parallelt med brukarundersøkinga, var å vurdere i kva grad spørsmåla frå brukarane går på tvers av sektorar. Denne vurderinga er det

svartenesta sine medarbeidarar som gjer for kvar brukarkontakt. Resultatet viser at det er eit lite mindretal av spørsmåla til svartenesta som inneber at fleire etatar er involverte. Figuren under illustrerer dette.



Svartenesta får m.a.o. i avgrensa grad sektorovergripande spørsmål. I alt 752 av 918 brukarkontaktar innebar svar som kunne plasserast i ein og same etat.

#### 4.2.3 Brukartilfredsheit

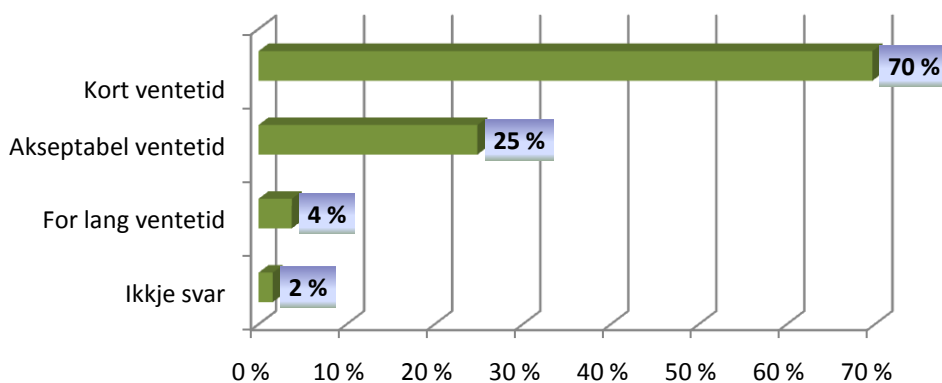
Brukartilfredsheit har vi forsøkt å måle på ulike måtar. Respondentane har vurdert svartid, om rettleiaren forstod spørsmål, om rettleiaren forklarte seg forståeleg og om brukaren fekk den hjelpa han/ho trong. Brukarane vart også bedne om å gi ei samla vurdering av svartenesta på ein skala frå ein til seks.

##### 4.2.3.1 Svartider

Serviceivå i form av svartider er publisert på Noreg.no: "På telefon, nettprat og SMS får du svar med det same. Utanom opningstid kan du leggje igjen melding på nettprat, sende SMS eller sende e-post. Legg du igjen ei melding på nettprat eller sender oss ein SMS, vil vi svare deg neste arbeidsdag. Sender du e-post, brev eller telefaks, svarer vi deg innan tre arbeidsdagar."

Vi har pr no ikkje tilgang på styringsinformasjon som viser om alle førespurnader vert behandla innan lova svartider. Svartenesta vurderer likevel at dei er rimeleg godt bemanna til å handtere spørsmål frå publikum i samsvar med serviceerklæringa, og gjennomsnittlege svartider ligg godt innan for lova svartider.

Respondentane i brukarundersøkinga er jamt over svært godt nøgde med svartidene, 95 prosent svarar at ventetida frå dei tok kontakt til dei fekk svar på spørsmålet sitt, er kort eller akseptabel.

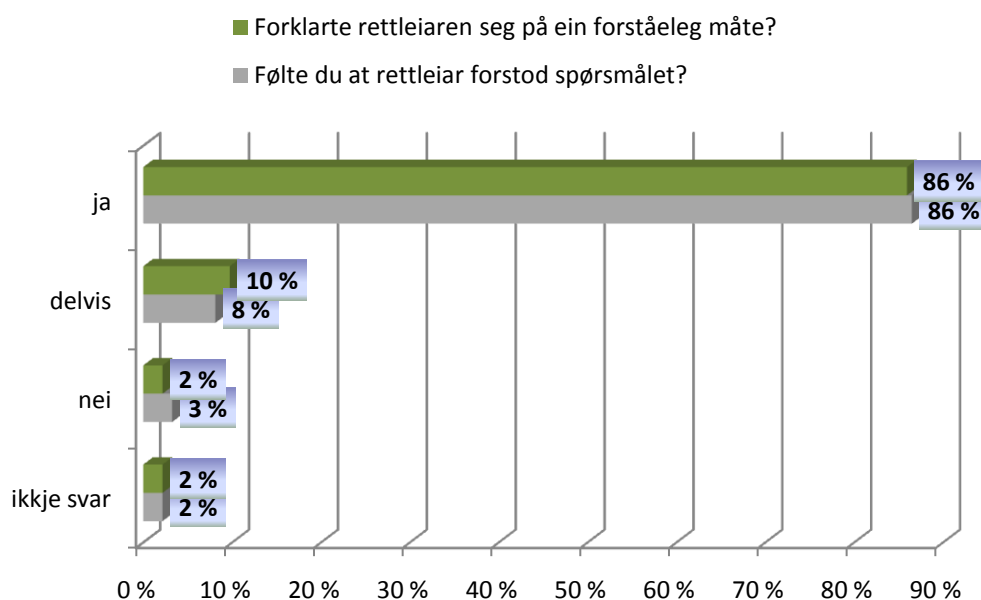


Materialet viser at brukarar som tok kontakt pr telefon, var noko mindre nøgde med ventetida enn brukarar som tok kontakt via andre kanalar. Med bakgrunn i storleiken på materialet, skal vi likevel vere varsame med å konkludere med ulik vurdering av ventetid for ulike kontakttypar.

#### 4.2.3.2 Kommunikasjon med rettleiar i svartenesta

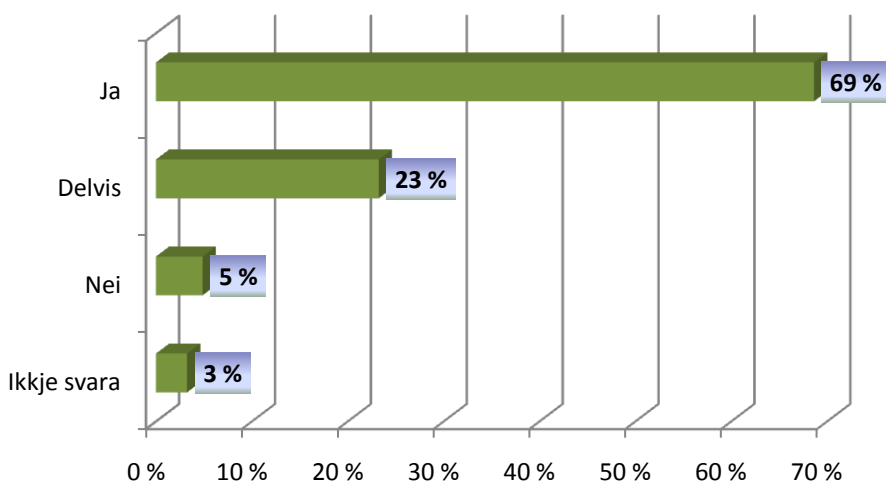
Kommunikasjonen mellom den som tek kontakt med svartenesta og rettleiaren er avgjerande for brukaroppleving og kvalitet i svartenesta si tenesteyting. Respondentane tok stilling til om dei opplevde at rettleiar/svartenesta forstod spørsmålet og om rettleiaren forklarte seg på ein forståeleg måte.

Svartenesta får svært gode tilbakemeldingar frå respondentane m.o.t. kommunikasjon. Figuren under viser dette.



#### 4.2.3.3 Får brukarane hjelpa dei etterspør?

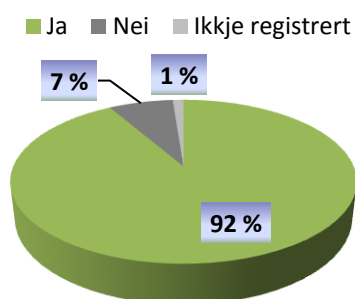
Svartenesta får også gode tilbakemeldingar frå respondentane m.o.t. løysingsgrad. I alt 92 prosent opplevde å få heilt eller delvis hjelpa dei etterspurde. Berre 9 respondentar (av 185) svara at dei ikkje fekk hjelp.



Det synest å vere liten variasjon i løysingsgrad mellom ulike kategoriar av spørsmål. Det er ikkje råd å påvise systematiske skilnader i materialet som indikerer at svartenesta handterer nokre førespurnader betre enn andre. Det er m.a.o. like høg brukartilfredsheit blant respondentar med spørsmål i kategoriane ; "Finne informasjon om regelverk, saksgang eller offentlege skjema" og "Finne rett offentlig myndigheit" som i kategorien "Telefonnummer og adresse". Sjølv om materialet er lite, gir dette ein indikasjon på at svartenesta er godt bemanna kompetansemessig.

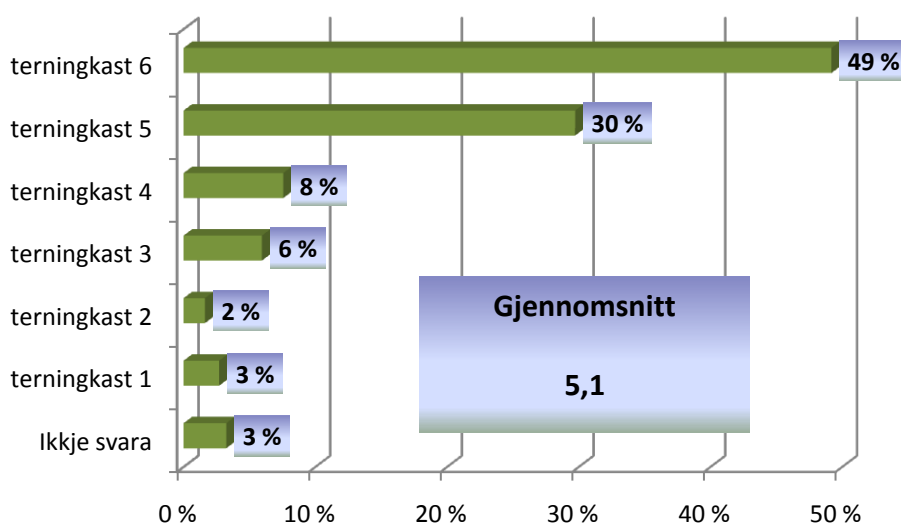
I det eigenregistrerte materialet har vi også lagt vekt på å vurdere brukarane si rolleforståing. Med rolleforståing forstår vi i kva grad brukarane vender seg til svartenesta med spørsmål som ligg til svartenestas ansvarsområde i svare på. Bakgrunnen for at vi valde å registrere dette i undersøkingsperioden, var for å innhente nyttig bakgrunnsinformasjon å halde opp mot brukartilfredsheit, samt at vi ønskte å vurdere om svartenesta sine publikumsretta tenester er systematisk feilkommuniserte.

Det eigenregistrerte materialet viser at dei aller fleste spørsmåla/brukarkontaktane svartenesta har vurdert, ligg innanfor det vi definerer som svartenesta sitt ansvarsområde. Svartenesta vurderer 92 prosent av 918 førespurnader frå publikum til å ligge innanfor svartenesta sitt ansvarsområde, medan berre sju prosent vert vurdert til å ligge utanfor områda svartenesta skal gi rettleiing.



Det er viktig å understreke at denne vurderinga er gjort av svartenesta sine medarbeidarar og ikkje av brukarane. Når vi samstundes opplever stor grad av brukartilfredsheit og vurderer at spørsmåla er relevante for svartenesta sitt virke, kan vi legge til grunn at svartenesta har god måloppnåing m.o.t. løysingsgrad.

Svartenesta oppnår ein samla karakter på 5,1 på ein skala frå ein til seks. Dette uttrykker respondentane si samla vurdering av svartenesta. Også her ser vi at det er liten grad av variasjon mellom spørsmålskategoriane. Karakteren varierer frå 5,0 til 5,3, m.a.o. eit svært godt resultat.



### 4.3 Kjenneteikn ved brukarane av svartenesta

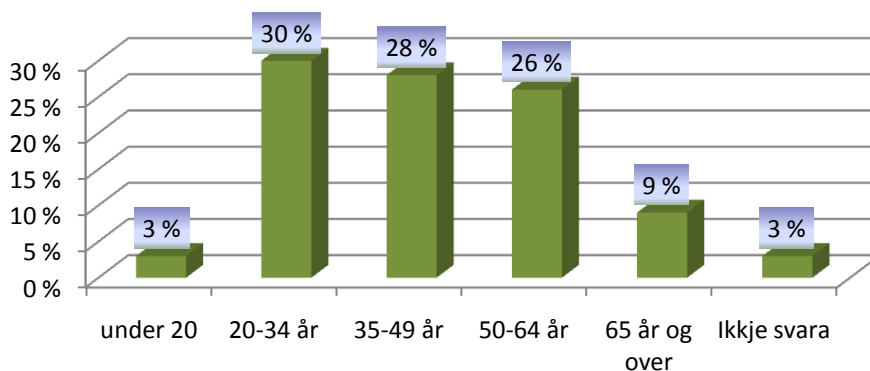
Svartenesta si målgruppe er ålmenta, nærare bestemt borgarar som søker rettleiing m.o.t. å orientere seg i det offentlege.

Vi kan ikkje utan vidare konkludere med at kjenneteikn vi observerer blant respondentane kan gjerast gjeldande for den samla brukarmassen til svartenesta. Det er to grunnar til dette. For det første er materialet nokså lite, 185 respondentar. I løpet av perioden undersøkinga gjekk føre seg, mottok svartenesta i alt 6 453 førespurnader frå publikum. I tillegg er telefonbrukarane kraftig underrepresenterte i materialet. Telefonbrukarane utgjorde 53 prosent av brukarmassen i februar og mars. Tilsvarende tal for brukarundersøkinga er 21 prosent.

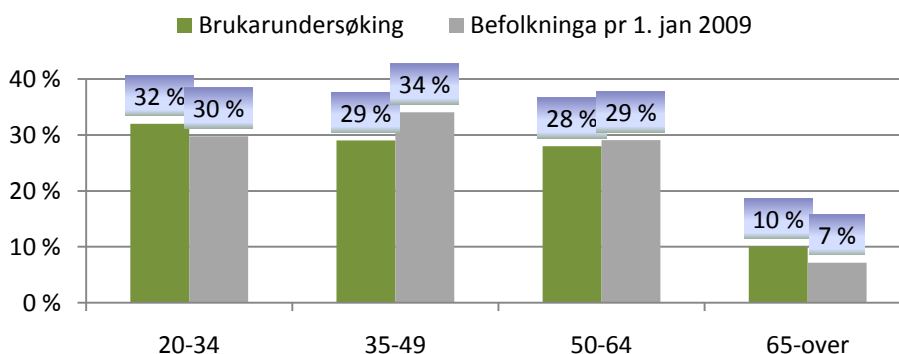
Vi understrekar også at vi heller ikkje kan konkludere kategorisk med at respondentane ikkje er representative for brukarmassen. Det er viktig at vi er merksame på dette ved seinare undersøkingar og tilpassar metoden for datainnsamling slik at telefonbrukarane i større grad vil delta. Det er likevel interessant å vise kva som kjenneteiknar respondentane i brukarundersøkinga. Vi har spurt om m.a. alder, kjønn, bustadfylke og språkbakgrunn. Resultata er vist i figurane under.

#### 4.3.1 Aldersfordeling

Alder på respondentane er noko høgare enn i folkesetnaden elles. Vi slå fast at dette naturleg nok har samanheng med at yngre innbyggjarar (t.d. under 16 år) er vesentleg tyngre representert i befolkninga samla enn i svartenesta sin brukarmasse.

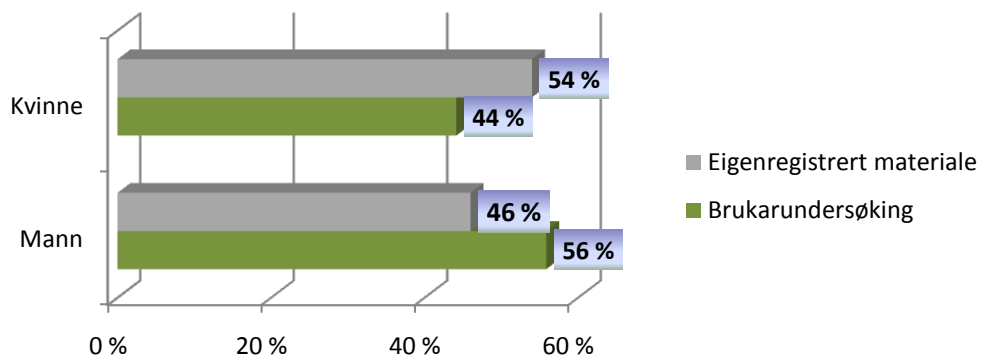


Når vi samanliknar aldersfordeling på respondentar over 20 år med folkesetnaden elles, ser det ikkje ut til å vere systematiske skilnader i vårt materiale samanlikna med aldersfordelinga i befolkninga.



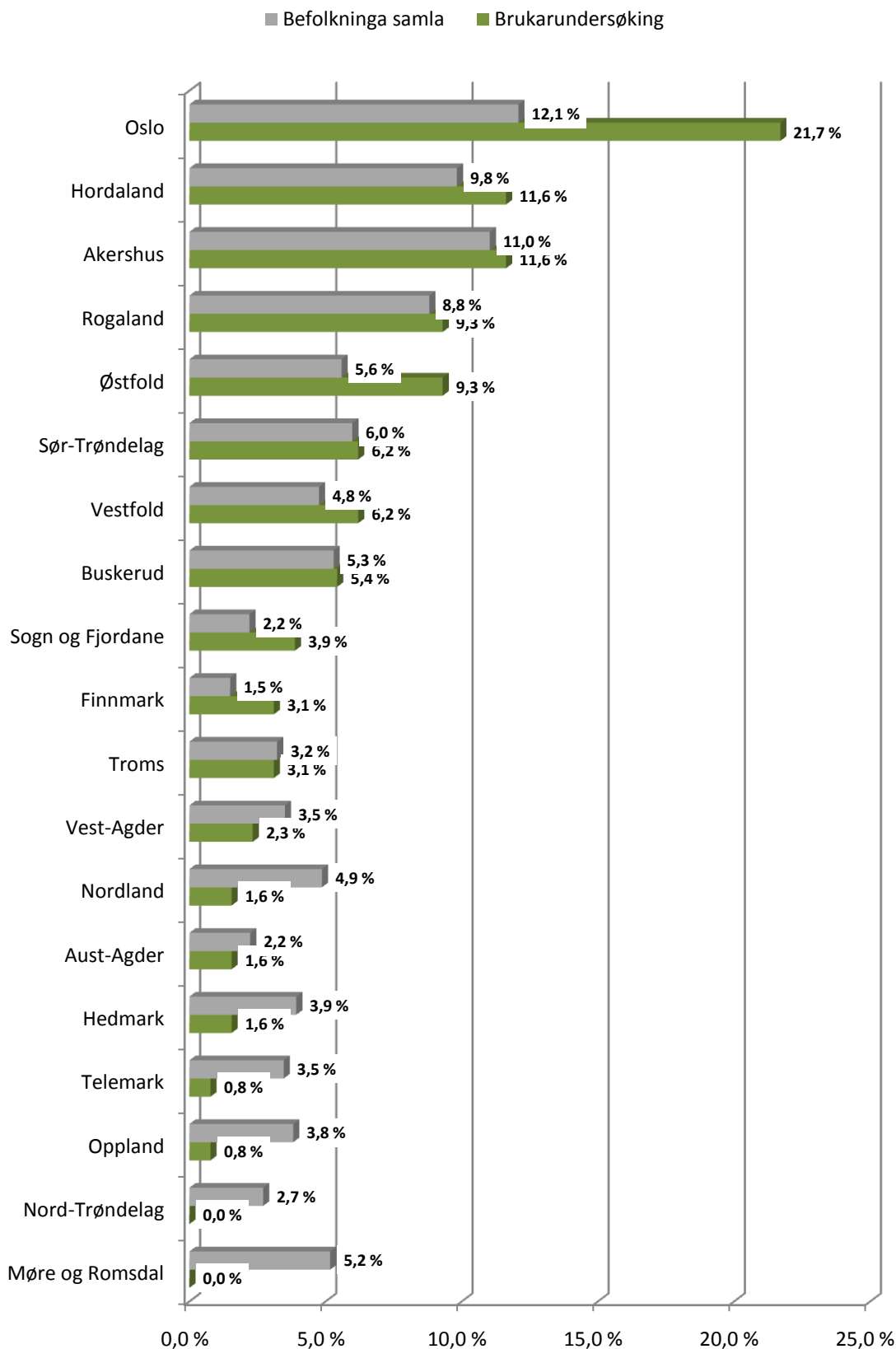
### 4.3.2 Kjønnsfordeling

Fordeling av kjønn er heller ikkje noko vi kommenterer særleg inngående utover å slå fast at til på tross av at brukarundersøkinga og det eigenregistrerte materialet viser skilnader m.o.t. fordeling av kjønn, gir ingen av kjeldene grunnlag for å konkludere med at vi har ei skeiv kjønnsfordeling i brukarmassen.



### 4.3.3 Geografisk spreiring og språkbakgrunn

Sjølv om materialet innsamla gjennom brukarundersøkinga må seiast å ha avgrensa omfang, er den geografiske spreiringa ikkje svært avvikande frå busetnadsstrukturen. Unnataket er Oslo, som er nokså kraftig overrepresenterte i undersøkinga. Vi har ingen respondentar frå Møre og Romsdal og Nord-Trøndelag, og fleire andre fylke har også få respondentar i undersøkinga.



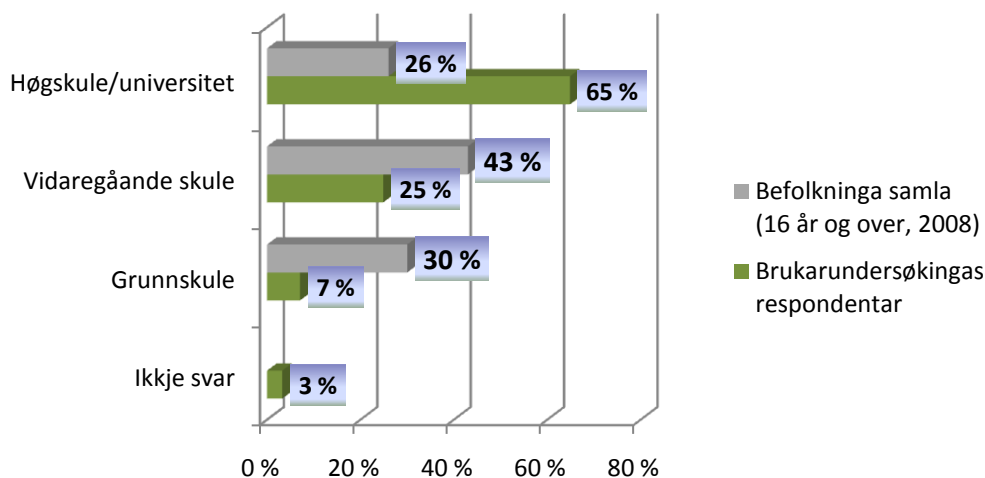
Respondentane vart bedne om å svare på om morsmål. I alt 90 prosent av respondentane svara at dei har norsk som morsmål, dvs som føretrekt språk. I alt 15 respondentar svarar "Anna/ikkje busett i Noreg" på spørsmål om bustadfylke. Av desse har ni norsk som morsmål. Med metodane vi har lagt til grunn i denne undersøkinga, er det krevjande å kartlegge i kva grad vi når publikum med annan språkbakgrunn enn norsk. Dette kan vi kartlegge meir systematisk ved neste høve, gjennom at svartenesta registrerer i kva grad vi mottek førespurnader på andre språk enn norsk.

#### 4.3.4 Utdanningsnivå og kompetanse

Vi har fleire spørsmål i brukarundersøkinga knytt til brukarane sin kompetanse. Respondentane vart bedne om å opplyse om høgaste utdanningsnivå, samt ta stilling til følgjande påstandar:

- Det er lett å finne fram til offentleg informasjon på internett!
- Det er lett å vite kvar ein skal ta kontakt i offentleg sektor!

Figuren under viser at respondentane i brukarundersøkinga har eit vesentleg høgare utdanningsnivå enn befolkninga samla. Nær to av tre respondentar har utdanning på høgskule/universitetsnivå, tilsvarande tal for befolkninga er ein av fire. Dette kan vere ein indikasjon på at dei som vel å svare på slike undersøkingar i stor grad har høgare utdanning, men det kan også vere slik at det er s.k. ressurssterke/velutdanna personar som finn fram til og nyttar seg av Noreg.no si svarteneste.

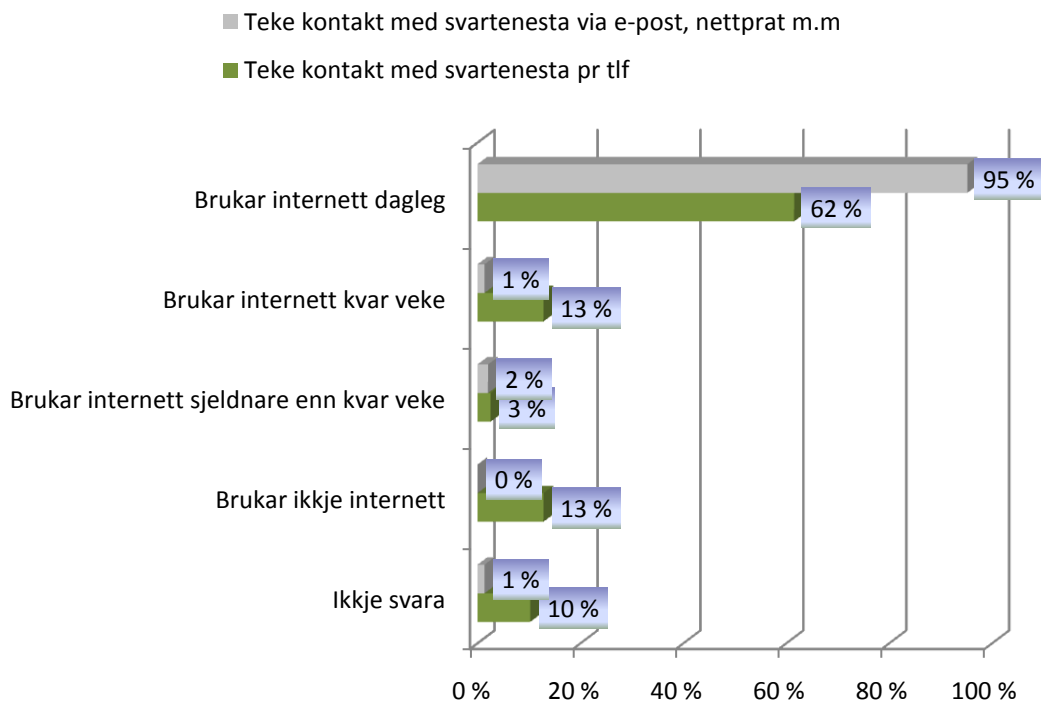


Eit noko grovt mål på digital kompetanse er kor ofte brukarane av svartenesta nyttar internett. Sjølv om vi skal vere forsiktige med å trekke bastante konklusjonar, særleg for brukarar som tek kontakt via telefon, viser materialet ikkje overraskande, at telefonbrukarar i mindre grad enn brukarar som tek kontakt via andre kanalar, nyttar internett dagleg. 13 prosent av telefonbrukarane oppgir at dei aldri nyttar internett.

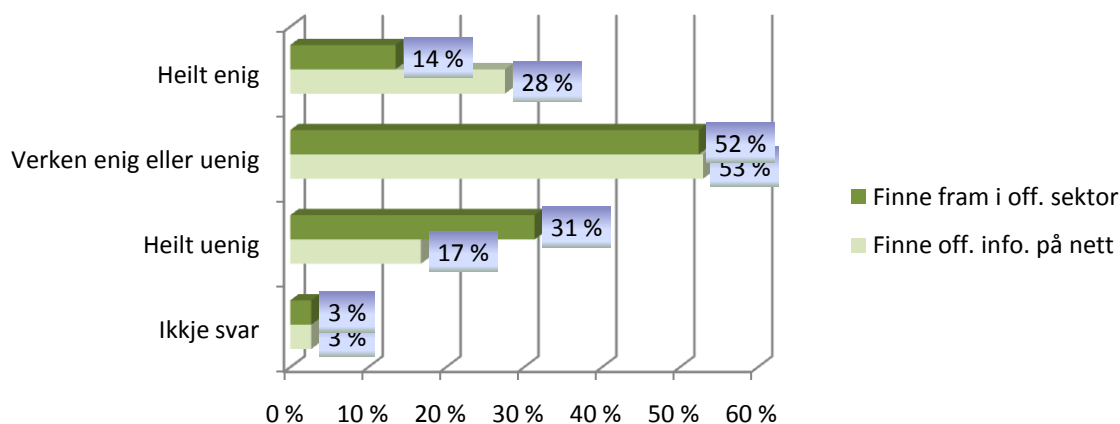
Dei aller fleste av respondentane som tek kontakt med svartenesta via andre kanalar (e-post, nettprat eller nett-post) brukar internett dagleg. Samla tal for brukarundersøkinga viser at 88 prosent av respondentane nyttar internett dagleg.

Med omsyn til målet om å motverke digitale skiljelinjer i befolkninga, bør vi ved neste undersøking forsøke å gjere ei meir systematisk vurdering av digital kompetanse blant telefonbrukarane til svartenesta. Dette er svært viktig også i marknadsførings-samanheng for å sikre at vi når brukargrupper med låg digital kompetanse og/eller avgrensa bruk av internett. Dette er eit viktig moment også i høve til innbyggjarportalen/nytt Noreg.no.

Figuren under oppsummerer internettbruken i respondentmaterialet for telefonbrukarar og andre brukarar av svartenesta.



Det er interessant å sjå utdanningsnivå og bruk av internett i samanheng med svara respondentane gir på dei to påstandane "Det er lett å finne fram til offentleg informasjon på internett." og "Det er lett å vite kvar ein skal ta kontakt i offentleg sektor".



Vel halvparten av respondentane svarar at dei vurderer det som verken lett eller vanskeleg å vite kvar dei skal ta kontakt i offentleg sektor. Tilsvarende gjeld m.o.t. å finne fram til offentleg informasjon på nett. Ikkje overraskande er det dobbelt så mange som svarar at det er vanskeleg å finne offentleg informasjon på internett samanlikna med prosentdelen som vurderer det somvanskeleg å orientere seg i offentleg sektor.

I offentleg sektor bør vi sjå dette som ei utfordring m.o.t. korleis vi kommuniserer og informerer via nettet. Dette vert ytterlegare understreka ved at det relativt sett er like mange i gruppa med

høgskuleutdanning/universitet som i gruppa grunnskulenivå, som opplever det vanskeleg å finne fram til offentleg informasjon på nettet. Igjen med atterhald om at materialet er lite, påpeikar vi likevel at kompetanse til å vite kvar ein skal ta kontakt i offentleg sektor ser ut til å auke med stigande utdanningsnivå.

I vårt materiale svara 88 prosent at dei nyttar internett dagleg. Dette er meir enn landsgjennomsnittet som i 2009 var 73 prosent. Det går fram av Norsk Mediebarometer / SSB at "Andelen som bruker Internett i løpet en gjennomsnittsdag, økte fra 71 prosent i 2008 til 73 prosent i 2009. Veksten gjelder alle aldersgrupper, men særlig for de eldre."

Bruk av internett, dagleg eller sjeldan/aldri, har ikkje nokon samanheng med utdanningsnivå i vårt materiale. Ikkje overraskande ser dette ut til å vere vesentleg nærare knytt til alder. Dette er også viktig med tanke på målgrupperetting av informasjon og profilering av svartenesta.

## Vedlegg 1 - Spørsmålsoppsett

	Formulering av spørsmål	Svaralternativ
1	Korleis fann du fram til svartenesta til Noreg.no?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eg fekk informasjon om svartenesta frå eit offentleg kontor</li> <li>2. Eg fekk vite om svartenesta frå kjende</li> <li>3. Eg søkte på internett</li> <li>4. Anna</li> </ol>
2	Kva synest du om ventetida frå du tok kontakt til du fekk svar på spørsmålet ditt?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. For lang ventetid</li> <li>2. Akseptabel ventetid</li> <li>3. Kort ventetid</li> </ol>
3	Følte du at rettleiaren forstod spørsmålet ditt?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja</li> <li>2. Delvis</li> <li>3. Nei</li> </ol>
4	Forklarte rettleiaren seg på ein forståeleg måte?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja</li> <li>2. Delvis</li> <li>3. Nei</li> </ol>
5	Kva ville du ha hjelp til då du tok kontakt med svartenesta til Noreg.no?  <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Finne telefonnummer eller adresse</li> <li>b) Finne rett offentleg myndigheit</li> <li>c) Finne informasjon om regelverk, saksgang eller offentlige skjema</li> <li>d) Finne informasjon på internett</li> <li>e) Anna</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja</li> <li>2. Nei</li> </ol>
6	Fekk du den hjelpa du trengte?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja</li> <li>2. Delvis</li> <li>3. Nei</li> </ol>
7	Gi ei samla vurdering av kor fornøgd eller misfornøgd du er med svartenesta til Noreg.no. Tast inn eit tal frå ein til seks, der ein betyr svært misfornøgd og seks betyr svært fornøgd.	1,2,3,4,5,6
8	Påstand: Det er lett å finne fram til offentleg informasjon på internett?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heilt einig</li> <li>2. Verken einig eller ueinig</li> <li>3. Heilt ueinig</li> </ol>
9	Påstand: Det er lett å vite kvar ein skal ta kontakt i offentleg sektor?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heilt einig</li> <li>2. Verken einig eller ueinig</li> <li>3. Heilt ueinig</li> </ol>
10	Kor ofte brukar du internett?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dagleg</li> <li>2. Kvar veke</li> <li>3. Sjeldnare</li> <li>4. Aldri</li> </ol>
11	Kva er ditt høgaste fullførte utdanningsnivå?  Tast 1 for "grunnskule" Tast 2 for "vidaregåande skole" Tast 3 for "høgskule eller universitet"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grunnskule</li> <li>2. Vidaregåande skule</li> <li>3. Høgskule eller universitet</li> </ol>

	Formulering av spørsmål	Svaralternativ
12	Kva aldersgruppe tilhører du?	1. Under 20 2. 20-34 3. 3. 35-49 4. 50-64 5. 65 og over
13	Er norsk morsmålet ditt, dvs språket du føretrekker?  Tast 1 for "ja" Tast 2 for "nei"	1. Ja 2. Nei
14	Er du mann eller kvinne?	1. Mann 2. Kvinne
15	Kva fylke bur du i?  1. Østfold 2. Akershus 3. Oslo 4. Hedmark 5. Oppland 6. Buskerud 7. Vestfold 8. Telemark 9. Aust-Agder 10. Vest-Agder 11. Rogaland 12. Hordaland 13. Sogn og Fjordane 14. Møre og Romsdal 15. Sør-Trøndelag 16. Nord-Trøndelag 17. Nordland 18. Troms 19. Finnmark 20. Anna / ikkje busett i Noreg	1-20

## Vedlegg 2 – Rutine for gjennomføring / standardsvar

### ▪ Rutine/Korleis rekruttere respondentar

Vi rekrutterer til undersøkinga på følgjande måtar:

#### 1) Telefon

Når innringaren legg fram eit spørsmål som brukarstøtta vurderer at skal til svartenesta, vert brukaren ruta inn i ein gitt kø. Brukaren får då automatisk eit spørsmål om han/ho vil delta i ei brukarundersøking. Dersom brukaren tastar 1, vert han/ho oppringt etter at samtalen med svartenesta er avslutta.

#### 2) E-post

Når vi svarar på ein e-post, ligg det i standard e-postoppsett ei oppmoding om å delta i undersøkinga. Lenke til spørjeskjema ligg også ved. Oppmoding om å delta og lenke til skjema vert lagt mellom svartekst og signatur. Liv Marit legg inn tekst/lenke i e-journal.  
Rutine: Når ein skal svare på e-post, brukar ein standardsvar tilrettelagt så lenge brukarundersøkinga pågår. Dette skal gjerast for alle e-postar.

#### 3) Nettprat

Når vi svarar på nettprat, ligg det i standard avslutningsmelding frå svartenesta ei oppmoding om å delta i undersøkinga. Lenke til spørjeskjema ligg også ved. Oppmoding om å delta og lenke til skjema vert lagt mellom svartekst og signatur. Liv Marit legg inn tekst/lenke i e-dialog.  
Rutine: Når ein skal svare på nettprat, er det viktig å vurdere når samtalen går mot slutten. Samtalen skal alltid avsluttast med å bruke standard avslutningsmelding tilrettelagt så lenge brukarundersøkinga pågår. Dette skal gjerast for alle nettpratar.

### ▪ Standardtekstar

Kanal	Nynorsk	Bokmål
<b>Telefon</b>	<p>Før:</p> <p>Vi ber om at du deltek i ei brukarundersøking for svartenesta til Noreg.no.</p> <p>Ved å taste 1, seier du ja til å motta ein automatisk oppringing <u>etter</u> at samtalen med svartenesta er avslutta.</p> <p>Viss du ikkje ønskjer å delta, vent på svar. Du vil uansett behalde plassen din i køen.</p> <p>Etter :</p> <p>Vi takkar for bidraget ditt.</p>	<p>Før:</p> <p>Vi ber om at du deltar i en brukerundersøkelse for svartjenesten til Norge.no.</p> <p>Ved å taste 1, sier du ja til å motta en automatisk oppringing <u>etter</u> at samtalen med svartjenesten er avsluttet.</p> <p>Viss du ikke ønsker å delta, vent på svar. Du vil uansett beholde plassen din i køen.</p> <p>Etter:</p> <p>Vi takker for ditt bidrag.</p>
<b>E-post/nettprat</b>	<b>Kva meiner du om svartenesta til Noreg no?</b>	<b>Hva mener du om svartjenesten til Norge no?</b>
Skal leggjast inn i svar-epost/svarmelding	<p>Dine vurderingar er eit viktig bidrag for at vi skal kunne tilby brukarane best mogleg service.</p> <p>Klikk på lenka under for å delta i brukarundersøkinga vår.</p> <p>Undersøkinga tek ca 3 minutt å gjennomføre.</p>	<p>Dine vurderinger er et viktig bidrag for at vi skal kunne tilby brukerne best mulig service.</p> <p>Klikk på lenken under for å delta i brukarundersøkelsen vår. Undersøkelsen vil ta ca 3 minutter å gjennomføre.</p>

## Vedlegg 3 – Skjema for registrering i svartenesta

### Rutine for bruk av registreringsskjema

Alle førspurnader skal registrerast, både telefon, sms, epost, nettpost, nettpat, brev og faks

Alle i svartenesta registrerer i kvart sitt skjema fortløpande etter kvar førspurnad til svartenesta som er behandla, ikkje samle opp.

Ei linje pr kontakt/førspurnad.

Vi registrerer f.o.m. 1. februar og så lenge vi avtalar, dette følgjer vi løpande opp.

Kvar tilsett i svartenesta registrerer i eitt skjema gjennom heile perioden, namn på tilsett går fram av filnamn

Løp e-nr	Kanal for kontakt	Kjønn	Ærend 1	Ærend 2	Ærend 3	Ærend 4	Komb av fleire ærend	Fleire etatar inkludert	Rolleforståing	Rolleforståing - stikkord IKKJE "OBLIGATORISK"
Løp e-nr	Aktuelle kanalar 1= tlf 2= epost 3=nettpat 4=nettpost 5=sms 6=faks 7=brev	Registr. for tlf M = mann K = kvinne	Kontakt-informasjon Skriv talet 1	Rettleiing om regelverk m.m. Skriv talet 1	Vegvisar til rett myndighet Skriv talet 1	Rettleiing på internet Skriv talet 1	JA NEI	JA NEI	Er sp.m. innanfor svartenesta sitt ansvarsområde? JA NEI	Noter stikkord dersom spm ligg utanfor svartenesta sitt ansvarsområde. OBS!
1										
2										
3										
4										
5										