

# Innbyggerundersøkelsen 2015

## Hva mener brukerne?

---

Difi-rapport 2015:6  
ISSN 1890-6583

## Forord

Denne rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra brukerdelen av innbyggerundersøkelsen 2015, som ble gjennomført høsten 2014 og våren 2015. Innbyggerdelen av innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i samme tidsperiode, og ble besvart av innbyggere både med og uten erfaring med tjenestene. Brukerdelen er kun besvart av brukerne, og bestod av 23 ulike spørreskjemaer, ett for hver tjenestetype. Brukerdelen ble sendt ut til over 10 885 respondenter, 6 499 av disse besvarte denne delen.

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

Epinion P/S har vært ansvarlig for gjennomføring av både innbyggerdelen og brukerdelen av innbyggerundersøkelsen. De har blant annet levert rådata, tabeller og grafikk. Epinion har også bistått Difi med kompetente råd og faglig støtte underveis.

Tore Basmo Bergh har hatt ansvar for utviklingen av Difis nettsider, i nært samarbeid med Siri Moe Megaard, Rune Kjølraug og Sture Dingsøy. Halogen har bidratt til nye nettsider.

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

Seksjonssjef Asgeir Fløtre er ansvarlig for prosjektet.

Alle resultater, spørreskjema med mer er tilgjengelig på Difis nettsider [www.difi.no](http://www.difi.no).

Oslo, 10. juni 2015



Ingelin Killengreen  
direktør

# Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
1.1	Fortsatt fremgang siden 2013 for alle tjenestetyper .....	1
1.2	Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt.....	2
1.3	Større sprik i resultatene for helse og omsorg .....	2
1.4	Myndighetsorganene går fortsatt frem .....	2
1.5	Brukertilpasning og service viktigst for totaltilfredsheten .....	3
<b>2</b>	<b>Om innbyggerundersøkelsen</b> .....	<b>4</b>
2.1	Hva er innbyggerundersøkelsen .....	4
2.2	Formålet med undersøkelsen.....	4
2.3	Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen .....	5
2.4	Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100.....	5
2.5	Svarprosent og frafall .....	6
2.6	Åpenhet rundt data og resultater .....	7
<b>3</b>	<b>Tilfredshet totalt, tillit og omtale</b> .....	<b>8</b>
3.1	Brukerne er mer tilfredse med tjenestene.....	8
3.2	Tilliten til tjenestene.....	10
3.3	Omtale av tjenestene .....	11
3.4	Difis kommentarer.....	12
<b>4</b>	<b>Tilgjengelighet og fysiske forhold</b> .....	<b>13</b>
4.1	Resultater.....	13
4.1.1	Åpningstider .....	13
4.1.2	Avstand fra hjemmet til tjenesten.....	15
4.1.3	Ventetid på tilgang til tjenesten.....	16
4.1.4	Ventetid på telefon og på svar på brev/e-post.....	17
4.1.5	Lokalenes generelle standard .....	20
4.1.6	Inneklima.....	21
4.1.7	Tilrettelegging for funksjonshemmede .....	22
4.2	Difis kommentarer.....	23
<b>5</b>	<b>Om ansatte</b> .....	<b>25</b>
5.1	Ansattes kompetanse og brukertilpasning.....	25
5.1.1	Fagkompetanse.....	25
5.1.2	Brukertilpasning .....	26
5.2	Ansattes service.....	32
5.2.1	Å behandle brukeren med respekt.....	32
5.2.2	Å være imøtekommende og å lytte .....	34
5.2.3	Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning .....	36
5.2.4	Trygghet i tjenesten .....	38
5.3	Difis kommentarer.....	39
<b>6</b>	<b>Tjenester over nett</b> .....	<b>41</b>

6.1	Tjenestenes internettsider .....	42
6.2	Å utføre oppgaver over internett .....	43
6.2.1	Muligheten til å utføre oppgaver over internett .....	43
6.2.2	Hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett .....	44
6.2.3	Flere tjenester på nett eller å forbedre de som finnes? .....	45
6.3	Muligheten til å kommentere over sosiale medier .....	46
6.4	Difis kommentarer.....	47
<b>7</b>	<b>Klart språk og informasjon.....</b>	<b>49</b>
7.1	Forstå informasjon på nettsidene, i møte og i brev eller e-post .....	50
7.2	Forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten .....	53
7.3	Informasjon om tjenesten på internettsidene.....	55
7.4	Informasjon om dine saker .....	56
7.5	Difis kommentarer.....	58
<b>8</b>	<b>Saksbehandling og klage.....</b>	<b>59</b>
8.1	Få saker .....	59
8.2	De som har hatt en sak .....	60
8.2.1	Informasjon om saksbehandlingstiden og saksbehandlingstiden.....	60
8.2.2	Muligheten til å bruke internett.....	62
8.2.3	Hvordan beslutningen ble forklart.....	63
8.3	Fremføre en klage.....	64
8.4	Få klager.....	66
8.4.1	Informasjon om klagemuligheter .....	66
8.4.2	Selve behandlingen av klagen .....	67
8.5	Difis kommentarer.....	68
<b>9</b>	<b>Hva forklarer tilfredsheten med de ulike tjenestene?.....</b>	<b>70</b>
9.1	Myndighetsorganer.....	70
9.2	Omsorg .....	70
9.3	Helse.....	70
9.4	Utdanning og kultur .....	71

# 1 Sammendrag

Innbyggerundersøkelsen 2015 består av en innbyggerdel og en brukerdel. Innbyggerdelen besvares av innbyggere både med og uten brukererfaring, mens brukerdelen kun besvares av dem med brukererfaring. De som besvarer innbyggerdelen, kaller vi heretter innbyggerne. De som besvarer brukerdelen (i tillegg til at de først har besvart innbyggerdelen), kaller vi brukerne.

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

I brukerdelen 2015 har brukere av 23 statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester besvart spørsmål om

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

## 1.1 Fortsatt fremgang siden 2013 for alle tjenestetyper

Resultatene i brukerdelen for 2015 kan ses på med forsiktig glede siden mange av tjenestene som inngår i undersøkelsen, viser fremgang fra undersøkelsene i 2010 og 2013. Samtidig er fremgangen noe mer moderat sammenlignet med den vi så fra 2010 og 2013. Vi ser også en tilbakegang for noen virksomheter innenfor enkelte temaer.

Folkebiblioteket holder stand og gjør det best på de fleste områdene, slik de gjorde det i 2013 og 2010. Tjenestene under helse gjør det også godt. Det er særlig fastlegene som peker seg positivt ut; de skårer nest best av samtlige på total tilfredshet. Innenfor utdanning er det barnehagene som skårer spesielt godt.

Myndighetsorganene er den tjenestekategorien som har de svakeste resultatene. Samtidig henger de ikke langt bak de øvrige tjenestetypene. Her ser vi også fremgang for de aller fleste. Særlig på områdene ansattes kompetanse og digitalisering er det stor fremgang. Lånkassen oppnår best resultat blant myndighetsorganene, Skatteetaten gjør det også godt og Statens vegvesen kan vise til klar fremgang i brukernes tilfredshet på flere områder.

Omsorgstjenestene befinner seg i all hovedsak mellom myndighetsorganene og helse, utdanning og kultur på listen over total tilfredshet. De ulike omsorgstjenestene vurderes omtrent likt av brukerne.

## 1.2 Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt

Utdanningsinstitusjonene gjør det jevnt over godt. De skårer godt på ansattes kompetanse, informasjon og tilgjengelighet. Barnehageansatte er blant dem som kommer aller best ut hva gjelder faglig kompetanse.

Dårlige lokaler og inneklima kan være en trussel mot et godt læringsmiljø og læringsutbytte. Dette er forhold brukerne av disse tjenestene er mindre fornøyde med enn brukerne av de øvrige tjenestene. Tilretteleggingen for funksjonshemmede er også et område utdanningsinstitusjonene skårer litt lavere på sammenlignet med øvrige tjenester.

## 1.3 Større sprik i resultatene for helse og omsorg

I møte med brukerne får tjenestene innen helse og omsorg jevnt over høye skår. Spesielt fastlegene får svært gode tilbakemeldinger, men også omsorgstjenestene får på flere områder gode skussmål.

Ventetiden på tilgang på tjenesten er den store bøygen for omsorgs- og helsetjenestene. På dette området har brukernes oppfatninger endret seg svært lite siden 2013 og 2010.

I arbeidet med å digitalisere tjenestene ligger helse og spesielt omsorg etter. Det samme resultatet kommer frem i EUs benchmarking av 20 ulike tjenester mellom EU- og EØS-land. Norge ligger langt etter hva gjelder digitalisering av omsorgsområdet, men gjør det bedre på andre områder i EUs undersøkelse.

## 1.4 Myndighetsorganene går fortsatt frem

Myndighetsorganene kommer generelt enda bedre ut i 2015 enn i 2013 og 2010. Spesielt på områdene ansattes service og digitale tjenester ser vi en fortsatt fremgang siden forrige undersøkelse. For digitale tjenester skiller Lånekassen og Skatteetaten seg klart positivt ut, og er her blant de fem beste av de 23 tjenestene.

Fortsatt er det slik at myndighetsorganene er den kategorien tjenester som har de laveste resultatene. Det er imidlertid klare forskjeller på de ulike kategoriene av tjenester som vi undersøker i brukerdelen, og man skal derfor vise tilbakeholdenhet med å sammenligne mellom ulike tjenester på tvers av tjenestekategorier.

Innenfor tjenestetypen myndighetsorganer er det Lånekassen som gjør det best hva gjelder total brukertilfredshet. Lånekassen gjør det også svært godt hva gjelder digitale forhold, tett fulgt av Skatteetaten. Her svarer brukerne for noen forhold at de er svært fornøyde. Vi ser også at Statens vegvesen gjør klare fremskritt.

Plan- og bygningskontoret og Nav ligger fortsatt noe bak de andre tjenestene. Den positive utviklingen vi så fra 2010 til 2013, synes å ha stoppet litt opp for Nav. Heller ikke plan- og bygningskontoret går frem mye under de ulike temaene. Samtidig får begge tjenestene ganske gode tilbakemeldinger på blant

annet digitale tjenester, tilgjengelighet, tilpasninger for funksjonshemmede og åpningstider.

## **1.5 Brukertilpasning og service viktigst for totaltilfredsheten**

Difis stianalyser viser i stort at brukertilpasning og service er de forholdene som for de fleste tjenester er viktigst hvis man skal øke den totale brukertilfredsheten. Samtidig er det noen variasjoner innenfor de ulike tjenestetypene. Hvis man skal øke tilfredsheten, er man nødt til å involvere både brukere og ansatte.

Brukermedvirkning har et demokratisk element, men dreier seg like mye om å fange opp og lære av brukernes erfaringer for å lage de beste tjenestene<sup>1</sup>. Det er brukerne som er eksperter på eget liv, og som vet hvor skoen trykker. Skal tjenestene bli bedre, må brukerne også involveres og forventinger avklares.

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

---

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

## **2 Om innbyggerundersøkelsen**

### **2.1 Hva er innbyggerundersøkelsen**

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

Brukerdelen består av 23 forskjellige spørreskjemaer (ett for hver tjeneste) og blir kun sendt ut til brukerne av disse tjenestene, for enkelte av tjenestene kun til brukernes pårørende. De som besvarer brukerdelen, kalles heretter brukere.

30 000 innbyggere fikk tilsendt innbyggerdelen. 28 212 av dem mottok undersøkelsen, og 11 567 besvarte skjemaene. Av disse hadde 10 885 erfaring med en eller flere av tjenestene i brukerdelen. Alle disse fikk tilsendt mellom ett og fem spørreskjema for tjenester som undersøkes i brukerdelen, avhengig av hvilke tjenester de hadde hatt erfaring med i løpet av de siste 12 månedene. 6 499 brukere besvarte ett eller flere av disse skjemaene, og til sammen ble om lag 25 000 spørreskjemaer brukerdelen besvart. Svarprosentene varierte mellom rundt 40 og 60 prosent.

Spørsmålene i brukerdelen er konkret rettet mot å måle bruk og erfaring med ulike forhold i tjenesten og med de ansatte. Spørsmålene er i 2015 delt inn i disse kategoriene:

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

Det er mulig å sortere svarene etter respondentens bakgrunn og egenskaper ved respondenten.

### **2.2 Formålet med undersøkelsen**

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

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

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



For å sikre en robust og faglig godt forankret undersøkelse, ble det nedsatt en faglig styringsgruppe for å utvikle innbyggerundersøkelsen. Utviklingen ble ledet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i nært samarbeid med den faglige styringsgruppen. Se mer på våre nettsider om bakgrunnen for og utviklingen av undersøkelsen [www.difi.no](http://www.difi.no).

### **2.3 Slik gjennomføres innbyggerundersøkelsen**

Innbyggerundersøkelsen ble første gang gjennomført i 2009/2010 av Synovate (nå Ipsos MMI) og for annen gang i 2012/2013 av TNS Gallup. I 2014/2015 er det Epinion som har gjennomført undersøkelsen.

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

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

Undersøkelsen gjennomføres blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over. Utvalget blir trukket tilfeldig fra Folkeregisteret og omfatter 30 000 personer. Det blir trukket respondenter for hvert kjønn i fem aldersgrupper i hvert fylke.

I 2015 ble spørreskjemaet sendt i posten, men det kunne også besvares på internett. På internett kunne man også få skjemaet på nynorsk, engelsk og polsk i tillegg til bokmål.

Enkelte spørsmål er nye for 2015, og enkelte spørsmål er endret siden 2010 og 2013. Dermed er det ikke mulig å sammenligne alle spørsmål for alle tjenester med resultatene fra 2010 og 2013. Dette fremkommer i figurene under de ulike temaene.

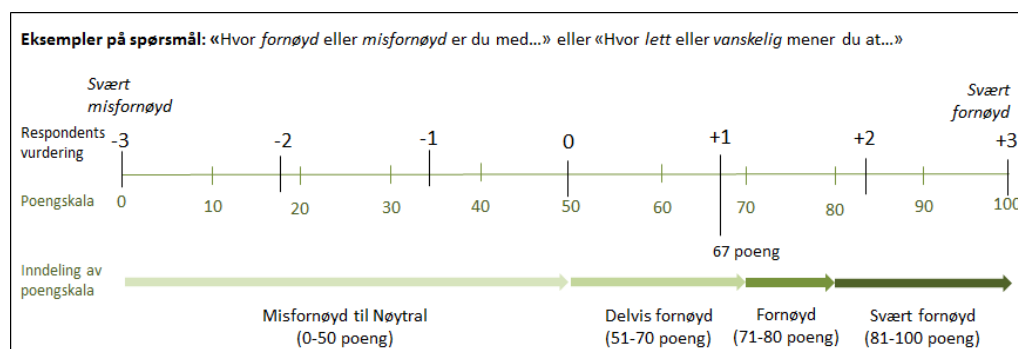
### **2.4 Kort om Difis tolkning av skårene på skalaen fra 0 til 100**

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

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

De som har svart «vet ikke/har ingen mening/har ikke erfaring», eller som ikke har svart på spørsmålet i det hele tatt, er ikke tatt med i våre beregninger av gjennomsnittsskår. Skårene vi da får frem, er tall som viser hvor misfornøyd/fornøyd de som har svart, er samlet sett, eller hvor lett/vanskelig de synes dette er.

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



Figur 1 Forholdet mellom svarskala, skår og tolkning.

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

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

På [www.difi.no/innbyggerundersokelsen](http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen) kan du laste ned rapporter i PowerPoint og i Excel som både viser gjennomsnittsskår og prosentandeler på svarskalaen. Du kan også utforske dataene interaktivt i tillegg til å laste ned alle rådata.

## 2.5 Svarprosenter og frafall

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

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

10 885 brukere hadde erfaring med en eller flere av tjenestene i brukerdelen og ble invitert til å svare. 6 499 brukere svarte på til sammen 25 437 skjemaer for de ulike tjenestene. Det betyr at den gjennomsnittlige responsraten var på 60 prosent.

Mens 64 prosent av brukerne av fastlege svarte på brukerundersøkelsen, var andelen 35 prosent for brukerne av videregående skole.

De yngre brukerne (18-24 år) var de som i minst grad deltok i de ulike brukerundersøkelsene, med en responsrate på 41 prosent. Til sammenligning var responsraten blant de eldste (67+) på 73 prosent. Det er små forskjeller i responsrate mellom de ulike regionene og mellom respondenter med ulikt utdanningsnivå.

39 prosent (31 i 2013) av respondentene i brukerdelen gjennomførte undersøkelsen på internett. 25 prosent av dem som begynte å svare på web, fullførte ikke besvarelsen av brukerdelen. Over halvparten av disse respondentene avsluttet undersøkelsen allerede i løpet av det første av de fem tjenesteskjemaene.

Ettersom rekrutteringen til undersøkelsens brukerdelen er gjort gjennom selvrapporing i innbyggerdelen og ikke ved trekning med en kjent sannsynlighetsfordeling fra de ulike tjenestenes brukerpopulasjoner, så kan innbyggerundersøkelsens brukerdelen ikke generaliseres til å gjelde for alle brukerne av de ulike tjenestene. Brukerdelen er således ikke representativ for de ulike tjenestenes brukere.

Et forhold som taler for at brukerdelen gir et dels representativt inntrykk, er at respondentene til brukerdelen er trukket fra innbyggerdelen, som i sin tur er representativ. Undersøkelsens innbyggerdel favner over det jevne lag av befolkningen, og gir et representativt bilde av erfaringen med de ulike tjenestene. Undersøkelsens brukerdelen gir således et inntrykk av hva et til dels stort utvalg av brukerne mener om flere aspekter ved de ulike tjenestene.

For videre omtale av frafall og skjevheter viser vi til analysen Epinion har gjort på oppdrag fra Difi, som også er gjort tilgjengelig på [www.difi.no](http://www.difi.no).

## **2.6 Åpenhet rundt data og resultater**

Det er full åpenhet rundt alle resultater, alle data, all metodikk og alle spørreskjemaer, og alle data er tilgjengelige på [www.difi.no/innbyggerundersokelsen](http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen). Tjenester står fritt til å ta i bruk spørreskjema og metodikk basert på undersøkelsen.

### 3 Tilfredshet totalt, tillit og omtale

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

#### 3.1 Brukerne er mer tilfredse med tjenestene

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

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

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

For 11 av 23 tjenester er brukerne totalt sett mer tilfredse i 2015 enn i 2013. Skatteetaten og Lånekassen har de største fremgangene. Hos begge tjenestene går brukernes tilfredshet frem fire poeng. Sammenlignet med resultatene i 2010 går Lånekassen frem 11 poeng.

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

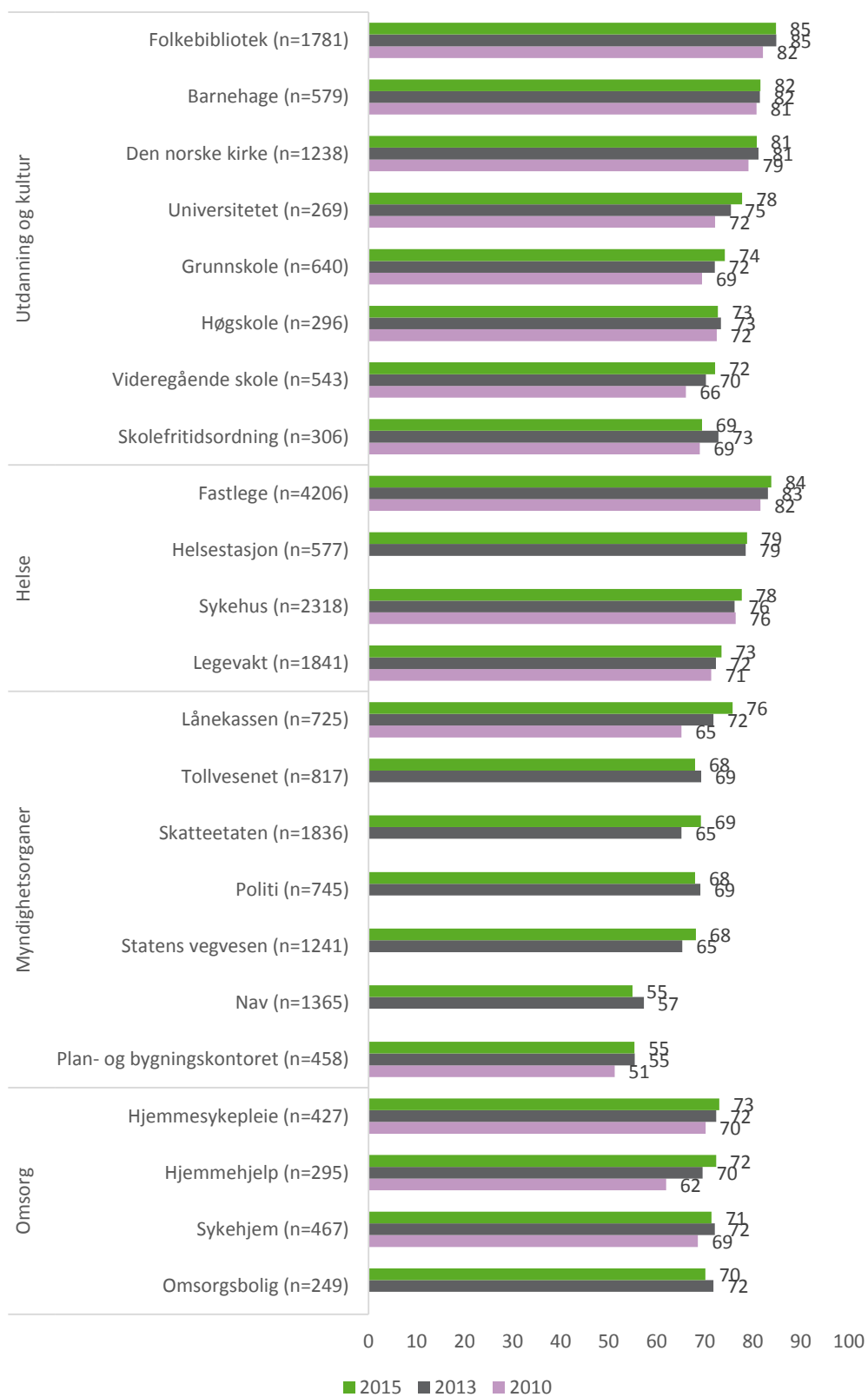
Tjenestene innen kategorien utdanning og kultur oppnår alle høye skår. Skolefritidsordningen og videregående skole får de laveste skårene innen denne kategorien. Universitetet går mest frem, med tre poeng, mens skolefritidsordningen går tilbake med fire poeng.

I kategorien helse gir brukerne jevnt høye skår til tjenestene og kan sies å være fornøyde eller svært fornøyde med dem. Sykehus går frem to poeng, mens fastlege og legevakt begge går frem ett poeng siden 2013.

Brukerne gir ganske gode skår også til tjenestene innen omsorg. Mens innbyggerne er delvis fornøyde med omsorgsbolig, er de fornøyde med hjemmesykepleie, hjemmehjelp og sykehjem. Brukertilfredsheten med hjemmehjelp og hjemmesykepleie går frem henholdsvis to og ett poeng, mens sykehjem går tilbake ett og omsorgsbolig går tilbake to poeng.

Lånekassen får høyest skår blant myndighetsorganene, og går frem fire poeng fra 2013, til 76 poeng. Skatteetaten går også frem fire poeng. Disse to tjenestene kan vise til størst fremgang siden 2013. Plan- og bygningskontoret og Nav får de laveste skårene, og Nav går tilbake to poeng siden 2013.

## Total tilfredshet med tjenesten

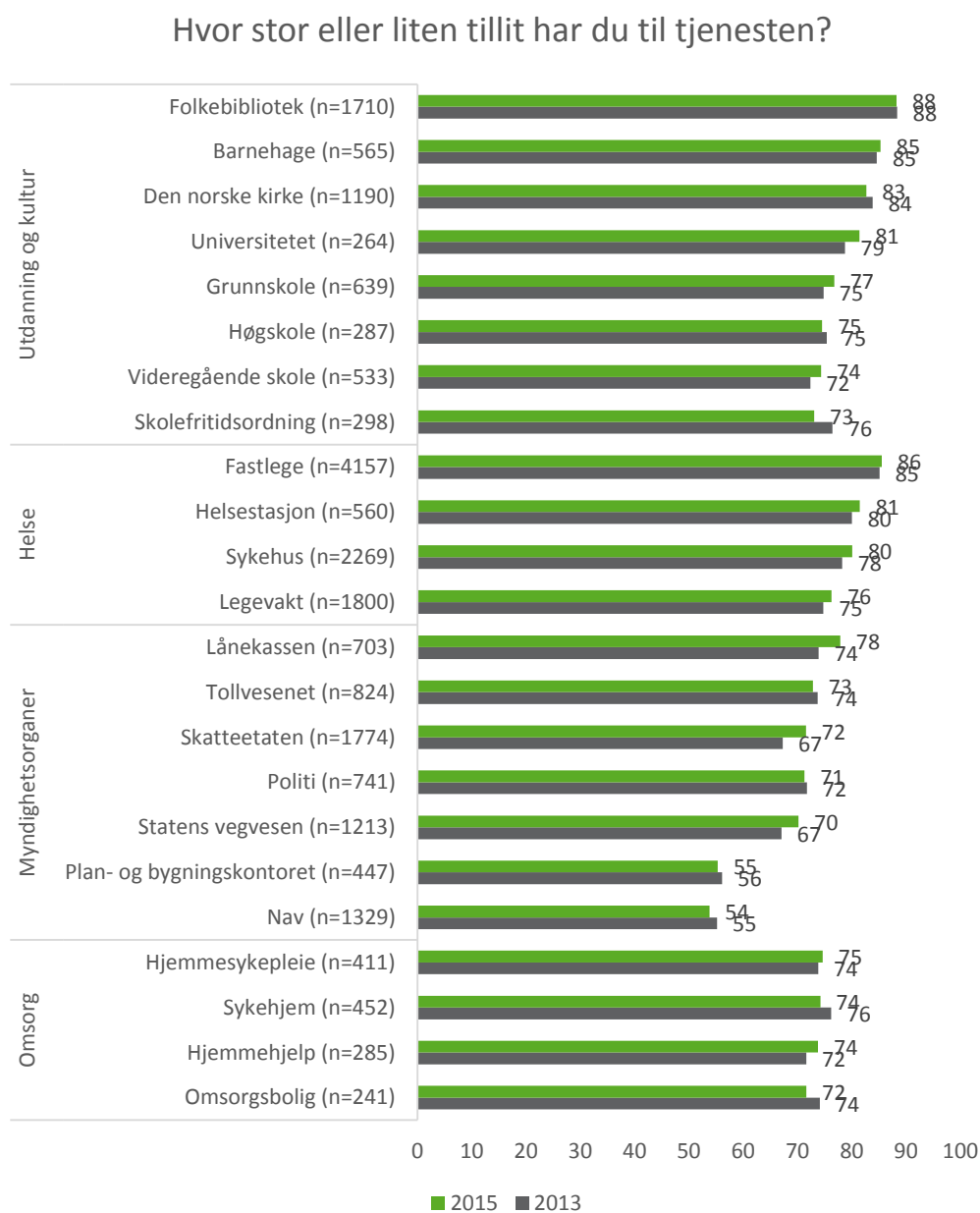


Figur 2 Brukernes tilfredshet totalt med tjenestene. Gjennomsnitt av svar på spørsmålene i) Tenk tilbake på dine erfaringer med tjenesten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tjenesten?, ii) I hvilken grad pleier tjenesten å innfri dine forventninger? og iii) Tenk deg en ideell tjeneste.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

## 3.2 Tilliten til tjenestene

I 2015 har brukerne også svart på et spørsmål om hvor stor eller liten tillit de har til de ulike tjenestene. Dette spørsmålet ble stilt i 2013, men ikke i 2010. Brukernes tillit til tjenestene ligger i hovedsak mellom ett og fem poeng høyere enn totaltilfredsheten. Den eneste tjenesten som skårer lavere på brukernes tillit enn på totaltilfredsheten er Nav, som får ett poeng lavere skår fra brukerne når det gjelder tillit. Plan- og bygningskontoret får like høy skår fra brukerne når det gjelder tillit som når det gjelder brukernes totale tilfredshet.

Den største fremgangen i tillit er for Skatteetaten, som går frem fem poeng. Lånekassen går frem fire poeng, mens Skolefritidsordning går tilbake tre poeng.

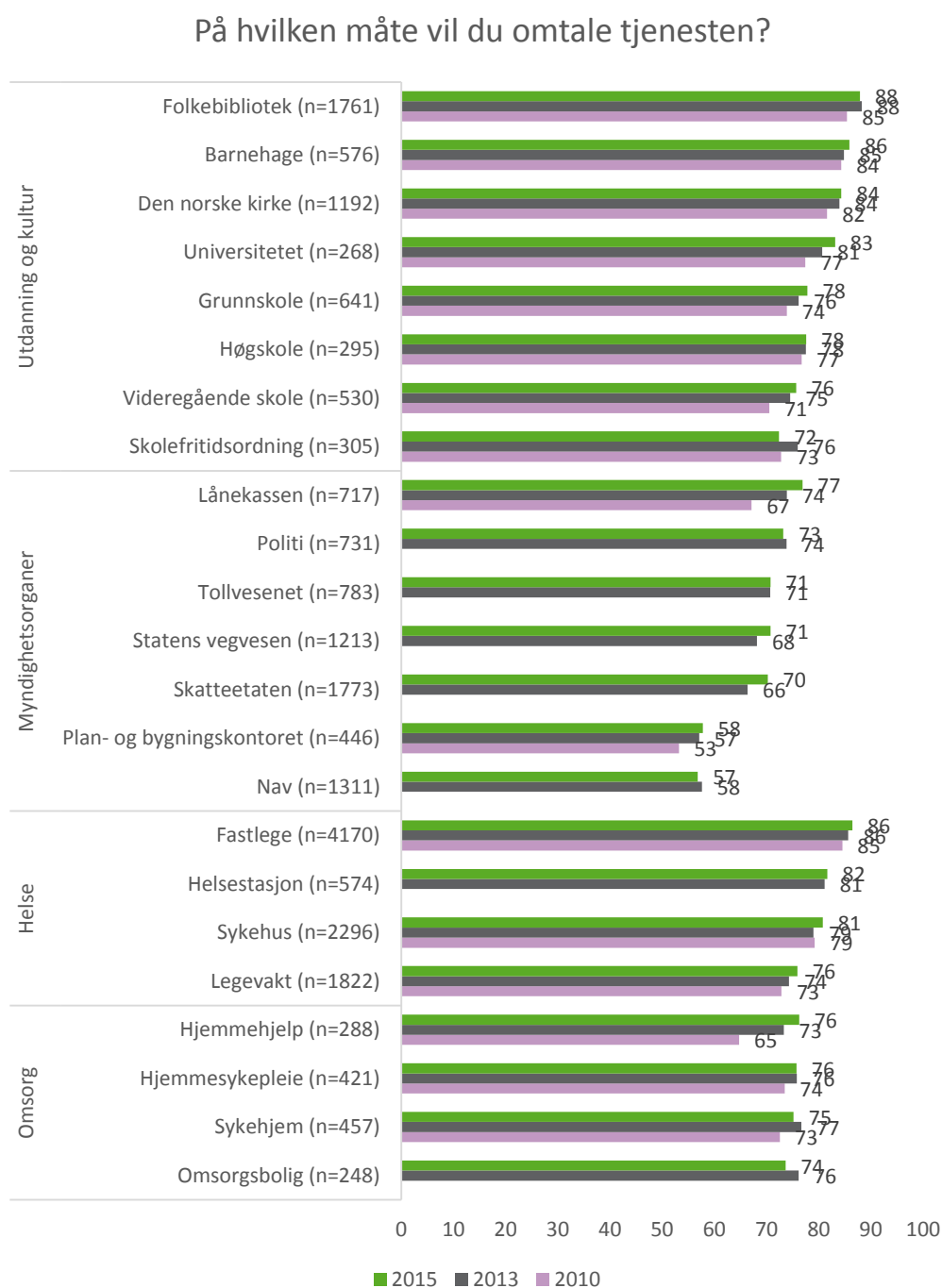


Figur 3 Hvor stor eller liten tillit har du til tjenesten? Skår på en skala fra 0 til 100.

### 3.3 Omtale av tjenestene

Brukerne vil omtale 13 av de 23 tjenestene på en mer positiv måte enn hva brukerne gjorde i 2013. Størst er fremgangen for Skatteetaten som går frem fire poeng, mens Lånekassen, hjemmehjelp og Statens vegvesen alle oppnår tre poeng høyere skår enn i 2013. Fem av tjenestene omtales på samme måte som i 2013, mens fem tjenester omtales på en mer negativ måte. Størst er tilbakegangen for skolefritidsordning, som går tilbake fire poeng.

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



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

### 3.4 Difis kommentarer

Brukertilfredshetsundersøkelser måler brukernes subjektive oppfatninger og denne undersøkelsen gir således ikke et objektivt bilde av hvordan de 23 utvalgte tjenestene faktisk fungerer. Resultatene må tolkes i lys av både forhold som kan påvirke brukernes tilfredshet, og tjenestenes handlingsrom for arbeid med forbedring og brukerreting. Slike forhold er dels kjennetegn ved tjenestenes oppgaver, og dels kjennetegn ved brukerne selv.<sup>2</sup>

Innenfor hver enkelt tjenestekategori vil det kunne være ulike forhold knyttet til brukerne og den enkelte tjenestes handlingsrom som bidrar til å forklare forskjeller i oppnådde skår. Det innebærer at resultatene først og fremst bør brukes som grunnlag for tjenestenes eget utviklings- og brukerretingsarbeid. Det er derfor positivt at resultatene i undersøkelsen i år viser at brukernes tilfredshet med 11 tjenester er høyere enn de var i 2013.

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

---

<sup>2</sup> Asle Rolland, Brukertilfredshetsundersøkelser som offentlig styringsverktøy. SSB Notat 2005/50.



## 4 Tilgjengelighet og fysiske forhold

### 4.1 Resultater

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

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

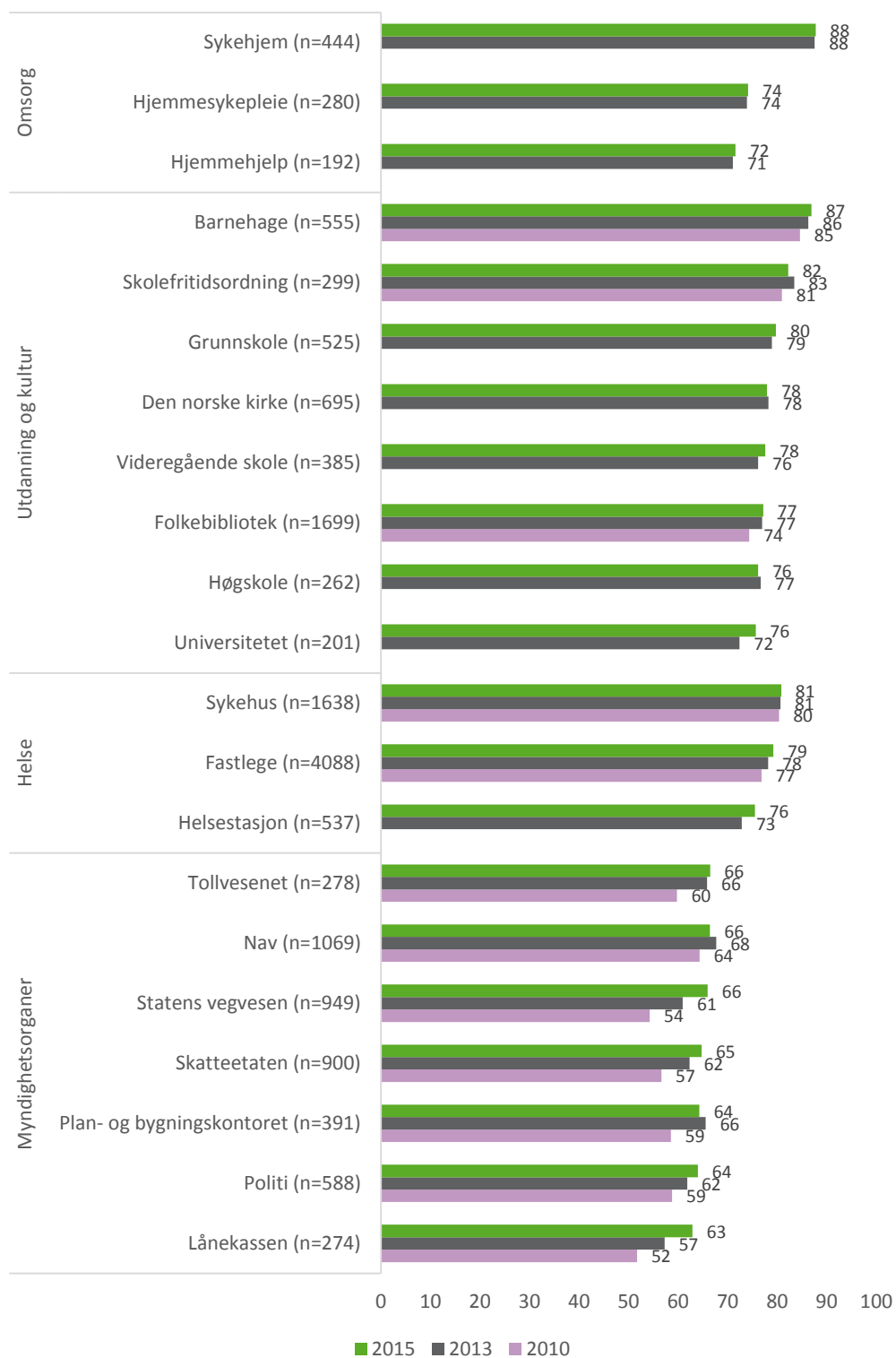
#### 4.1.1 Åpningstider

Brukerne av 21 tjenester ble spurt om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med åpningstidene (Figur 5, nedenfor). For 12 av disse er brukerne mer fornøyde i 2015 enn de var i 2013, mens de er mindre fornøyde for fire tjenester. Størst er fremgangen for Lånekassen (frem seks poeng) og Statens vegvesen (frem fem poeng), mens universitetet går mest tilbake, med fire poeng.

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

For ti av tjenestene oppgir brukerne å være fornøyde med åpningstidene, mens de er delvis fornøyde med åpningstidene for sju tjenester, alle myndighetsorganer. Blant myndighetsorganene er det brukerne av Tollvesenet, Nav og Statens vegvesen som er mest fornøyde med åpningstidene. Lånekassens brukere er minst fornøyde, men som nevnt over, er det likevel denne tjenesten som har hatt størst fremgang på dette spørsmålet.

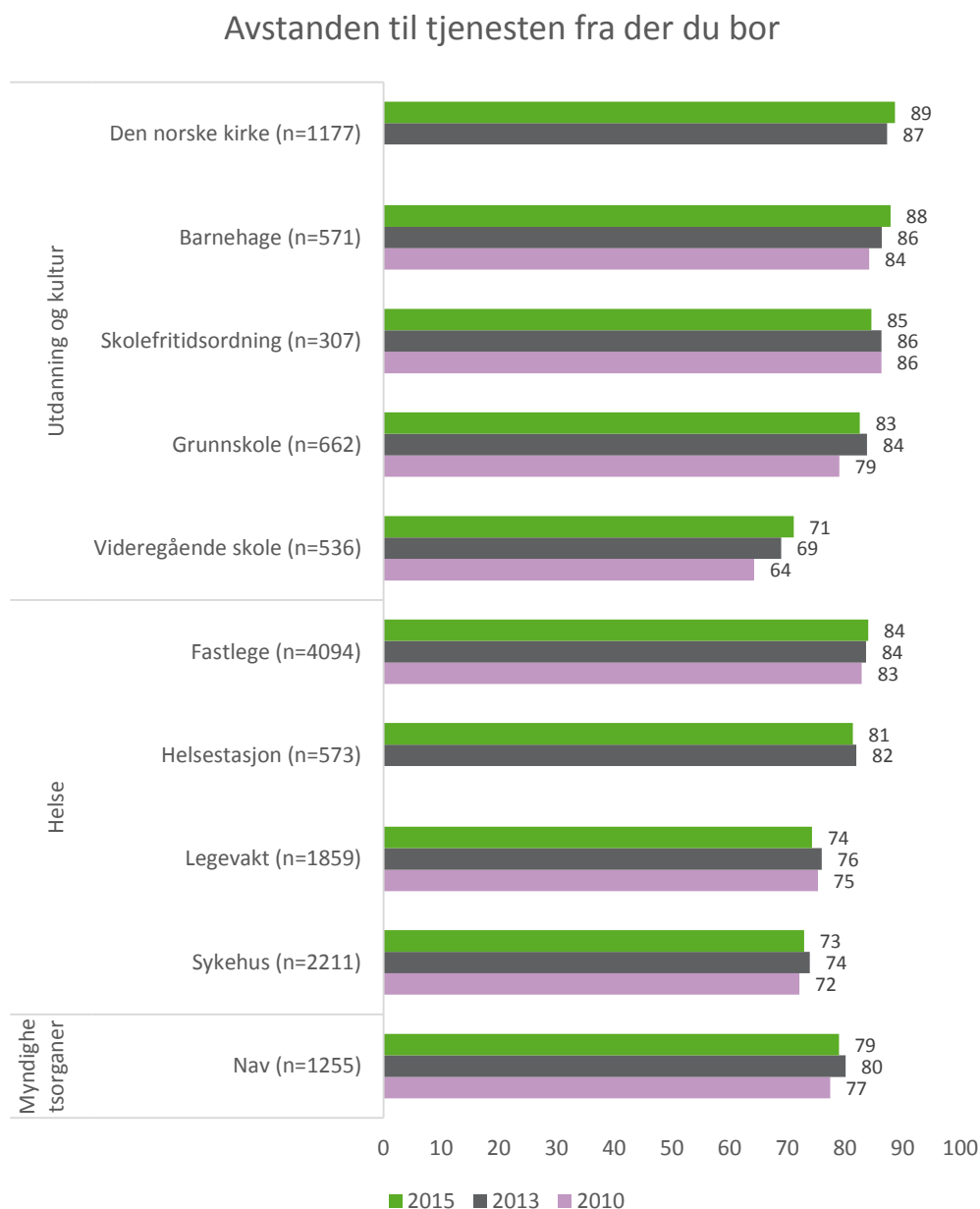
## Åpningstidene



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

#### 4.1.2 Avstand fra hjemmet til tjenesten

Brukerne av ti virksomheter er spurt om de er fornøyd med avstanden fra eget bosted til virksomheten. For tre av ti tjenester er brukerne mer tilfreds med avstanden fra hjemmet til tjenesten i 2015 enn i 2013, mens brukerne er mindre tilfreds når det gjelder seks av tjenestene. Om dette skyldes endrede avstander, annet utvalg eller at avstanden bedømmes annerledes, gir ikke undersøkelsen svar på.



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

Brukerne av den norske kirke er mest fornøyd med avstanden mellom hjemmet og deres kirke. Tilsvarende svært fornøyde er også brukerne av barnehage, skolefritidsordning, grunnskole, fastlege og helsestasjon. Mange av disse tjenestene brukes daglig, og avstanden blir derfor av større betydning.

Det er brukerne av videregående skoler som er minst fornøyde med avstanden mellom bosted og tjenesten, samtidig som disse brukerne kan sies å være fornøyde. Når vi ser om ulike bakgrunnsvariabler gjør utslag på resultatene for videregående skole, slår sentrum versus periferi klart ut. Brukerne i spredtbygde strøk er mindre fornøyde enn dem som bor i sentrale strøk.

Da Nav ble opprettet var myndighetene opptatt av at det for brukeren skulle vært enkelt å oppsøke et Nav-kontor. Det er dessuten lovfestet at det skal være ett kontor i hver kommune. Navs brukere oppgir å være fornøyde med avstanden mellom tjenesten og bostedet.

#### **4.1.3 Ventetid på tilgang til tjenesten**

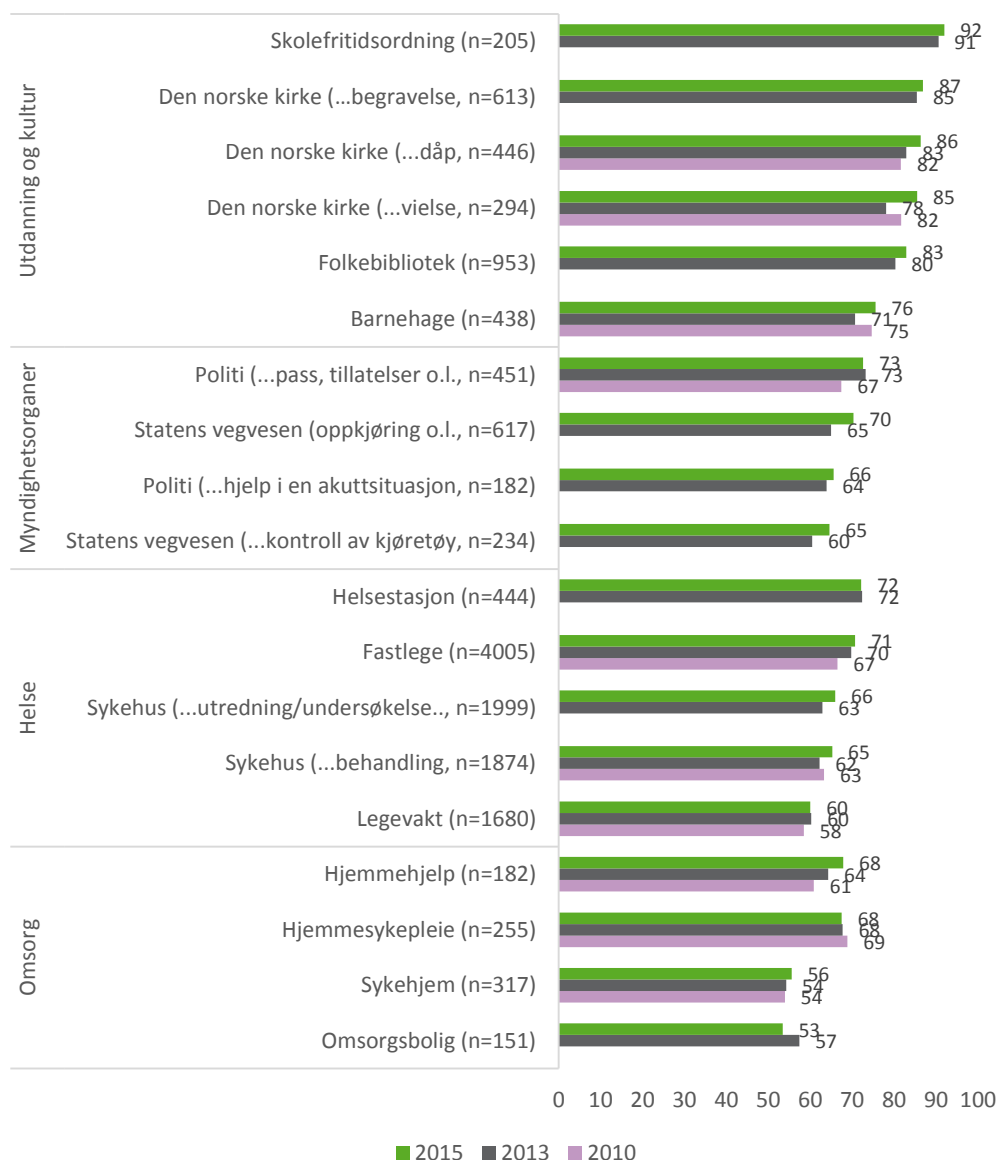
Innbyggerne ble spurt om hvor fornøyde eller misfornøyde de var med ventetiden på ulike tjenester, som for eksempel ventetid for barnehageplass, og ventetid for utredning/kontroll/undersøkelse eller ventetid for behandling for sykehus.

Resultatene viser at 14 av 19 forhold går frem, mens det kun er omsorgsbolig som oppnår lavere skår sammenlignet med 2013 (Figur 7, nedenfor). Størst er fremgangen når det gjelder ventetid for vielse i Den norske kirke (frem sju poeng), og ventetiden for oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort o.l. ved Statens vegvesen.

De tjenestene som fra 2010 til 2013 viste tilbakegang, viser nå en fremgang som mer enn kompenserer for resultatene i 2013, foruten hjemmesykepleie.

Brukerne av skolefritidsordningen er svært fornøyde med ventetiden for å få plass på SFO, og også brukerne av Den norske kirke og folkebiblioteket er svært fornøyde. Det er brukerne av omsorgstjenestene som jevnt over er minst fornøyde med ventetiden, da særlig sykehjem og omsorgsbolig.

## Ventetiden på tilgang til ulike tjenester



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

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

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

#### Ventetiden på telefon

Enkelte av myndighetsorganene skårer svært lavt på spørsmålet om ventetid på telefon. Det gjør at spriket mellom høyeste (barnehage) og laveste skår (Lånkassen) for alle tjenestene er på hele 49 poeng, se Figur 8, nedenfor.

Det er bare brukerne av barnehage, folkebibliotek, skolefritidsordning og Den norske kirke som er svært fornøyd med ventetiden på svar på telefonen, mens

seks av tjenestene har fornøyde brukere. De fleste av disse befinner seg innenfor utdanningssektoren.

Den største fremgangen er det folkebibliotek, Den norske kirke, Skatteetaten og Lånekassen som står for, alle går frem fire poeng. Omsorgsbolig har den største tilbakegangen i brukernes oppfatning av ventetiden på telefonen, og oppnår fem poeng lavere skår enn sist.

Selv om Lånekassen altså går frem fire poeng siden 2013, er skåren på 40 poeng lav. Skatteetaten og Nav skårer også lavt, med henholdsvis 52 og 53 poeng. Lavere enn 50 poeng hører til unntakene i undersøkelsen og viser at brukerne samlet sett er misfornøyde.

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

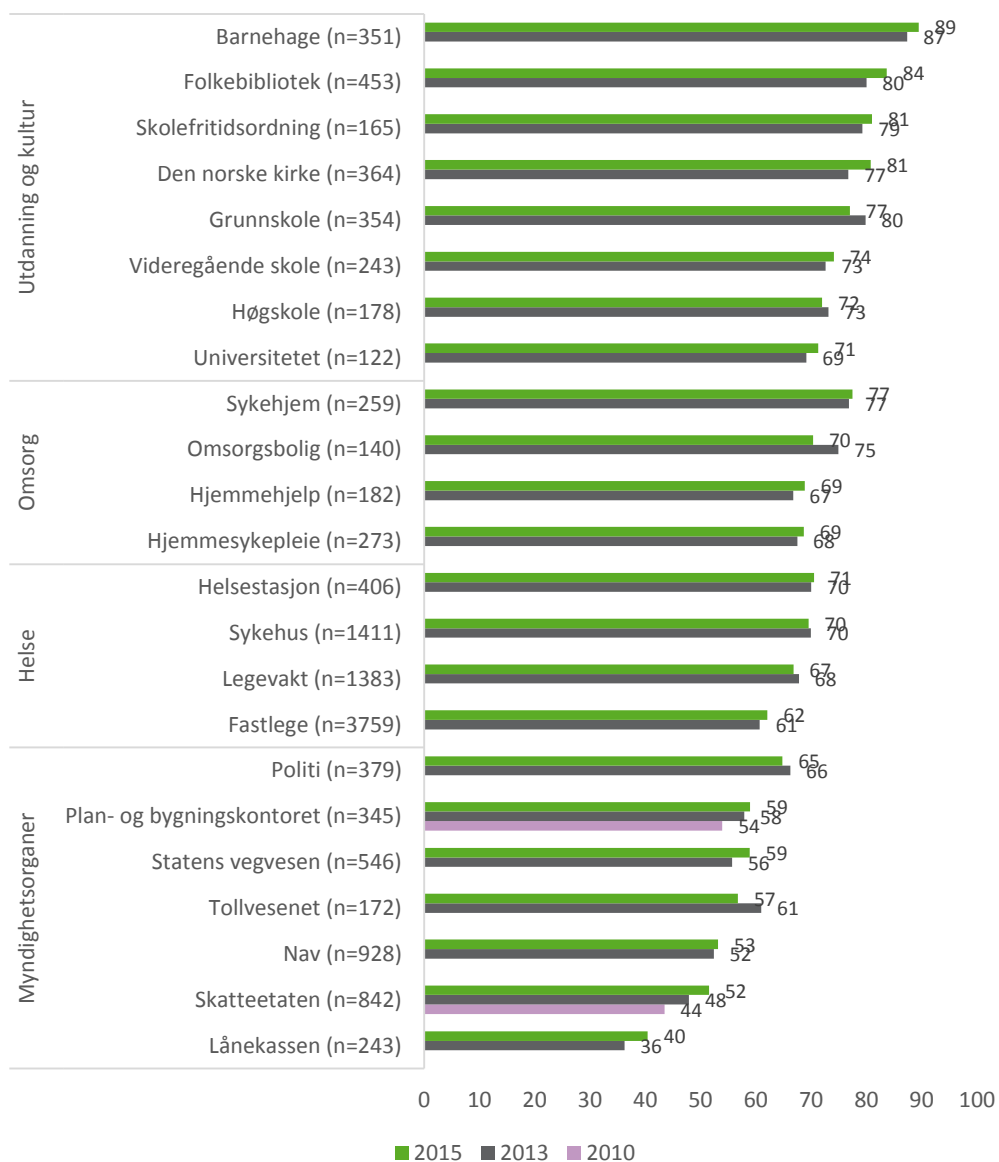
### **Ventetid på brev/e-post**

Også hva gjelder ventetid på svar på brev/e-post er det brukerne av barnehagene som er mest fornøyde. Disse brukerne sammen med brukerne av folkebiblioteket og skolefritidsordning er svært fornøyde (se Figur 9, nedenfor).

Ingen av tjenestene har brukere som i snitt er misfornøyde med ventetiden for å få svar på brev/e-post. Lånekassen har for eksempel laget en løsning innenfor «Min side» der brukerne er garantert svar på e-post i løpet av fem virkedager. Svartiden er også regulert i forvaltningsloven.

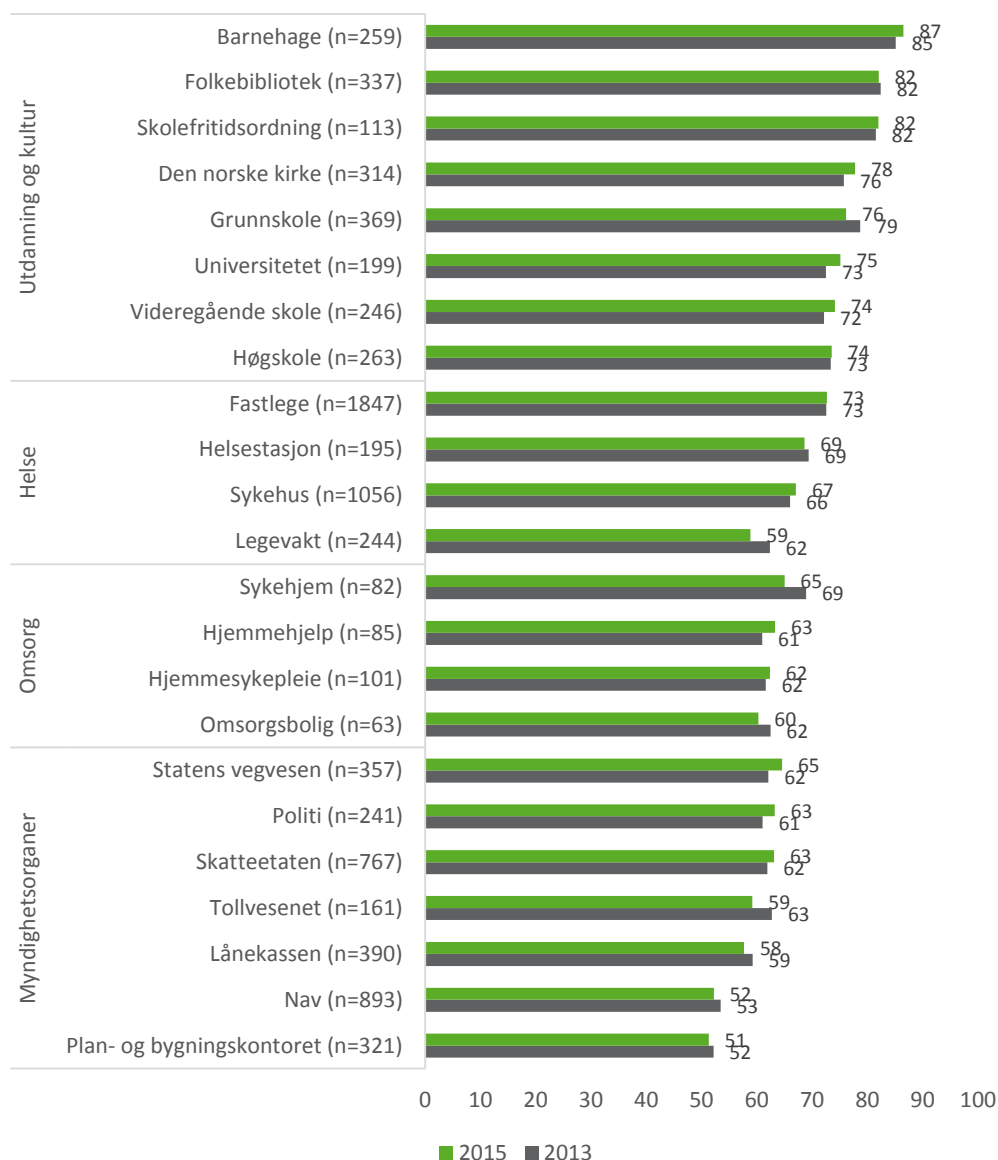
Brukerne av omsorgstjenestene gir høyere skår når det gjelder ventetiden på telefonen enn for ventetiden for å få svar på brev/e-post. For tjenestene innen de øvrige kategoriene er bildet mer blandet. Omsorgstjenestene har kommet relativt kort i utviklingen av digitale tjenester, og svarene på spørsmålene om ventetid på svar via ulike kanaler reflekterer dette. Synspunkter på de digitale løsningene kommer vi for øvrig tilbake til i kap. 6.

## Ventetiden på telefonen



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

## Ventetiden for å få svar på brev/e-post



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

#### 4.1.5 Lokalenes generelle standard

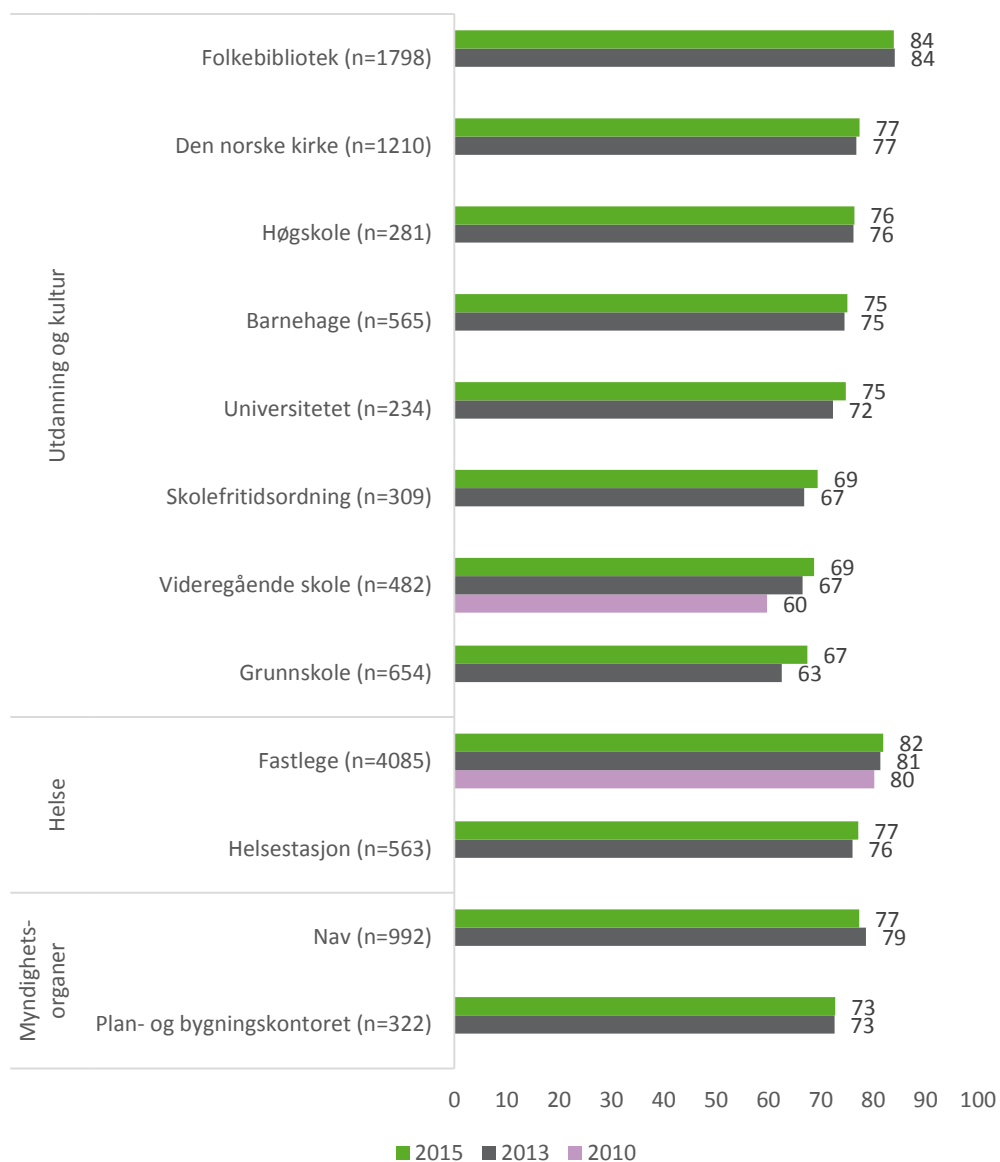
Brukerne av et utvalg av tjenester ble spurt om lokalenes generelle standard. Brukernes inntrykk av lokalenes standard for Nav går tilbake siden 2013, mens det for de øvrige tjenestene er fremgang eller samme skår (Figur 10, nedenfor).

Brukerne av skolefritidsordning, videregående skole og grunnskole er minst fornøyde med lokalenes standard, men kan alle vise til fremgang på mellom to og fire poeng.

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



## Lokalenes generelle standard

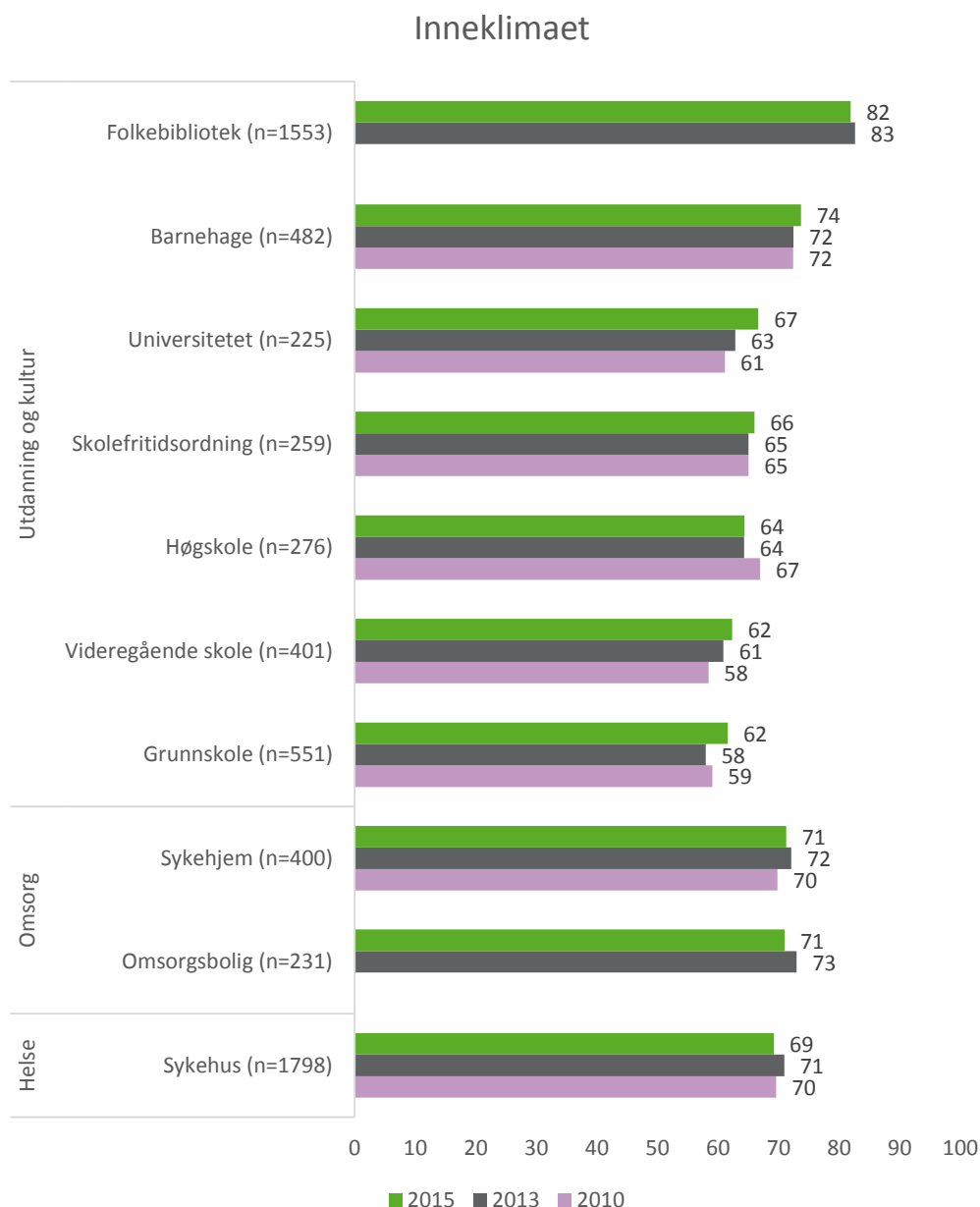


Figur 10 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Lokalenes generelle standard. Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 4.1.6 Inneklima

Inneklima er nært beslektet med lokalenes generelle tilstand. Brukere av ti tjenester svarte på spørsmål om inneklimate (Figur 11, nedenfor).

For fem tjenester er det fremgang siden 2013, og fremgangen er størst for universitet og grunnskole, som begge går frem fire poeng. Én av tjenestene får samme skår som i 2013, mens det for de øvrige fire er tilbakegang på ett eller to poeng.



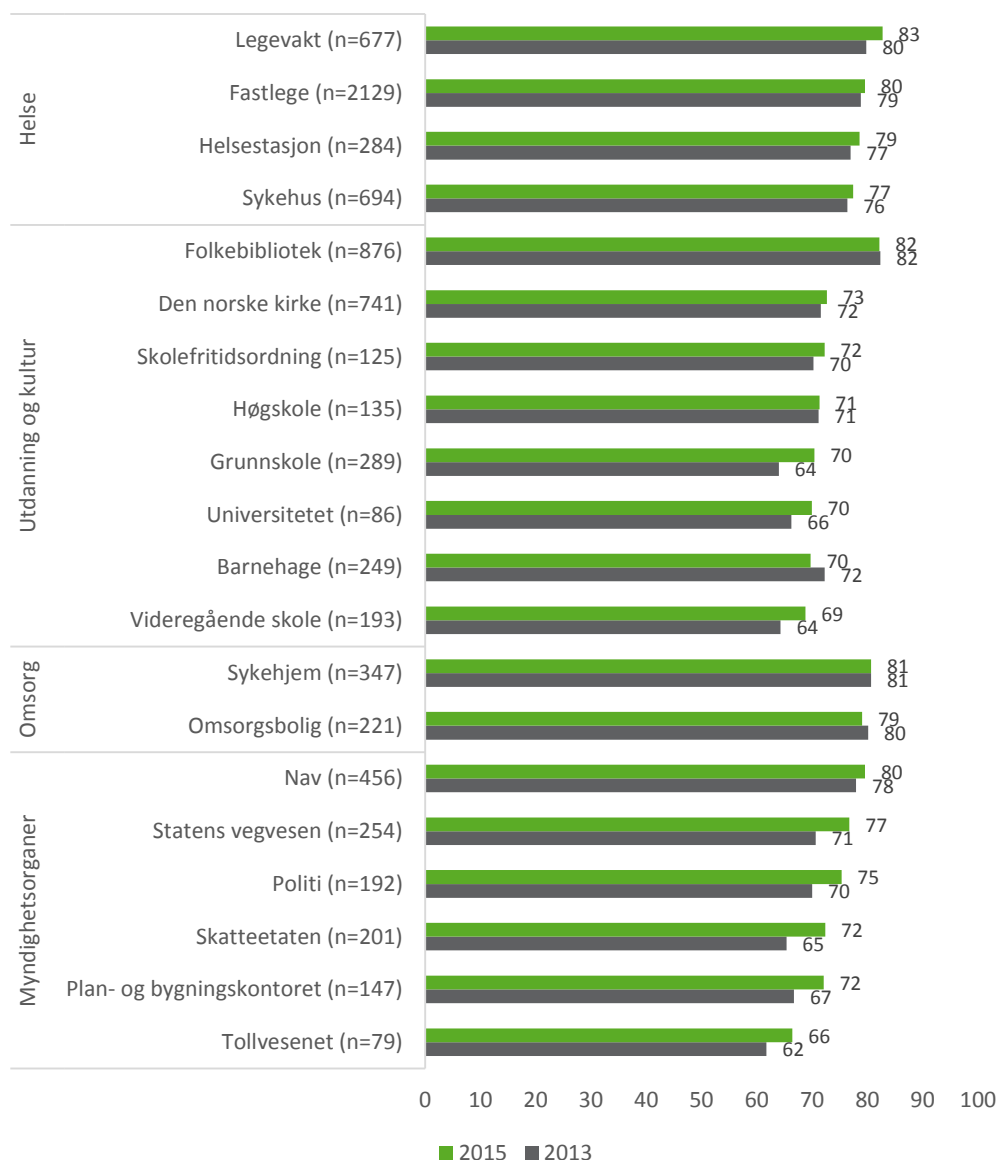
Figur 11 tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Inneklimaet. Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 4.1.7 Tilrettelegging for funksjonshemmede

Brukerne av legevakt, folkebibliotek og sykehjem er svært fornøyd med tilretteleggingen for funksjonshemmede. For fem tjenester er brukerne delvis fornøyd, mens brukerne er fornøyd med tilretteleggingen for funksjonshemmede ved de øvrige 12 tjenestene.

Det er positivt at det er fremgang for de fleste tjenestene på dette forholdet. For 15 tjenester er det fremgang på mellom ett og sju poeng, mens det for er tilbakegang for bare to tjenester. Størst er fremgangen for Skatteetaten, Statens vegvesen og grunnskole. Det er også verdt å merke seg at flere av tjenestene som skårer lavt samtidig går frem. Her får Nav best skår av myndighetsorganene.

## Tilretteleggingen for funksjonshemmede



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

## 4.2 Difis kommentarer

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

Avstanden fra hjemmet til tjenesten er et område som oppnår gode resultater. Mange av disse tjenestene brukes daglig, og avstanden er derfor av stor betydning. Jevnt over er brukerne svært fornøyde eller fornøyde. Den virksomheten som skiller seg noe ut er videregående skole. Her er brukerne i spredtbygde strøk mindre fornøyde enn dem som bor i sentrale strøk. Samtidig ser vi at tilfredsheten går jevnt oppover fra 64 i skår i 2010 til 71 i skår i 2015.

Ventetid på selve tjenestene er et område i fremgang. Her er det brukerne av omsorgstjenester som er minst fornøyde, særlig sykehjem og omsorgsbolig,

deretter følger helsetjenestene legevakt og sykehus. Størst fremgang ser vi for Den norske kirke og Statens vegvesen.

Det er myndighetsorganene som har størst utfordringer knyttet til ventetiden på telefon og brev/e-post. Dette viste også undersøkelsen i 2013. Særlig er brukerne lite fornøyde med ventetiden på telefon. Lånekassen og andre myndighetsorganer har hatt en bevisst satsing på å vri bruken fra telefon til digitale tjenester, ref. Difi-rapport 2012:12 «Kontakt oss – fra hjelpetrengende til selvgående bruker». Muligens må myndighetene leve med lavere tilfredshet med ventetiden på telefon for på sikt å kunne nå målet om digitalt førstevalg og økt effektivitet.

Som tidligere undersøkelser har vist, er det særlig brukerne av videregående skole og grunnskole som er minst fornøyd med lokalenes generelle tilstand og inneklima. Samtidig er brukerne blitt noe mer fornøyde med disse forholdene fra 2013 til 2015.

Når det gjelder tilretteleggingen for funksjonshemmede, så går de fleste frem. Nav oppnår best skår av myndighetsorganene. Størst er fremgangen for Skatteetaten, Statens vegvesen og grunnskole. Det er også verdt å merke seg at flere av tjenestene som skårer lavt samtidig går frem.

## 5 Om ansatte

### 5.1 Ansattes kompetanse og brukertilpasning

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

#### 5.1.1 Fagkompetanse

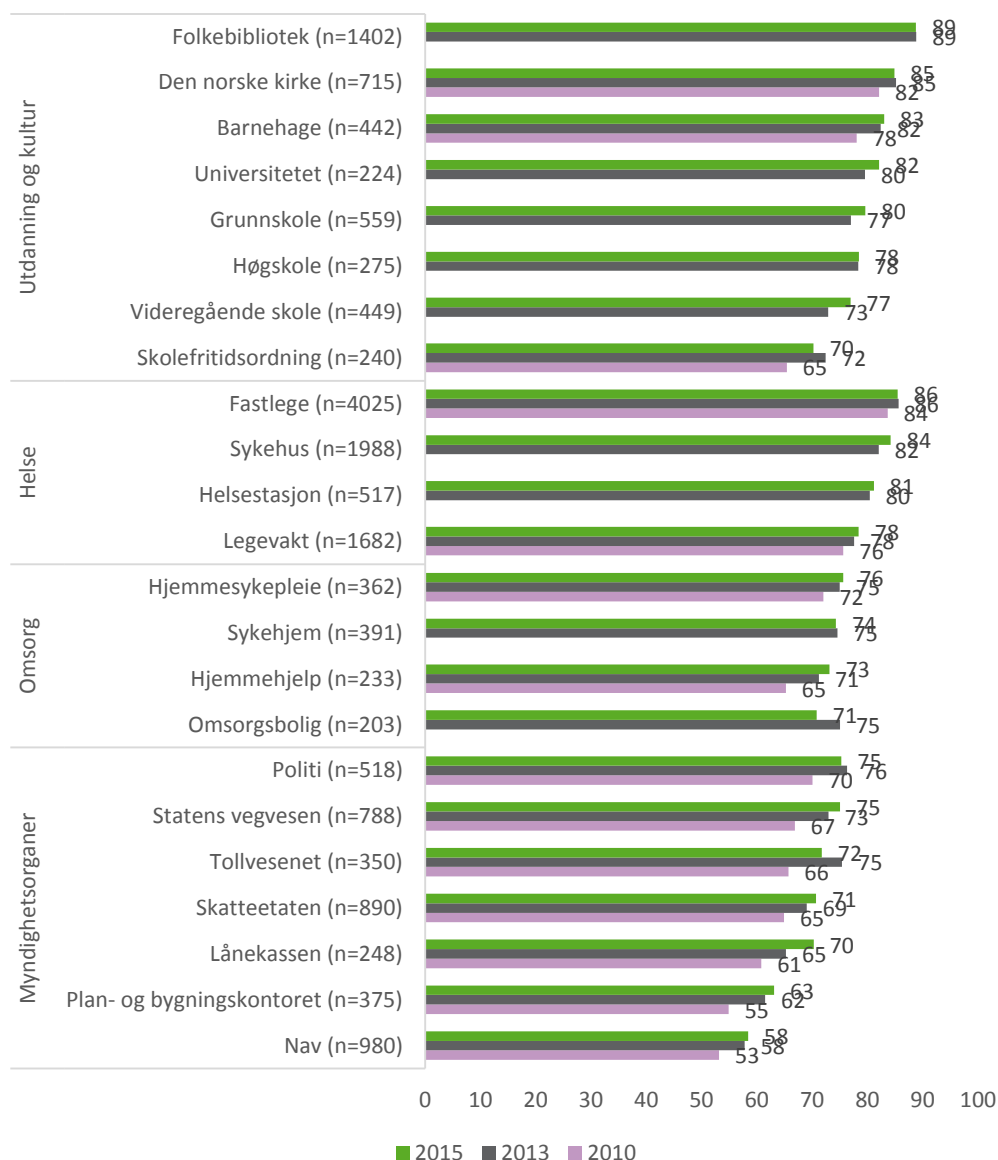
God faglig kompetanse er et av flere forhold som ligger til grunn for hvordan de ansatte løser sine oppgaver. Innbyggerundersøkelsen viser at det er sju tjenester som har brukere som kan sies å være «svært fornøyde» med de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene (det vil si tjenester der brukerne gir en skår på mellom 81 og 100 poeng). Dette er tre flere enn i 2013. Disse tjenestene er folkebiblioteket, Den norske kirke, barnehage, universitet, fastlege, sykehus og helsestasjon.

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

12 av virksomhetene har hatt en fremgang og får flere poeng i 2015 enn i 2013. Størst er fremgangen for Lånekassen og videregående skole, som går frem med fem og fire poeng. Fem tjenester får lavere skår enn i 2013, og omsorgsbolig går mest tilbake med fire poeng.

Tar vi utgangspunkt i tjenester hvor disse spørsmålene også ble stilt i 2010, har alle 14 tjenester en fremgang. Her har Lånekassen gått mest frem med ni poeng, plan- og bygningskontoret og hjemmehjelp har gått frem nest mest, med åtte poeng hver.

## De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene



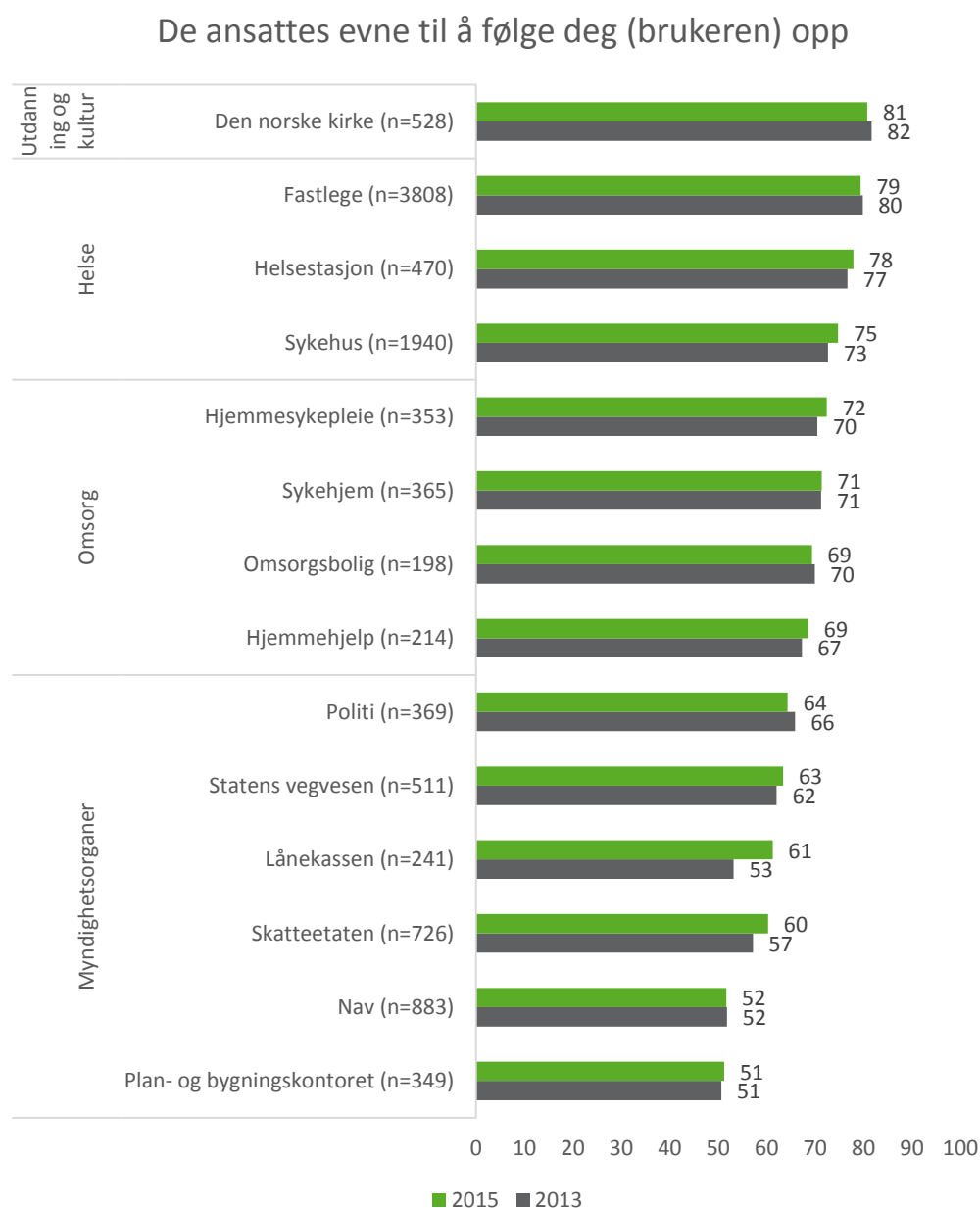
Figur 13 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene. Skår på en skala fra 0 til 100.

### 5.1.2 Brukertilpasning

De ansattes evne til å følge opp brukerne er et viktig forhold når det gjelder hvordan brukeren føler seg ivaretatt. Som figuren under viser, er det Den norske kirke og virksomhetene innenfor helse og omsorg som får flest poeng og som således har brukere som er «fornøyde» eller «svært fornøyde». Disse tjenestene kan også ha brukere som representerer mer sårbare grupper som pasienter, pleietrengende eller pårørende i forbindelse med religiøse eller andre viktige livshendelser der det personlige møtet med de ansatte kan bli av svært privat karakter.

Brukerne av myndighetsorganene er i området «delvis fornøyd».

Endringene siden 2013 er i hovedsak små, men Lånekassen går frem åtte poeng.



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

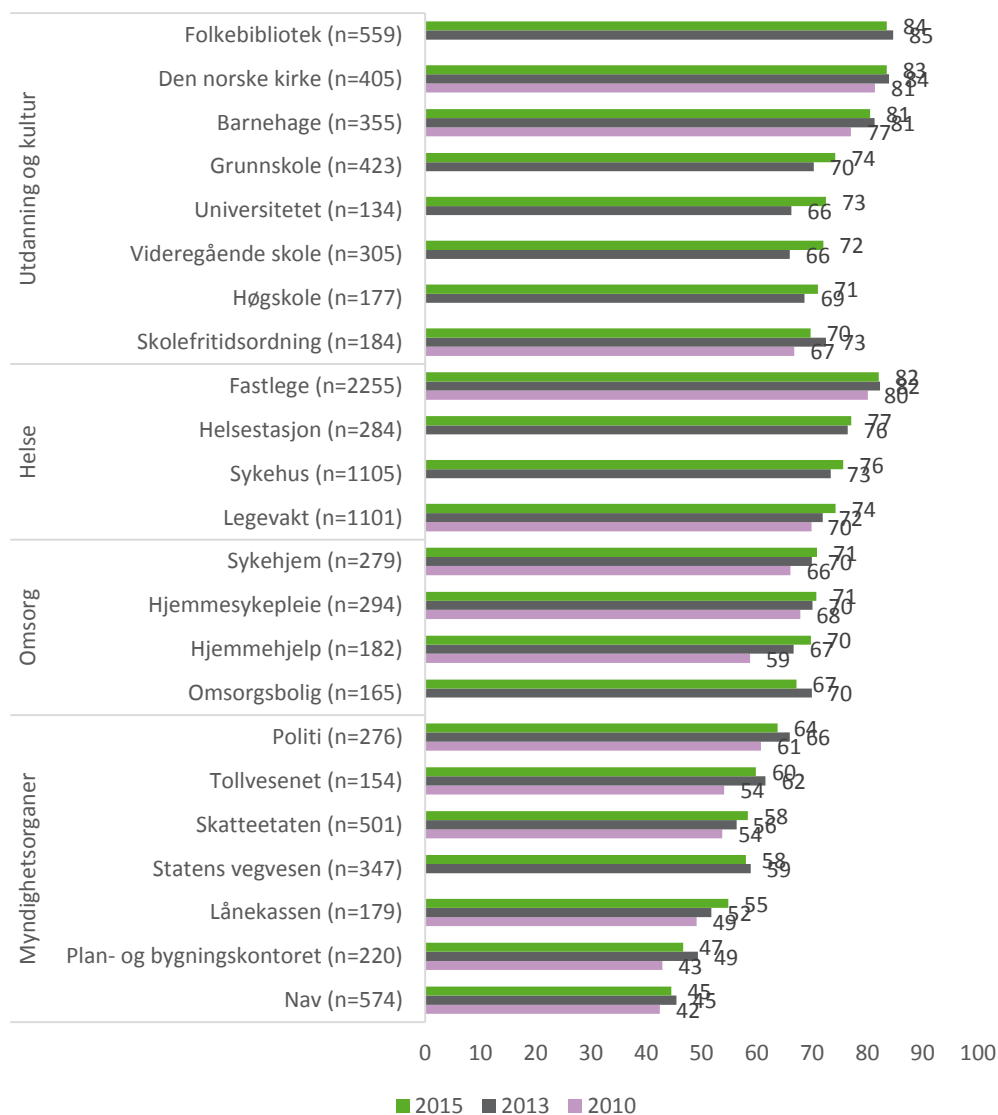
### Brukertilpasning i personlige møter

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

Universitetet og videregående skole er tjenestene som har hatt størst fremgang på dette området siden 2013. De går frem henholdsvis sju og seks poeng. For disse tjenestene er det å bidra til hver enkelt elevs/students utdanning sentralt.

Også grunnskolen og høgskole kan vise til fremgang, men for disse er fremgangen noe mindre.

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



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

Ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov er det igjen Nav og plan- og bygningskontorer som får færrest poeng. Brukerne er delvis fornøyde med myndighetsorganene. De ansattes muligheter til å tilpasse tilbudet til brukernes behov, kan imidlertid også være noe begrenset av det lovverket som ligger til grunn for saksbehandlingen i disse tjenestene.

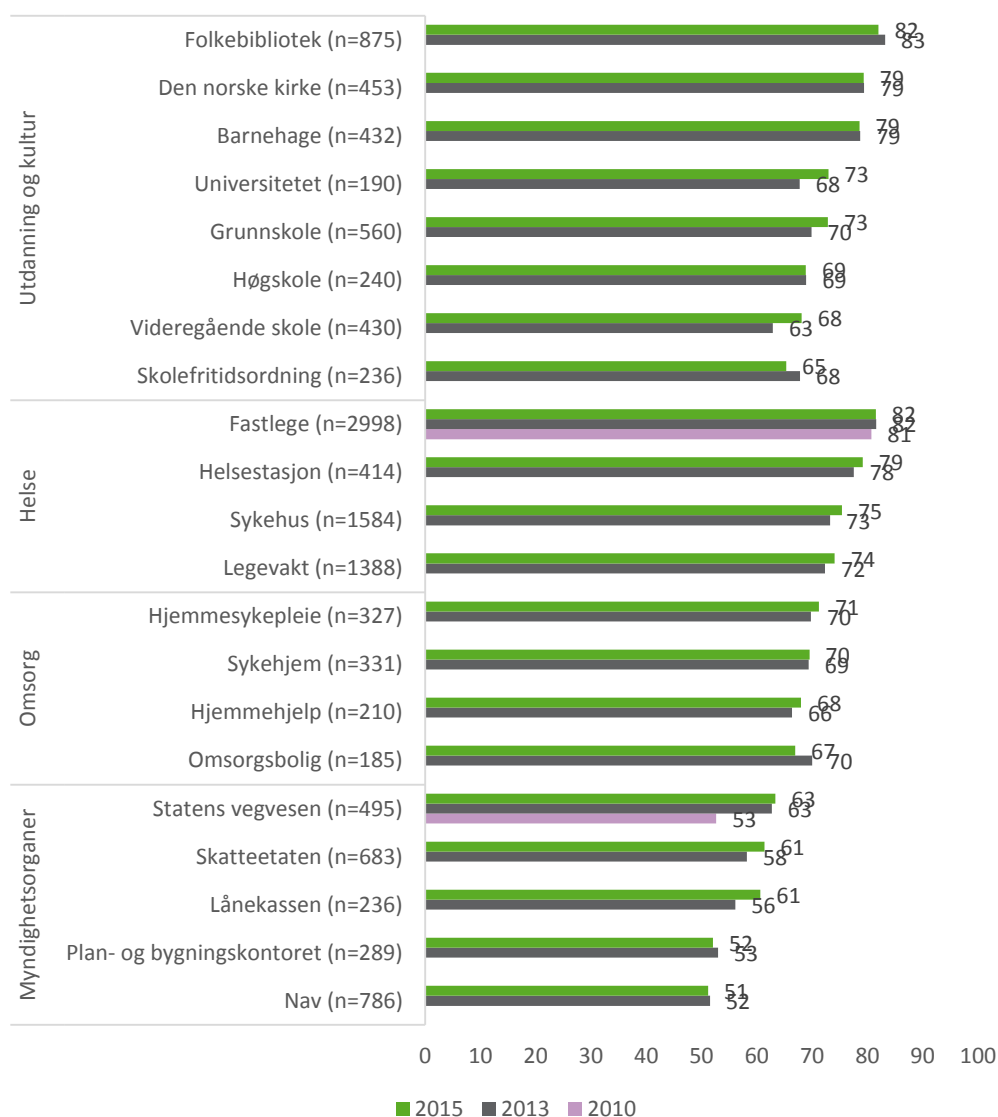
Omsorgsvirksomhetenes skår ligger rundt grensen mellom «delvis fornøyd» og «fornøyd». Alle tjenestene innenfor helse har brukere som er «fornøyde» eller «svært fornøyde» med de ansattes evne til å tilpasse tilbudet, mens brukerne av tjenester innen utdanning og kultur går fra å være delvis fornøyde med



skolefritidsordning, videregående skole og høgskole, til å være svært fornøyde med folkebibliotek.

I likhet med spørsmålet om de ansattes evne til å møte brukernes behov når situasjoner utenom det vanlige oppstår, er det her videregående skole og universitet som går mest frem, sammen med Lånekassen. Alle går frem fem poeng. På den annen side går omsorgsbolig og skolefritidsordning begge tilbake tre poeng.

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



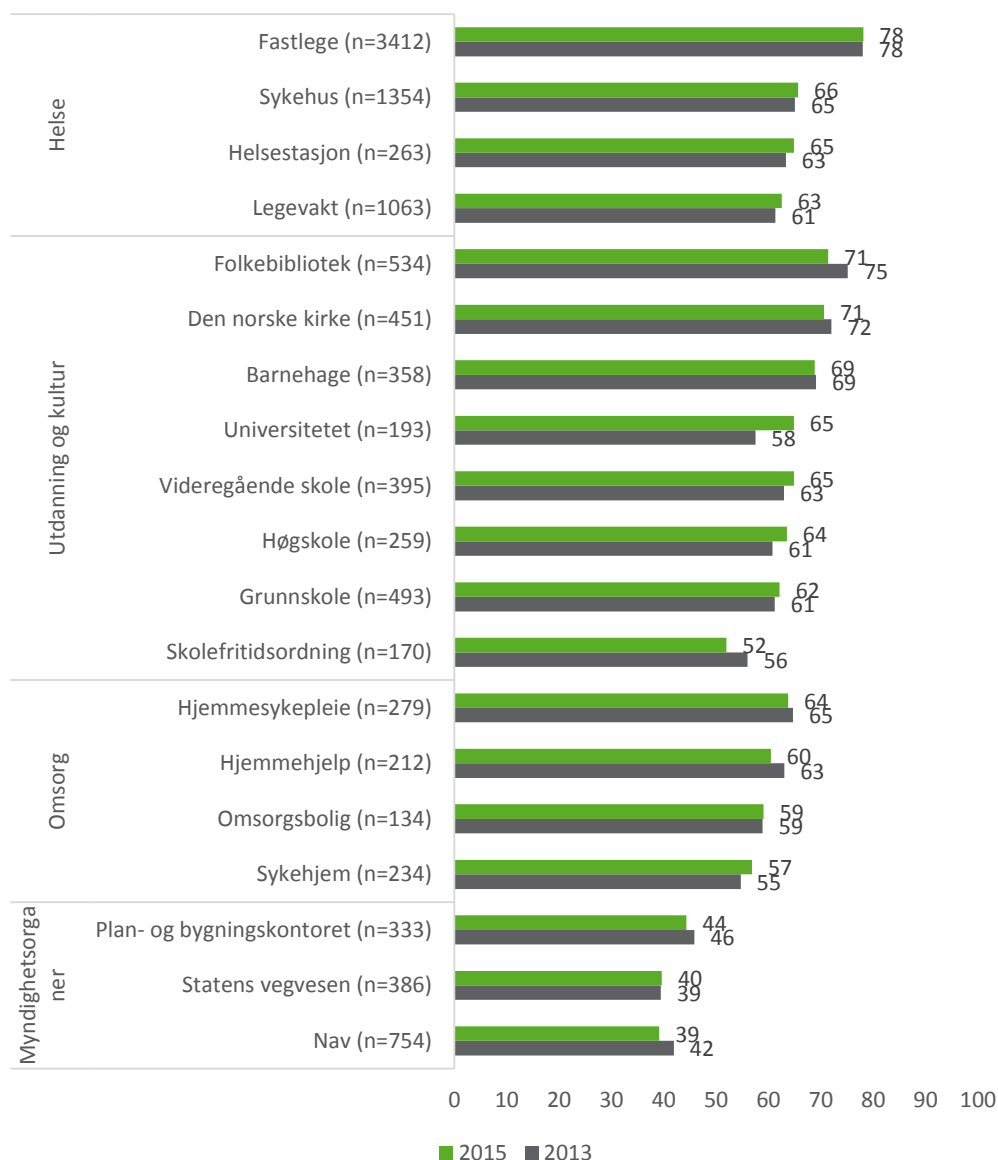
Figur 16 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov. Skår på en skala fra 0 til 100.

Et spørsmål som ble stilt til 19 av tjenestene handlet om hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er med muligheten til å påvirke tjenesten eller tilbudet (Figur 17, nedenfor). Tilfredshetsnivået her er ganske lavt. Brukerne av tre av

tjenestene er her misfornøyde; dette gjelder for plan- og bygningskontorene, Statens vegvesen og Nav. For disse tjenestene gir brukerne også lavere skår, sammenlignet med i 2013. Fastlegene, folkebibliotekene og Den norske kirke har brukere som er fornøyde med muligheten til å påvirke tjenesten eller tilbudet, mens brukerne av de øvrige tjenestene befinner seg i kategorien «delvis fornøyd».

Størst er fremgangen for universitet, som går frem sju poeng, mens folkebibliotek og skolefritidsordning begge går tilbake fire poeng.

### Din mulighet til å påvirke tjenesten/tilbudet



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

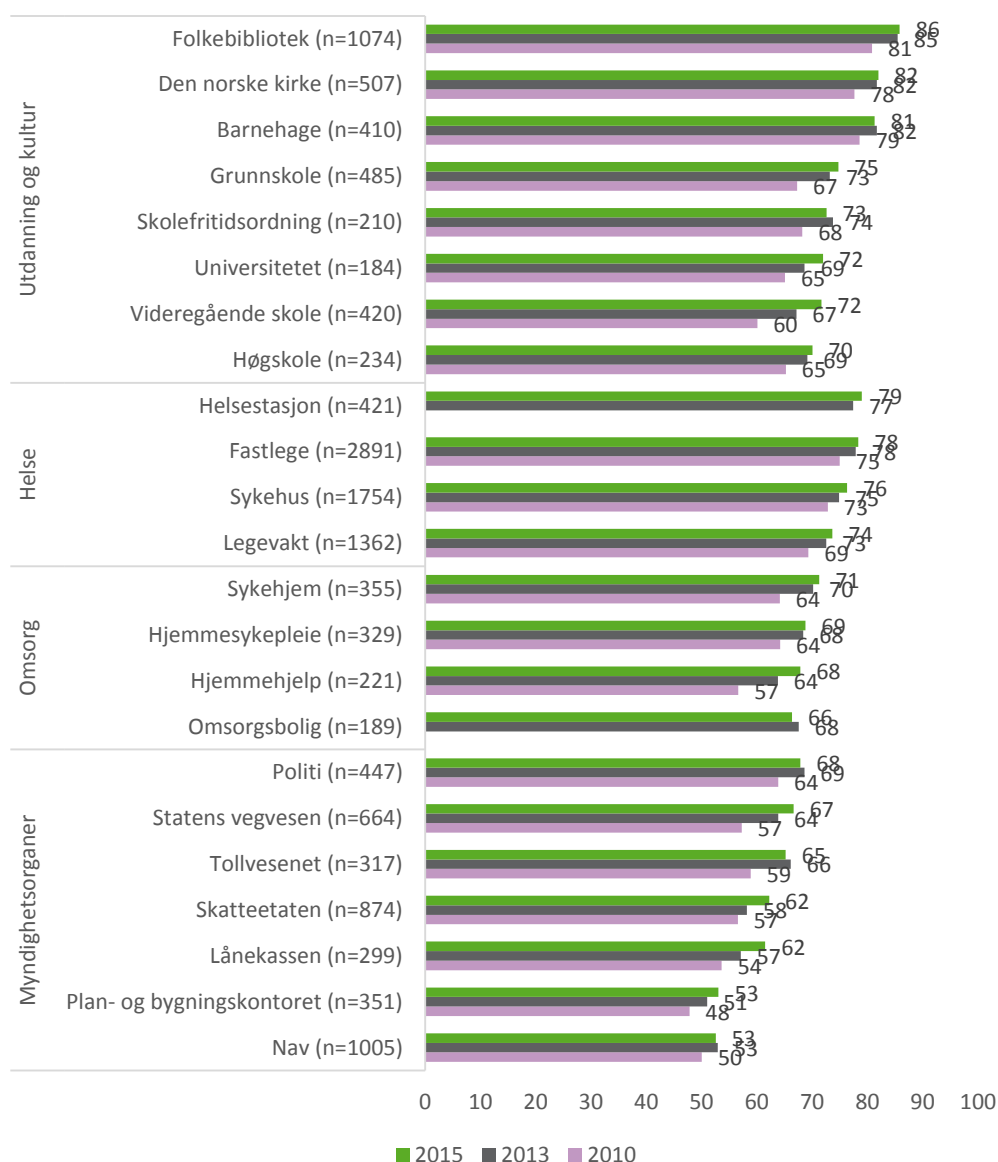
**Brukertilpasning i tilrettelegging av informasjon**

Tilrettelegging av informasjon til brukeren er også et viktig element i brukertilpasningen, og vil trolig ha en god del å si for brukernes totale opplevelse av møtet med virksomheten. På de tre spørsmålene brukerne fikk om hvorvidt de ansatte gir dem nødvendig informasjon, om hvorvidt de gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til (Figur 18, nedenfor), og om de ansattes evne til å informere brukeren om deres muligheter, ser vi at Nav kommer dårligst ut på disse tre spørsmålene og får skår på henholdsvis 58, 53 og 56 poeng («delvis fornøyd»). Nav-brukernes tilfredshet med disse forholdene er den samme som i 2013. Plan- og bygningskontorene ligger også lavt på disse spørsmålene.

Blant myndighetsorganene skårer politiet og Statens vegvesen best på disse spørsmålene (mellom 67 og 73 poeng). Barnehage, Den norske kirke og folkebibliotekene oppnår høye skår, sammen med blant annet helsestasjon, sykehus og fastlege.

Lånekassen går frem henholdsvis seks, fem og fem poeng på spørsmålene om de ansattes evne til å informere om brukernes muligheter, hvorvidt de ansatte gir dem nødvendig informasjon og om de gjør det de kan for å sikre det brukeren har rett til. Også universitetet går frem på alle disse tre spørsmålene, med henholdsvis sju, fem og tre poeng, mens videregående skole går frem med fire, to og fem poeng. Skatteetaten oppnår henholdsvis fire, to og fire poeng høyere skår enn i 2013, mens Tollvesenet på sin side går tilbake seks, fire og ett poeng på disse spørsmålene.

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



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

## 5.2 Ansattes service

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

### 5.2.1 Å behandle brukeren med respekt

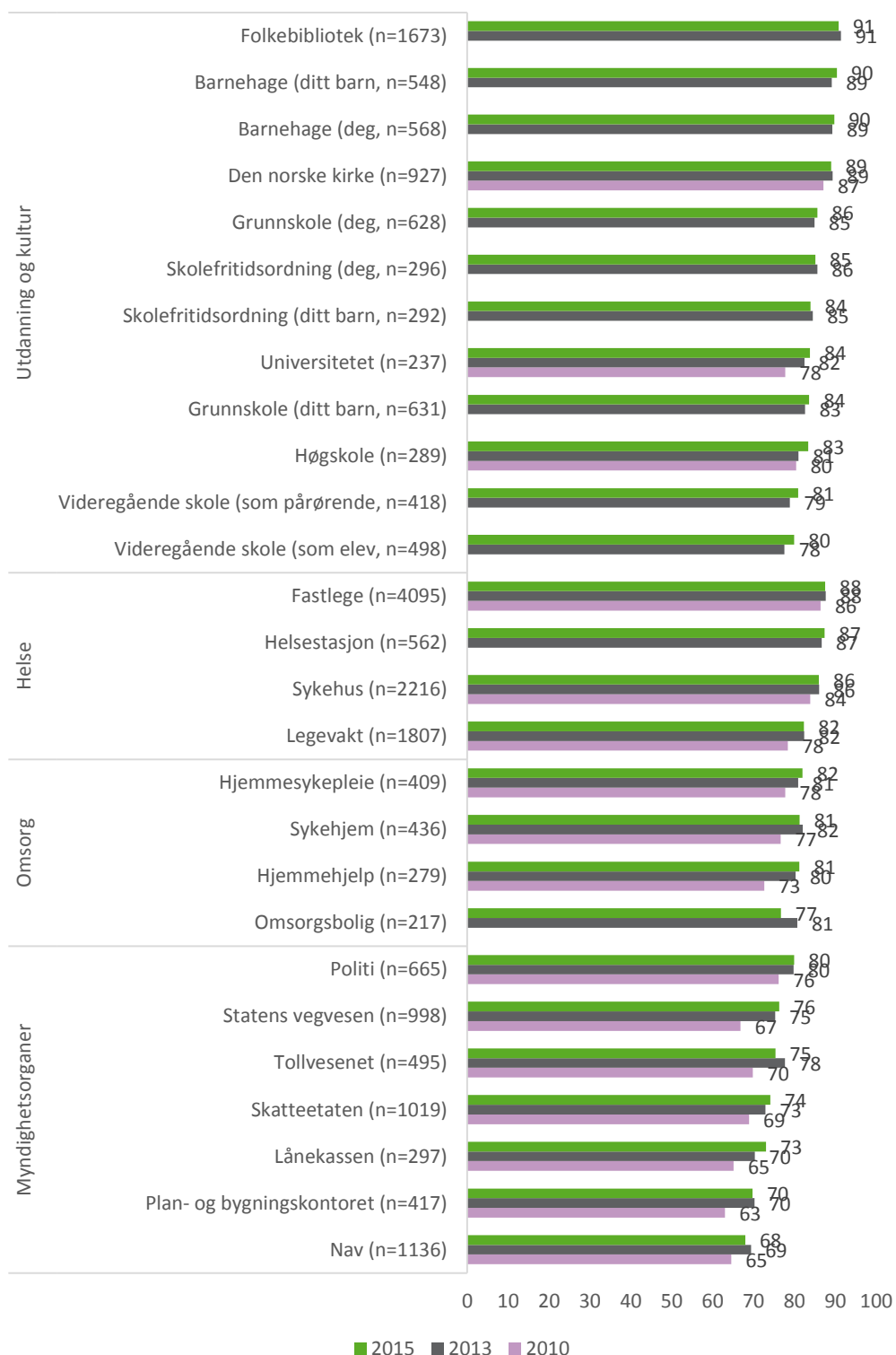
Figur 19 viser brukernes tilfredshet med de ansattes evne til å behandle brukerne med respekt. For noen av tjenestene innen utdanning og kultur, for eksempel barnehage, refereres det her til de ansattes evne til å behandle pårørende så vel som brukerne/barna med respekt.

For tjenestene hvor det spørres om hvordan pårørende så vel som brukere møtes, er det stort sett samsvar i vurderingene. Videregående skole går frem to poeng for elever så vel som for pårørende, mens grunnskole og barnehage går frem ett poeng for begge. For skolefritidsordning går både pårørende og barn tilbake med ett poeng.

For de øvrige 19 tjenestene er det fremgang for sju, tilbakegang for fire, mens åtte tjenester oppnår samme skår som i 2013. Størst er fremgangen for Lånekassen som går frem tre poeng, mens omsorgsbolig går tilbake fire poeng.

Generelt synes brukerne av de aller fleste tjenestene å være fornøyde eller svært fornøyde med de ansattes evne til å behandle dem med respekt. Det er kun brukerne av Nav og plan- og bygningskontorene som er delvis fornøyde.

## Å behandle deg med respekt



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

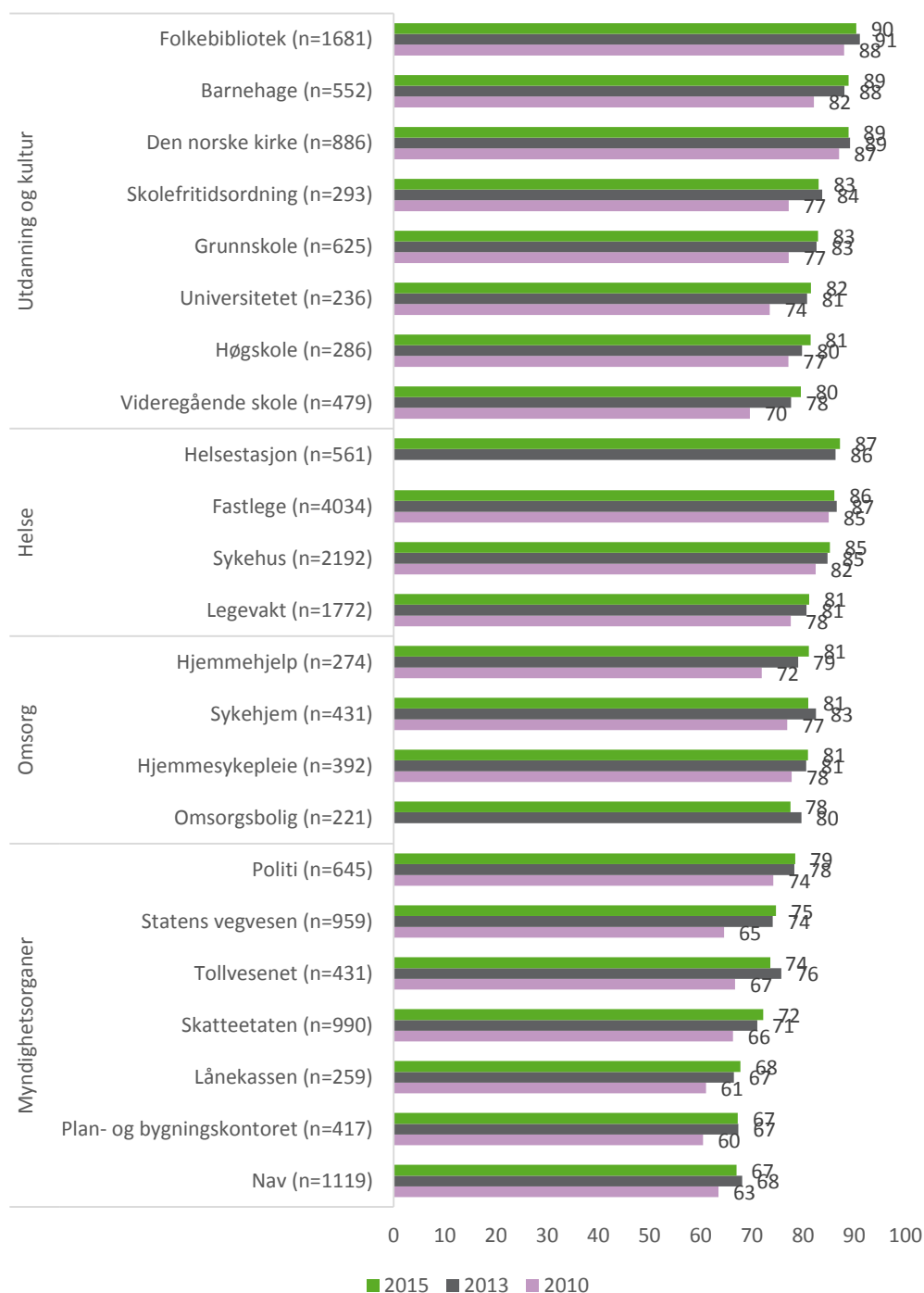
### 5.2.2 Å være imøtekommende og å lytte

Brukerne av alle tjenestene er spurt om de ansattes evne til å være imøtekommende. For ni av tjenestene er det en fremgang siden 2013, mens det

for sju tjenester er tilbakegang. Endringene er forholdsvis små; det er ett eller to poeng frem eller tilbake.

Resultatet på spørsmålet om de ansattes evne til å være imøtekommende ligner resultatene når det gjelder evnen til å behandle brukeren med respekt. Brukerne av 20 tjenester er fornøyde eller svært fornøyde med de ansattes evne til å være imøtekommende, mens brukerne av Nav, plan- og bygningskontoret og Lånekassen er delvis fornøyde.

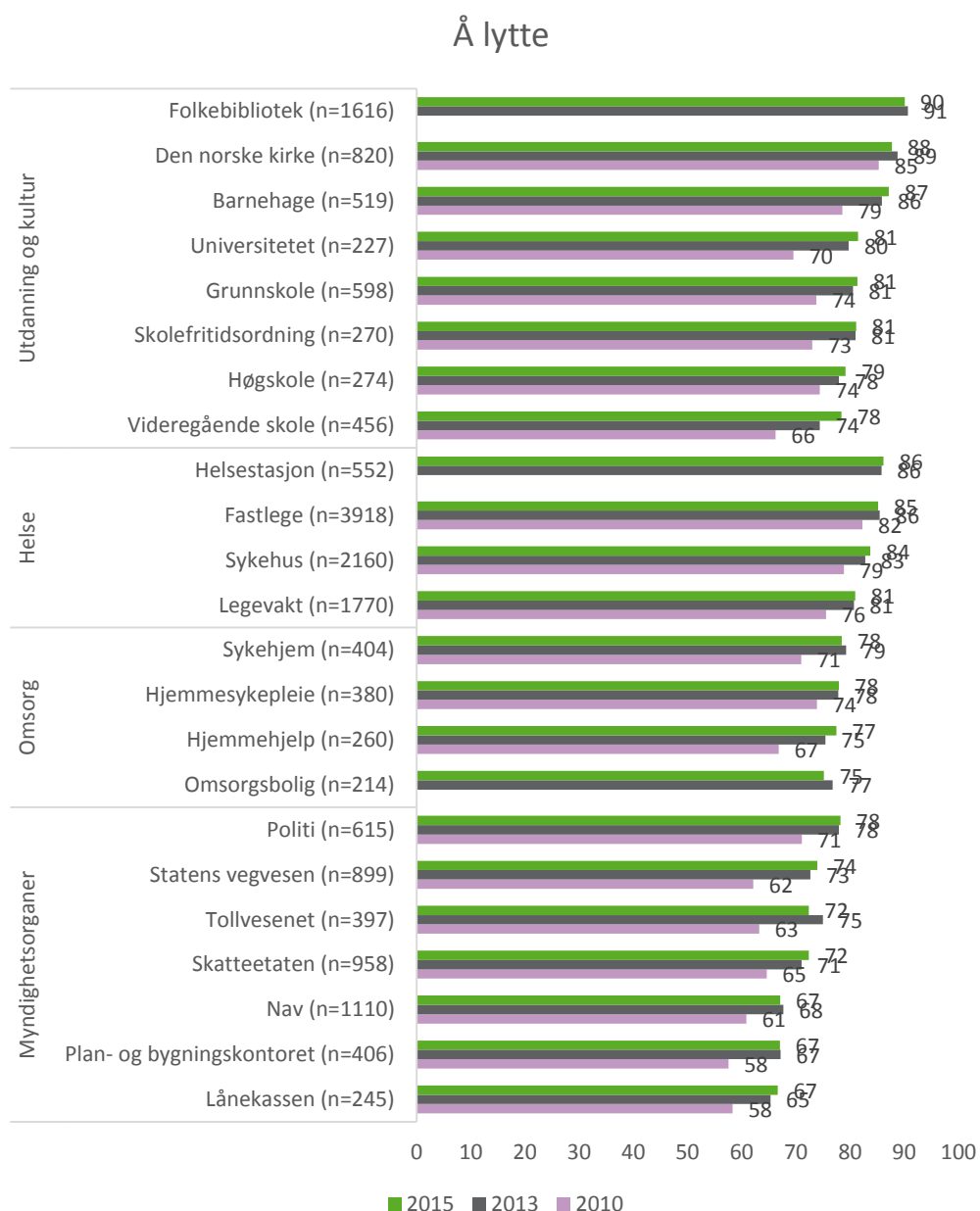
### Å være imøtekommende



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

Også når det gjelder de ansattes evne til å lytte er forskjellene i hovedsak beskjedne, sammenlignet med 2013. Den største fremgangen er for videregående skole, som går frem fire poeng, mens ni andre tjenester går frem ett eller to poeng. Tollvesenet går mest tilbake med tre poeng, mens seks andre tjenester går tilbake ett eller to poeng.

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



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

### 5.2.3 Evnen til å forklare beslutninger og gi veiledning

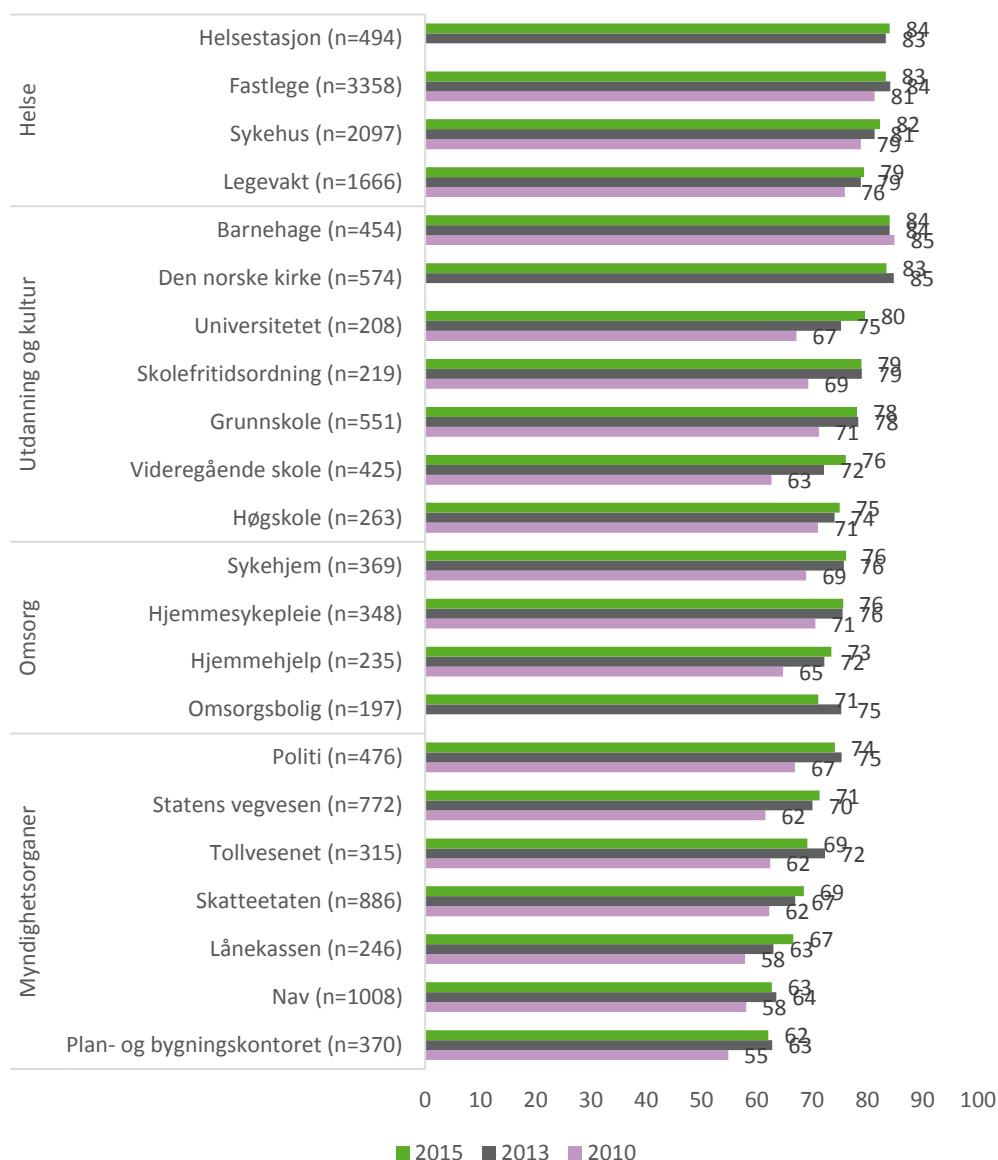
Spørsmålet om ansattes evne til å forklare beslutninger er stilt til brukerne av 22 tjenester. Ni av tjenestene går frem siden 2013, og størst fremgang har universitetet med fem poeng, samt videregående skole og Lånekassen med fire



poeng hver. Omsorgsbolig går tilbake fire poeng, mens seks andre tjenester går tilbake mellom ett og tre poeng.

Brukerne er fornøyde eller svært fornøyde med de ansattes evne til å forklare beslutninger innenfor tjenestekategoriene omsorg, utdanning og kultur, og helse. Blant myndighetsorganene er brukerne fornøyde med politiet og Statens vegvesen, mens de er delvis fornøyde med de øvrige tjenestene.

### Å forklare beslutninger

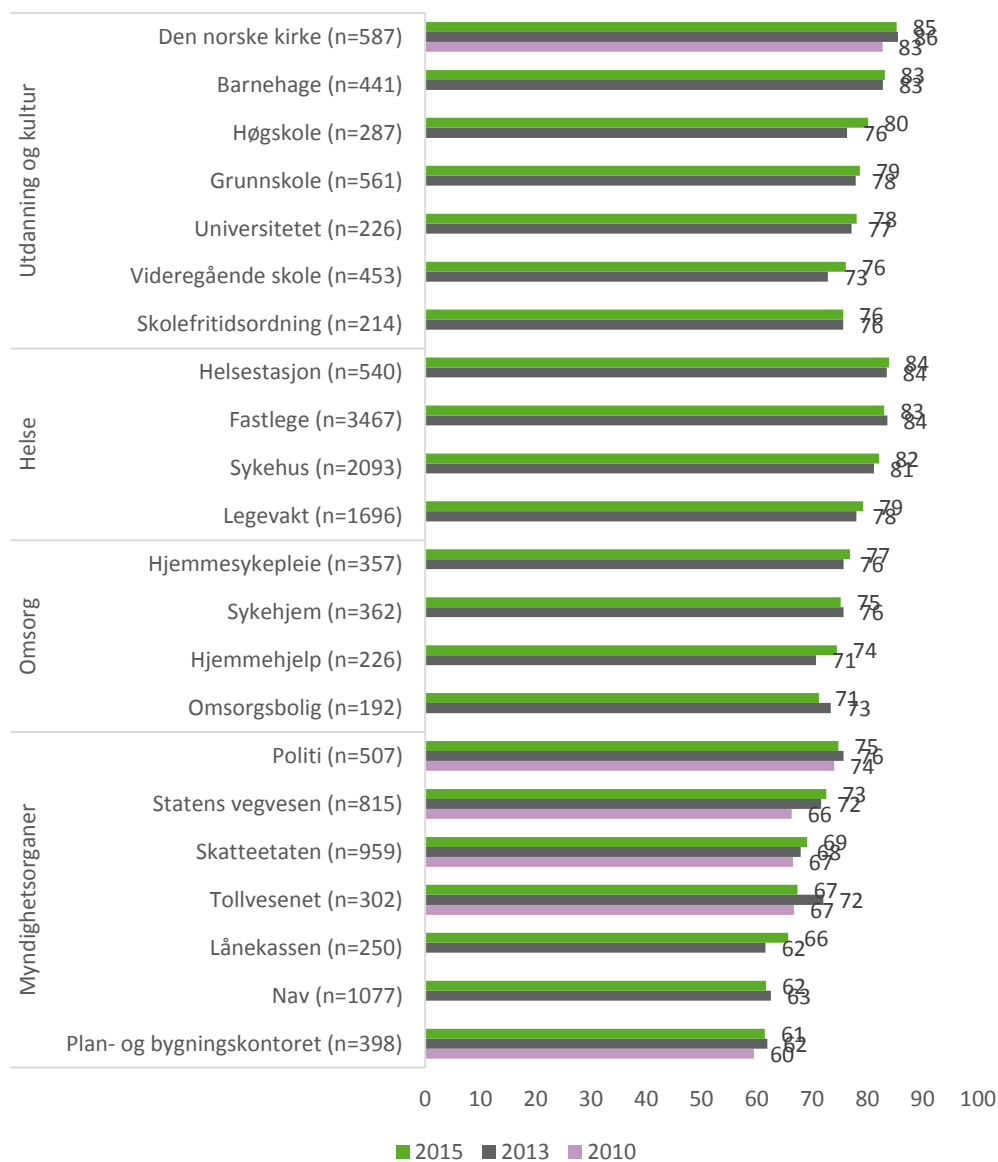


Figur 22 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger. Skår på en skala fra 0 til 100.

Spørsmålet om ansattes evne til å gi veiledning og råd ble stilt for 22 av de 23 tjenestene. Blant de 11 tjenestene som viser fremgang siden 2013, er det Lånekassen og høgskole som går mest frem, begge med fire poeng. Tollvesenet går mest tilbake med fem poeng, mens sju andre virksomheter også oppnår lavere skår enn i 2013.

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

### Å gi veiledning/råd



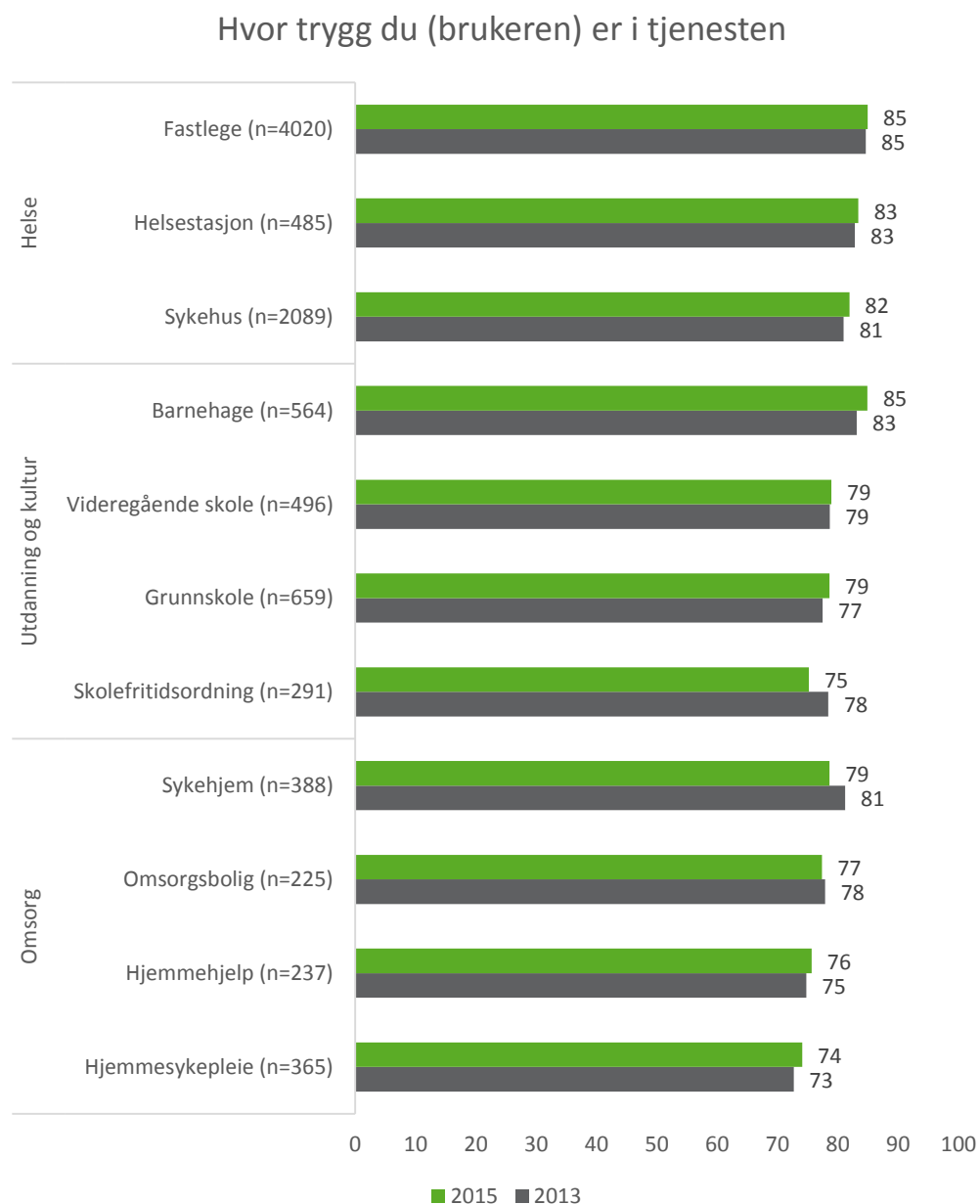
Figur 23 Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved tjenesten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd. Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 5.2.4 Trygghet i tjenesten

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

Spørsmålet er ikke stilt til brukerne av myndighetsorganene. Brukerne har gitt en skår som tilsier at de er svært fornøyde i fire av de 11 tjenestene, og fornøyde i de resterende sju. Best skår får fastlege.

Brukernes tilfredshet med tryggheten går tilbake i skolefritidsordningen, sykehjem og omsorgsbolig, mens den har økt i grunnskole, barnehage, sykehus, hjemmehjelp og hjemmesykepleie. Verken frem- eller tilbakegangene er betydelige.



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

### 5.3 Difis kommentarer

Brukernes oppfatning av de ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene er relativt høy innenfor både utdanning og kultur, helse og omsorg. Hele syv

virksomheter får en skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, 12 får en skår som tilsier at brukerne er fornøyde og kun fire virksomheter får en skår som tilsier at brukerne er delvis fornøyde. Videre ser vi en fremgang i oppfatningene for 12 av virksomhetene fra 2013 til 2015.

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

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

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

Forbedringen i imøtekommenhet og service vi så fra 2010 til 2013, er ikke like stor fra 2013 til 2015. Det kan ha sin forklaring i tilfredshetsnivået har blitt ganske høyt. På spørsmål om ansattes evne til å være imøtekommende ser vi at over halvparten (14 av 23) av tjenestene har svært fornøyde brukere. Vi ser også at for eksempel politiet, Tolletaten og Statens vegvesen ligger på relativt høye tilfredshetsnivåer her. Til sammenligning skårer evnen til å gi veiledning og råd noe lavere, selv om brukerne også kan sies å være ganske godt fornøyd med dette.

På den andre siden ser vi at de ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov skårer lavere enn service og imøtekommenhet. Et eksempel er Nav som får en skår på imøtekommenhet på 67 poeng, mens evne til å tilpasse tilbudet ut fra brukerens behov for en skår på 51 poeng. Enda større avstand blir det når vi sammenligner imøtekommenhet med spørsmålet om brukerens mulighet til å påvirke tjenesten/tilbudet. Dette spørsmålet får de klart laveste skårene innenfor temaet. Ingen tjenester får skår som tilsier at brukerne er svært fornøyde, kun for tre virksomheter er brukerne fornøyde, 13 tilsier delvis fornøyde brukere og tre misfornøyde brukere. Avstanden i tilfredsheten mellom service og brukertilpasning kan ha sin forklaring i at regelverk begrenser de ansattes mulighet til å tilpasse tjenestene ut fra brukernes behov. Samtidig kan det ikke utelukkes at andre forhold også spiller inn.

Folkebiblioteket, Den norske kirke, barnehage og fastlege ligger fortsatt i toppsjiktet blant virksomhetene. Samtidig er det klart at mange av de andre virksomhetene nærmer seg disse tjenestenes nivåer, og at tilfredsheten med service er i ferd med å etablere seg på et godt nivå. Slik ser vi altså at arbeidet knyttet til brukerreting bærer frukter og bør fortsette.

## 6 Tjenester over nett

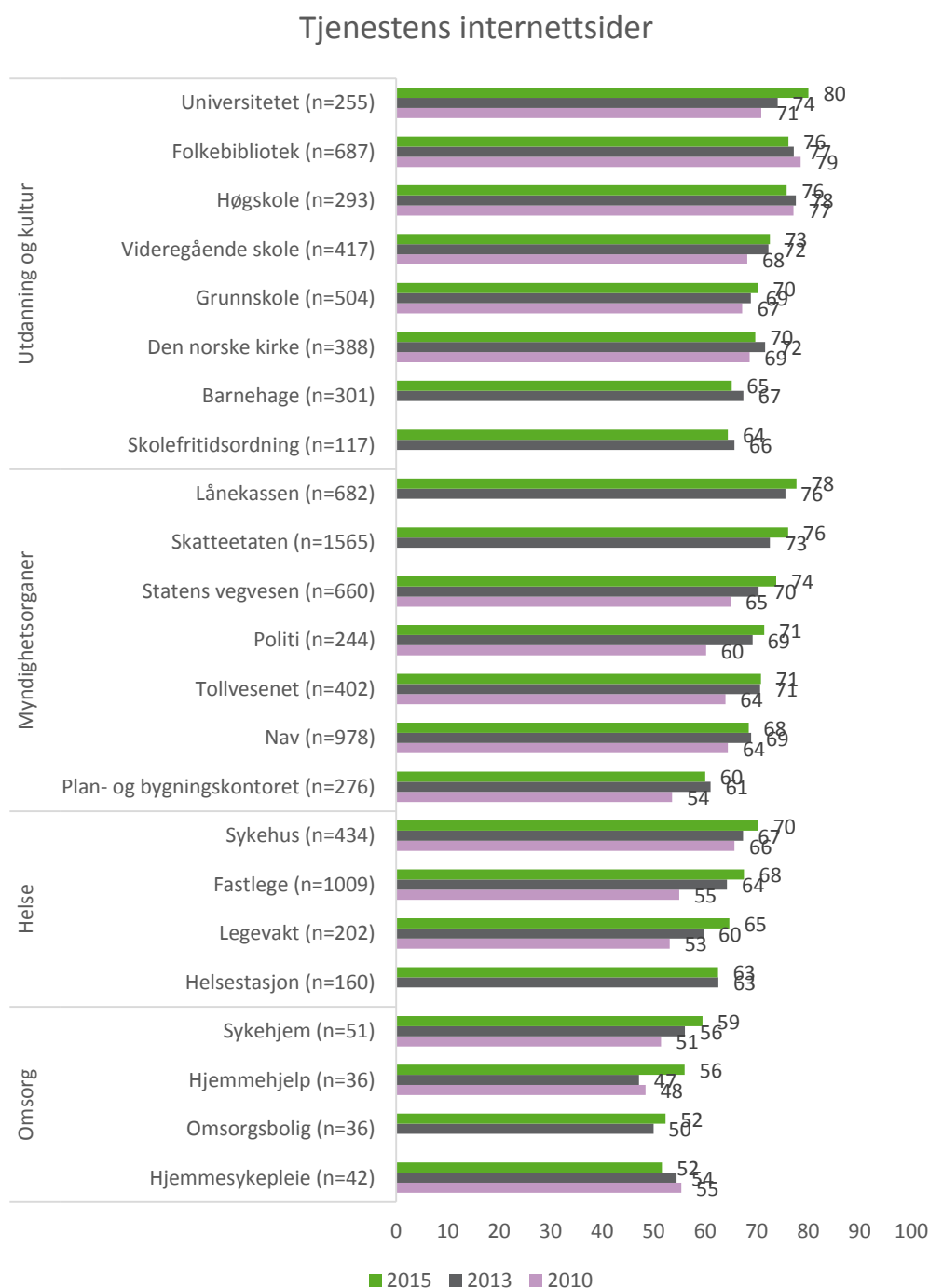
Gjennom Digital agenda fra 2013 og tilhørende satsinger, har norske myndigheter vært tydelige på at det er et mål at forvaltningens kommunikasjon med innbyggerne skal være nettbasert. For eksempel skal alle relevante søknader, skjemaer og rapporteringer med store årlige innsendingsvolum gjøres tilgjengelig for digital utfylling og innsending.

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

## 6.1 Tjenestenes internettsider

I vurderingen av internettsidene oppnår 13 av 23 tjenester høyere skår enn i 2013, mens åtte tjenester går tilbake. Universitetet oppnår den høyeste skåren, og kan vise til en fremgang på seks poeng. Hjemmehjelp går mest frem, med ni poeng, men det er samtidig få som har tatt stilling til spørsmålet.

For tjenestene under omsorg er det få som har svart, og endringene må derfor tolkes i lys av dette. Alle tjenestene under helse går frem, foruten helsestasjon, mens det også er fremgang for de fleste tjenestene innen myndighetsorganene. Blant tjenestene innen utdanning og kultur er det flere som går tilbake.



Figur 25 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Tjenestens internettsider. Skår på en skala fra 0 til 100.

## 6.2 Å utføre oppgaver over internett

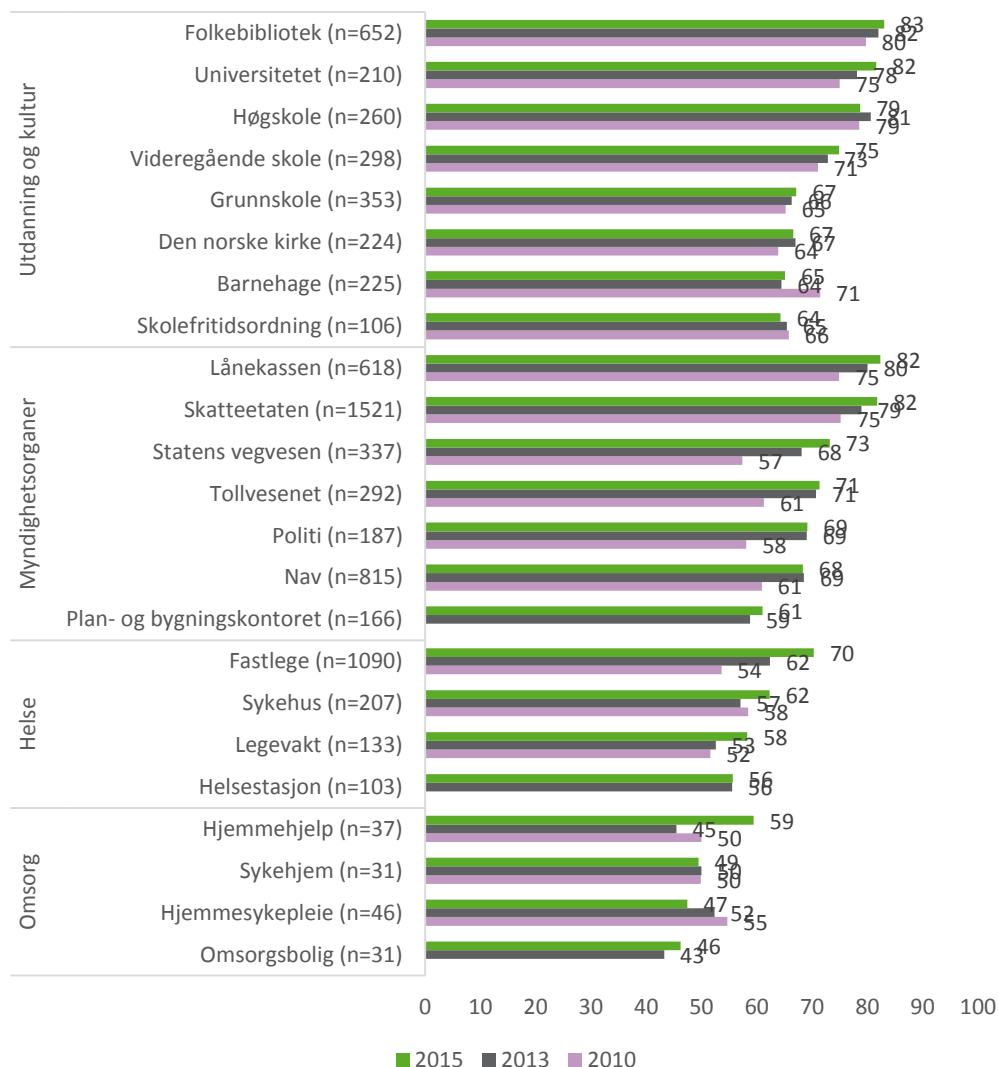
I Figur 26 og Figur 27 nedenfor, ser vi på innbyggernes vurderinger av muligheten for selv å utføre oppgaver over internett, og hvor lett eller vanskelig de mener at det er å utføre oppgaver over internett. Det er fremgang for henholdsvis 13 og 17 av tjenestene.

### 6.2.1 Muligheten til å utføre oppgaver over internett

Når det gjelder muligheten til selv å utføre oppgaver over internett, oppnår folkebiblioteket den høyeste skåren med 83 poeng. Hjemmehjelp går mest frem, med 14 poeng, men det er samtidig få som har tatt stilling til spørsmålet. Fastlege går frem åtte poeng, mens Statens vegvesen går frem fem poeng siden 2013.

For tjenestene under omsorg er det få som har svart, og endringene må derfor tolkes i lys av dette. Likevel kan det påpekes at innbyggerne gir lave skår i denne kategorien. Alle tjenestene under helse går frem, foruten helsestasjon, og innbyggerne er delvis fornøyde med disse tjenestene. Det er fremgang for alle myndighetsorganene, foruten Nav som går tilbake ett poeng, og politiet og Tollvesenet som begge får samme skår som i 2013. Innbyggerne er svært fornøyde med muligheten til å utføre oppgaver over internett hos Lånekassen og Skatteetaten, mens de er fornøyde eller delvis fornøyde med de øvrige tjenestene. Innen utdanning og kultur er innbyggerne svært fornøyde med folkebiblioteket og universitetet, mens de er fornøyde eller delvis fornøyde med muligheten til å utføre oppgaver over internett ved de øvrige tjenestene.

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



Figur 26 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.). Skår på en skala fra 0 til 100.

### 6.2.2 Hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett

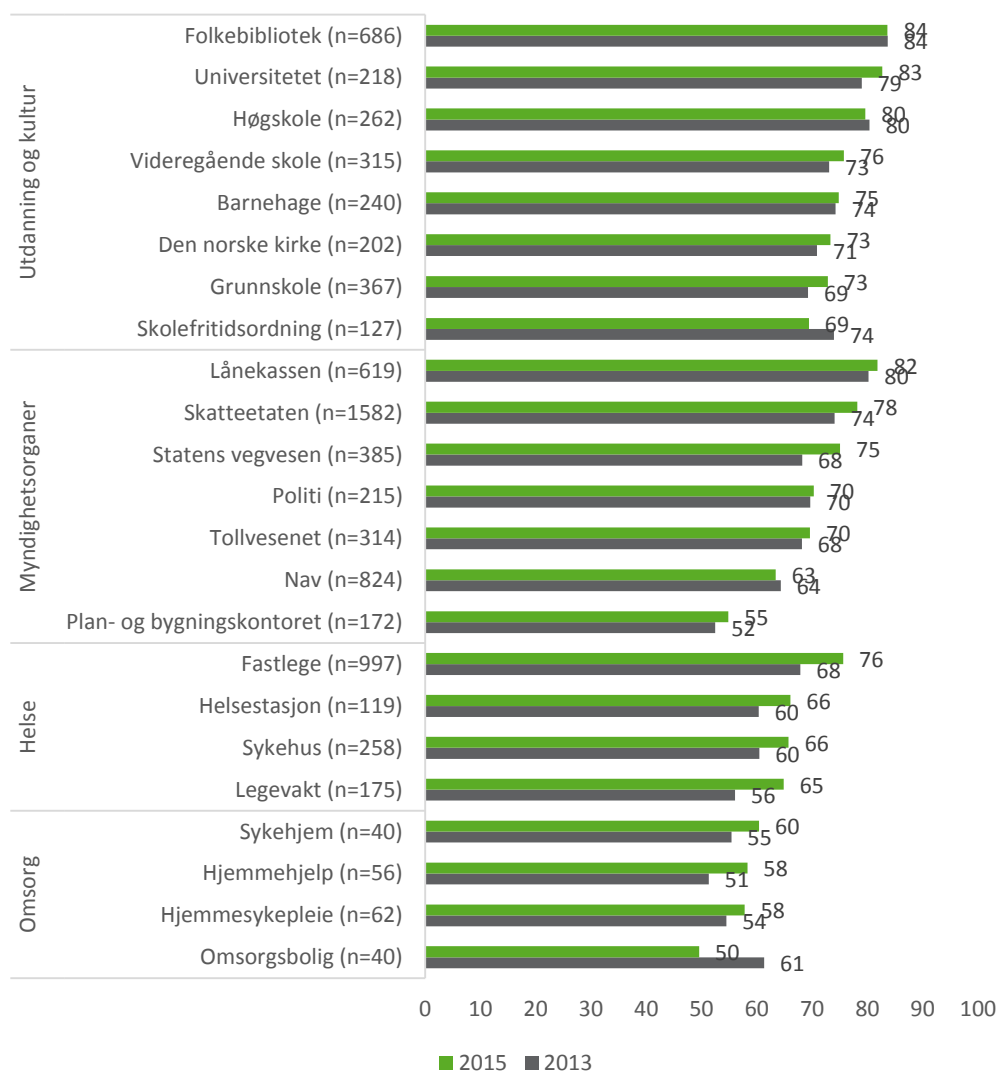
Når det gjelder hvor lett eller vanskelig innbyggerne mener at det er å utføre oppgaver over internett, oppnår igjen folkebiblioteket den høyeste skåren, med 84 poeng. Legevakt går frem mest, med ni poeng, mens fastlege og Statens vegvesen går frem henholdsvis åtte og sju poeng siden 2013.

Også her er det få av brukerne til omsorgstjenestene som har svart på spørsmålet, og resultatene må tolkes i lys av dette. De brukerne som har svart, kan sies å mene at det er delvis lett å utføre oppgaver over internett. Tjenestene under helse går frem mellom seks og ni poeng, og innbyggerne synes at det er lett hos fastlegen, men delvis lett ved de øvrige tjenestene. Blant



myndighetsorganene mener brukerne at det er svært lett å utføre oppgaver på internett for Lånekassen, mens det er lett for Skatteetaten og Statens vegvesen. Brukerne mener at det er delvis lett for de øvrige tjenestene. Innen utdanning og kultur mener brukerne at det er svært lett å utføre oppgaver over internett hos folkebiblioteket og universitetet, mens det er delvis lett for skolefritidsordning, og lett for de øvrige tjenestene.

### Hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.)



Figur 27 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader o.l.). Skår på en skala fra 0 til 100.

### 6.2.3 Flere tjenester på nett eller å forbedre de som finnes?

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

For alle tjenestene innen kategorien helse gir brukerne høyere skår på hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett, enn de gjør når det gjelder muligheten til selv å utføre oppgaver over internett. Forskjellen er størst for helsestasjon og legevakt, med henholdsvis ti og sju poeng. Dette kan indikere at brukerne, slik det er i dag, har større forventninger til å få flere muligheter til å kommunisere med helsetjenestene over internett, enn at de som allerede finnes skal bli mer brukervennlige.

Det samme forholdet mellom muligheten til, og hvor lett eller vanskelig det er å utføre oppgaver over internett, ser vi hos tjenestene under utdanning og kultur. Disse tjenestene oppnår imidlertid i hovedsak høyere skår enn tjenestene under helse på begge spørsmålene. Her skiller barnehage seg ut ved ti poengs forskjell i skår på de to spørsmålene, mens det er ett poengs forskjell for videregående skole, høgskole, universitet og folkebibliotek.

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

For tjenestene innen omsorg er det så få som har svart på spørsmålene at det gir liten mening å sammenligne. Dette kan være en indikasjon på at løsninger for å utføre oppgaver over internett ikke er særlig utbredte i blant disse tjenestene.

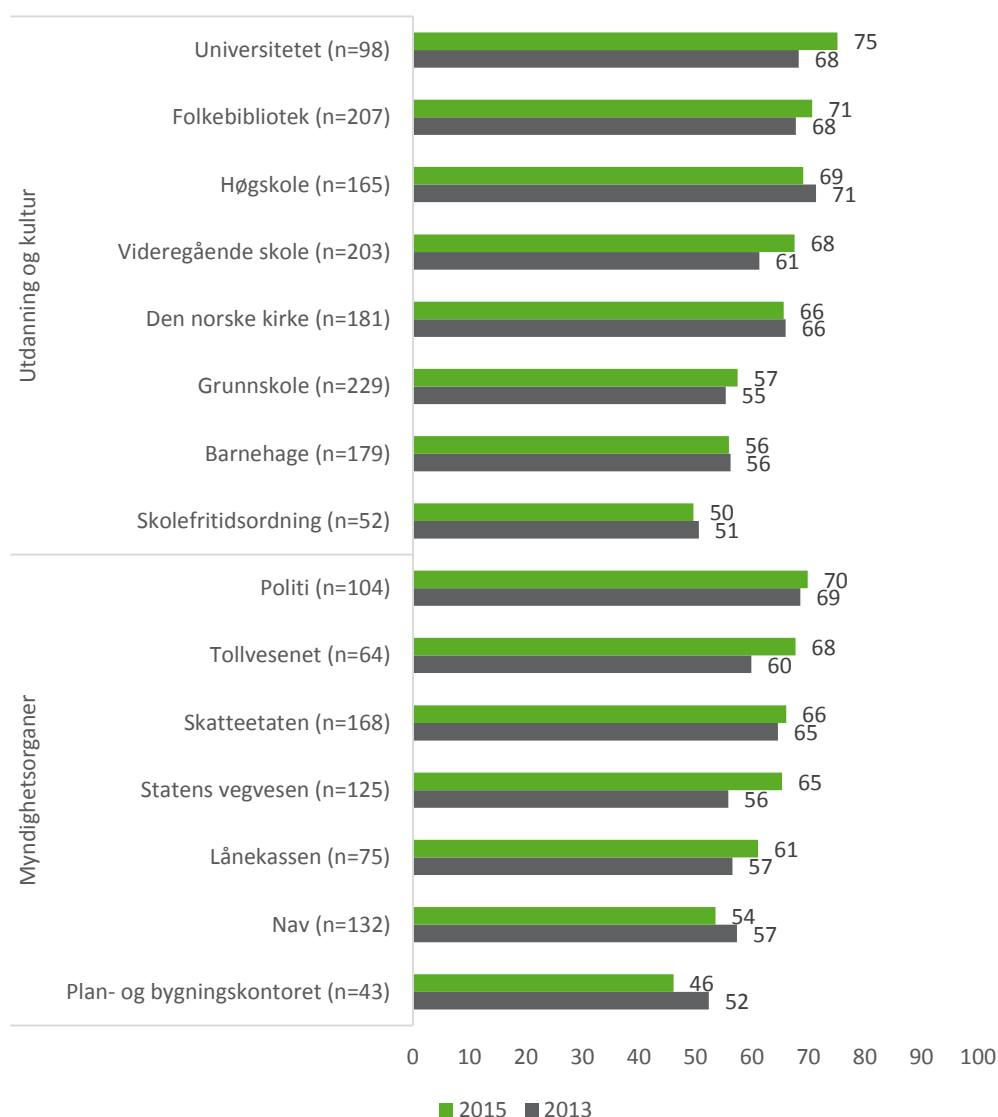
### **6.3 Muligheten til å kommentere over sosiale medier**

Resultatene tyder på at bruken av sosiale medier for å gi innspill til eller for å kommentere tjenestene fortsatt er forholdsvis lite benyttet blant brukerne; det er mange brukere som lar være å svare eller som svarer vet ikke på disse spørsmålene. Likevel synes det at, blant de som mener seg kvalifiserte til å si sin mening, er en bedring å spore, særlig blant myndighetsorganene.

Dette spørsmålet har forholdsvis store andeler som har svart vet ikke eller andel som har latt være å besvare spørsmålet. Dette kan tyde på at det er mange som ikke er vant til, eller som ikke liker, å bruke sosiale medier i kontakten med offentlige tjenester.

Av dem som har svart, er brukerne av universitet og folkebibliotek fornøyde med muligheten for å bruke sosiale medier, mens de som er brukere av skolefritidsordning og plan- og bygningskontoret er nøytrale eller misfornøyde. Brukerne av de øvrige tjenestene er delvis fornøyde. Brukerne av de andre 14 virksomhetene som undersøkes med hensyn til dette spørsmålet, er delvis fornøyde.

## Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)



Figur 28 Tenk på den tjenesten du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tjenesten? Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.). Skår på en skala fra 0 til 100.

### 6.4 Difis kommentarer

I likhet med i 2013, gjør myndighetsorganene det godt sammenlignet med mange av de andre virksomhetstypene. Lånekassen og Skatteetaten utpeker seg med å ha svært fornøyde brukere med eksempelvis mulighetene for å gjøre oppgaver over nett. Statens vegvesen er også på full fart oppover, og skårer hele 16 poeng bedre på dette spørsmålet sammenlignet med 2010.

Mange av tjenestene skårer også litt bedre på hvor lett det er å utføre oppgavene over nett. Legevakt går mest frem, med ni poeng, mens fastlege og Statens vegvesen går frem henholdsvis åtte og sju poeng siden 2013.

Fastlege skårer også klart bedre på spørsmål om muligheten for å utføre oppgaver over nett og hvor lett det er å utføre disse. Samtidig er det fortsatt helse og omsorgstjenestene som har lengst å gå på dette området. Omsorgstjenestene har svært lave svarandeler, noe som kan indikere at det egentlig ikke eksisterer så mange muligheter på nett. Samtidig er brukerne som svarer, stort sett litt mer fornøyde enn i 2013.

Sammenholder vi brukernes inntrykk av mulighetene til selv å utføre oppgaver over nett, med hvor lett eller vanskelig dette er, får vi en indikasjon på hvor skoen trykker i tjenestenes digitaliseringsarbeid. Resultatene for helsetjenestene kan indikere at brukerne er mer opptatt av å få flere muligheter til å utføre oppgaver over nett, enn at de som allerede finnes skal bli mer brukervennlige. Det samme mønsteret ser vi hos tjenestene under utdanning og kultur, samtidig er forskjellene mindre og til dels svært små.

For myndighetsorganene er forholdene mer varierte. Brukerne av Lånekassen er svært fornøyd med begge deler. Brukerne av Skatteetaten er svært fornøyd med muligheten, men litt mindre fornøyde med hvor lett det er. Forskjellene er størst for plan- og bygningskontoret og Nav, noe som kan indikere at mulighetene for å utføre oppgaver over nett er blitt bedre, samtidig som brukervennligheten har et forbedringspotensial. For tjenestene innen omsorg er det så få som har svart på spørsmålene, at det gir liten mening å sammenligne. Dette kan være en indikasjon på at det eksisterer få løsninger for å utføre oppgaver over internett.

En spennende utvikling siden innbyggerundersøkelsen i 2010 har vært bruken av sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenestene. Det er fortsatt mange som lar være å svare på dette forholdet, noe som kan indikere at mange av brukerne ikke benytter seg av denne muligheten. De som har mest fornøyde brukere er Universitetet, folkebiblioteket og politiet. Brukerne av skolefritidsordningen og plan- og bygningskontoret er nøytrale eller misfornøyde. Resterende tjenester har delvis fornøyde brukere.

## 7 Klart språk og informasjon

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

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

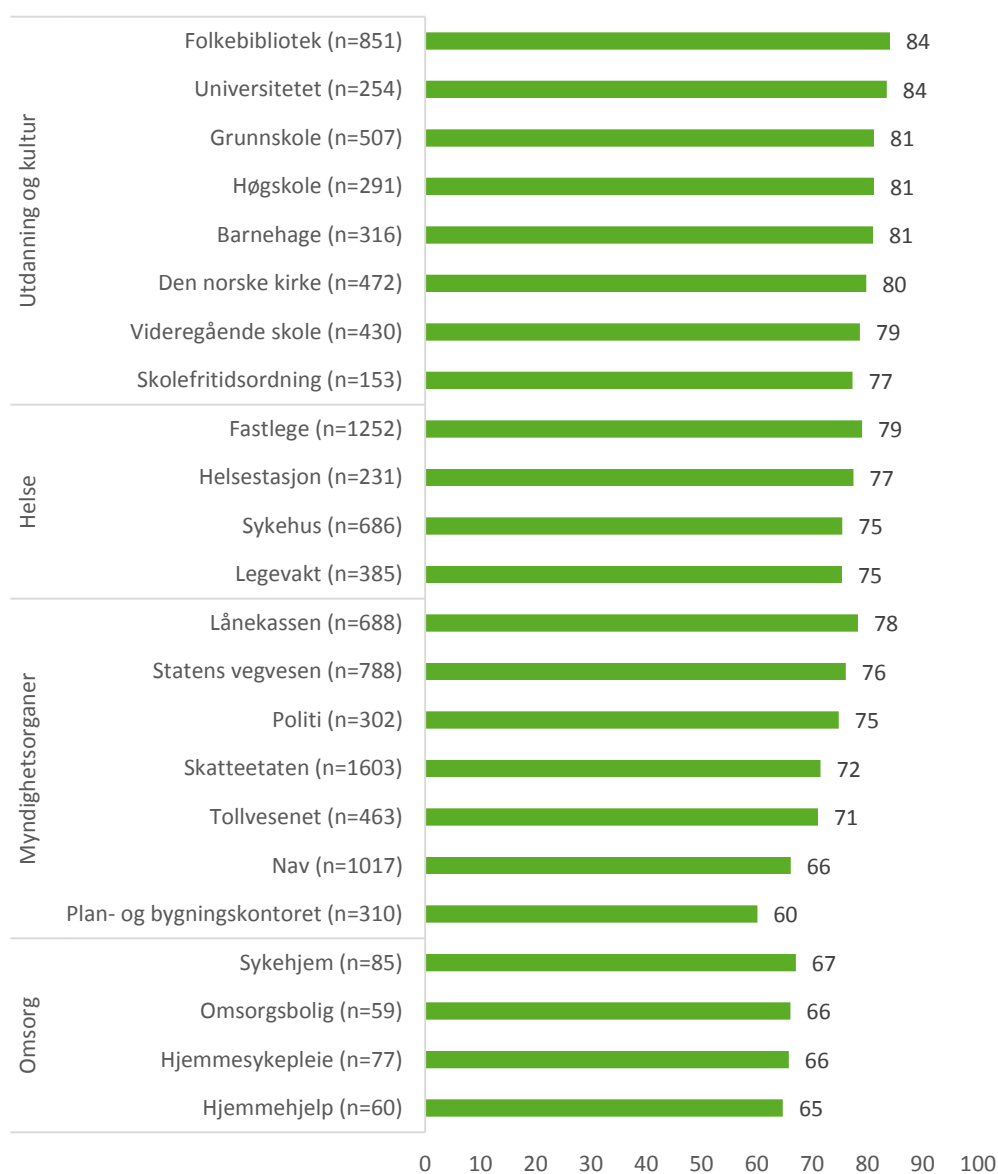
- informasjon på nettsiden til tjenesten
- hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
- brev/e-post fra tjenesten
- hvordan skjemaer fra virksomheten skal fylles ut, for eksempel søknadsskjemaer
- informasjon om regler knyttet til tjenesten
- informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens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

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

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

Nettsidene skal være gode informasjonskanaler til brukerne av tjenestene. For 17 av 23 tjenester synes også brukerne at det er lett eller svært lett å forstå informasjonen på nettsidene til de respektive tjenestene. For Nav, plan- og bygningskontoret samt tjenestene under omsorg mener brukerne at det er delvis lett. Det kan bemerkes at det er få som har svart for omsorgstjenestene.

### Å forstå informasjonen på nettsiden til tjenesten

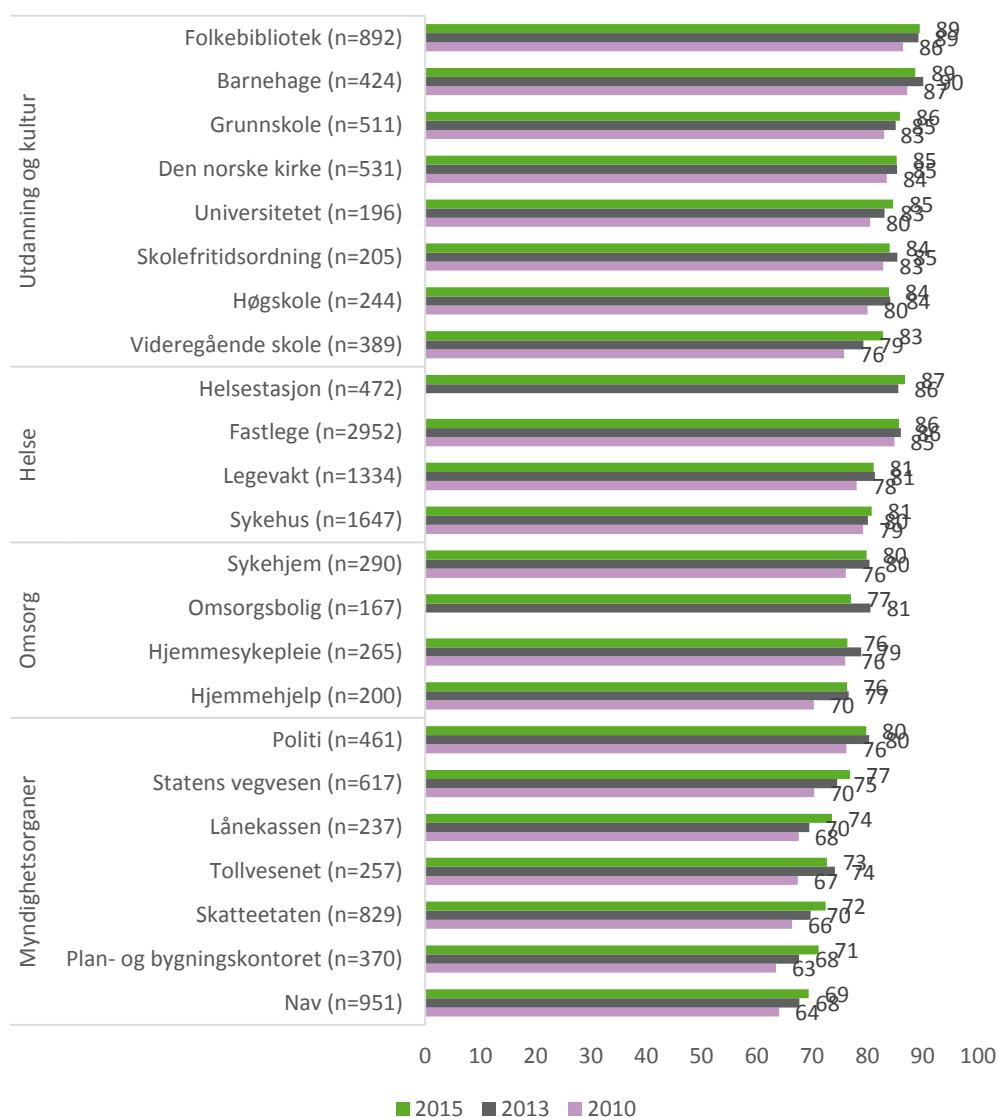


Figur 29 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå informasjonen på nettsiden til tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

Brukerne synes at det er svært lett å forstå hva som blir sagt på telefonen eller i møter med de ansatte for alle tjenestene innen utdanning og kultur, samt helse (Figur 30, nedenfor). For tjenestene innen omsorg og myndighetsorganene mener brukerne at det er lett, foruten når det gjelder Nav. For Nav mener brukerne at det er delvis lett, om enn ett poeng lettere enn sammenlignet med 2013.

Det er størst fremgang for Lånekassen og videregående skole, begge frem fire poeng, mens omsorgsbolig går tilbake fire poeng.

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

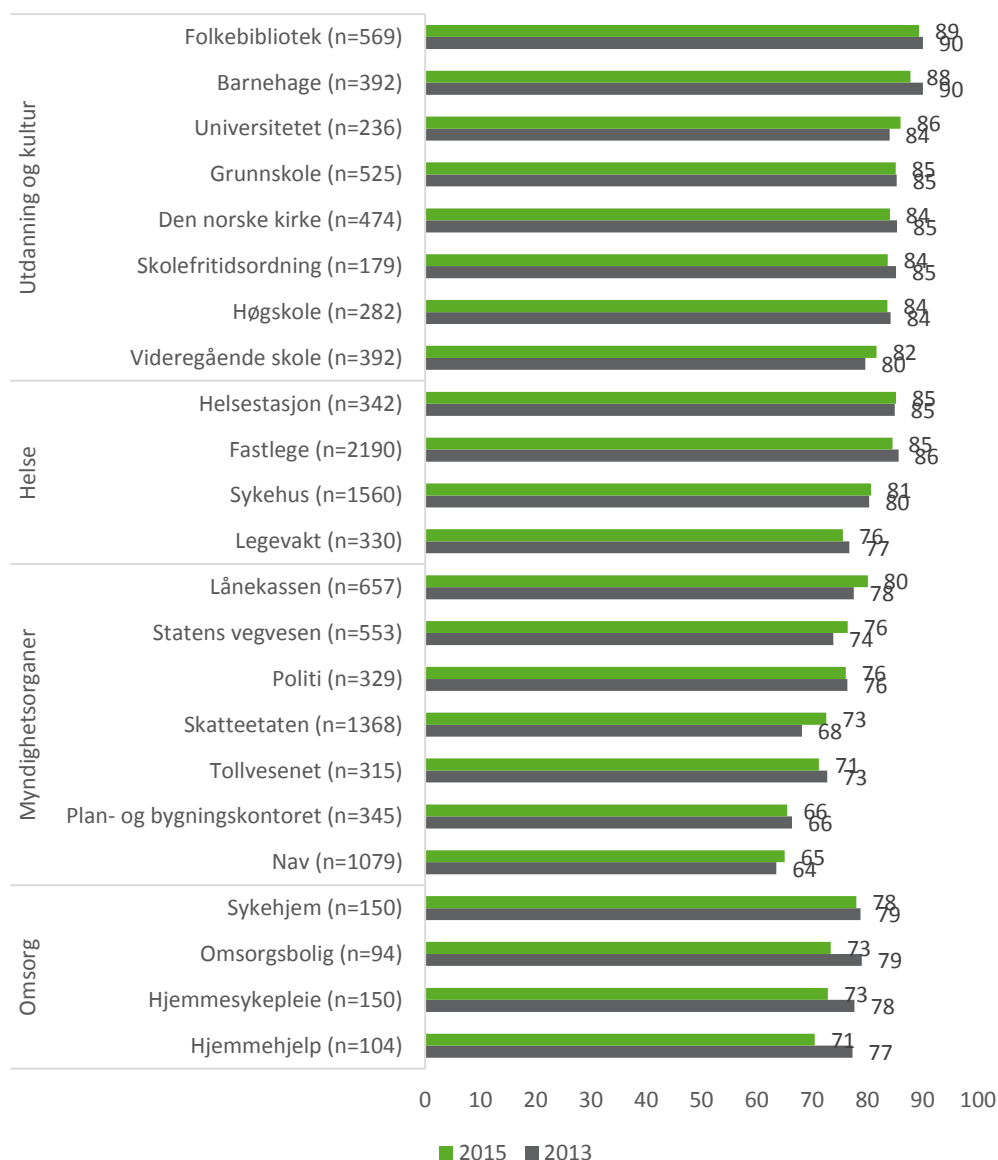


Figur 30 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte. Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder å forstå brev eller e-post fra tjenestene, synes brukerne at det er svært lett for tjenester innen utdanning og kultur, mens det er lett eller svært lett for helsetjenestene (Figur 31, nedenfor). Plan- og bygningskontoret og Nav får de laveste skårene og brukerne mener at det er delvis lett å forstå brev eller e-post. De øvrige myndighetsorganene samt omsorgstjenestene får skår som tilsier at brukerne mener at det er lett å forstå.

Det er tilbakegang for alle tjenestene innen omsorg, med ett poeng for sykehjem, fem poeng for hjemmesykepleie og seks poeng for både hjemmehjelp og omsorgsbolig. Skatteetaten går mest frem med fem poeng.

### Å forstå brev/e-post fra tjenesten



Figur 31 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå brev/e-post fra tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

Sett under ett synes brukerne av alle tjenester at det er lettere å forstå hva som blir sagt på telefonen eller i møter, enn hva som står på tjenestenes nettsider. Størst er forskjellen når det gjelder omsorgstjenestene og plan- og



bygningkontoret (mellom 11 og 13 poengs forskjell). Forskjellene er minst for universitetet, Lånekassen og Skatteetaten (alle ett poengs forskjell). Brukerne av de fleste tjenestene synes også at det er lettere å forstå hva som blir sagt på telefonen eller i møter, sammenlignet med hva som står i brev eller e-poster. Å forstå brev eller e-post får imidlertid høyere skår enn å forstå hva som blir sagt på telefonen eller i møter når det gjelder Lånekassen og universitetet, mens de får like skår for Skatteetaten, Statens vegvesen, folkebibliotek, høyskole, skolefritidsordning og sykehus.

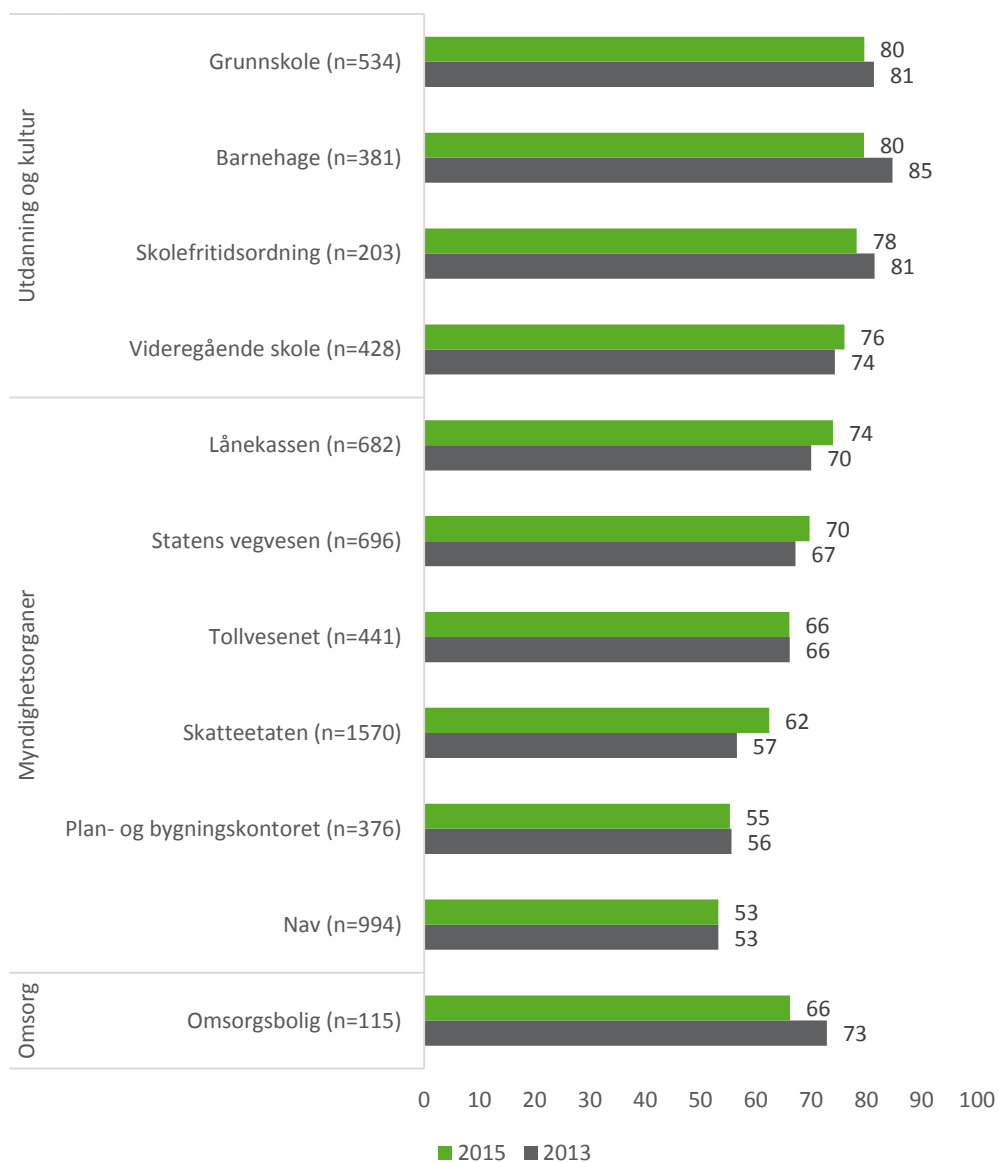
## **7.2 Forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten**

Det er viktig for brukerne at de forstår regler knyttet til tjenesten, som for eksempel regler om byggesaker (plan- og bygningkontoret), regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling (Lånekassen) og reglene knyttet til skatt og ligning (Skatteetaten).

Brukerne mener at det er lett å forstå informasjonen om regler for tjenestene i utdanning og kultur, mens det er delvis lett eller lett å forstå reglene for myndighetsorganene. Det er også delvis lett å forstå reglene knyttet til omsorgsboliger.

Omsorgsbolig har den største tilbakegangen siden 2013, med sju poeng, mens barnehage og skolefritidsordning går tilbake henholdsvis fem og tre poeng. Det er flest myndighetsorganer som har fremgang på dette punktet: Skatteetaten går mest frem, med fem poeng, mens Lånekassen går frem fire, og Statens vegvesen går frem tre poeng. Plan- og bygningkontoret går imidlertid tilbake ett poeng til 55, mens Nav får samme skår som i 2013, med 53 poeng.

## Å forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten



Figur 32 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å forstå informasjon om regler knyttet til tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

### 7.3 Informasjon om tjenesten på internettsidene

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

I Figur 33, nedenfor, illustreres brukernes erfaringer med hvor lett eller vanskelig det er å finne informasjon om de ulike tjenestenes tilbud på deres respektive internettsider.

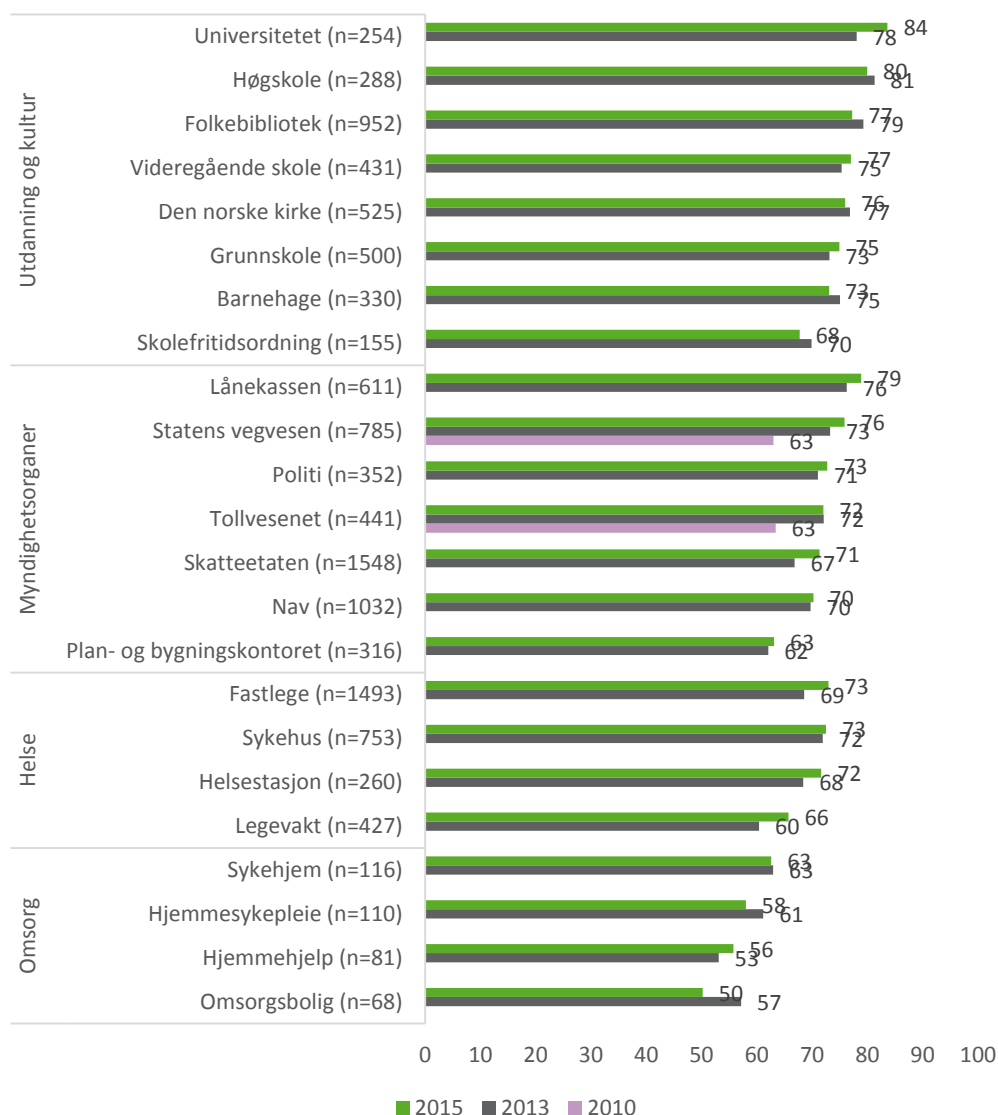
Brukerne mener at det er lett eller svært lett å finne denne informasjonen for tjenestene under utdanning og kultur, foruten skolefritidsordningen, der brukerne mener at det er delvis lett. Universitetet går frem seks poeng og får høyest skår med 84 poeng.

Når det gjelder myndighetsorganene mener brukerne at det er lett å finne informasjon om tjenestetilbudet for alle tjenestene foruten plan- og bygningskontoret og Nav. For disse to tjenestene mener brukerne at det er delvis lett å finne slik informasjon. Nav og Tollvesenet får samme skår som i 2013, mens de øvrige tjenestene går frem mellom ett og fire poeng.

Alle tjenestene i kategorien helse går også frem. Legevakt går frem seks poeng og brukerne mener at det er delvis lett å finne informasjon om dennes tilbud, mens sykehus går frem ett poeng, og helsestasjon og fastlege går frem fire poeng. Brukerne mener at det er lett å finne informasjon om disse tjenestenes tilbud på internettsidene deres.

For omsorgstjenestene mener brukerne at det er delvis lett, mens det er nøytralt til vanskelig å finne slik informasjon for omsorgsbolig. Hjemmesykepleie og omsorgsbolig oppnår lavere skår enn i 2013, mens hjemmehjelp oppnår høyere skår på dette spørsmålet.

## Å finne informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens internettsider



Figur 33 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å finne informasjon om tjenestens tilbud på tjenestens internettsider. Skår på en skala fra 0 til 100.

### 7.4 Informasjon om dine saker

Brukerne av 14 tjenester ble også spurt om hvor lett eller vanskelig de mener at det er å finne informasjon om seg/sine forhold knyttet til tjenesten på internett. Dette kan for eksempel være digitale selvbetjeningsløsninger med informasjon av personlig karakter som det offentlige har om brukerne og som de må logge seg inn for å få tilgang til. Eksempler kan være selvangivelsen, Mine resepter og kommunale barnehageportaler.

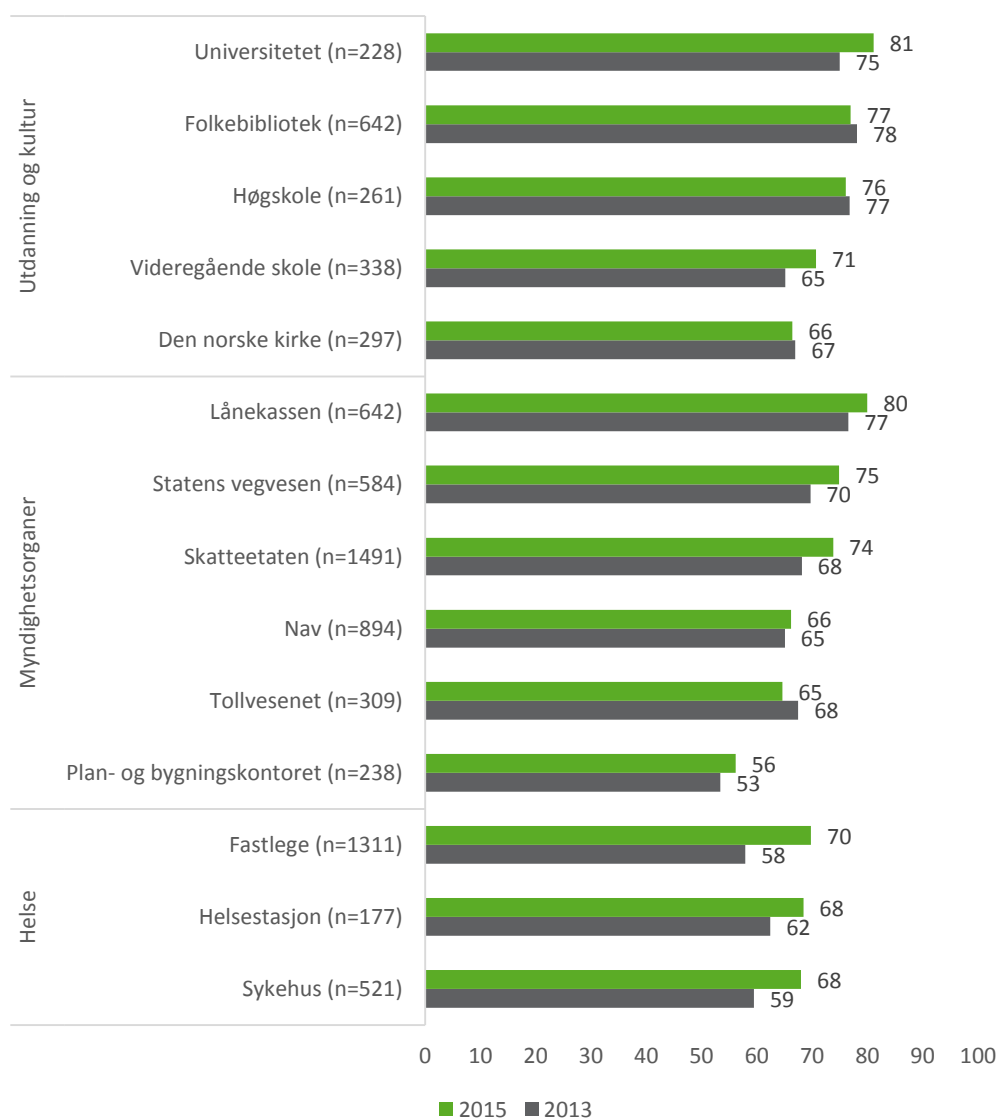
Universitetet får høyest skår med 84 poeng, og brukerne ser ut til å mene at det er svært lett å finne slik informasjon. Tre av de andre tjenestene i utdanning og kultur får skår som tilsier at brukerne mener at det er lett, mens brukerne av

Den norske kirke mener at det er delvis lett å finne slik informasjon. Universitetet og videregående skole går begge frem seks poeng.

Blant myndighetsorganene mener brukerne av Lånekassen, Statens vegvesen og Skatteetaten at det er lett å finne slik informasjon, men de øvrige tjenestenes brukere mener at det er delvis lett. Skatteetaten går frem seks poeng, mens Statens vegvesen, Lånekassen og plan- og bygningskontoret går frem henholdsvis fem, fire og tre poeng.

Det er blant tjenestene innen helse at forskjellene siden 2013 er størst. Fastlege går frem hele 12 poeng, mens sykehus går frem ni og helsestasjon seks poeng. Brukerne av disse tjenestene mener at det er delvis lett å finne informasjon om seg/sine forhold knyttet til tjenestene på deres respektive nettsider.

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



Figur 34 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett. Skår på en skala fra 0 til 100.

## 7.5 Difis kommentarer

På klarspråksområdet kan det se ut som om de største utfordringene ligger i å utforme informasjon som gjør at brukerne forstår regelverket. Det synes å være spesielt på områder som ligger under Skatteetaten (62 poeng), plan- og bygningskontorene (55 poeng) og Nav (53 poeng). Her finner vi trolig også de lovregulerte områdene som er mest komplekse og som svært mange innbyggere støter på gjennom for eksempel selvangivelsen, ulike ytelser og tjenester fra Nav og søknader om byggetillatelse mv. hos plan- og bygningskontorene i kommunene.

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

Samtidig ser vi også noen tilbakeganger. Tjenestene innenfor omsorg går tilbake på spørsmålet om å forstå brev/e-post. Barnehage og omsorgsbolig går klart tilbake på spørsmål om å forstå informasjon om regelverk.

På den positive siden ser vi at tjenester under helse går klart frem hva gjelder det å finne informasjon om deg/dine forhold på nett. Det samme gjør også Lånekassen, Statens vegvesen, Skatteetaten, universitet og videregående skole.

Resultatene fra undersøkelsen kan tyde på at brukerne synes det er litt lettere å forstå hva som blir sagt muntlig på telefon eller i møter, sammenlignet med det som fremstilles skriftlig, enten på tjenestenes internettsider eller i brev/e-post.

## 8 Saksbehandling og klage

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

### 8.1 Få saker

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

		Innvilget (positivt svar)	Delvis inn- vilget	Avslått (negativt svar)	Saken er ikke ferdigbe- handlet	Har ikke hatt sak eller søknad til behandling siste 12 mnd
Myndighetsorganer	Plan- og bygnings- kontoret (n=488)	34	5	5	12	44
	Lånekassen (n=733)	45	2	3	3	47
	Nav (n=1441)	34	4	5	7	50
	Politi (n=701)	20	2	3	4	71
	Statens vegvesen (n=1336)	19	1	2	2	78
	Skatteetaten (n=1883)	11	2	2	1	84
	Tollvesenet (n=1024)	6	1	1	1	93
Omsorg	Hjemme- hjelp (n=321)	26	5	6	2	61
	Hjemmes- ykepleie (n=447)	25	4	2	4	65
	Sykehjem (n=467)	16	3	2	1	77
	Omsorgs- bolig (n=259)	14	2	4	2	79

Utdanning og kultur	Universitetet (n=286)	25	1	2	2	69
	Høgskole (n=308)	19	3	2	5	71

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

## 8.2 De som har hatt en sak

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

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

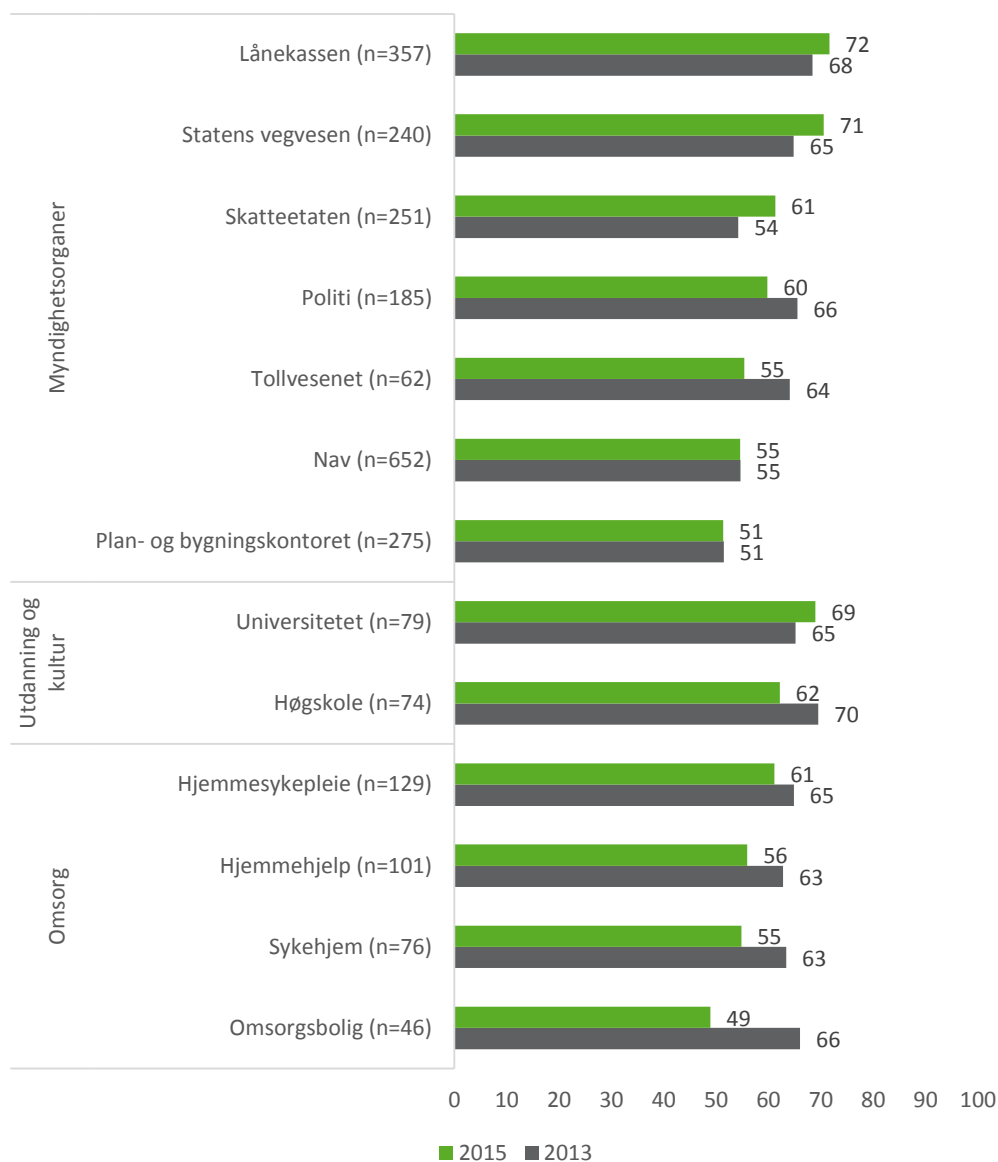
Vi ser av svarene at dette gjaldt relativt få brukere for de enkelte tjenestene, så resultatene bør tolkes med varsomhet.

### 8.2.1 Informasjon om saksbehandlingstiden og saksbehandlingstiden

Brukerne er fornøyde med informasjonen de får om saksbehandlingstiden hos Lånekassen og Statens vegvesen, mens de er delvis fornøyde med de resterende tjenestene, foruten omsorgsbolig hvor brukerne er nøytrale eller misfornøyde. Skatteetaten og Statens vegvesen går frem henholdsvis sju og seks poeng, mens omsorgsbolig går tilbake hele 17 poeng. Også de andre omsorgstjenestene, samt høgskole, politi og Tollvesenet går tilbake på dette spørsmålet.



## Informasjon om saksbehandlingstiden

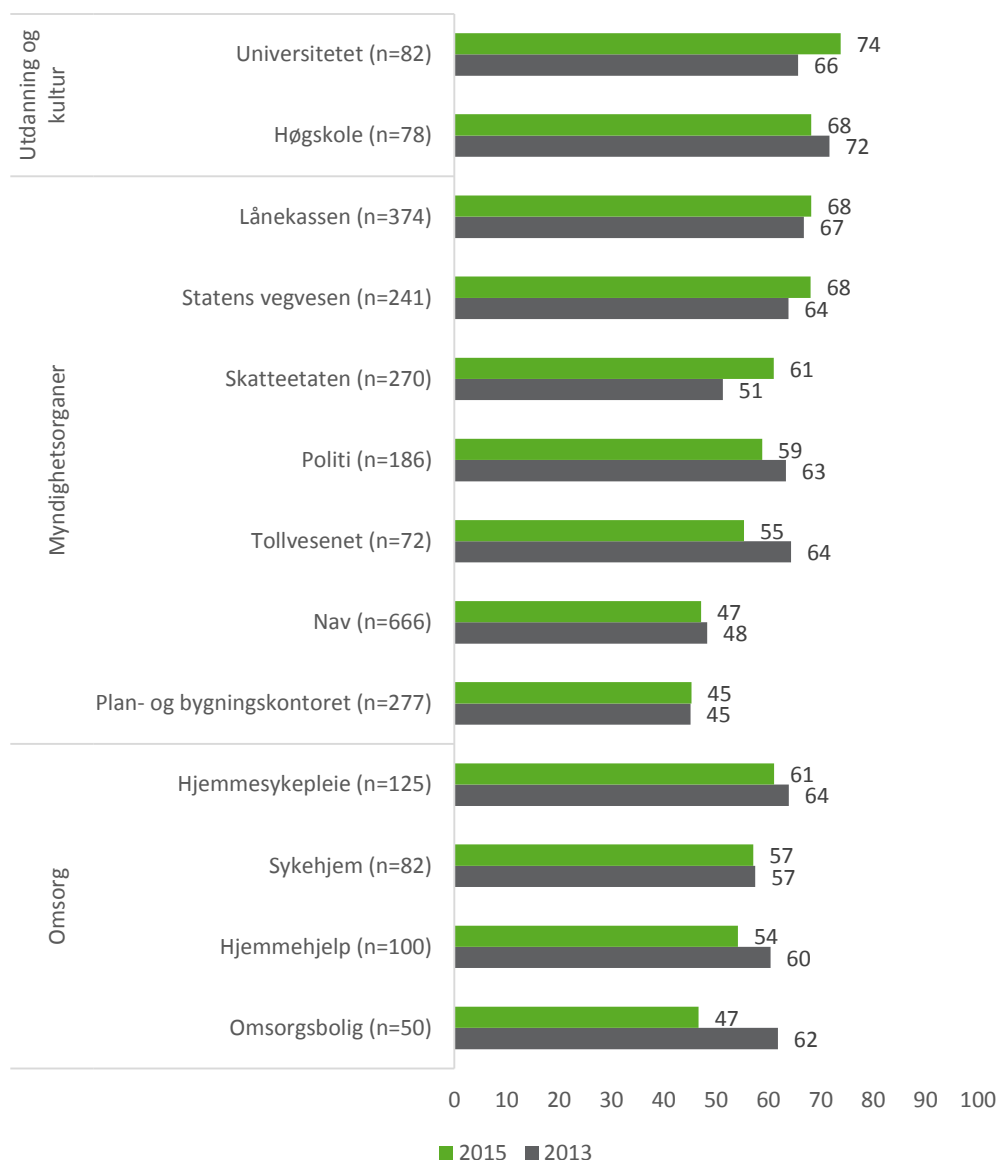


Figur 35 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden. Skår på en skala fra 0 til 100.

Når det gjelder brukernes tilfredshet med selve saksbehandlingstiden ser vi at brukerne av universitetet er de eneste som er fornøyde (Figur 36, nedenfor). For Nav, omsorgsbolig og plan- og bygningskontoret er brukerne nøytrale eller misfornøyde, mens de er delvis fornøyde for de øvrige tjenestene.

Universitetet har størst fremgang med åtte poeng, mens omsorgsbolig går tilbake med 15 poeng og Tollvesenet går tilbake ni poeng.

## Saksbehandlingstiden



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

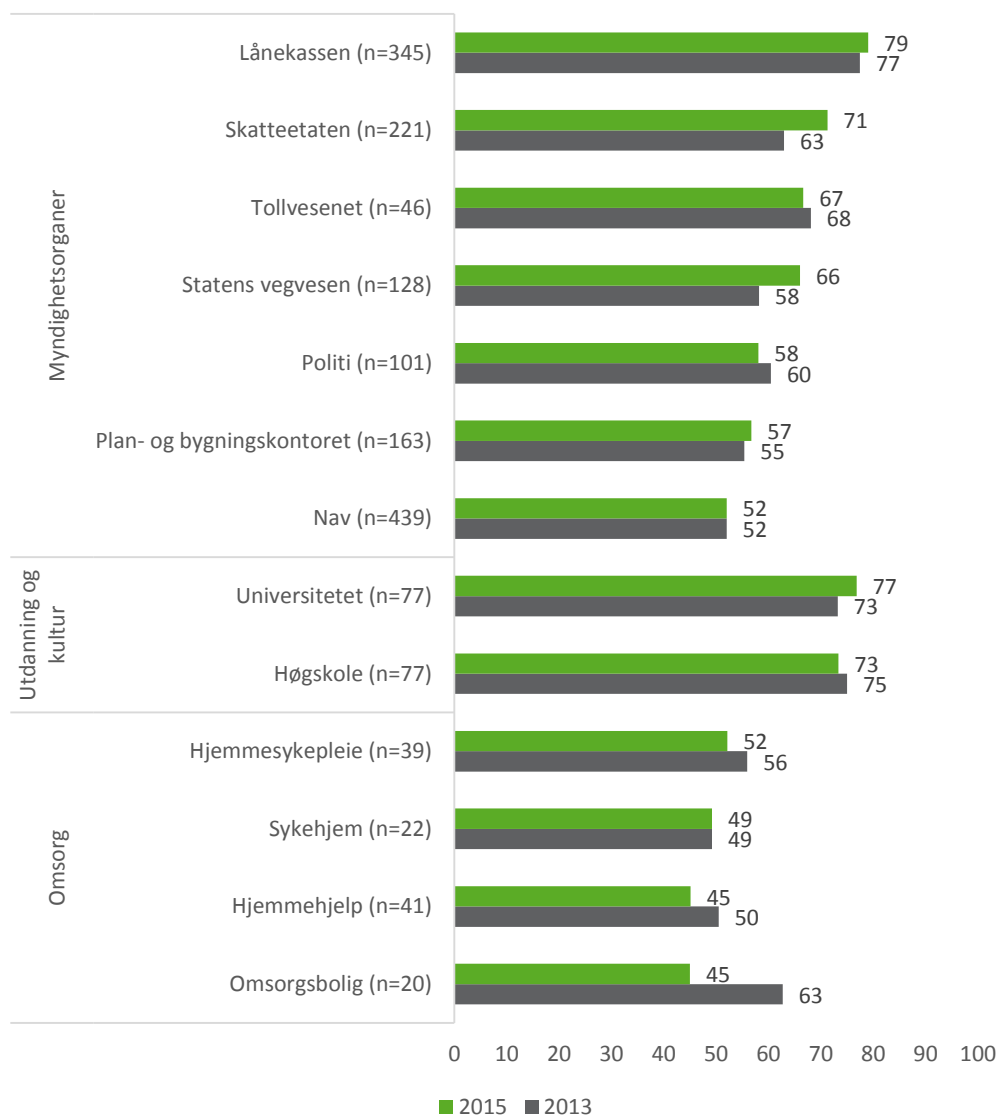
Når resultatene for disse spørsmålene sammenlignes (Figur 35 og Figur 36), gir brukerne for høgskole, universitetet og sykehjem høyere skår for saksbehandlingstiden enn de gjør for informasjonen om saksbehandlingstiden. Brukerne av Tollvesenet, Skatteetaten og hjemmesykepleie gir like skår på disse spørsmålene, mens brukerne av de øvrige tjenestene gir høyere skår når det gjelder informasjonen om saksbehandlingstiden enn de gjør for selve saksbehandlingstiden.

### 8.2.2 Muligheten til å bruke internett

Brukerne av Lånekassen, universitetet, høgskole og Skatteetaten er fornøyd med mulighetene for å sende inn opplysninger og motta svar over internett; Skatteetaten kan også vise til en fremgang på åtte poeng på dette spørsmålet. Brukerne av de øvrige tjenestene og virksomhetene er delvis fornøyd med

mulighetene, bortsett fra brukerne av sykehjem, hjemmehjelp og omsorgsbolig, som er misfornøyde; for disse tjenestene er det imidlertid få som har svart på spørsmålet.

### Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett



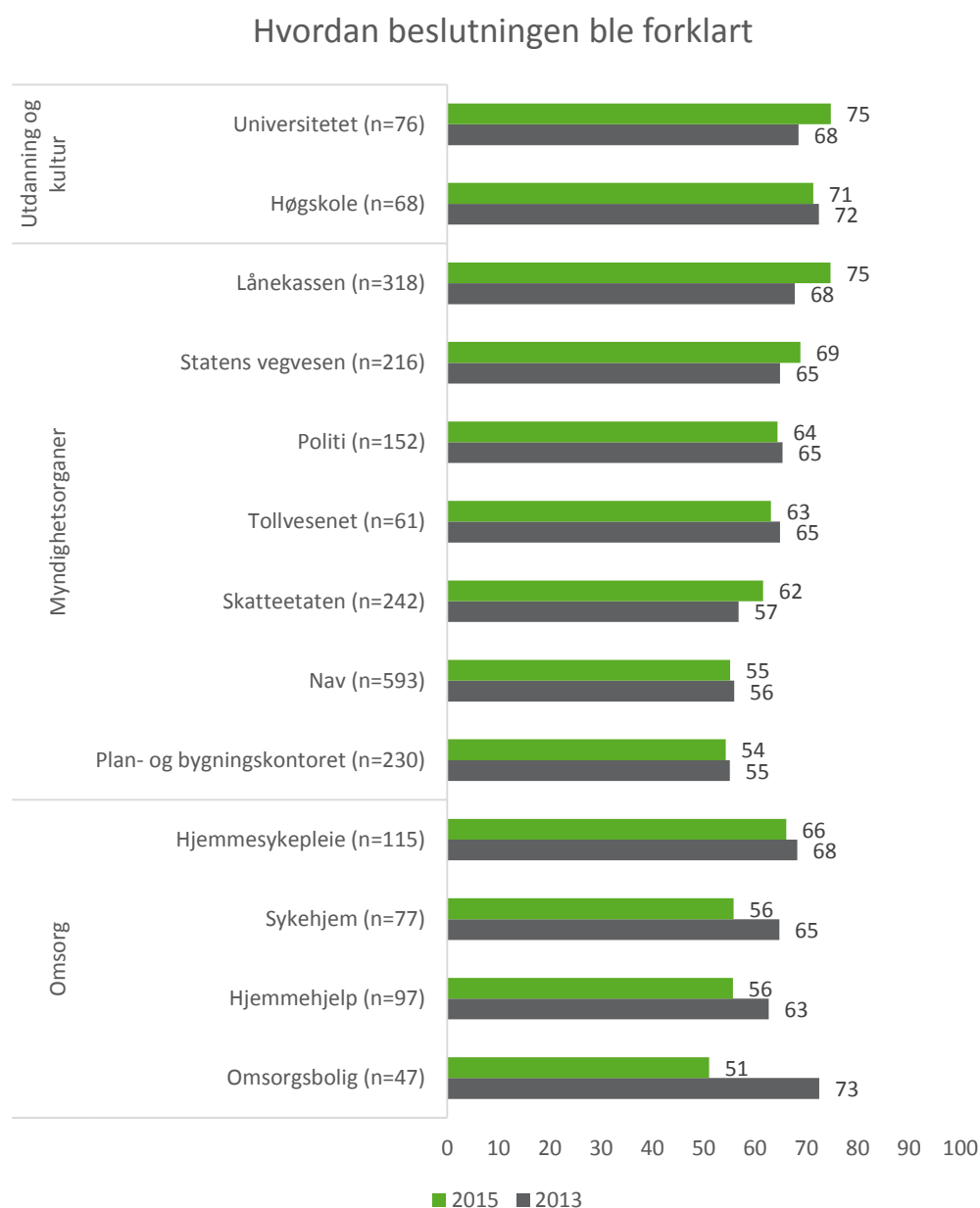
Figur 37 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett. Skår på en skala fra 0 til 100.

### 8.2.3 Hvordan beslutningen ble forklart

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

Lånekassen og universitetet går mest frem, begge frem sju poeng, og Skatteetaten går frem fem poeng. På den andre siden går alle omsorgstjenestene

her tilbake, omsorgsbolig mest med 22 poeng, fra et nivå som tilsier at brukerne var fornøyde i 2013 til delvis fornøyde i 2015.



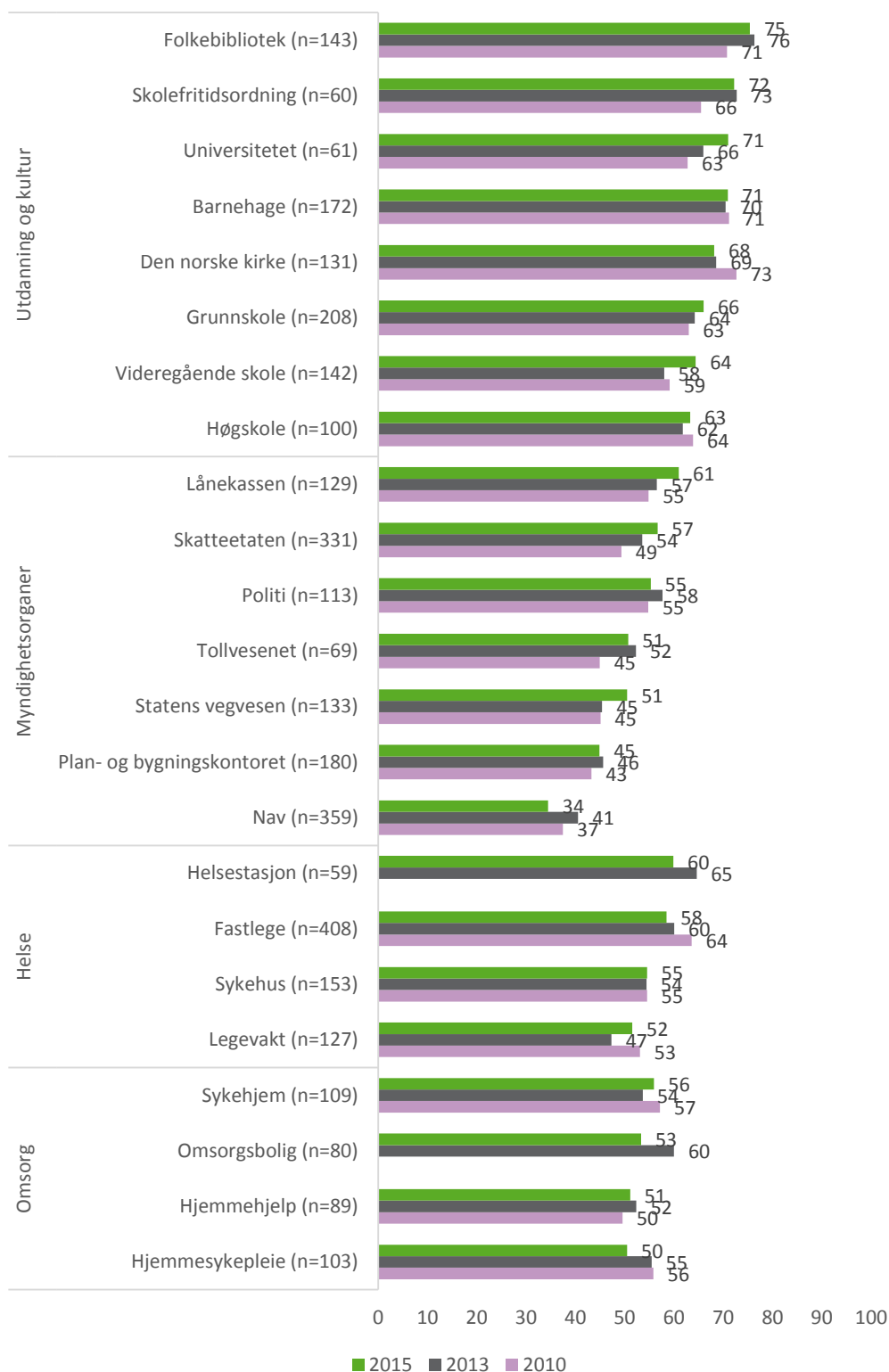
Figur 38 Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart. Skår på en skala fra 0 til 100.

### 8.3 Fremføre en klage

For 12 av 23 tjenester gir brukerne lavere skår på hvor lett eller vanskelig de mente det var å fremføre en klage til/på de ulike tjenestene, sammenlignet med resultatene i 2013. Brukerne gir høyere skår til 11 av tjenestene.

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

## Å fremføre en klage til/på tjenesten



Figur 39 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre det følgende? Å fremføre en klage til/på tjenesten. Skår på en skala fra 0 til 100.

## 8.4 Få klager

I 2015 er spørsmålet om brukerne har klaget på forhold ved de ulike tjenestene endret til å ta for seg de siste 12 månedene, i stedet for «noen gang», slik det var i 2010 og 2013. Vi kan derfor ikke sammenligne resultatene fra tidligere undersøkelser på disse spørsmålene.

		Ja, skriftlig	Ja, muntlig	Ja, både skriftlig og muntlig	Nei, har aldri klaget
Helse	Fastlege (n=4178)	0	3	0	97
	Sykehus (n=2375)	1	2	1	97
	Helsestasjon (n=614)	0	2	0	98
	Legevakt (n=1916)	0	1	0	98
Myndighetsorganer	Plan- og bygningskontoret (n=495)	7	3	4	87
	Nav (n=1475)	3	4	4	89
	Politi (n=757)	2	3	0	95
	Skatteetaten (n=1953)	2	1	1	95
	Statens vegvesen (n=1396)	1	2	1	97
	Lånekassen (n=733)	1	1	1	97
	Tollvesenet (n=1062)	1	1	0	98
Omsorg	Omsorgsbolig (n=265)	1	9	6	85
	Sykehjem (n=482)	1	9	2	89
	Hjemmesykepleie (n=468)	1	8	2	89
	Hjemmehjelp (n=335)	0	7	2	91
Utdanning og kultur	Grunnskole (n=666)	4	11	4	81
	Barnehage (n=587)	1	13	1	85
	Høgskole (n=305)	4	5	2	89
	Universitetet (n=289)	4	2	3	91
	Videregående skole (n=592)	2	5	2	92
	Skolefritidsordning (n=334)	0	7	1	92
	Den norske kirke (n=1270)	0	2	1	98
Folkebibliotek (n=1867)	0	2	0	98	

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

For 15 av tjenestene er det flere enn 90 prosent av brukerne som ikke har klaget. Størst er andelene som har klaget ved grunnskole, barnehage og omsorgsbolig, med henholdsvis 19, 15 og 15 prosent.

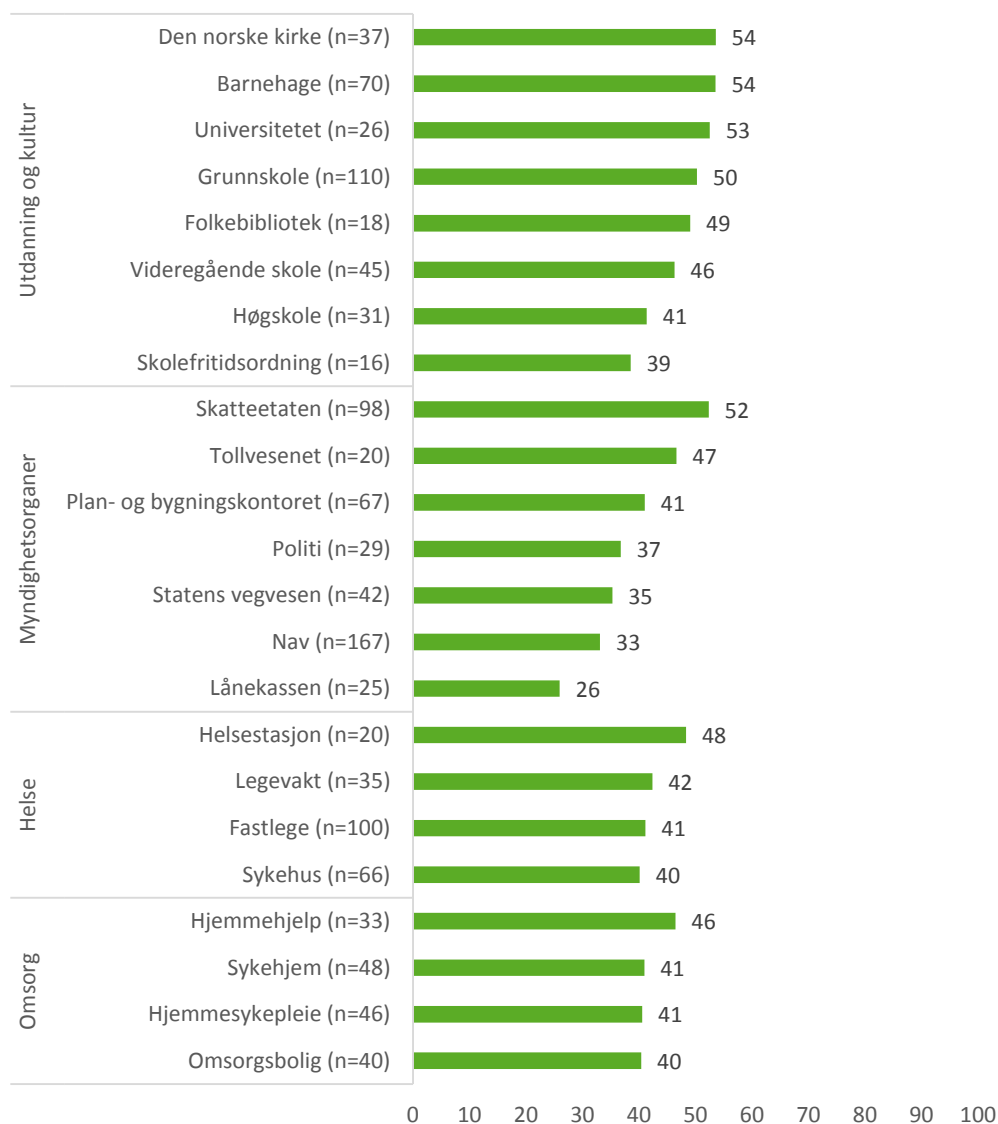
Skriftlige klager er vanligst ved plan- og bygningskontoret (11 prosent), mens muntlige klager er vanligst ved grunnskolen (15 prosent), omsorgsbolig (15 prosent) og barnehage (14 prosent).

### 8.4.1 Informasjon om klagemuligheter

Brukerne som oppgir å ha klaget, kan i liten grad sies å være fornøyde med informasjonen om klagemulighetene og om hvordan de skal gå frem for å klage. Som vist i Figur 40, nedenfor, er brukerne av et flertall tjenester

misfornøyde med denne informasjonen. Det er imidlertid få som har svart på dette spørsmålet, så resultatene må tolkes med forsiktighet.

### Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

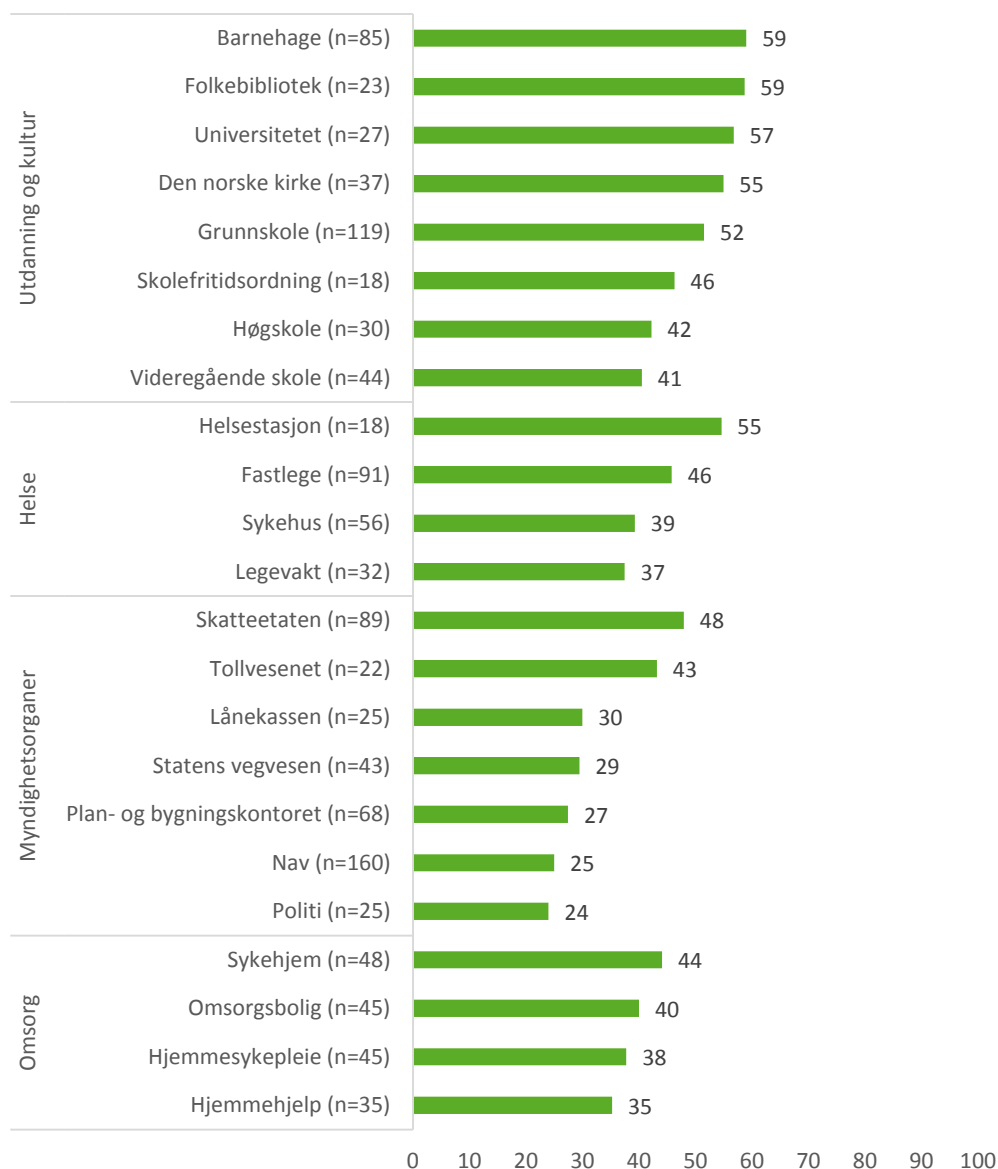


Figur 40 Hvis du har klaget på forhold ved tjenesten i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage. Skår på en skala fra 0 til 100.

#### 8.4.2 Selve behandlingen av klagen

Brukerne av et flertall tjenester er misfornøyde med behandlingen av sine klager. Det gjelder alle tjenestene under kategoriene myndighetsorganer og omsorg, og nesten alle tjenestene under helse. Vi finner også brukere som er delvis fornøyd og fornøyd med behandlingen av klagene, som for eksempel blant brukerne av barnehage og folkebibliotek. Her er det også få som har svart, så disse resultatene må også tolkes med forsiktighet.

## Selve behandlingen av din klage



Figur 41 Hvis du har klaget på forhold ved tjenesten i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende? Selve behandlingen av din klage. Skår på en skala fra 0 til 100.

## 8.5 Difis kommentarer

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

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



adgangen til å fremføre en klage og informasjon om hvordan man leverer en klage.

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

## 9 Hva forklarer tilfredsheten med de ulike tjenestene?

I innbyggerundersøkelsen 2015 har Difi gjort analyser av hvilke faktorer som har betydning for tilfredsheten med de 23 ulike tjenestene. Her ser vi på analyseresultatene på tvers av tjenestene.

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

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

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

### 9.1 Myndighetsorganer

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

Vi ser også at tjenestenes digitale løsninger har middels betydning for tilfredsheten med Lånekassen, Tollvesenet og Skatteetaten, mens de digitale løsningene i Nav har liten betydning for tilfredsheten.

### 9.2 Omsorg

For hjemmehjelp og hjemmesykepleie er det brukertilpasning og kompetanse som i størst grad har innvirkning på brukernes tilfredshet med tjenestene. Brukernes tilfredshet med omsorgsbolig påvirkes mest av de ansattes service, mens det er de fysiske forholdene som sammen med de ansattes service som har størst betydning for tilfredsheten med sykehjem.

### 9.3 Helse

Service er den faktoren som har størst innvirkning på brukernes tilfredshet med helsestasjon og sykehus. Tilfredsheten med legevakten påvirkes mest av hva brukerne synes om servicen, men også av forhold som avstand og kontakt og ventetiden. For brukerne av fastlegen er det kompetanse og dialogen med fastlegen som er viktigst for tilfredsheten.

## 9.4 Utdanning og kultur

For barnehage er det de ansattes service som sammen med utvikling og tilpasning har størst betydning for tilfredsheten. For skolefritidsordning og grunnskole er det brukertilpasning og kompetanse som har størst betydning. Brukertilpasning og kompetanse har størst betydning også for tilfredsheten med videregående skole, sammen med utbyttet av undervisningen. Også når det gjelder høyskole og universitet har brukertilpasning og kompetanse størst betydning for tilfredsheten. For tjenestene av en mer kulturell art, folkebiblioteket og Den norske kirke, er det service som har størst betydning for brukernes tilfredshet.

Digitale tjenester har middels betydning for tilfredsheten med universitetet, samtidig viser ikke analysen at de digitale tjenestene har noen betydning for tilfredsheten med høyskole eller videregående skole.

---

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2015 – Hva mener brukerne?
<b>Difis rapportnummer:</b>	2015:6
<b>Forfatter(e):</b>	Kristian Kjøllesdal Eide, John Nonseid
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	
<b>Prosjektnummer:</b>	14-72
<b>Prosjektnavn:</b>	Innbyggerundersøkelsen 2014-2015
<b>Prosjektleder:</b>	John Nonseid
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Avdeling for ledelse og organisering
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Kommunal- og moderniseringsdepartementet
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>Rapporten går igjennom de viktigste resultatene fra innbyggerundersøkelsens brukerdel som ble gjennomført høsten 2014 og våren 2015.</p> <p>Innbyggerundersøkelsen er en av de største brukerundersøkelsene av forvaltningen i Norge. Den skal gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utviklingen av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. Resultatene i denne rapporten gir økt innsikt i brukernes oppfatninger av virksomheter innen områdene kultur og utdanning, helse, omsorg og myndighetsorganer.</p>
<b>Emneord:</b>	Innbygger, bruker, respondenter, kompetanse, service, informasjon, internett, saksbehandlingstid, tilgjengelighet, fysiske forhold, klagemulighet, imøtekommenhet, tilfredshet, tillit og omtale.
<b>Totalt antall sider til trykking:</b>	76
<b>Dato for utgivelse:</b>	10.06.2015
<b>Utgiver:</b>	<b>Difi</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no