

# Innbyggerundersøkelsen 2017

## Innbygger- og brukerdel

### Undersøkellesdesign

---



**Kantar TNS**

Kirkegata 20, Postboks 240 Sentrum, N-0103 Oslo

t +47 911 11 600 f +47 23 29 16 01

e [info@tns-gallup.no](mailto:info@tns-gallup.no) [www.tns-gallup.no](http://www.tns-gallup.no)

Org nr NO 924 319 623 MVA

## Innhold

<b>1. UNDERSØKELSESDSIGN.....</b>	<b>4</b>
1.1 Innledning.....	4
1.2 Målgruppe.....	4
1.3 Brutto utvalg.....	4
1.4 Metode.....	9
1.5 Utsendingsmateriell.....	9
1.6 Feltperiode.....	12
<b>2. DATAINNSAMLING - INNBYGGERDELEN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Gjennomføring .....	13
2.2 Overgang postalt – digitalt i innbyggerdelen .....	17
2.3 Partielt frafall .....	18
2.4 Netto innbyggerutvalg.....	20
2.5 Effekt av ulike rekrutteringstekster.....	22
2.6 Intervjutid .....	23
<b>3. DATAINNSAMLING - BRUKERDELEN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Brukerfrekvens.....	25
3.2 Overgang postalt – digitalt i brukerdelen .....	27
3.3 Brutto brukerutvalg.....	27
3.4 Gjennomføring .....	31
3.5 Netto utvalg .....	36
Vedlegg 1: Vekting av innbyggerdelen (eget vedlegg)	
Vedlegg 2: Spørreskjema (eget vedlegg)	
Vedlegg 3: Datafil (eget vedlegg)	
Vedlegg 4: Statistiske tabeller (eget vedlegg)	

# 1. UNDERSØKELSESDSIGN

## 1.1 Innledning

Innbyggerundersøkelsen er en kartlegging av den norske offentlige forvaltningen, gjennomført av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD). Den ble utført første gang i 2010, og er deretter videreført annet hvert år. Kantar TNS er ansvarlig for datainnsamlingen i 2017.

Undersøkelsens hensikt er å kartlegge og analysere *befolkningens tilfredshet med det offentlige tjenester, med demokratiet og med velferdsstaten*. Den består av to deler:

- En *innbyggerdel*, som gir et overordnet bilde av innbyggernes syn på bostedskommunen, inklusive vurdering av det kommunale tjenestetilbudet samt tillit til politikere og forvaltning.
- En *brukerdel*, som kartlegger erfaringer med 22 utvalgte offentlige tjenester innenfor områdene utdanning og kultur, helse, omsorg og myndighetsorganer.

Informasjonen danner grunnlag for å vurdere utviklingen av det offentlige tjenestetilbudet på tvers av sektorer, over tid, og gir kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt.

Ettersom hensikten er å kunne vurdere eventuelle endringer i tilfredshet og brukererfaringer, har undersøkelsesdesignet hovedsakelig ligget fast siden den første gjennomføringen, basert på skriftlig papirbasert selvutfyllingsskjema, med web-utfylling som opsjon.

I 2017 er undersøkelsesdesignet imidlertid underlagt flere vesentlige endringer, selv om det grunnleggende elementet fortsatt er selvutfyllingsskjema. Blant annet er datainnsamlingen nå hovedsakelig digital, samtidig som ulike responsmotiverende tiltak er innført. Dette notatet beskriver undersøkelsens design og gjennomføring i 2017.

## 1.2 Målgruppe

Undersøkelsens målgruppe (innbyggerdelen) er den norske befolkningen 18 år og eldre, slik den er definert siden 2010.

Brukerdelen er i tillegg avgrenset til personer med erfaring fra 22 offentlige tjenester, basert på innbyggernes egen angivelse (i innbyggerdelen) av hvilke tjenester de har hatt erfaring med i løpet av det siste året.

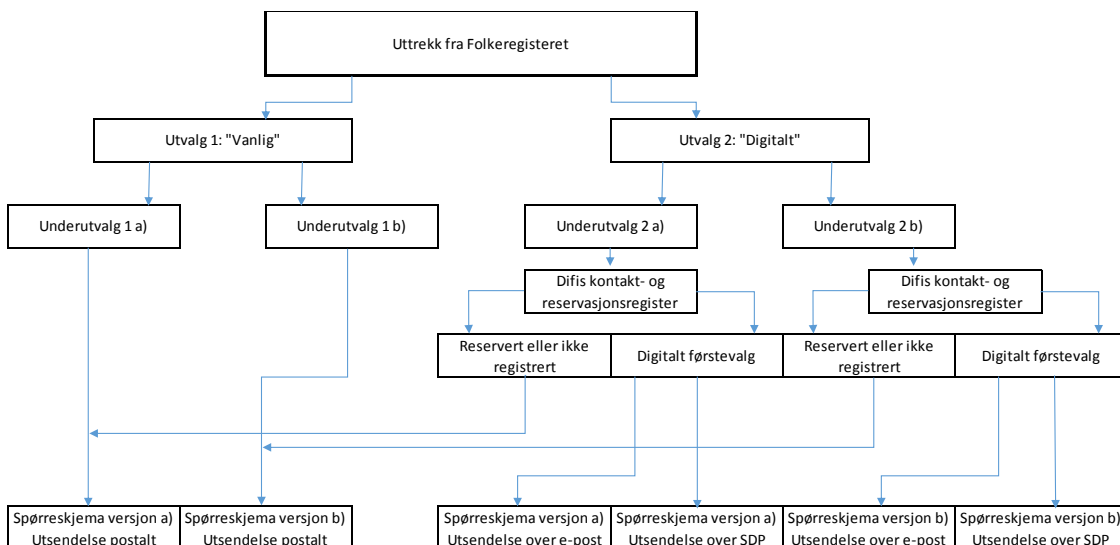
## 1.3 Brutto utvalg

Undersøkelsens utvalgsplan avviker noe fra tidligere gjennomføringer, da Difi i år ønsket å:

- Ta i bruk digital første gangs utsending.
- Splitte intervjuet i to deler, versjon «A» og versjon «B», der enkelte spørsmål vekselvis kun stilles til ett av underutvalgene, for å redusere intervjulengden for den enkelte respondent.
- Fordele utvalget på fire ulike invitasjonsbrev, for å vurdere om brevenes innhold påvirker deltakelsen.
- Skjema tilrettelagt på engelsk og polsk, i tillegg til norsk/nynorsk.
- Teste utsending til brukere med digitalt førstevalg.

La oss innledningsvis se litt nærmere på hvordan disse punktene påvirker utvalgsdesignet (Figur 1).

**Figur 1: Inndeling av brutto utvalg på undergrupper.<sup>1</sup>**



### Innbyggerdelen

Utvalget for den innledende Innbyggerundersøkelsen er delt i et «digitalt» og et «analogt» («Vanlig») underutvalg, for utsending av web-basert og vanlig postalt spørreskjema henholdsvis. Det analoge utvalget er videre delt i to, i henhold til hvorvidt respondentene mottar spørreskjema versjon A eller B. En tilsvarende inndeling er foretatt for det digitale utvalget, med den betingelse at personer med reservasjon mot digital utsending overføres til det analoge utvalget.

Dessuten ble det i utgangspunktet lagt opp til testing av utsending med sikker digital post (SDP) mot et underutvalg respondenter med digital tilgang. Til dette ville man benytte integrasjon med Difis løsning for digitalt førstevalg og avtale om Digipost eller e-Boks. I praksis ble SDP-utsending etter hvert forlatt, da det viste seg teknisk komplisert å integrere Kantar/Difi innsamling, og antall respondenter med slik løsning i

<sup>1</sup> Difi (2016) kravspesifikasjon.

utgangspunktet uansett ville være begrenset. Undersøkelsens karakter er dessuten ikke av slik sensitiv karakter at den krever utsending via sikker digitalpost.

Utvalget ble tilrettelagt av Difi. Respondenter til både det analoge og det digitale utvalget ble hentet fra Folkeregisteret. Folkeregisterets base inneholder, i tillegg til navn og bostedsadresse, informasjon om respondentenes kjønn, alder og fødeland, til bruk i den løpende utvalgskontrollen og i den endelige frafallsanalysen.

Folkeregisterutvalget var forhåndsdefinert til å omfatte 40.000 respondenter. Trekningen var spesifisert med stratifisering etter kjønn (likelig fordeling på kvinner og menn), alder (5 alderskategorier med like store utvalg) og med representativ/ proporsjonal geografisk fordeling over fylker etter befolkningsstørrelse (Tabell 1).

**Tabell 1: Befolkning og brutto innbyggerutvalg etter kjønn, alder og fylke. Antall og prosent.**

	Befolkning %	Hovedutvalg		Tilleggsutvalg		Total	
		Antall	%	Antall	%	Antall	%
Mann	50,2	19999	50,0	2422	50,6	22421	50,1
Kvinne	49,8	20000	50,0	2364	49,4	22364	49,9
18-24 år	11,5	4 586	11,5	3296	68,9	7882	17,6
25-34 år	17,5	6 953	17,4	1004	21,0	7957	17,8
35-49 år	26,3	10 507	26,3	-	-	10507	23,5
50-66 år	26,1	10 459	26,1	-	-	10459	23,4
67 år+	18,6	7 494	18,7	486	10,2	7980	17,8
Østfold	5,6	2204	5,5	268	5,6	2372	5,3
Akershus	11,3	4384	11,0	523	10,9	4907	11,0
Oslo	12,8	5318	13,3	621	13,0	5939	13,3
Hedmark	3,8	1534	3,8	166	3,5	1700	3,8
Oppland	3,7	1476	3,7	172	3,6	1648	3,7
Buskerud	5,3	2128	5,3	267	5,6	2395	5,3
Vestfold	4,7	1790	4,5	204	4,3	1994	4,5
Telemark	3,4	1329	3,3	144	3,0	1473	3,3
Aust-Agder	2,2	832	2,1	94	2,0	926	2,1
Vest-Agder	3,4	1367	3,4	173	3,6	1540	3,4
Rogaland	8,7	3537	8,8	430	9,0	3967	8,9
Hordaland	9,8	3884	9,7	499	10,4	4383	9,8
Sogn og Fjordane	2,1	848	2,1	113	2,4	961	2,1
Møre og Romsdal	5,1	2051	5,1	227	4,7	2278	5,1
Sør-Trøndelag	6,1	2456	6,1	332	6,9	2788	6,2
Nord-Trøndelag	2,6	1043	2,6	123	2,6	1166	2,6
Nordland	4,7	1899	4,7	224	4,7	2123	4,7
Troms	3,2	1304	3,3	145	3,0	1449	3,2
Finnmark	1,5	615	1,5	61	1,3	676	1,5
N/n	4320607	39999	100,0	4786	100,0	44785	100,0

Det mottatte utvalget hadde kjønns- og fylkesfordeling i tråd med spesifikasjonen (kolonne 3-4). Aldersfordelingen fulgte imidlertid *befolkningsfordelingen* (kolonne 2) – ikke den ønskede stratifisering med like store utvalg for hver av de fem alderskate-

goriene. Ettersom frafallet i befolkningsundersøkelser vanligvis er høyere blant yngre enn blant eldre respondenter, ville denne fordelingen kunne produsere et lite utvalg til analyse blant de yngste. Konsekvensen for de eldre er mindre åpenbar, da utvalgsmessig underrapportering i denne kohorten vanligvis vil kompenseres med høyere respons. Det ble uansett tilrettelagt et *tilleggsutvalg* blant både de yngste, og de eldste, slik at disse oppnådde den opprinnelig spesifiserte minstepørrelsen på 8.000 respondenter hver.<sup>2</sup> De allerede uttrukne respondentene ble også beholdt, slik at det endelige bruttoutvalget bestod av 44.785 respondenter.

Sammenlikner vi hele befolkningsutvalget (kolonne syv-åtte) med befolkningsfordelingen (kolonne 1), ser vi at utvalgene er i overensstemmelse, så nær som for alder. Ettersom aldersfordelingen bestemmes av utvalgsdesignet, ville det kunne bli behov for å etterstratifisere utvalget etter endt datainnsamling, avhengig av det endelige utvalgets faktiske fordeling.

Bruttoutvalget (hovedutvalget og tilleggsutvalget) ble videre fordelt på det analoge og det digitale underutvalget, i henhold til adresseinformasjon tilgjengelig i Difi's kontakt- og reservasjonsregister. Det digitale utvalget var forhåndsdefinert til å utgjøre 70% av respondentene (Tabell 2).

**Tabell 2: Brutt innbyggerutvalg etter metode, skjematype, kjønn, alder, geografi og språkvariant. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Digitalt utvalg				Analogt utvalg				Totalt utvalg	
	Skjema A	%	Skjema B	%	Skjema A	%	Skjema B	%	Antall	%
Mann	8075	51,3	8015	50,9	3175	47,5	3156	47,2	22421	50,1
Kvinne	7675	48,7	7581	48,1	3507	52,5	3601	53,9	22364	49,9
18-24 år	3465	22,0	3374	21,4	507	7,6	536	8,0	7882	17,6
25-34 år	3203	20,3	3115	19,8	827	12,4	812	12,2	7957	17,8
35-49 år	3909	24,8	3922	24,9	1344	20,1	1332	19,9	10507	23,5
50-66 år	3560	22,6	3530	22,4	1683	25,2	1686	25,2	10459	23,4
67 år+	1613	10,2	1655	10,5	2321	34,7	2391	35,8	7980	17,8
Oslo/Akershus	3988	25,3	3918	24,9	1439	21,5	1501	22,5	10846	24,2
Rest Østland	3951	25,1	4014	25,5	1839	27,5	1878	28,1	11682	26,1
Sør-/Vestland	4948	31,4	4855	30,8	2134	31,9	2118	31,7	14055	31,4
Tr-lag/N.Norge	2863	18,2	2809	17,8	1270	19,0	1260	18,9	8202	18,3
Norsk	13121	83,3	13086	83,1	5595	83,7	5667	84,8	37469	83,7
Engelsk	2281	14,5	2177	13,8	957	14,3	976	14,6	6391	14,3
Polsk	348	2,2	333	2,1	130	1,9	114	1,7	925	2,1
Sum N/n	15750	100,0	15596	99,0	6682	100,0	6757	101,1	44785	100,0

<sup>2</sup> Tilretteleggingen av tilleggsutvalget hadde følgende spesifikasjon:

Alder	Populasjon		Brutto utvalg		Ønsket utvalg		Diff faktisk-ønsket		Sum bto utvalg	
	18-100 år	%		%		%		%		%
<24	476211	11,7	4586	11,5	8000	20,0	3414	68,5	8000	17,8
25-34	712649	17,4	6954	17,4	8000	20,0	1046	21,0	8000	17,8
35-49	1089512	26,7	10507	26,3	8000	20,0	0	0,0	10507	23,4
50-66	1063115	26,0	10469	26,1	8000	20,0	0	0,0	10469	23,3
67>	744141	18,2	7479	18,7	8000	20,0	521	10,5	8000	17,8
Sum	4086028	100,0	39985	100,0	40000	100,0	4981	100,0	44966	100,0

Utsending av web-skjema forutsetter da at respondentene har nettilgang og e-postadresse. Selv om nettpenetrasjonen i Norge etter hvert nærmer seg 100%, er ennå deler av befolkningen uten nettilgang. Dette gjelder særlig personer over 65 år, og blant disse i noe større grad blant kvinner enn blant menn.

Nettilgangen speiles i utvalgsfordelingen og i allokeringen til det digitale underutvalget. Menn er svakt overrepresenterte, sammen med personer under 50 år. Aldersgruppen 67+ år, utgjør 10% i web-utvalget, mot 35% i det analoge utvalget. Ettersom kontakt- og frafallsmønstre i befolkningsundersøkelser typisk varierer med alderen, ville metodendifferensieringen kunne bidra til å utjevne det endelige utvalgets demografiske fordeling. Muligheten for nettutfylling benyttes vanligvis i større grad blant de yngste, mens de eldre foretrekker (kun har mulighet for) utfylling av postalskjema. Slik sett ville de to metodene kunne bidra til å kompensere hverandre, og i sum gi høyere deltakelse og et utvalg med bedre representativitet, enn de ville gjøre hver for seg.

Endelig ble respondentene i både hovedutvalg og tilleggsutvalg sortert etter landbakgrunn, for språktilpassning av invitasjoner og spørreskjema (se nedenfor). De tre språkvariantene følger den samme utvalgsfordelingen på tvers av de to metodene.

### **Brukerdelen**

Brukerdelens brutto utvalg er ikke eksakt kjent på Innbyggerdelens utsendings-tidspunkt, verken når det gjelder størrelse eller sammensetning. Samtidig brukes erfaringene fra de tidligere gjennomføringene aktivt i designet. Allokeringen foretas med utgangspunkt i respondentenes egenrapporterte erfaring med de respektive tjenestene i innbyggerskjemaet, som følger:

1. Ingen respondenter skal motta brukerskjema for mer enn fire tjenester.
2. Skjemaene fra brukerdelen skal fordeles slik at dataene blir mest mulig representative i forhold til populasjonen i innbyggerdelen.
3. Den løpende fordelingen av skjemaer til den enkelte respondent foretas ut fra forventet svarinnngang – i praksis svarinngangen i siste foregående runde i 2015.
4. Delutvalgene til tjenestene med færrest respondenter prioriteres slik at man søker å få «tilstrekkelig» antall svar på alle tjenesteskjemaene.
5. For tjenester som mange innbyggere erfaringsmessig har erfaring med, tilpasses allokeringen slik at den enkelte tjeneste ikke representeres med mer enn 2 000 vurderinger.

Erfaringene fra de tidligere innbyggerundersøkelsene tilsa at antall utsendte skjema for hver enkelt tjeneste ville tilsvare omtrent antallet med erfaring/kontakt med tjenesten. Det vil si, for enkelte tjenester skulle man kun ha erfaring som pårørende, for andre kun egenerfaring. Tjenestene utvalgt til brukerdelen ville tilsvarende bli redusert bare for de



aller mest benyttede tjenestene.<sup>3</sup> Som vi skal se nedenfor, berørte årets allokering flere tjenester enn de mest benyttede, dels fordi antall utsendte skjema per respondent var færre, dels fordi allokeringen løpende ble tilpasset rapporteringene i innbyggerdelen.

#### **1.4 Metode**

Undersøkelsens datainnsamling for både innbygger- og brukerdelen er som nevnt (Jfr. Figur 1) basert på utsending av analogt eller digitalt spørreskjema, begge tilrettelagt for selvutfylling.

#### **1.5 Utsendingsmateriell**

Spørreskjemaene, slik de har vært benyttet frem til 2015 betraktes som omfattende, samtidig som skjemalengden antas å være direkte knyttet til undersøkelsens respons. Difi ønsket i årets undersøkelse å modifisere både invitasjonsbrev og spørreskjema med henblikk på økt deltakelse.

#### **Invitasjonsbrev**

Fire brev ble tilrettelagt, der de formelle elementene var identiske mens respondentmotiveringen i annet avsnitt hadde varierende innhold. Følgende alternerende motivasjonstekster ble benyttet:

- A. «Vurderingene dine er unike og viktige for å kunne forstå erfaringene i hele befolkningen».
- B. «Innbyggerundersøkelsen gjennomføres nå for fjerde gang siden 2009 og ditt svar vil gi regjeringen, statlige etater og kommuner oversikt over tjenestenes utvikling, og endrede behov i befolkningen».
- C. «I innbyggerundersøkelsen sammenlikner vi vurderingene på tvers av tjenester, fylker og kommuner. Ditt svar gir derfor myndighetene den nødvendige kunnskap om lokalmiljøet ditt».
- D. «Bli med og gjør Norge til et enda bedre land å bo og leve i!»

De fire variantene ble tilfeldig allokert på fire like store brutto utvalg, hvert bestående av 11 196 respondenter (10 000 fra hovedutvalget og 1 196 fra tilleggsutvalget), som igjen ble fordelt over de fire underutvalgene (Tabell 3).

Brevet orienterte for øvrig generelt om undersøkelsens hensikt, og utlovet trekning av gavekort som respondentmotiverende tiltak.

---

<sup>3</sup> Antall tilsendte skjema i de tidligere gjennomføringene var da begrenset oppad til fem.

**Tabell 3. Type invitasjonsbrev etter utvalgskategori i innbyggerdelen. Prosent.**

Invitasjonsbrev	Digitalt utvalg		Analogt utvalg		Total
	Skjema A	Skjema B	Skjema A	Skjema B	
A	25,3	24,7	25,0	24,8	25,0
B	25,3	24,9	25,0	24,6	25,0
C	24,3	25,4	25,2	25,4	25,0
D	25,0	25,0	24,8	25,1	25,0
Sum	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n	15750	15596	6682	6757	44758

Brevene ble videre oversatt fra bokmål til nynorsk og til to fremmedspråk: polsk og engelsk. De respektive språkvariantene ble fordelt og sendt ut med utgangspunkt i informasjon om fødeland oppgitt i adresselistene fra Folkeregisteret. Personer født i Norge fikk bokmåls-/nynorskvariant, personer født i Polen fikk tilsendt bokmål/ polsk, mens personer født i andre land, eller med manglende informasjon om fødeland, mottok bokmål/ engelsk tekst. De oversatte spørreskjemaene, inklusive nynorsk, ble kun gjort tilgjengelig i elektronisk versjon (ved svar på Internett/ web).

Designet legger opp til en relativt komplisert utvalgsplan. Majoriteten av invitasjonene ble sendt ut med den norske varianten (33 358 stykk), etterfulgt av bokmål/engelsk (5 802 stykk) og bokmål/polsk (839 stykk). Språkvariantene ble sendt ut med samme fordeling etter type utsendingsbrev innenfor hvert underutvalg. Antall kombinasjoner av underutvalg (4 stykk), type brev (4 stykk) og språkvariant (3 stykk) utgjør til sammen 48 utsendingskategorier. De samme egenskapene skal følge respondenten gjennom hele prosessen, der respondenter som veksler mellom metodene fortsatt skal ha de samme skjema, brevtype og språkvariant.<sup>4</sup>

### Spørreskjema

Spørreskjemaene for årets undersøkelse er basert på skjemaene benyttet siden 2010. De er videreutviklet og revidert i samarbeid mellom Difi og Kantar, og tilrettelagt for postal og elektronisk datainnsamling av Kantar. I 2017 er det blant annet foretatt vesentlige tekstforkortinger i flere spørsmål og introduksjoner, for å redusere intervju-tiden. Samtidig er det opprinnelige meningsinnholdet ivaretatt.

Spørreskjemaet for *innbyggerdelen* består av anslagsvis 80 spørsmål, med flere underspørsmål – tilsvarende en postal skjemalengde på 16 sider med fals. Ettersom Difi ønsket å redusere skjemalengden, ble deler av skjemaet som nevnt alternert mellom respondentene slik at alle respondenter ikke trenger besvare alle spørsmål. Alterneringen gjaldt spørsmålene 32-41 og 55, der undergruppe A mottok den ene halvparten av disse spørsmålene, mens undergruppe B mottok den andre halvparten,

<sup>4</sup> Spørsmålet om forekomst av korrupsjon ble stilt likelydende for «staten» i begge underutvalg, men med alternerende kategorier «i kommunene» / «i kommunen din».

innenfor de analoge og digitale hovedutvalgene henholdsvis. Det endelige analoge skjemaomfanget kunne dermed reduseres til 12 sider, og intervju tiden i det digitale skjemaet kunne reduseres tilsvarende.

*Brukerdelen* består av om lag 20 spørsmål, varierende med tjenestetype, tilsvarende et 4 siders skjema i postalversjon. Som for innbygger skjemaet ble også brukerskjemaene gjennomgått med sikte på språklig effektivisering, uten at det innholdsmessige ble endret.

Endelig formattede digitale og analoge skjema ble oversendt Difi for godkjenning, forut for utsendingen.<sup>5</sup>

### **Universell utforming**

Difi ønsket i utgangspunktet at den elektroniske utsendingen i størst mulig grad skulle tilfredsstillende kravene til *universell utforming*, jfr. bestemmelse av 21. juni i 2015. Samtidig ble det lagt til grunn at undersøkelsen fortsatt skulle være basert på postal utsending og at web-skjemaenes utforming derfor i stor utstrekning måtte gjenspeile papirversjonen. Dermed begrenses mulighetene for å imøtekomme kravene til universell utforming av web spørreskjemaene. En fullstendig etterlevelse av WCAG-standardene for Difis innbyggerundersøkelse er teoretisk mulig, men vil i praksis kreve at det gjøres betydelige endringer i dagens design. Det er spesielt den tradisjonelle analoge utformingen med bruk av store spørsmålsbatterier, som skaper utfordringer for den digitale utfyllingen (som ofte skjer via mobiltelefon). Løsningen effektiviserer utfyllingen for alle digitale respondenter, men vil ikke fungere like godt dersom den samtidig skal tilpasses universell utforming gitt dagens teknologi.

Det forutsettes dermed at respondenter, med behov for slik funksjonalitet, selv har skaffet seg disse programmene og vet hvordan de bruker dem. Kantar har testet Windows skjermleser på webskjemaet fra innbyggerundersøkelsen 2013 for å bekrefte at denne løsningen fungerer (krever installasjon av norsk stemme). Vi vet også at mange blinde og synshemmede benytter seg av mobiltelefoner med innebygde tilgjengelighetsløsninger som f.eks. Apples «Voice over» som finnes som standardløsning på alle iPhones og iPad. Funksjonalitet for forstørrelse av skrift er også innebygget i stammen av de mest kjente operativsystemene. Som nevnt over er vår programvareløsning for gjennomføring av nettbaserte spørreundersøkelser validert til å fungere på tvers av alle kjente operativsystemer, nettlesere og aksessplattformer.

### **Plattformuavhengighet**

Med utbredelsen av informasjonsteknologi, ikke minst bærbare enheter, øker også andelen respondenter som kan- og ønsker å besvare befolkningsundersøkelser via internett. Formatet på de nye plattformene, sammen med den betydelige variasjon som

---

<sup>5</sup> Spørreskjemaene finnes som egne vedlegg til undersøkelsen.

tilbys i applikasjoner på de respektive plattformene, stiller store krav til web-skjemaenes design og funksjonalitet. Ikke minst gjelder dette de til dels lange og omfattende spørsmålsbatteriene, der respondentene vurderer tilfredshet med sett av tjenester.

Kantars løsning for nettbaserte undersøkelser innebærer at spørreskjemaløsningen automatisk tilpasses respondentens egen plattform. Skjemaets layout vil for eksempel tilpasses funksjonaliteten til en smarttelefon dersom respondenten velger å besvare undersøkelsen via en slik, og tilsvarende for en PC eller et nettbrett. Ulike tekniske løsninger, og først og fremst ulike skjermstørrelser og potensielle brukssituasjoner (stasjonært eller mobilt), framtvinger ulike presentasjonsløsninger for å sikre lik tilgjengelighet til undersøkelsen. Dermed tilrettelegges det best mulig for at undersøkelsens innhold tolkes likt, uavhengig av hva brukeren velger å besvare undersøkelsen på og uansett brukerens funksjonsevne.

### **1.6 Feltperiode**

Etter en lengre designfase for tilrettelegging av spørreskjema fra prosjektoppstart primo juni 2016, ble innbyggerdelens web-del sendt ut den 13.09.2016. Testintervjuer på de første besvarelsene ble sendt Difi for godkjenning. Utsending av digitale brukerskjema startet den 16.09.<sup>6</sup> De postale innbyggerskjemaene ble sendt ut første gang 14.09, med oppstart av de postale brukerskjemaene den 29.09. Tilleggsutvalget på innbyggerdelen ble distribuert den 03.10, postalt og digitalt.

De respektive utvalgene ble deretter fulgt opp løpende med koordinering av innkommst på tvers av metode, inklusive bytter fra analogt til digitalt utvalg og løpende utsendelse av påminnelser. Ettersom utsending og innkommst av både innbygger- og brukerskjema skjer i henhold til den enkelte respondentens progresjon, ble påminnelsene i praksis sammensatt av flere typer utsendinger – tilpasset respondentens stadium. Type brev og språkvariant fulgte respondenten ved eventuell overgang fra analog til digital utsending. Første påminnelse i innbyggerdelen foregikk for enkelte respondenter samtidig med første utsending av brukerskjema til andre, andre innbyggerpåminnelse skjedde parallelt med utsending av både første påminnelse og første gangs utsending, etc.

Feltarbeidet var i hovedsak avsluttet ultimo november 2016, så nær som for den siste avsluttende påminnelsen. Siste påminnelse på den postale brukerdelen ble foretatt den 02.02.17, og samlet opp alle respondenter som ennå ikke hadde besvart. De siste digitale påminnelsene ble sendt ut den 20.02.17.

Feltarbeidets avslutningstidspunkt vurderes løpende i lys av responsen, og ble endelig avsluttet med innkommsten av de siste brukerskjemaene den 16.03.2017.

---

<sup>6</sup> Utsendingen av de digitale skjemaene skjer først som «myk-start», med et begrenset antall skjema. Hovedutvalget sendes ut to-tre dager etterpå, når alt er funnet å fungere.

## 2. DATAINNSAMLING - INNBYGGERDELEN

### 2.1 Gjennomføring

Undersøkelsen starter som nevnt med utsending av invitasjonsbrev og innbygger skjema:

- Det *digitale* innbyggerutvalget mottar invitasjon via e-post, med lenke til undersøkelsens web-skjema: 31.346 respondenter
- Det *analoge* innbyggerutvalget inviteres med ordinær post (B-post/TNS frankeringsavtale), bestående av invitasjonsbrev, frankert svarkonvolutt og papir-spørreskjema: 13.439 respondenter

#### Retur – ikke målgruppe

Første kontaktforsøk vil ikke alltid lykkes, selv om vi ovenfor har sett at utvalget til utsending er hentet fra landets mest oppdaterte adresseregistre (Folkeregisteret og Difi's kontaktregister) kontrollert for personer med telefon- og e-posttilgang. I tilknytning til den første utsendingen vil det oppstå frafall som følge av manglende eller uriktige adresser, personer på flyttefot, som ikke har meldt flytting, etc. Noen respondenter tar også kontakt via telefon eller e-post for å orientere om at de ikke har anledning til – eller ikke vil være med i undersøkelsen. Personer med høy alder vil eksempelvis ikke være i stand til å fylle ut spørreskjemaet.

Tilsvarende vil web-utsendinger automatisk returneres ved utløpte, ukorrekt stavede eller utgåtte e-postadresser (Tabell 4).<sup>7</sup>

I det digitale utvalget ble 1 302 utsendinger returnert («bounce mail» og adresser som ikke lot seg laste opp), tilsvarende om lag 4% av de forsøksvis utsendte invitasjonene.<sup>8</sup> Andelen stiger med mottakerens alder. Blant de yngste under 34 år utgjør den under to prosent. Blant de eldre over 50 år øker den til seks-ti prosent. Returen er lavest i Oslo-Akershusregionen og høyest på Sør-/Vestlandet. Samtidig er den høyest i det «norske» utvalget og lavest i det polske.

---

<sup>7</sup> I de tilfeller web-utsendingen returneres som følge av manglende kontakt med mottakers server, etc, legges respondenten tilbake i utvalget og lastes opp igjen ved neste påminnelse i fall serveren da er tilgjengelig. Web-respondenter med endelig status "Retur" har således alle mottatt alle påminnelsene.

<sup>8</sup> Teknisk sett er det mulig å spore hvorvidt e-postutsendingen er havnet i mottakers spam-filer eller er åpnet av mottaker. Slik sporing sender da melding tilbake til avsender, noe som i sin tur resulterer i at mottakers sikkerhetssystem trigges, og bruker varsles. Kantar praktiserer derfor ikke sporing på åpning av e-poster, da det har negative konsekvenser for respondentene og i sin tur produserer frafall.

**Tabell 4: Brutto innbyggerutvalg, retur, korrigert utvalg og returandel etter kjønn, alder, region og språkversjon. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Digitalt utvalg			Analogt utvalg			Sum utsendt og retur		
	Utsendt	Retur	%	Utsendt	Retur	%	Utsendt	Retur	% retur
Mann	16090	704	4,4	6331	429	6,8	22421	1133	5,1
Kvinne	15256	598	3,9	7108	384	5,4	22364	982	4,4
18-24 år	6839	127	1,9	1043	87	8,3	7882	214	2,7
25-34 år	6318	93	1,5	1639	169	10,3	7957	262	3,3
35-49 år	7831	335	4,3	2676	159	5,9	10507	494	4,7
50-66 år	7090	452	6,4	3369	124	3,7	10459	576	5,5
67 år+	3268	295	9,0	4712	274	5,8	7980	569	7,1
Oslo/Akershus	7906	174	2,2	2940	225	7,7	10846	399	3,7
Rest Østland	7965	339	4,3	3717	195	5,2	11682	534	4,6
Sør-/Vestland	9803	622	6,3	4252	255	6,0	14055	877	6,2
Tr-lag/N.Norge	5672	167	2,9	2530	138	5,5	8202	305	3,7
Norsk	26207	1065	4,1	11262	500	4,4	37469	1565	4,2
Engelsk	4458	117	2,6	1933	282	14,6	6391	399	6,2
Polsk	681	15	2,2	244	30	12,3	925	45	4,9
Sum N/n	31346	1302	4,2	13439	813	6,0	44785	2115	4,7

Til sammen 813 postale utsendinger, tilsvarende 6% av det utsendte postalutvalget, kom i retur. Andelen er normal for utsending av postale befolkningsutvalg, og utgjør gjerne rundt fem prosent. Samtidig ser vi at returen ikke er tilfeldig fordelt: Den er høyest blant de yngste under 34 år, og særlig i kohorten 25-34 år, der mange vil være under etablering og på flyttefot. Tilsvarende er den høyere blant personer med ikke-norsk bakgrunn, som gjerne i mindre grad vil være registrert med permanent bosted, enn befolkningen for øvrig.

Det antydes med andre ord at de to metodene til en viss grad kompenserer hverandre når det gjelder å oppnå første kontakt med respondentene. Aldersgruppen under 34 år, som viser det største analoge frafallet, har samtidig lavest returandel på de digitale utsendingene. Blant de eldste er det motsatt.

#### **Påminnelser**

Etter den første utsendingen følges innkomsten løpende. Når responsen viser fallende tendens, sendes det ut påminnelse. Utsendingen skjer med andre ord ikke i faste intervaller, men følger innkomsten løpende. Det vil si, varigheten mellom utsendingene vil kunne variere mellom respondentene, og for den enkelte respondent fra påminnelse til påminnelse, alt etter hvilket stadium i prosessen han/hun befinner seg på, og når dette måtte finne sted.

Skattedirektoratet ga Difi tillatelse til å sende ut spørreskjema og tre påminnelser for henholdsvis innbygger- og brukerdelen. En enkelt respondent ville med andre ord kunne motta seks påminnelser, i tillegg til de to invitasjonene – totalt åtte henvendelser.

Det var i utgangspunktet lagt opp til *særskilt* påminnelse overfor respondenter med påbegynt, men ikke fullført, besvarelse. Slik henvendelse ble antatt å ha større effekt enn en ordinær påminnelse. I praksis ble dette vanskelig å følge opp, da utsendingen allerede anvendte åtte forskjellige brev. Dette siste tiltaket ville ytterligere fordoble antall brev-varianter, ut over den løpende tilpasningen til respondentenes varierende progresjon over undersøkelsens stadier.

**Tabell 5: Brutto og netto imbyggerutvalg samt respons per påminnelsestidspunkt etter kjønn, alder, region og språkversjon. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Brutto utvalg korrigert	Digitalt utvalg respons %				Netto utvalg
		Før påminnelse	Etter 1. påminnelse	Etter 2. påminnelse	Etter 3. påminnelse	
Mann	15386	3,5	6,0	7,9	20,4	3132
Kvinne	14658	4,2	6,7	8,7	21,0	3081
18-24 år	6712	2,3	3,9	4,6	11,5	770
25-34 år	6225	5,1	6,9	8,3	18,3	1139
35-49 år	7496	5,0	7,6	9,8	22,7	1701
50-66 år	6638	4,1	7,5	10,3	26,4	1755
67 år+	2973	1,6	4,8	8,1	28,5	848
Oslo/Akershus	7732	6,5	9,5	11,7	23,6	1825
Rest Østland	7626	3,4	5,3	7,1	18,6	1421
Sør-/Vestland	9181	1,6	4,1	5,9	21,1	1935
Tr-lag/N.Norge	5505	4,5	7,2	9,0	18,7	1032
Norsk	25142	4,2	6,7	8,7	20,2	5067
Engelsk	4341	3,5	5,5	7,2	21,5	935
Polsk	666	9,9	11,9	14,1	31,7	211
Sum N/n	30044	3,9	6,3	8,3	20,7	6213
Bakgrunn	Analogt utvalg korrigert	Analogt utvalg respons %				Netto utvalg
		Før påminnelse	Etter 1. påminnelse	Etter 2. påminnelse	Etter 3. påminnelse	
Mann	5902	8,8	18,3	27,4	32,9	1943
Kvinne	6724	8,2	17,3	27,5	33,1	2225
18-24 år	956	4,6	12,9	17,6	22,2	212
25-34 år	1470	5,0	11,9	18,8	23,6	347
35-49 år	2517	7,5	17,0	24,6	29,8	749
50-66 år	3245	12,5	22,9	32,0	37,0	1202
67 år+	4438	8,0	17,5	30,8	37,4	1658
Oslo/Akershus	2715	9,3	19,0	27,8	33,7	916
Rest Østland	3522	8,5	17,3	26,7	32,2	1135
Sør-/Vestland	3997	8,4	17,5	28,0	33,4	1336
Tr-lag/N.Norge	2392	7,6	17,5	27,4	32,7	781
Norsk	10762	9,6	19,0	28,7	34,0	3655
Engelsk	1651	2,1	10,7	20,4	27,4	453
Polsk	214	0,9	12,6	21,5	28,0	60
Sum N/n	12626	8,5	17,8	27,5	33,0	4168

I henhold til kravkatalogen var de to første påminnelsene på innbyggerdelen tenkt som invitasjonsbrev med spørreskjema, mens siste påminnelse ville bestå i et enkelt postkort. Under feltarbeidet ble utsendingenes rekkefølge justert ved at kortet ble sendt ut som første påminnelse, ettersom dette er den rimeligste utsendingsvarianten, og sannsynligheten for at respondentene fremdeles ville kunne ha det første tilsendte spørreskjemaet fremdeles ville være tilstede (Tabell 5).

I det digitale utvalget var responsen i underkant av 4% ved utsendelsen av postkortet (Påminnelse 1), økende til 6% ved andre påminnelse, til 8% ved tredje påminnelse og ender på 21%. Responsen øker med andre ord som forventet med antall påminnelser, og hver påminnelse gir antydningvis ytterligere et par prosentpoeng økt oppslutning. Den relativt sterkere økningen etter siste påminnelse skyldes dels at undersøkelsen ble liggende lenge åpen i påvente av avslutningen av postaldelen, slik at «restutvalget» samles opp over tid.

Digitalutvalgets demografisk sammensetning endres heller ikke mye fra den ene påminnelsen til den neste. Ved utsending av siste påminnelse er responsen noe lavere blant de aller yngste og eldste, mens den er noe høyere i Oslo/Akershusregionen og i det polske utvalget, enn i de øvrige kategoriene. Ved endt løp er forskjellene ytterligere utjevnet.

I det analoge utvalget var responsen allerede før utsendingen av påminnelser noe høyere enn i det digitale utvalget, tilsvarende 8-9% ved utsendingen av postkortet. Kortet inneholdt ved en inkurie ikke korrekt lenke til undersøkelsens spørreskjema på internett. Det er vanskelig å vurdere eksakt hvilken effekt dette kan ha hatt på responsen, samtidig som vi registrerer at flere velger å gå fra analog til digital besvarelse (se nedenfor). Kun én enkelt respondent meldte selv tilbake til Kantar om uregelmessigheten, og den korrekte adressen ville eventuelt fortsatt være tilgjengelig i form av det opprinnelige invitasjonsbrevet. Uansett, ble det umiddelbart sendt ut nytt postkort med korrekt adresse, som da også kan ha virket som en forsterket første påminnelse.

Responsen ved andre analoge påminnelse (med vedlagt skjema) økte til 18%, og ytterligere til 27% ved utsendingen av tredje påminnelse (med vedlagt skjema) for å ende opp på 33%. Den relative responsøkningen fra påminnelse til påminnelse er med andre ord omlag som i det digitale utvalget, bortsett fra at den nominelt sett er fem ganger så høy. Også her er øker utvalget med noenlunde samme hastighet i de respektive demografiske kategoriene, men med unntak for alder: De yngste responderer allerede i utgangspunktet svakere på den første utsendingen, samtidig som påminnelsene også har mindre effekt. Og også for dette utvalget utjevnes de demografiske forskjellene ved endt løp, med unntak for aldersfordelingen.



Når dette er sagt, vet vi ikke eksakt hvilke påminnelser som har trigget det endelige svaret, da undersøkelsen i praksis kan ha blitt besvart med en tidligere henvendelse enn den angjeldende påminnelse. Dette gjelder både for det postale utvalget, der sen postgang kan ha forsinket besvarelsene, men også for det digitale utvalget der etternølere har hatt god anledning til å melde seg på. Innkomst etter utsending av siste påminnelse, kan tilsvarende være trigget av kun én eller to av de foregående purringene.

Men, som vi skal se nedenfor, er responsen etter siste påminnelse ikke ensbetydende med netto utvalg. Flere av de returnerte skjemaene er ikke komplette besvarelser.

## 2.2 Overgang postalt – digitalt i innbyggerdelen

I henhold til utvalgsplanen er det mulig for respondenter, som i utgangspunktet mottar postalt spørreskjema, å besvare innbyggerdelen digitalt. Invitasjonsbrevet inneholdt eksplisitt informasjon om denne muligheten, sammen med brukernavn og passord for pålogging. Nynorsk, engelsk og polsk skjema ble kun tilrettelagt for web, slik at respondenter som ønsket denne målformen uansett måtte benytte det digitale skjemaet.

Om lag 6% av det analoge utvalget (770 respondenter, inklusive delvis utfylte skjema) valgte å besvare innbyggerdelen på nett (Tabell 6).

**Tabell 6. Overgang fra postalt til digitalt utvalg i innbyggerdelen, etter kjønn, alder, bosted, språk og opprinnelig utsendelsesmetode. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Analogt utvalg (returkorrigert)		
	Utsendt	Endret til digital*	%
Mann	5902	419	7,1
Kvinne	6724	351	5,2
18-24 år	956	110	11,5
25-34 år	1470	165	11,2
35-49 år	2517	230	9,1
50-66 år	3245	184	5,7
67 år+	4438	81	1,8
Oslo/Akershus	2715	225	8,3
Rest Østland	3522	163	4,6
Sør-/Vestland	3997	263	6,6
Tr-lag/N.Norge	2392	119	5,0
Norsk	10762	580	5,4
Engelsk	1651	150	9,1
Polsk	214	40	18,7
Sum N/n	12626	770	6,1
* Inklusive ikke-komplette besvarelser			

Nettandelen er i så måte lavere enn i 2015, da 21 % av (de helt og holdent postale) respondentene valgte å benytte seg av den elektroniske varianten. Når andelen er lavere i år, kan det være fordi syv av ti respondenter i utgangspunktet er invitert til å svare på nett, og at det analoge utvalget er tilpasset personer som i utgangspunktet til dels ikke er registret med e-postadresse hos Difi.

Den samme forklaringen kan også ligge til grunn når vi ser at de eldre i noe større utstrekning gikk over fra analog til digital utfylling enn de yngre. I 2015 benyttet de yngste respondentene seg i størst grad av denne muligheten. Nå er aldersvariasjonene relativt små, samtidig som de eldste har byttet i litt større utstrekning enn de yngre. Den relativt sett høyere andelen overganger blant respondenter med engelsk og polsk invitasjon, kan da dels tilskrives at de fremmedspråklige skjemaene kun var tilgjengelige på web og at polakkene har størst behov for morsmålstilpasning.<sup>9</sup>

Generelt sett er imidlertid variasjonene små etter respondentenes bakgrunn, og vil da som sagt dels være styrt av utvalgsplanen og den forhåndsdefinerte metoden.

### 2.3 Partiell frafall

Mens enkelte respondenter unnlater å besvare undersøkelsen, vil andre starte utfyllingen uten å fullføre den. I web-utvalget registerets ufullstendige besvarelser med egen kode, og kan analyseres særskilt.

**Tabell 7. Antall fullstendige og ufullstendige svar i innbyrderdelens web-utvalg, etter kjønn, alder, region og språk. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Brutto utvalg korrigert	Delvis utfyllt	% delvis utfyllt
Mann	15386	1020	6,6
Kvinne	14658	1017	6,9
18-24 år	6712	306	4,6
25-34 år	6225	484	7,8
35-49 år	7496	524	7,0
50-66 år	6638	475	7,2
67 år+	2973	248	8,3
Oslo/Akershus	7732	616	8,0
Rest Østland	7626	460	6,0
Sør-/Vestland	9181	656	7,1
Tr-lag/N.Norge	5505	305	5,5
Norsk	25142	1461	5,8
Engelsk	4341	476	11,0
Polisk	666	100	15,0
Sum n	30044	2037	6,8

<sup>9</sup> Det engelske skjemaet representerer ikke «morsmålstilpasning» i samme grad, ettersom det sendes til personer med ulik landbakgrunn.

Når vi ovenfor har sett at 23% av de inviterte har besvart undersøkelsen, viser det seg at nesten 7% har gitt opp undervegs (Tabell 7).

Variasjonene i andelen delvis utfylte besvarelser mellom de respektive befolkningskategoriene er generelt sett små, i størrelsesorden 1-9 prosentpoeng. Andelen er den samme blant kvinner og menn, er høyere blant de eldste enn blant de yngste, er høyere i Oslo/Akershusregionen enn i de nordligste landsdelene og er to-tre ganger høyere blant ikke-norske respondenter enn blant norske.

Frafallet speiler dels respons-variasjonene, og er høyest i de kategoriene som etter endt feltarbeid hadde høyest respons. Eksempelvis stiger responsen nokså jevnt med alderen, samtidig som andelen ufullstendige besvarelser har en tilsvarende profil. Blant de ikke-norske besvarelsene utgjør de ufullstendige besvarelsene om lag halve utvalget.

Ser vi nærmere på de ukomplette besvarelsene ser vi videre at frafallet i stor grad skjer i den innledende fasen (Tabell 8).

**Tabell 8. Progresjon i innbyggerskjemaet blant respondenter med ikke-komplett besvarelse. Antall.**

Skjema A	Tema	Spørsmål	Delvis utfylt	%
Total			2037	100,0
Spm1	Å bo i kommunen	Støynivået der du bor	1561	76,6
Spm9	Kommunens og fylkeskommunens tjenester	Barnehage	1011	49,6
Spm15	Om din deltakelse	Hatt kontakt med politikere i kommunen om saker som har opptatt deg	741	36,4
Spm20	Å bo i Norge	Mulighet for å få utdanning på høyskole/universitet/fagskole	304	14,9
Spm33	Statens tjenester	Politiet	475	23,3
Spm35	Stortinget	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan politikere på Stortinget lytter til innbyggernes synspunkter?	367	18,0
Spm41	Påstander om det offentlige	Følger lover og regler	122	6,0
Spm43	Erfaring med ulike tjenester	Videregående opplæring/skole	189	9,3
		Fylkesmannen	36	1,8
Spm45	Bakgrunn	Hvor er du født?	30	1,5
Spm68		Har du fått hjelp av andre til å fylle ut dette skjemaet?	7	0,3

Allerede ved åpningen av skjemaet, og ved det første spørsmålet, er en fjerdedel av respondentene borte. Ved spørsmål 9 har halvparten avbrutt. Når vi kommer til kartleggingen av brukererfaringer, er ni av ti ikke lenger med. Syv respondenter er igjen mot avslutningen, men har da ikke kommet helt i mål.

## 2.4 Netto innbyggerutvalg

Det endelige innbyggerutvalget utgjør 8.361 fullstendige besvarelser, tilsvarende en respons i underkant av 20%, korrigert for retur (Tabell 9). Andelen er betydelig lavere enn i de tidligere innbyggerundersøkelsene, basert på postal utsending med web-opsjon, der responsen har utgjort omlag 40%. Betrakter vi det analoge underutvalget, ser vi da også at responsen er betydelig høyere her (27%) enn i det digitale (17%).

Det er alltid et ønske at responsen i en utvalgsundersøkelse er høyest mulig, slik at sannsynligheten for utvalgsskjevhet reduseres. Likefullt er utvalgets sammensetning avgjørende. Et lite forventningsrett utvalg kan være bedre enn et stort og skjevt. Med en så vidt lav respons som den vi ser i årets innbyggerdel, blir det viktig å analysere det endelige utvalgets fordeling.

Vi har sett at det totale frafallet i liten grad varierer med respondentenes bakgrunn, med unntak for alder. Dette gjelder på tvers av de to metodene. Dersom vi betrakter det endelige utvalget, og fremhever noen av forskjellene, ser vi at:

**Tabell 9: Brutto- og netto innbyggerutvalg, samt respons. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Digitalt utvalg			Analogt utvalg*			Totalt utvalg		
	Brutto	Netto	Respons	Brutto	Netto	Respons	Brutto	Netto	Respons
Mann	15386	2524	16,4	5902	1540	26,1	21288	4064	19,1
Kvinne	14658	2412	16,5	6724	1885	28,0	21382	4297	20,1
18-24 år	6712	574	8,6	956	106	11,1	7668	680	8,9
25-34 år	6225	817	13,1	1470	188	12,8	7695	1005	13,1
35-49 år	7496	1 401	18,7	2517	529	21,0	10013	1930	19,3
50-66 år	6638	1 464	22,1	3245	1020	31,4	9883	2484	25,1
67 år+	2973	680	22,9	4438	1582	35,6	7411	2262	30,5
Oslo/Akershus	7732	1431	18,5	2715	699	25,7	10447	2130	20,4
Rest Østland	7626	1122	14,7	3522	978	27,8	11148	2100	18,8
Sør-/Vestland	9181	1538	16,8	3997	1081	27,0	13178	2619	19,9
Tr-lag/N.Norge	5505	845	15,3	2392	667	27,9	7897	1512	19,1
Norsk	25142	4180	16,6	10762	3095	28,8	35904	7275	20,3
Engelsk	4341	606	14,0	1651	309	18,7	5992	915	15,3
Polsk	666	150	22,5	214	21	9,8	880	171	19,4
Sum N/n	30044	4936	16,4	12626	3425	27,1	42670	8361	19,6

\* Inkludert digitale besvarelser.

- Responsen er den samme blant kvinner og menn i det digitale utvalget, mens den er *litt* høyere blant kvinnene i det analoge.
- Det digitale utvalget viser noe høyere respons i den sentrale Oslo/Akershus-regionen enn særlig det øvrige Østlandet. I det analoge utvalget er de regionale variasjonene små.
- Responsen i det digitale utvalget er lavest for de norske utsendingene og høyest blant de polske. I det analoge utvalget er situasjonen motsatt.

- De største variasjonene knyttes til alder. Responsen stiger med alderen uavhengig av metode, og er omlag tre ganger så høy blant de eldste som blant de yngste.

Sammenlikner vi det samlede nettoutvalgets demografiske fordeling med befolkningen (jfr. Tabell 1) ser vi at de to metodene dels balanserer hverandre når det gjelder det endelige utvalgets demografiske fordeling (Tabell 10).

**Tabell 10: Befolkning og netto innbyggerutvalg etter metode, kjønn, alder, bosted og språkbakgrunn. Antall og prosent.**

	Befolkning	Utvalg		
		Digital	Analog	Total
Mann	50,2	51,1	45,0	48,6
Kvinne	49,8	48,9	55,0	51,4
18-24 år	11,5	11,6	3,1	8,1
25-34 år	17,5	16,6	5,5	12,0
35-49 år	26,3	28,4	15,4	23,1
50-66 år	26,1	29,7	29,8	29,7
67 år+	18,6	13,8	46,2	27,1
Østfold	5,6	4,7	6,0	5,2
Akershus	11,3	13,5	10,2	12,2
Oslo	12,8	15,5	10,2	13,3
Hedmark	3,8	3,1	4,5	3,7
Oppland	3,7	3,2	4,2	3,6
Buskerud	5,3	4,8	5,4	5,1
Vestfold	4,7	4,2	4,9	4,5
Telemark	3,4	2,7	3,6	3,0
Aust-Agder	2,2	2,1	2,2	2,2
Vest-Agder	3,4	3,5	3,4	3,4
Rogaland	8,7	8,9	7,2	8,2
Hordaland	9,8	9,8	10,3	10,0
Sogn og Fjordane	2,1	2,2	2,7	2,4
Møre og Romsdal	5,1	4,6	5,8	5,1
Sør-Trøndelag	6,1	6,4	6,3	6,4
Nord-Trøndelag	2,6	2,0	2,8	2,4
Nordland	4,7	4,2	5,5	4,8
Troms	3,2	3,2	3,6	3,3
Finnmark	1,5	1,3	1,2	1,3
Oslo/Akershus	24,1	29,0	20,4	25,5
Rest Østland	26,6	22,7	28,6	25,1
Sør-/Vestland	31,2	31,2	31,6	31,3
Tr-lag/N. Norge	18,1	17,1	19,5	18,1
Norsk	-	84,7	90,4	87,0
Engelsk	-	12,3	9,0	10,9
Polsk	-	3,0	0,6	2,0
N/n	4320607	4936	3425	8361

- Det endelige utvalget viser tilnærmet den samme kjønnsfordelingen som i befolkningen. Høyere analog respons blant kvinnene kompenseres noe av høyere digital respons blant menn.
- Også den regionale utvalgsfordelingen speiler befolkningen. Høyere digital respons i Oslo/Akershus, og høyere analog respons i den øvrige østlandsregionen balanserer disse to regionene i det endelige utvalget.
- Utvalget er aldersskjevt til fordel for de eldste over 50 år. Særlig de som er 67 år og eldre overrepresenteres (+ 8,5 prosentpoeng) mens de aller yngste under 25 år underrepresenteres (- 3,4 prosentpoeng). Samtidig sørger det digitale utvalget for representasjonen av de yngste, mens det tilsvarende gjelder i det analoge utvalget for de eldste. Høy respons blant de eldste i det analoge utvalget bidrar til den samlede overrepresentasjon i denne kategorien.

I den grad de to metodene svarer til respondentenes foretrukne metodevalg, vil de balansere hverandre og til sammen gi høyere respons enn de ville gjøre hver for seg. Ettersom de digitale respondentene ikke er tilbudt analog mulighet, vil alternativt responsen blant digitale respondenter med postal preferanse kunne være lavere enn den ellers ville ha vært. Tilsvarende, når de eldre i større grad enn de yngre responderer analogt, og disse nå i stor grad kun er tilbudt digital mulighet, vil dette kunne bidra til å redusere undersøkelsens totale respons. Vi har ovenfor sett at andelen analoge respondenter, som selv velger å bytter til digitalt i innbyggerdelen, synker med stigende alder. Vi skal nedenfor se hvilke preferanser som gjør seg gjeldende i overgangen til brukerdelen.

## 2.5 Effekt av ulike rekrutteringstekster

Invitasjonene til både innbygger- og brukerdeler ble allokert over de fire motivasjonstekstene, slik at den enkelte respondent mottok samme type stimuli gjennom hele datainnsamlingsprosessen, fra første invitasjon til siste påminnelse. I hvilken grad påvirket de ulike rekrutteringstekstene deltakelsesviljen (Tabell 11)?

**Tabell 11. Innbyggerdel. Brutto (responskorrigert) og netto utvalg, samt respons etter type brev. Antall og prosent.**

	Brutto	Netto	Respons
Brev A	10673	2059	19,3
Brev B	10706	2129	19,9
Brev C	10625	2063	19,4
Brev D	10666	2110	19,8
Alle brev	42670	8361	19,6

Det umiddelbare inntrykket er at variasjonene i brevenes utforming har hatt liten eller ingen effekt. Responsen mellom de fire brevene varierer bare med noen desimaler.

Det kan i så måte vurderes om tekstvariasjonene har hatt tilstrekkelig synlighet. Ved å justere et lite avsnitt i brevene, som heller ikke er uthevet i teksten, forsvinner kanskje noe av virkningen de ulike formuleringene ellers kunne hatt. Alternativt kunne de varierende tekstene vært lagt inn i brevenes overskrift, vært uthevet med annen font, el.l. Når det er sagt, vil respondentene erfaringsmessig lese utsendingsbrevene med varierende interesse, generelt sett og uansett innhold.

Når responsen i utgangspunktet varierer så vidt lite mellom brevene, forventer vi heller ikke at utslagene vil ha noen stor betydning for utvalgenes sammensetning (Tabell 12).

**Tabell 12. Innbyggerdel. Brutto og netto utvalg etter bakgrunn og type brev. Antall og prosent.**

	Brev A	Brev B	Brev C	Brev D
Mann	49,8	52,0	52,5	51,2
Kvinne	50,2	48,0	47,5	48,8
18-24 år	9,3	7,6	8,0	7,7
25-34 år	12,3	12,5	11,8	11,5
35-49 år	22,5	23,3	22,3	24,1
50-66 år	31,0	30,1	29,2	28,5
67 år+	24,8	26,5	28,7	28,2
Oslo/Akershus	25,8	26,0	25,0	25,1
Rest Østland	24,6	25,9	26,1	23,8
Sør-/Vestland	31,4	30,2	31,6	32,2
Tr-lag/N.Norge	18,2	17,9	17,4	18,9
Norsk	87,6	86,9	87,0	86,5
Engelsk	10,7	10,8	11,0	11,3
Polsk	1,7	2,3	2,0	2,2
Sum	100,0	100,0	100,0	100,0
n	2059	2129	2063	2110

Hypotesen bekreftes i det utvalgsfordelingene etter demografiske bakgrunnskjennetegn i liten grad varierer på tvers av brevene. Avvikene stort sett på desimalnivå. Hvorvidt formuleringene har hatt forskjellig effekt når det gjelder respondentenes interesse for offentlig forvaltning, eller sympatier/antipatier i så måte, vites ikke.

## 2.6 Intervjutid

Erfaringene fra de tidligere undersøkelsene tilsier at undersøkelsen oppleves av respondentene som langtekkelig, og at dette er en vesentlig faktor for deltakelsesmotivasjonen. Oppsplitting av spørreskjemaet i to deler (og reduksjonen fra fem til fire brukerskjema) er blant årets tiltak i forsøk på å redusere belastningen på respondentene. Likefullt er det klart at undersøkelsen fortsatt er relativt lang (Tabell 13).

**Tabell 13: Innbyggerdelens gjennomføringstid i digitalutvalget etter kjønn, alder, bosted og språkform. Median antall minutter.**

	Minutter
Mann	26
Kvinne	26
18-24 år	23
25-34 år	24
35-49 år	25
50-66 år	27
67 år+	31
Oslo/Akershus	26
Rest Østland	26
Sør-/Vestland	26
Tr-lag/N.Norge	26
Norsk	26
Engelsk	29
Polsk	35
Total	26
n	4936

Median intervjutid per *innbyggerskjema* i det digital utvalget er 26 minutter.<sup>10</sup> Dette er langt, sammenliknet med andre generelle befolkningsundersøkelser. Respondentene varsles dessuten i invitasjonen om at innbyggerskjemaet vil blir fulgt opp med en brukerundersøkelse, som da vil forlenge intervjutiden ytterligere. Vi vet ikke i hvilken grad denne informasjonen bidrar til respondentenes vurdering av undersøkelsens totale arbeidsbyrde, men beklagelser på intervjuets lengde er den klart dominerende faktoren blant respondenter som har gitt tilbakemelding (se nedenfor). Med tillegg for inntil fire brukerskjema, kommer total intervjutid raskt opp mot en time.<sup>11</sup>

Utfyllingstiden øker ellers med respondentenes alder, fra 23 minutter blant de yngste til 35 minutter blant de eldste. Polske respondenter har brukt 35 minutter på utfyllingen. Utfyllingstiden representerer da ikke nødvendigvis bare respondentens hastighet som sådan, ettersom varierende brukermønster vil kunne skape variasjoner i antall besvarte spørsmål. Men innbyggerdelen anvender i liten grad filtreringer, slik at de aller fleste respondentene skal besvare alle spørsmål.

<sup>10</sup> Median brukes i vurderingen av intervjutid, da gjennomsnittsverdien er mer ømfintlig for enkeltavvik. I noen tilfeller fylles skjemaet ut bare delvis, for deretter å ferdigstilles etter lengre fravær, hvilket resulterer i svært lang utfyllingstid.

<sup>11</sup> Enkelte respondenter har etterlyst progresjonsindikator. Kantar anvender vanligvis ikke slike, da de ved hoppemønstre vil gi respondentene forvirrende tilbakemelding.



### 3. DATAINNSAMLING - BRUKERDELEN

Respondenter med utfylt innbyggerskjema går videre til undersøkelsens brukerdelen, gitt at de har erfaring som bruker eller pårørende med et nærmere definert utvalg tjenester:<sup>12</sup>

- Det *digitale* brukerutvalget mottar e-postinvitasjon samt to påminnelser:
  - a. Invitasjonsbrevet anvender den samme altemnerende motivasjonsteksten som i invitasjonen til Innbyggerundersøkelsen, og inneholder unik lenke til de (inntil) fire tjenesteskjemaene.
  - b. Påminnelsene har tilvarende innhold (tilpasset det faktum at forsendelsen er fornyet utsending).
- Det *analoge* brukerutvalget mottar postal invitasjon, bestående av invitasjonsbrev, brukerskjema for inntil fire tjenester samt frankert svarkonvolutt.
  - Første og annen invitasjon har samme innhold. Dvs. invitasjonsbrevet anvender den samme altemnerende motivasjonsteksten som i invitasjonen til Innbyggerundersøkelsen.
  - Respondenter som i innbyggerundersøkelsen oppgir at de ønsker å besvare brukerdelen over internett, og som oppgir korrekt e-postadresse eller telefonnummer, mottar utsendinger tilsvarende det digitale utvalget. I tilfelle e-posten ikke når frem, sendes invitasjonen med vanlig analog post.
- Respondenter med reservasjon mot digital kommunikasjon fra det offentlige, mottar brukerevalueringen tilsvarende det analoge utvalget (som i innbyggerdelen).

For å redusere byrden på den enkelte respondent ble det som nevnt bestemt at man i årets undersøkelse skulle sende ut *maksimalt fire brukerskjema* (mot inntil fem skjema i de tidligere undersøkelsene), uavhengig av antall tjenester benyttet. I tillegg skulle allokeringen for tjenester som mange innbyggere erfaringsmessig har erfaring med, tilpasses slik at det ikke behøvde å bli mer enn 2 000 vurderinger for hver tjeneste. Ved å maksimere antall brukere på de minst frekvente tjenestene, utvides analysemulighetene på disse. Samtidig reduseres utvalgsstørrelsen for tjenester der man tidligere har hatt større utvalg enn nødvendig for analysen.<sup>13</sup>

#### 3.1 Brukerfrekvens

Fra tidligere undersøkelser vet vi at brukerandelen for offentlige tjenester varierer i betydelig grad med tjenestetype. Enkelte tjenester er av allmenn karakter, eller dekker allmenne behov, mens andre er innrettet mot å betjene brukere i spesielle situasjoner, gjerne i ulike livsfaser. Mens allmennhelsetjenester benyttes av de fleste gjennom året, er de færreste i kontakt med høyere utdanningsinstitusjoner, slik det fremgår av

<sup>12</sup> Kirke er i år utelatt fra undersøkelsen.

<sup>13</sup> I 2015 – ble eksempelvis fastlege representert med 4 324 vurderinger og sykehus med 2 428. Tilsvarende fikk høgskole 329- og universitet 296 vurderinger.

respondentenes angivelse av hvilke tjenester de bruker i årets Innbyggerskjema (Tabell 14).

**Tabell 14: Brukerandel og andel brukerrelasjoner for offentlige tjenester i innbyggerdelen. Antall, prosent og gjennomsnitt.**

Tjeneste	Antall brukere	Brukerandel %	Brukerrelasjon %
Fastlege	7127	85,2	12,2
Sykehus	5405	64,6	9,2
Legevakt	4786	57,2	8,2
Skatteetaten	4558	54,5	7,8
Folkebibliotek	4241	50,7	7,2
Statens Vegvesen	3842	46,0	6,6
NAV	3696	44,2	6,3
Politi	2394	28,6	4,1
Videregående skole	2341	28,0	4,0
Grunnskole	2197	26,3	3,8
Helsestasjon	2175	26,0	3,7
Barnehage	1898	22,7	3,2
Lånekassen	1822	21,8	3,1
Sykehjem	1821	21,8	3,1
Hjemmesykepleie	1700	20,3	2,9
Plan- og bygningskontoret	1581	18,9	2,7
Tollvesenet	1578	18,9	2,7
Skolefritidsordning	1435	17,2	2,5
Hjemmehjelp	1204	14,4	2,1
Omsorgsbolig	943	11,3	1,6
Universitet	916	11,0	1,6
Høgskole	890	10,6	1,5
Ingen tjenester benyttet	264	3,2	0,5
Sum brukerrelasjoner	58550		100,0
Gj.sn antall tjenester	7,0		
n	8361		

Blant de 8 361 netto respondentene i innbyggerdelen oppgav 8 097 (97%) at de hadde benyttet én eller flere av de spesifiserte offentlige tjenestene som var forhåndsdefinerte til å utløse brukerevaluering.<sup>14</sup> De resterende har da enten faktisk ikke benyttet disse tjenestene, eller de har unnlatt å oppgi slik erfaring. Brutto antall brukerevalueringer til utsending vil i teorien kunne reduseres ytterligere ved respondenter som har benyttet et fåtall tjenester, samtidig som disse er blant de mest utbredte tjenestene.

<sup>14</sup> Den tilsvarende andelen i 2015 var 97%. Sammenlikning med 2015 er midlertid ikke entydig da antall opplistede tjenester den gang var 23 stykk.

De hyppigst anvendte tjenestene, fastlege, sykehus og legevakt, benyttes av henholdsvis 85%, 65% og 57% av befolkningen. De minst anvendte tjenestene, de undervisnings-relaterte universitet, høyskole og SFO, samt de omsorgsbaserte hjemmehjelp og omsorgsbolig, brukes av to blant ti. Gjennomsnittlig antall benyttede tjenester er syv, varierende mellom laveste 1 tjeneste (3,1%) og høyeste 22 tjenester (0,1%). I sum representerer brukerne 58 550 unike brukerrelasjoner.

### **3.2 Overgang postalt – digitalt i brukerdelen**

I tillegg til muligheten for overgang fra postal til digital besvarelse i innbyggerdelen, ble det som nevnt åpnet for mulighet i det analoge utvalget til selv å velge metode for brukerdelen. Avslutningsvis i innbygger-skjemaet krysser man av for hvorvidt brukerdelen ønskes tilsendt digitalt eller analogt. For digitale besvarelser ble det også åpnet for mottak via e-post eller SMS. Her går respondentene med andre ord i ulike retninger, der det digitale utvalget i praksis tilføres ytterligere analoge respondenter fra innbyggerdelen. Av de 8 097 tilskrevne brukerne valgte:

- 4 302, som fikk innbyggerdelen tilsendt digitalt, å besvare den digitalt og å fortsette med digital brukerdel.<sup>15</sup>
- 492, med analog innbyggerinvitasjon og som besvarte den digitalt, å fortsette med digital brukerdel.
- 69, med analog invitasjon til innbyggerdelen, og som besvarte den digitalt, å gå tilbake til analog brukerbesvarelse.
- 1 388 med analog innbyggerinvitasjon, og som besvarte innbyggerdelen analogt, å gå over til digital brukerdel.
- 1 846, med analog innbyggerinvitasjon, å fortsette både innbygger- og brukerdel analogt.
- de fleste av de 1 880 respondentene med overgang fra analog til digital metode i brukerdelen, e-postutsendt skjema (1 523), mens de øvrige (357) mottok den via SMS.

### **3.3 Brutto brukerutvalg**

Antall utsendte brukerskjema er som nevnt en funksjon av brukerfrekvens og forventet respons, gitt at nettoutvalget skal ha jevnest mulig fordeling over tjenestene og gitt at det skal sendes maksimalt fire brukerskjema til hver respondent.

Brukerfrekvens og responsrate til estimeringen av bruttoutvalget ble i utgangspunktet hentet fra undersøkelsen i 2015. Samtidig ble utsendingen modellert slik at det endelige utvalget fortløpende ble justert i tråd med de faktiske innrapporterte brukererfaringene, med sikte på å skape en likest mulig fordeling på tvers av tjenestene. Dermed maksimeres de minst frekvente tjenestene i utvalget, slik at disse kan analyseres med større presisjon. De mest frekvente tjenestene vil uansett bli godt representert, i praksis

<sup>15</sup> I det opprinnelige web-skjemaet lå det inne mulighet for avkrysning for at man ikke ønsket brukerdel. Dette valget finnes ikke i postalskjemaet og er ikke i tråd med intensjonen. Alternativet ble dermed fjernet umiddelbart, samtidig som om lag 40 respondenter hadde krysset av for denne opsjonen. Disse fikk likevel tilsendt brukerdel, og 38 ble med videre i undersøkelsen.

med utvalg som er større enn strengt tatt nødvendig for analysen. Det endelige bruttoutvalgets fordeling over de respektive tjenestene ville således være så jevn som mulig, men ville ikke være eksakt kjent før alle innbygger skjemaene var returnert (Tabell 15).

**Tabell 15: Brukere og brutto utsendte brukerskjema etter type tjeneste. Antall og prosent.**

Tjeneste	Brukere		Utsendte skjema	
	Antall	%	Antall	%
Fastlege	7127	12,2	1591	5,3
Sykehus	5405	9,2	1599	5,4
Legevakt	4786	8,2	1683	5,6
Skatteetaten	4558	7,8	1233	4,1
Folkebibliotek	4241	7,2	1451	4,9
Statens Vegvesen	3842	6,6	1692	5,7
NAV	3696	6,3	1576	5,3
Politi	2394	4,1	1262	4,2
Videregående skole	2341	4,0	1942	6,5
Grunnskole	2197	3,8	1327	4,4
Helsestasjon	2175	3,7	1391	4,7
Barnehage	1898	3,2	1468	4,9
Lånekassen	1822	3,1	1049	3,5
Sykehjem	1821	3,1	1581	5,3
Hjemmesykepleie	1700	2,9	1602	5,4
Plan- og bygningskontoret	1581	2,7	1289	4,3
Tollvesenet	1578	2,7	753	2,5
Skolefritidsordning	1435	2,5	1430	4,8
Hjemmehjelp	1204	2,1	1177	3,9
Omsorgsbolig	943	1,6	940	3,1
Universitet	916	1,6	916	3,1
Høyskole	890	1,5	890	3,0
Ingen tjenester benyttet	264	0,5	-	-
Sum brukerrelasjoner	58550	100,0	29842	100,0
Gj.sn antall tjenester	7,0		3,7	
Ukjent			45	
n	8361		8097	

Tabellen viser fordelingen på de ulike brukerrelasjonene, som andel av alle relasjoner. Fordelingen på de respektive tjenestene (venstre side) speiler brukerhyppigheten for den enkelte tjeneste (jfr. Tabell 14), der de helserelaterte tjenestene fastlege, sykehus og legevakt er de hyppigst benyttede. Fordelingen på de utsendte skjemaene (høyre side) tar høyde for både brukerfrekvens og forventet respons for den enkelte tjeneste, samtidig som fordelingen på tvers av tjenestene da skal være jevnest mulig. I praksis fordeles skjemaene med om lag 5% på hver tjenestekategori, med unntak av de minst frekvente tjenestene innen undervisning og eldreomsorg, som faktisk benyttes av færre enn 2% av befolkningen. Dessuten vil enkelte tjenester (videregående skole, SFO) i utgangspunktet være overrepresentert, grunnet forventet lavere respons.

Videre ser vi at bruttfordelingen per tjeneste varierer mellom det digitale og det analoge utvalget (Tabell 16).

**Tabell 16: Brutto utvalg brukere etter metode og type tjeneste benyttet. Antall og prosent.<sup>16</sup>**

Tjeneste	Digitalt utvalg		Analogt utvalg		Totalt utvalg	
	Antall	%	Antall	%	Antall	%
Fastlege	957	4,1	634	9,7	1591	5,3
Sykehus	1114	4,8	485	7,4	1599	5,4
Legevakt	1195	5,1	488	7,5	1683	5,6
Skatteetaten	917	3,9	316	4,8	1233	4,1
Folkebibliotek	1044	4,5	407	6,2	1451	4,9
Statens Vegvesen	1224	5,2	468	7,2	1692	5,7
NAV	1060	4,5	516	7,9	1576	5,3
Politi	1054	4,5	208	3,2	1262	4,2
Videregående skole	1641	7,0	301	4,6	1942	6,5
Grunnskole	1125	4,8	202	3,1	1327	4,4
Helsestasjon	1152	4,9	239	3,7	1391	4,7
Barnehage	1274	5,5	194	3,0	1468	4,9
Lånekassen	958	4,1	91	1,4	1049	3,5
Sykehjem	1222	5,2	359	5,5	1581	5,3
Hjemmesykepleie	1178	5,1	424	6,5	1602	5,4
Plan- og bygningskontoret	1066	4,6	223	3,4	1289	4,3
Tollvesenet	651	2,8	102	1,6	753	2,5
Skolefritidsordning	1250	5,4	180	2,8	1430	4,8
Hjemmehjelp	876	3,8	301	4,6	1177	3,9
Omsorgsbolig	720	3,1	220	3,4	940	3,1
Universitet	842	3,6	74	1,1	916	3,1
Høyskole	806	3,5	84	1,3	890	3,0
Sum brukerrelasjoner	23326	100,0	6516	100,0	29842	100,0
Gj.sn brukerskjema	3,8		3,5		3,7	
n	6182		1870		8052	

Forskjellene reflekterer dels det forhold at det analoge utvalget har høyere alder enn det digitale (jfr. Tabell 2), og at de respektive tjenestene brukes med forskjellig intensitet over livsløpet. Andelen brukere av videregående skole utgjør eksempelvis 25% av det digitale utvalget og 16% av det analoge. Motsatt har det analoge utvalget 34% brukere av fastlege, mens dette gjelder 12% av det digitale. I tillegg er det da justert for forventet respons, som vil være lavest for tjenester benyttet av de yngste innbyggerne. Brukervariasjonene illustreres når vi betrakter de to utvalgenes fordeling etter demografiske kjennetegn (Tabell 17).

<sup>16</sup> 45 (analoge) brukere står med uoppgitt status på type utsendt brukerskjema.

**Tabell 17: Brutto utvalg brukere etter metode, kjønn, alder, bosted og språkform. Prosent.**

Bakgrunn	Digitalt utvalg		Analogt utvalg		Totalt utvalg	
	n	%	n	%	n	%
Mann	3068	49,6	864	45,1	3932	48,6
Kvinne	3114	50,4	1051	54,9	4165	51,4
18-24 år	622	10,1	45	2,3	667	8,2
25-34 år	910	14,7	80	4,2	990	12,2
35-49 år	1644	26,6	256	13,4	1900	23,5
50-66 år	1870	30,2	559	29,2	2429	30,0
67 år+	1136	18,4	975	50,9	2111	26,1
Oslo/Akershus	1700	27,5	370	19,3	2070	25,6
Rest Østland	1483	24,0	543	28,4	2026	25,0
Sør-/Vestland	1923	31,1	630	32,9	2553	31,5
Tr-lag/N.Norge	1076	17,4	372	19,4	1448	17,9
Norsk	5309	85,9	1741	90,9	7050	87,1
Engelsk	724	11,7	161	8,4	885	10,9
Polisk	149	2,4	13	0,7	162	2,0
Sum	6182	100,0	1915	100,0	8097	100,0

Brukerutvalgets demografiske sammensetning skal i henhold til kravspesifikasjonen speile «befolkningen». Ettersom de respektive tjenestene benyttes med ulik hyppighet og de respektive tjenestene speiler behov som gjør seg gjeldende med ulik grad i befolkningen, vil brukernes demografiske fordeling i utvalget speile det utsendte utvalget, men ikke nødvendigvis alle brukerne av disse tjenestene i befolkningen eller befolkningen som sådan.

For det første ser vi igjen at de to metodene gir forskjellige demografiske profiler:

- Kjønnfordelingen er lik i det digitale utvalget, mens kvinnene er noe overrepresenterte i det analoge.
- Aldersmessig fordeler det digitale utvalget seg med en topp for aldersgruppen 35-66 år. I det analoge utvalget er tre fjerdedeler 50 år eller eldre, mens andelen under 34 år utgjør to av hundre.
- Geografisk fanger det digitale utvalget i noe større grad den sentrale Østlandsregionen, mens det analoge utvalget har noe større tyngde i Østlandsregionen utenom Oslo/Akershus.
- Det digitale utvalget har noe flere ikke-norske brukere enn det analoge (ettersom de fremmedspråklige skjemaene lå på nettet).

Sammenlikner vi det totale brukerutvalget til utsending med befolkningsfordelingen (Jfr. Tabell 1), ser vi igjen at kjønns- og regionfordelingen er intakt, men at utvalget har aldersskjevhet mot de eldste. Skjevheten er allerede i stor grad påført som følge av responsen i innbyggerdelen (Jfr. Tabell 9). Innbygger- og brukerdelenes demografiske sammensetning er stort sett like. Seleksjonen til brukerdelen har med andre ord ikke tilført ytterligere utvalgsskjevhet, når det gjelder disse egenskapene.

### 3.4 Gjennomføring

På samme måte som under innbyggerdelens feltarbeid, oppstår det frafall under innsamlingen av brukervurderingene. Vi har nevnt at innbyggerdelen i seg selv er krevende, der utfyllingen gjennomgående tar opp mot en halvtime. Utsending av inntil fire brukerskjema, til sammen inntil 16 skjemasider, vil dermed utgjøre en tilsvarende tilleggsbelastning etter at man allerede har gjort en betydelig innsats. Når respondentene er innforstått med undersøkelsens formål og anvendelse, vil de likevel kunne være motiverte for deltakelse. Det ble derfor uthevet i invitasjonen at belastningen ikke er ubetydelig, og at det derfor ble utlovet trekning på ytterligere gavekort særskilt knyttet til besvarelse av brukerdelen.

Utsendelsen av brukerskjema skulle løpe parallelt med innbyggerdelen. De to delene ville således oppleves av den enkelte respondent som sammenhengende, uavhengig av hvilket stadium de øvrige respondentene måtte befinne seg på. Utsendingen av de første brukerutsendelsene fulgte således nokså umiddelbart etter at innbyggerdelen var besvart. Utsendingshastigheten medførte imidlertid tilbakemeldinger fra enkelte respondenter om at «undersøkelsen allerede var besvart». Brukerutsendingene ble altså oppfattet som en påminnelse på innbyggerdelen, til tross for at det både i innbygger- og brukerinvasjonene understrekes at undersøkelsen har to deler. Utsendingen av de påfølgende brukerdelenene ble derfor etter hvert forskjøvet med ca en uke, slik at det ble litt større avstand mellom de to delene. For det digitale utvalget ble det dessuten benyttet varierende emne-tekster som understreket forskjellen mellom utsendingene.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Utsending: Del 2 Innbyggerundersøkelsen: Hvordan vurderer du de offentlige tjenestene?  
Første påminnelse: Del 2 Innbyggerundersøkelsen: Du kan fortsatt vurdere de offentlige tjenestene  
Andre påminnelse: Del 2 Innbyggerundersøkelsen: Det er ikke for sent å vurdere de offentlige tjenestene  
Tredje påminnelse: Del 2 Innbyggerundersøkelsen: Siste mulighet til å vurdere de offentlige tjenestene

Videre meldte enkelte respondenter tilbake i brukerdelens kommentarfelt, eller i direkte henvendelser via e-post, at de ikke hadde hatt erfaring med enkelte av de tjenestene de fikk tilsendt brukerskjema for. Nærmere kartlegging viste at det i alle de undersøkte tilfellene faktiske var krysset av for de angjeldende tjenestene i innbyggerskjemat (i web-skjemaet er koplingen automatisk). Men avkrysningen kan da ha vært basert på andre øyeblikks-vurderinger eller rett og slett være feilkryss.<sup>18</sup> Brukerskjemaene tar for gitt at respondentene er konsistent i utfyllingen av innbyggerskjemaet, og har derfor ingen «hoppe-funksjon» dersom man åpner et brukerskjema man (likevel) ikke har erfaringsgrunnlag for å vurdere. Respondenten må da klikke seg gjennom skjemaet for å komme til neste tjeneste, noe som kan oppleves anmassende og i sin tur medføre partielt frafall.

Når brukerskjemaene sendes ut i etterkant av mottatt innbyggerdel, vil det mot slutten av datainnsamlingsperioden oppstå en «hale» av brukerskjema, sendt ut som oppfølging av de sist ankomne innbyggerskjemaene.

### **Retur**

Det oppstår frafall også under utsendingen av brukerdelen. I det digitale utvalget skal nå flere respondenter motta digital utsending for første gang, i henhold til angitt ønske om svarmetode i innbyggerdelen. Disse har da oppgitt enten e-postadresse eller telefonnummer for brukerutsendingen. Ettersom respondentenes rettskrivning når det gjelder e-postadresser og telefonnumre er varierende, risikerer man her noe ytterligere frafall sammenliknet med å gå videre med den opprinnelige kjente postaladressen. De øvrige vil kunne bytte fra analog til digital utfylling ved å gå inn på brukerundersøkelsens web-adresse angitt i invitasjonsbrevet.<sup>19</sup>

Andel returer under utsendingen av brukerdelen er imidlertid lav. I det digitale utvalget utgjorde den 264 respondenter, i det analog 125. De til sammen 389 respondentene utgjør 5% av respondentene med brukererfaring fra innbyggerdelen.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> En ansatt i videregående skole klikket av for «personlig» erfaring, i tillegg til erfaring som ansatt. Respondenten gjør oppmerksom på at «personlig» i denne sammenheng betyr ansatteerfaring – ikke erfaring som elev eller foresatt.

<sup>19</sup> Respondenter som i det postale innbyggerskjemaet oppgir at de ønsker å få brukerdelen tilsendt digitalt, må oppgi e-postadresse eller telefonnummer til brukerdelens utsending. Adresseinformasjonen skrives i eget rutfelt med én bokstav/ett tall i hver rute. I praksis vil likevel mange av adressene være vanskelige å lese, hvilket medfører frafall under utsendingen. Videre hadde enkelte respondenter ikke krysset eksplisitt av for hvorvidt de ønsket analog eller digital utsending, selv om de hadde notert adresse. I undersøkelsens startfase fikk alle analoge respondenter med oppgitt e-postadresse og/ eller telefonnummer, overføring til digital. Responsen på disse syntest svakere enn for de øvrige, og praksis ble endret til at kun de som hadde krysset av for digital fortsettelse ble overført til det digitale utvalget. Dette gjelder da bare et mindre antall respondenter, ettersom de færreste uansett har krysset av for ønsket utsending.

<sup>20</sup> Som for innbyggerdelen vil returnerte web-utsendinger legges tilbake i utvalget og forsøkes sendes ut ved neste anledning.



**Tabell 18: Brutto og netto utvalg brukere samt respons per påminnelsestidspunkt etter metode, kjønn, alder, region og språkversjon. Antall og prosent.**

Tjeneste	Brutto utvalg korrigert	Digitalt utvalg, respons %			Netto utvalg Antall
		Før påminnelse	Etter 1. påminnelse	Etter 2.påminnelse	
Fastlege	905	23,3	31,4	48,6	440
Sykehus	1055	22,1	31,2	49,9	526
Legevakt	1139	21,8	29,6	49,8	567
Skatteetaten	868	22,7	30,0	49,3	428
Folkebibliotek	987	22,2	30,6	54,1	534
Statens Vegvesen	1156	21,5	30,1	50,9	588
NAV	993	22,8	31,3	51,0	506
Politi	1009	18,0	26,1	50,4	509
Videregående skole	1587	14,9	21,7	51,1	811
Grunnskole	1076	16,4	24,9	54,0	581
Helsestasjon	1093	15,7	23,3	47,7	521
Barnehage	1230	17,0	24,3	49,8	612
Lånekassen	929	21,6	28,8	50,7	471
Sykehjem	1178	17,1	23,7	52,0	612
Hjemmesykepleie	1122	16,0	22,6	51,2	575
Plan- og bygningskontoret	1028	18,0	25,2	51,0	524
Tollvesenet	634	20,8	30,4	52,8	335
Skolefritidsordning	1214	16,6	23,1	50,0	607
Hjemmehjelp	838	15,4	21,5	49,4	414
Omsorgsbolig	694	16,7	22,6	50,0	347
Universitet	816	16,3	23,4	51,8	423
Høyskole	786	16,4	22,1	51,5	405
Sum tjenester	22337	18,7	26,1	50,7	11336
Gj.snitt tjenester	3,8				3,8
n	5918	14,5	21,4	50,6	2995

Tjeneste	Brutto utvalg korrigert	Analogt utvalg, respons %			Netto utvalg Antall
		Før påminnelse	Etter 1. påminnelse	Etter 2.påminnelse	
Fastlege	599	44,9	70,3	72,0	431
Sykehus	456	36,6	61,8	65,4	298
Legevakt	452	31,0	59,1	62,4	282
Skatteetaten	298	34,2	59,1	61,7	184
Folkebibliotek	376	34,0	63,3	61,4	231
Statens Vegvesen	432	34,5	61,8	63,4	274
NAV	478	31,8	60,5	58,4	279
Politi	198	27,3	49,0	46,5	92
Videregående skole	279	16,1	47,3	44,4	124
Grunnskole	192	21,9	47,4	41,1	79
Helsestasjon	223	17,0	46,2	46,6	104
Barnehage	181	18,8	46,4	39,8	72
Lånekassen	88	26,1	46,6	39,8	35
Sykehjem	327	26,6	51,1	50,5	165
Hjemmesykepleie	394	26,6	50,5	47,7	188
Plan- og bygningskontoret	206	21,8	51,5	49,0	101
Tollvesenet	97	32,0	57,7	55,7	54
Skolefritidsordning	170	20,0	42,9	35,9	61
Hjemmehjelp	276	23,2	48,6	47,8	132
Omsorgsbolig	205	23,9	45,4	40,5	83
Universitet	66	12,1	36,4	33,3	22
Høyskole	77	14,3	31,2	32,5	25
Sum tjenester	6070	29,3	55,4	54,6	3316
Gj.snitt tjenester	3,5				3,3
n	1748	23,1	50,7	57,1	998

## **Påminnelser**

Utsendingen av brukerpåminnelser løper da parallelt med oppfølgingen av innbyggerdelen. Respondentene befinner seg til enhver tid på ulike stadier når det gjelder hvorvidt de skal ha første gangs brukerutsendelse, eller påminnelse.

Responsen i brukerdelen er generelt sett høyere enn i innbyggerdelen, da utvalget nå består av tidligere deltakere (Tabell 18). Responsen i det digitale utvalget før utsendingen av påminnelser er 15%. Økningen til 21% ved første gangs påminnelse indikerer at den første invitasjonen allerede har hatt noe effekt, mens økningen etter andre påminnelse er betydelig (51%). Det må da tas i betraktning at undersøkelsen ble liggende åpen i lang tid etter utsendingen av den andre påminnelsen, i påvente av avslutningen av den analoge brukerdelen. Responsen er ved både første og andre påminnelse lavest for de i utgangspunktet minst benyttede videregående utdanningsrelaterte- og omsorgsbaserte tjenestene, og høyest for de allmenne helserelaterte. I det endelige utvalget jevnes forskjellene ut og ligger på rundt 50% for de fleste tjenestene.

Responsen i det analoge utvalget ved første påminnelse er om lag som for det digitale etter første påminnelse (23%). Her tangeres 50% respons ved andre påminnelse, mens veksten deretter flater ut til den endelige 57%. I dette utvalget varierer responsen betydelig mellom tjenestekategoriene. De hyppigst benyttede tjenestene fylles opp først og viser den høyeste endelige respons. På topp finner vi fastlege, sykehus og legevakt (62-72%), mens den er lavest blant høyskole- og universitetsbrukere (33%).

I sum bidrar det digitale utvalget med den jevneste responsen på tvers av tjenestene og dermed til en tjenestefordeling som i bruttoutvalget. Det analoge utvalget trekker i retning av de hyppigst benyttede tjenestene. Men, som i innbyggerdelen vil det igjen oppstå frafall, grunnet ikke-komplette besvarelser.

## **Partielt frafall**

Frafall i brukerdelen kan oppstå på to måter:

- Respondenten besvarer færre skjema enn de tilsendte.
- Enkeltskjema besvares ukomplett.

Før vi går inn på de to frafallskategoriene hver for seg, kan vi vurdere frafallets systematikk i web-utvalget, tilsvarende vurderingen av ikke-komplette besvarelser i innbyggerdelen (Tabell 19). Registreringen av ikke-komplette skjema vil da i dette tilfellet gjelde begge frafallskategoriene; man kan ha stoppet leveransen før det gitt antall skjema er levert eller man har unnlatt å besvare det sist leverte skjemaet i komplett stand.

**Tabell 19: Antall utsendte og ikke-komplette besvarelser, samt andel komplette besvarelser etter type tjeneste i det digitale brukerutvalget. Antall og prosent.**

	Brutto utvalg korrigert	Delvis utfyllt	% delvis utfyllt
Fastlege	905	101	11,2
Sykehus	1055	139	13,2
Legevakt	1139	183	16,1
Skatteetaten	868	98	11,3
Folkebibliotek	987	195	19,8
Statens Vegvesen	1156	164	14,2
NAV	993	130	13,1
Politi	1009	176	17,4
Videregående skole	1587	369	23,3
Grunnskole	1076	195	18,1
Helsestasjon	1093	175	16,0
Barnehage	1230	229	18,6
Lånekassen	929	139	15,0
Sykehjem	1178	260	22,1
Hjemmesykepleie	1122	245	21,8
Plan- og bygningskontoret	1028	192	18,7
Tollvesenet	634	100	15,8
Skolefritidsordning	1214	254	20,9
Hjemmehjelp	838	180	21,5
Omsorgsbolig	694	160	23,1
Universitet	816	174	21,3
Høyskole	786	179	22,8
Sum - alle tjenester	22337	4037	18,1
n	5918	1027	17,4

Mens responsen i utgangspunktet utgjør i overkant av 50%, ser vi nå at nesten to av ti brukerutsendinger representerer ikke-komplette besvarelser. Frafallet er gjennomgående likt på tvers av tjenestene, og varierer fra høyeste 23% for videregående skole, universitet og omsorgsbolig, til laveste 11-13% for Skatteetaten, fastlege og sykehus. Frafall grunnet ikke-komplette besvarelser reduserer med andre ord det endelige brukerutvalgets størrelse i betydelig grad, og med om lag dobbelt så stor effekt som i innbyggerdelen.

Med dette utgangspunktet kan vi se nærmere på frafall av hele skjema og manglende utfylling av enkeltskjema. Gitt at andelen med komplett fire-skjema *utsending* er litt høyere i det digitale (86%) enn i det analoge (70%) utvalget, ser vi at (Tabell 20):

**Tabell 20: Antall utsendte og besvarte brukerskjema etter metode. Prosent.**

Besvart	Utsendt									
	Digital (n=5 918)					Analog (n=1 790)				
	1	2	3	4	Alle	1	2	3	4	Alle
0	53,1	60,3	60,3	59,1	59,1	24,1	31,2	31,7	52,7	45,5
1	46,9	2,6	1,5	5,1	5,6	75,9	5,8	1,7	1,1	7,2
2		37,1	1,5	2,6	4		63,0	3,8	1,5	8,7
3			36,5	3,0	5,1			62,5	7,6	14,4
4				30,3	26,2				37,1	24,3
Sum	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- Fullføringsgraden synker systematisk med stigende antall utsendte skjema
- Fullføringsgraden på utsendinger med færre enn fire skjema er om lag dobbelt så høy i det analoge- som i det digitale utvalget. Blant brukere med ett skjema, for eksempel, er fullføringsgraden 45% i det digitale utvalget mot 75% i det analoge.
- Andelen med komplett 4-skjema utfylling er noe høyere i det analoge enn i det digitale utvalget (25% mot 35% henholdsvis).

Vi har imidlertid sett at enkelte respondenter i etterkant har meldt tilbake at de likevel ikke hadde erfaring med tjenester de i utgangspunktet hadde krysset av for. Disse vil da også fremstå som frafall, regnet som andel av de utsendte skjemaene.

Ettersom brukerbesvarelsen består av en sammenhengende rekke skjema (i det digitale utvalget en bunke enkeltskjema) er det behov for å løse rekken opp og betrakte fullføringsgraden i det enkelte skjemaet. Dersom tre av fire brukerskjemaer er utfylt, mens det fjerde har mangler, vil de tre komplette besvarelsene tilføre undersøkelsen fullstendig informasjon for disse tjenestene. Hvert enkelt skjema ble derfor vurdert, og inkludert i utvalget dersom utfyllingsgraden var inntil 70%. Dermed tilbakeføres enkelte brukerskjema til utvalget, som ellers ved en standard frafallsvurdering ville blitt betraktet som ikke komplette. Til sammen 452 digitale og 28 analoge skjema ble tilbakeført på denne måten.

### 3.5 Netto utvalg

Som for innbyggerdelen er det endelige brukerutvalgets størrelse avgjørende for de etterfølgende analysenes kvalitet. Samtidig er utvalgets sammensetning like avgjørende som størrelsen.

#### Netto utvalg brukere

Ved feltarbeidets avslutning hadde 3 465 respondenter med brukererfaring returnert én eller flere tjenestevurderinger, tilsvarende en respons på 43%. Brukerne representerer 11 064 brukerrelasjoner, 39% av de utsendte vurderingene (Tabell 21).

**Tabell 21: Brutto og netto brukerutvalg samt respons, etter metode og type tjeneste benyttet. Antall og prosent.**

Tjeneste	Digitalt utvalg			Analogt utvalg			Sum		
	Brutto	Netto	Respons %	Brutto	Netto	Respons %	Brutto	Netto	Respons %
Fastlege	905	351	39	599	451	75	1504	802	53
Sykehus	1055	428	41	456	296	65	1511	724	48
Legevakt	1139	392	34	452	267	59	1591	659	41
Skatteetaten	868	358	41	298	181	61	1166	539	46
Folkebibliotek	987	389	39	376	233	62	1363	622	46
Statens Vegvesen	1156	471	41	432	274	63	1588	745	47
NAV	993	394	40	478	267	56	1471	661	45
Politi	1009	375	37	198	97	49	1207	472	39
Videregående skole	1587	588	37	279	100	36	1866	688	37
Grunnskole	1076	392	36	192	75	39	1268	467	37
Helsestasjon	1093	336	31	223	94	42	1316	430	33
Barnehage	1230	362	29	181	74	41	1411	436	31
Lånekassen	929	342	37	88	42	48	1017	384	38
Sykehjem	1178	406	34	327	88	27	1505	494	33
Hjemmesykepleie	1122	329	29	394	177	45	1516	506	33
Plan- og bygningskontor	1028	363	35	206	95	46	1234	458	37
Tollvesenet	634	287	45	97	52	54	731	339	46
Skolefritidsordning	1214	408	34	170	56	33	1384	464	34
Hjemmehjelp	838	222	26	276	126	46	1114	348	31
Omsorgsbolig	694	198	29	205	72	35	899	270	30
Universitet	816	296	36	66	19	29	882	315	36
Høyskole	786	221	28	77	20	26	863	241	28
Sum - alle tjenester	22337	7908	-	6070	3156	-	28407	11064	-
Gj.snitt tjenester	3,8	3,3		3,5	3,0		3,5	3,2	
n	5918	2421	41	1748	1044	60	8012	3465	43

Responsen er da høyere enn i innbyggerdelen (tilsvarende de tidligere innbyggerundersøkelsene), samtidig som den er lavere enn i de tidligere innbyggerundersøkelsene (rundt 60%). Responsnedgangen skjer da på tross av at antall brukerskjema er redusert fra fem til fire. Sammenlikningen med tidligere er imidlertid ikke entydig, i det flere av årets brukere er forhåndsdefinert som web-brukere og web-utvalget viser lavere respons (40%) enn det analoge (60%). Dessuten er mindre frekvente tjenester, som også gir generelt sett lavere respons, opprioritert i årets gjennomføring.

Vi ser imidlertid at fordelingen av skjema på tjenestetypene har fungert etter hensikten. Kriteriet om at enkelttjenester ikke skal representeres med mer enn 2.000 brukere er uaktuelt, ettersom dette taket langt overstiger bruttoutvalgene. Samtidig er fordelingen innbyrdes mellom tjenester med like brukerandeler relativt jevn i det digitale utvalget, som utgjør brorparten av det endelige utvalget. Det analoge utvalget trekker fortsatt i retning av overrepresentasjon av de hyppigst benyttede tjenestene. De hyppigst benyttede helsetjenestene representeres med omlag 700-800 brukervurderinger hver. Seks tjenester er representert med færre enn 400 brukere, to tjenester med færre enn 300.

Vi har ovenfor sett at det utsendte brukerutvalgets demografiske fordeling ikke avviker vesentlig fra fordelingen blant respondentene i innbyggerdelen. Betrakter vi brukerdelens samlede respons (Tabell 22), ser vi at denne følger det samme mønsteret som innbyggerdelen når det gjelder små variasjoner etter kjønn og region. Og igjen stiger responsen med brukernes alder, fra 35% blant de yngste til 53% blant de eldste.

**Tabell 22 Brutto og netto utvalg brukere etter metode, kjønn, alder, bosted og språktype. Antall og prosent.**

Bakgrunn	Digitalt utvalg			Analogt utvalg			Sum		
	Brutto	Netto	Respons %	Brutto	Netto	Respons %	Brutto	Netto	Respons %
Mann	2939	1190	40	808	459	57	3747	1649	44
Kvinne	2979	1231	41	982	585	60	3961	1816	46
18-24 år	612	215	35	44	13	30	656	228	35
25-34 år	880	312	35	80	33	41	960	345	36
35-49 år	1576	674	43	248	101	41	1824	775	42
50-66 år	1792	802	45	534	293	55	2326	1095	47
67 år+	1049	418	40	884	604	68	1933	1022	53
Oslo/Akershus	1650	698	42	345	193	56	1995	891	45
Rest Østland	1410	564	40	512	298	58	1922	862	45
Sør-/Vestland	1833	728	40	585	340	58	2418	1068	44
Tr-lag/N.Norge	1025	431	42	348	213	61	1373	644	47
Norsk	5079	2093	41	1626	970	60	6705	3063	46
Engelsk	691	276	40	152	69	45	843	345	41
Polsk	148	52	35	12	5	42	160	57	36
Sum N/n	5918	2421	41	1790	1044	58	7708	3465	45

Det er særlig det analoge utvalget som bidrar til aldersskjevheten. Men mens responsen er mer enn dobbelt så høy blant de eldste som blant de yngste i det analoge utvalget, er den relativt stabil på tvers av alderskategoriene i det digitale. Den høyeste enkeltresponsen finner vi blant personer 67 år og eldre i det analoge utvalget (68%) og del laveste (30%) blant de yngste under 25 år i det samme utvalget.

Sammenlikner vi avslutningsvis de endelige innbygger- og brukerutvalgene med hverandre, og med befolkningen, ser vi at begge utvalgene følger befolkningsfordelingen etter kjønn og bosted (Tabell 23).

**Tabell 23 Befolkning, netto innbygger og netto brukerutvalg etter kjønn, alder, bosted, språktype og svarmetode. Prosent.**

Bakgrunn	Befolkning	Utvalg	
		Innbygger	Bruker
Mann	50,2	48,6	47,6
Kvinne	49,8	51,4	52,4
18-24 år	11,5	8,1	6,6
25-34 år	17,5	12,0	10,0
35-49 år	26,3	23,1	22,4
50-66 år	26,1	29,7	31,6
67 år+	18,6	27,1	29,5
Østfold	5,6	5,2	5,5
Akershus	11,3	12,2	12,1
Oslo	12,8	13,3	13,6
Hedmark	3,8	3,7	3,5
Oppland	3,7	3,6	3,6
Buskerud	5,3	5,1	5,1
Vestfold	4,7	4,5	4,4
Telemark	3,4	3,0	2,7
Aust-Agder	2,2	2,2	2,5
Vest-Agder	3,4	3,4	3,5
Rogaland	8,7	8,2	7,7
Hordaland	9,8	10,0	10,0
Sogn og Fjordane	2,1	2,4	2,4
Møre og Romsdal	5,1	5,1	4,8
Sør-Trøndelag	6,1	6,4	6,5
Nord-Trøndelag	2,6	2,4	2,0
Nordland	4,7	4,8	5,2
Troms	3,2	3,3	3,3
Finnmark	1,5	1,3	1,5
Oslo/Akershus	24,1	25,5	25,7
Rest Østland	26,6	25,1	24,9
Sør-/Vestland	31,2	31,3	30,8
Tr-lag/N.Norge	18,1	18,1	18,6
Norsk	-	87,0	88,4
Engelsk	-	10,9	10,0
Polsk	-	2,0	1,6
Digital	-	59,0	69,9
Analog	-	41,0	30,1
Sum	100,0	100,0	100,0
N/n	4 320 607	8361	3465

Samtidig overrepresenterer begge utvalgene de eldre. Vi kjenner ikke den eksakte befolkningsfordelingen etter språkbakgrunn, men konstaterer at nettutvalgene har den samme fordelingen som (det tilfeldige) bruttoutvalget.

Mens det opprinnelige innbyggerutvalget var fordelt med 70% digitale respondenter, reduseres digitalandelen noe i innbyggjerdelen. Samtidig kompenseres den igjen ved høyere digital deltakelse i brukerdelen, slik at det endelige brukerutvalget speiler den initiale metodefordelingen.

Ut over brukerutvalgets demografiske fordeling, vi det også være relevant å vurdere sammensetningen etter de ulike tjenestetypemne. Dette gjelder ikke minst når brukerutvalget er forhåndssortert i henhold til tjenestenes brukerfrekvens (Tabell 24).

**Tabell 24 Brutto og netto utvalg brukere etter type tjeneste benyttet, kjønn og alder Prosent.**

Tjeneste		Kjønn		Alder					n
		Mann	Kvinne	18-24	25-34	35-49	50-66	67+	
Videregående skole	Brukere	49,0	51,0	17,4	9,1	29,9	30,8	12,8	2341
	Utvalg	46,4	53,6	16,7	6,3	33,0	33,0	11,0	688
Universitet	Brukere	47,4	52,6	27,5	24,8	24,3	15,9	7,4	916
	Utvalg	45,4	54,6	27,9	22,2	25,1	17,1	7,6	315
Tollvesenet	Brukere	58,7	41,3	10,6	17,4	31,4	28,6	11,9	1578
	Utvalg	58,1	41,9	6,2	14,5	28,3	31,9	19,2	339
Sykehus	Brukere	48,7	51,3	7,8	11,5	24,2	29,8	26,7	5405
	Utvalg	47,2	52,8	2,6	5,0	13,1	34,5	44,8	724
Sykehjem	Brukere	49,4	50,6	10,3	11,9	17,9	34,4	25,5	1821
	Utvalg	46,0	54,0	8,5	8,7	16,0	42,3	24,5	494
Statens Vegvesen	Brukere	57,0	43,0	10,0	13,0	24,3	29,5	23,2	3842
	Utvalg	42,1	57,9	3,5	8,6	15,4	31,7	40,8	745
Skolefritidsordning	Brukere	48,6	51,4	6,1	10,1	45,4	24,3	14,2	1435
	Utvalg	47,0	53,0	3,7	7,5	49,8	23,9	15,1	464
Skatteetaten	Brukere	50,7	49,3	10,0	15,9	27,3	28,3	18,5	4558
	Utvalg	50,6	49,4	3,3	9,5	18,2	37,3	31,7	539
Politi	Brukere	57,1	42,9	10,8	16,0	30,4	29,1	13,7	2394
	Utvalg	57,2	42,8	7,8	12,7	26,5	34,7	18,2	472
Plan og bygningskontoret	Brukere	57,3	42,7	4,0	12,1	30,0	36,3	17,6	1581
	Utvalg	56,8	43,2	2,4	12,2	28,6	35,8	21,0	458
Omsorgsbolig	Brukere	49,1	50,0	11,2	12,1	17,8	32,6	26,3	943
	Utvalg	47,0	53,0	12,2	10,0	15,9	34,1	27,8	270
NAV	Brukere	50,8	49,2	6,9	14,9	24,6	29,7	23,9	3696
	Utvalg	49,2	50,8	2,0	9,4	18,3	35,4	34,9	661
Legevakt	Brukere	49,1	50,9	8,9	12,5	26,1	28,6	23,9	4786
	Utvalg	47,8	52,2	5,3	5,6	16,7	33,8	38,5	659
Lånekassa	Brukere	43,3	56,7	27,7	26,9	31,3	11,6	2,5	1822
	Utvalg	36,2	63,8	28,1	27,6	31,8	10,2	2,3	384
Høgskole	Brukere	44,9	55,1	21,5	24,2	29,4	19,1	5,8	890
	Utvalg	42,3	57,7	19,5	22,4	34,0	20,7	3,3	241
Hjemmesykepleie	Brukere	48,1	51,9	7,5	10,5	16,7	35,5	29,8	1700
	Utvalg	48,0	52,0	5,9	5,7	12,1	41,1	35,2	506
Hjemmehjelp	Brukere	49,8	50,2	8,6	9,6	16,9	35,5	29,4	1204
	Utvalg	52,3	47,7	8,3	5,5	2,1	38,2	35,9	348
Helsestasjon	Brukere	48,0	52,0	10,8	19,5	35,0	19,4	15,3	2175
	Utvalg	46,0	54,0	7,4	18,6	38,4	15,3	20,2	430
Grunnskole	Brukere	48,7	51,3	6,0	8,8	48,3	24,0	12,9	2197
	Utvalg	48,2	51,8	3,4	6,0	56,1	20,6	13,9	467
Folkebibliotek	Brukere	55,4	44,6	9,1	12,8	29,1	27,6	21,4	4241
	Utvalg	38,3	61,7	3,2	8,4	17,8	32,6	37,9	622
Fastlege	Brukere	53,0	47,0	7,7	11,5	23,3	30,5	27,0	7127
	Utvalg	41,6	58,4	1,4	4,5	7,5	35,3	51,4	802
Barnehage	Brukere	47,1	52,9	5,6	20,9	36,7	24,4	12,4	1898
	Utvalg	44,3	55,7	2,8	19,0	41,5	23,4	13,3	436



Dersom vi legger brukernes alders- og kjønnsfordeling for de respektive tjenestene til grunn, og sammenlikner disse med de endelige brukerutvalgene for de samme tjenestene, finner vi at avvikene er relativt små – i størrelsesorden 0-3 prosentpoeng.<sup>21</sup> Samtidig observeres større avvik på enkeltkategorier. Flere av disse knyttes til overrepresentasjon av de eldste brukerne 67 år og eldre, slik som for sykehus, skattekontor, NAV, legevakt, folkebibliotek og særlig fastlege. To tjenester viser underrepresentasjon av menn: folkebibliotek og fastlege. Det endelige utvalget for disse to sistnevnte tjenestene har da tilsynelatende både alders- og kjønnskjevhet.

Nærmere analyse (ikke vist) indikerer at noe av skjevheten oppstår i utvalgstilretteleggingen, som igjen dels speiler responsen i innbyggerdelen: Andelen menn blant de *utsendte* skjemaene utgjør 40% for brukerne av folkebibliotek og 44% for fastlege. Tilsvarende utgjør andelen utsendte skjema blant de eldre over 67 år 42% for sykehus, 31% for skattekontoret, 36% for legevakt og folkebibliotek og 46% for folkebibliotek. For enkelt av disse tjenestene bidrar med andre ord både utsendingen av skjema, samt generelt sett høyere respons, til endelig overrepresentasjon.<sup>22</sup>

### **Respondentvurderinger**

Avslutningsvis i de digitale spørreskjemaene gis respondentene anledning til å kommentere undersøkelsen. De fleste negative kommentarene berører undersøkelsens volum, som påvirker både respons og svar kvalitet:<sup>23</sup>

- Alt for mange spørsmål – gadd nesten ikke å tenke mot slutten.
- Alt for omfattende / alt for mye på én gang
- Vanskelig å uttale seg om ting man ikke har presis erfaring med
- Alt for mange spørsmål som repeteres i ulike sammenhenger.

Andre er godt fornøyde, og synes undersøkelsen er relevant:

- Alt er meget bra!
- Bra at denne typen undersøkelse foretas.
- Bra initiativ.
- Bred og grundig undersøkelse.

Flere respondenter beskriver konkrete forhold ved spesifiserte tjenester de er opptatt av; spesifikke sider ved skolen, NAV, etc.

---

<sup>21</sup> Det vil si, brukernes demografiske sammensetning slik de rapporteres av brukerne i innbyggerdelen. Den faktiske sammensetningen blant alle brukere i befolkningen er ikke kjent.

<sup>22</sup> Forhåndsstratifisering av brukerutvalget er vanskelig da dette ikke er kjent før innsamlingen av innbyggerutvalget er avsluttet.

<sup>23</sup> Respondentkommentarene (web-utvalget) er gjengitt i sin helhet i egne variable i undersøkelsens database.