

ØF-notat nr. 03/2002

Offentlig service i Nord-Fron

Av

Torhild Andersen

ØF-notat nr. 03/2002

Offentlig service i Nord-Fron

Av

Torhild Andersen



Tittel: Offentlig service i Nord-Fron

Forfattere: Torhild Andersen

ØF-notat nr.: 03/2002

ISSN nr.:

Prosjektnummer: K 080

Prosjektnavn: Offentlig service i Nord-Fron

Oppdragsgiver: Nord-Fron kommune /prosjektgruppe for planlegging av offentlig servicekontor

Prosjektleder: Torhild Andersen

Referat: Østlandsforskning gjennomførte i november 2001 en innbyggerundersøkelse om offentlig service i Nord-Fron, på oppdrag av en tverretattlig prosjektgruppe med ansvar for planlegging av offentlig servicekontor i Nord-Fron. Dette notatet presenterer resultat fra undersøkelsen.

Sammendrag: Norsk

Emneord: Offentlig service, brukerundersøkelse

Key words:

Dato: Februar 2002

Antall sider: 32

Pris: Kr 60,-

Utgiver: Østlandsforskning
Serviceboks
N-2626 Lillehammer

Telefon 61 26 57 00
Telefax 61 25 41 65
e-mail: of@ostforsk.no
<http://www.ostforsk.no>

©Dette eksemplar er fremstilt etter KOPINOR, Stenergate 1 0050 Oslo 1. Ytterligere eksemplarfremstilling uten avtale og strid med åndsverkloven er straffbart og kan medføre erstatningsansvar.

Forord

Østlandsforskning gjennomførte i november 2001 en innbyggerundersøkelse om offentlig service i Nord-Fron. Undersøkelsen ble utført på oppdrag av en tverretattlig prosjektgruppe med ansvar for planlegging av offentlig servicekontor i Nord-Fron. Prosjektgruppa er sammensatt med representanter for Nord-Fron kommune, Nord-Fron trygdekontor, Aetat Hundorp, Nord-Fron (Nord-Gudbrandsdal) likningskontor og Fron lensmannskontor.

Østlandsforskning takker prosjektgruppa for oppdraget, for godt samarbeide og for konstruktive innspill ved utarbeiding av spørreskjema og rapport.

Ved Østlandsforskning har Torhild Andersen har vært ansvarlig for gjennomføringen, Birgitta Ericsson har bistått med tilrettelegging av undersøkelsen for statistikkprogrammet SPSS, Ann Iren Linnerud Bråthen har registrert innkomne svar i SPSS og Kjell Vaagen har bidratt med innspill til spørreskjemaet.

Lene Nyhus
Forskningsleder

Torhild Andersen
Forsker

Innhold

Kort oppsummering	7
1. Innledning	8
2. Bruk av og tilfredshet med offentlig service	10
2.1. Brukere av offentlige tjenester, formål og kontaktmønster	10
2.2. Tilfredshet med offentlig service	12
2.2.1. Helsetjenester.....	15
2.2.2. Kulturkontor og bibliotek	15
2.2.3. Lensmannskontor.....	15
2.2.4. Trygdekontor	16
2.2.5. Pleie- og omsorgstjenester	16
2.2.6. Økonomiforvaltning	16
2.2.7. Likningskontor og folkeregister	16
2.2.8. Skole- og barnehagetjenester.....	16
2.2.9. Tekniske tjenester	17
2.2.10. Arbeidskontor	17
2.2.11. Sosialtjenester	17
2.2.12. Kommunal informasjonstjeneste	17
3. Forventninger - viktige sider ved offentlig service.....	19
3.1. Viktige sider.....	19
3.2. Internett –viktighet og bruk	21
Vedlegg 1. Valg og metode.	24
Bruker- og/eller innbyggerundersøkelse?	24
Kvalitative og/ eller kvantitative undersøkelsesmetoder?	24
Hvordan få svar fra målgruppen(e)?	26
Hvordan tolke resultatene?	28
Vedlegg 2	30
Tilleggs kommentarer om tilfredshet med service	30
Andre slutt-kommentarer	31

Kort oppsummering

Som ledd i planleggingen av offentlig servicekontor i Nord-Fron har 262 innbyggere deltatt i en spørreskjemaundersøkelse om bruk av offentlige tjenester, tilfredshet med offentlig service og forventninger til et framtidig offentlig servicekontor.

Kort oppsummert tyder resultat av undersøkelsen på at:

- Den gjennomsnittlige innbyggeren i Nord-Fron er årlig i kontakt med to til fire offentlige kontorer - som oftest for å få behandlet søknad eller utført tjeneste, noe sjeldnere for å få informasjon og veiledning. Trygdekontor og helsetjenester er de hyppigst brukte tjenestene
- Kontakten mellom bruker og tjeneste foregår som oftest ved personlig frammøte og i liten grad ved skriftlig kommunikasjon. Dette kontaktmønsteret varierer lite med alder eller bosted
- De som har personlig kontakt med offentlige tjenester/kontor er mer tilfredse med servicen enn andre
- Innbyggerne i Nord-Fron skiller seg ikke fra gjennomsnittet når det gjelder tilfredshet med offentlige tjenester og service – de er jevnt over tilfredse
- De er aller mest tilfreds med service ved helsetjenester, kulturkontor og bibliotek, lensmannskontor og trygdekontor
- Det er knyttet mange forventninger til et framtidig offentlig servicekontor – det aller viktigste er at det er tilgjengelig, at man blir møtt med engasjement og respekt, at man blir vist til rett person og at opplysninger blir behandlet fortrolig.
- Innbyggerne i Nord-Fron vurderer pr. i dag ikke mulighetene til kontakt og informasjon via internett som en viktig side ved offentlig service. Bruksmønsteret mht internett på landsbasis gir allikevel grunn til å forvente økt etterspørsel etter offentlig internett-tjenester i tiden framover – også i Nord-Fron.

1. Innledning

Offentlige servicekontor, med samordning av kommunale og statlige servicefunksjoner, ble utprøvd i noen norske kommuner i en forsøksperiode i 1992-96, som et tiltak i daværende regjeringens omtillingsplan for statlig virksomhet. Ulike sider ved disse forsøkene ble evaluert av Statens institutt for forbruksforskning¹. Etter forsøksperioden ble det etablert offentlige servicekontor i enkelte andre kommuner. Planleggingen av nye offentlige servicekontorer skjøt fart etter at forrige regjering i oktober 2000 lanserte det departements- og etatsovergripende ”Program for fornyelse av offentlig sektor”, der bl.a. etablering av døgnåpen forvaltning og offentlige servicekontorer sto som sentrale tiltak². Ambisjonen lød på etablering av offentlige servicekontor i alle kommuner. Den nye ”Samarbeidsregjeringen” signaliserer i sin politiske plattform forsering av utbyggingen av offentlige servicekontorer - målet er etablering av offentlige servicekontorer i alle kommuner innen 2003^{3 4}. I følge Statskonsults sist oppdaterte kartlegging er nå 213 offentlige servicekontor under planlegging og 27 kontor er etablert.

Det er knyttet flere målsettinger til etableringen av offentlige servicekontor; Opprettholding av bosettingsmønsteret (distriktspolitiske målsettinger), effektivisering (kostnadseffektivitet) og bedre service for brukerne (brukerorientering)⁵. Et bedre forhold mellom forvaltningen – brukerorienteringen – framheves allikevel ofte som hovedmålsetningen og det essensielle spørsmålet når offentlige servicekontorer skal evalueres blir derfor *om innbyggerne/brukerne har fått et bedre offentlig servicetilbud*.

Etableringen av tverrinstitusjonelle offentlige servicekontor byr på samordningsutfordringer m.h.t. både organisering, lokalisering, IKT-systemer, profesjonssamarbeid og endret oppgavefordeling og ikke minst i forhold til publikum og deres forventninger, behov og deltakelse i planleggingen. Innbyggernes/brukernes erfaringer, ønsker, behov og forventninger bør være sentrale premisser i planleggingen,

¹ Lunde, Tormod K. m.fl., 1997: *Evaluering av offentlige servicekontorer. Hovedrapport*. Statens institutt for forbruksforskning rapport n. 11/1997

² AAD, 2000: *Ti skritt på veien*

³ *Utdrag fra samarbeidsregjeringens politiske plattform* www.servicekontorer.no

⁴ AAD, 2002: *Fra ord til handling: Redegjørelse om modernisering, effektivisering og forenkling i offentlig sektor* <http://odin.dep.no/aad/>

⁵ AAD, 2000: *Ett sted, ett telefonnummer. En plattform for etablering av offentlige servicekontorer*. Rapport fra arbeidsgruppe for Offentlige servicekontorer

og det er behov for systematisk innhenting av kunnskap om innbyggernes preferanser. Det vil også være behov for systemer for tilbakemelding fra innbyggere og brukere etter at servicekontorene er etablert og har vært i drift en stund, for å kunne registrere eventuelle endringer i tilfredshet og behov.

Små kommuner har ofte begrensede midler/kompetanse til å gjennomføre egne innbyggerundersøkelser. Veldig mange kommuner har allikevel tatt i bruk ulike former for innbygger-/brukerundersøkelser de siste årene, men en del av disse omfatter kun spørsmål knyttet til kommunale tjenester. Statlige etater gjennomfører brukerundersøkelser knyttet til etatens egne tjenester og *brukere* av disse. Det gjennomføres også større, landsomfattende innbyggerundersøkelser som både omfatter kommunale, fylkeskommunale og statlige tjenester, men disse gir som regel begrenset informasjon på kommunenivå for små kommuner.

I dette landskapet ser vi behov for et undersøkelsesopplegg som kan være spesielt egnet til å gi relevant informasjon til planlegging og evaluering av offentlige servicekontorer i små kommuner. Et slik opplegg bør:

- være rimelig å gjennomføre i den enkelte kommune
- være enkelt og avgrenset til relevante spørsmål
- dekke alle aktuelle offentlige tjenester (tverretatlig/tverrinstitusjonelt)
- kombinere ivareta både behovet for geografisk sammenlikning og lokal tilpasning ved å omfatte både standardiserte spørsmål og lokalt utformede spørsmål
- kunne repeteres slik at det gir tidsseriedata (før/etter etablering av OSK)
- ivareta trekk som særpreger offentlig tjenesteyting/service

Det var et slikt enkelt og kortfattet undersøkelsesopplegg som skulle gi innspill til planleggingen av et framtidig offentlig servicekontor, prosjektgruppa i Nord-Fron etterspurte da de henvendte seg til Østlandsforskning. Selv om bestillingen her var relativt klar, er en hver samfunnsvitenskapelig undersøkelse en prosess bestående av en rekke valg. Slik også her - både oppdragsgiver (prosjektgruppa i Nord-Fron) og forskerne har foretatt en rekke avveininger underveis, som vi gjør nærmere rede for i et metodevedlegg til slutt i notatet. De som ønsker å lese det, kan med fordel gjøre det først. De som ikke ønsker det, kan gå ”rett på sak” – presentasjon av resultatene fra spørreundersøkelsen.

2. Bruk av og tilfredshet med offentlig service

2.1. Brukere av offentlige tjenester, formål og kontaktmønster

Innledningsvis i spørreundersøkelsen ble respondentene bedt om å svare på om de i løpet av de siste 12 månedene har henvendt seg til noen av de 12 offentlige kontor/tjenester som på forhånd var definert i spørreskjemaet (se tabell 1) for å få informasjon/rettledning eller for å få behandlet søknad/utført tjenester. Det er de som har svart ”ja” på dette spørsmålet som vi heretter betegner som *brukere*.

Tabell 1a: Antall brukere (og andel av de spurte) som har vært i kontakt med ulike tjenester/kontor og henvendelsenes formål.

	Antall (og % av de spurte) som har vært i kontakt med tjenesten	Kontakt for å få informasjon/rettledning	Kontakt for å få behandla søknad/utført tjenester
<i>Trygdekontor</i>	131 (50%)	49	104
<i>Arbeidskontor</i>	34 (13%)	16	24
<i>Likningskontor/folkeregister</i>	76 (29%)	42	41
<i>Lensmannskontor</i>	62 (24%)	22	43
<i>Helsetjenester</i>	175 (67%)	47	147
<i>Sosialtjenester</i>	13 (5%)	5	8
<i>Pleie- og omsorgstjenester</i>	18 (7%)	10	10
<i>Tekniske tjenester</i>	51 (19%)	32	29
<i>Kulturkontor og bibliotek</i>	74 (28%)	30	52
<i>Skole- og barnehagetjenester</i>	33 (12%)	21	17
<i>Kom. informasjonstjeneste</i>	28 (11%)	25	5
<i>Økonomiforvaltning</i>	23 (9%)	9	16
<i>Andre off. kontor</i>	7 (3%)	5	4
Sum	725	313	500

Som det framgår av summen i annen kolonne, ser det ut til at den gjennomsnittlige Nord-Fron-innbygger er i kontakt med flere offentlige tjenester i løpet av ett år.

Gjennomsnittlig har de spurte vært i kontakt med 2,7 av de aktuelle tjenestene/kontorene.

I underkant av 15% oppgir at de ikke har vært i kontakt med noen av disse tjenestene det siste året. Over halvparten (57%) har vært i kontakt med to til fire av de nevnte tjenestene. Brukerne oppgir noe hyppigere kontakt for å få behandlet søknad eller få utført tjenester (500 svar) enn for å få informasjon og rettledning (313). Disse tallene omfatter også de som har oppgitt flere formål for sine kontakter med offentlige tjenester. (Summen av kolonne 3 og 4 blir derfor i noen tilfelle høyere enn det totale antall brukere).

Det ble videre stilt spørsmål om hva slags kontakt man hadde hatt med de ulike tjenestene/kontorene - *personlig frammøte, telefonkontakt, skriftlig kontakt eller kontakt pr. internett.*

Tabell 1b Kontaktmønster for de ulike tjenestene/kontorene

	<i>Personlig frammøte</i>	<i>Telefon - kontakt</i>	<i>Skriftlig kontakt</i>	<i>Kontakt pr. internett</i>	<i>(Ulike kombinasjoner)</i>
Trygdekontor	101	24	4		29
Arbeidskontor	24	16			9
Likningskontor/folkeregister	34	22	7		25
Lensmannskontor	52	10			15
Helsetjenester	103	58			33
Sosialtjenester	8	4			14
Pleie- og omsorgstjenester	7	9			14
Tekniske tjenester	19	19	1		32
Kulturkontor og bibliotek	61	8			19
Skole- og barnehagetjenester	16	5	4		20
Kom.. informasjonstjeneste	11	12			15
Økonomiforvaltning	8	12	3	1	10
Andre off. kontor	5	3			10
Sum	449	202	19	1	245*)

*) Denne samlekategori omfatter bl.a. 44 "skriftlig"-svar

Det framgår klart av "opptellingen" at personlig frammøte er den dominerende kontaktformen for denne samlingen av tjenester (449). Det var naturlig å forvente at helsetjenestene (bl.a. lege og helsestasjonstjenester) bidrar til å trekke det samlede antallet personlige kontakter opp, men som vi ser av tabellen utmerker også trygdekontoret seg i

denne sammenhengen. Deretter følger telefonkontakt, oppgitt som kontaktform i under halvparten så mange tilfeller som personlig frammøte (202). Skriftlig kontakt ser ut til å forekomme betydelig sjeldnere (63 – totalt) enn de øvrige kontaktformene – og kanskje også i mindre grad enn forventet?

Vi har analysert svarene med tanke på eventuelle ulikheter i kontaktmønster som kan relateres til alder eller bosted. Men så langt vi har mulighet til å tolke de svarene vi har, framkommer det ingen signifikante ("betydelige") ulikheter i kontaktmønsteret mellom ulike aldersgrupper eller boavstand fra kommunesenteret. Personlig kontakt er den dominerende kontaktformen, og det ser ut til å gjelde uavhengig av alder og bosted.

2.2. Tilfredshet med offentlig service

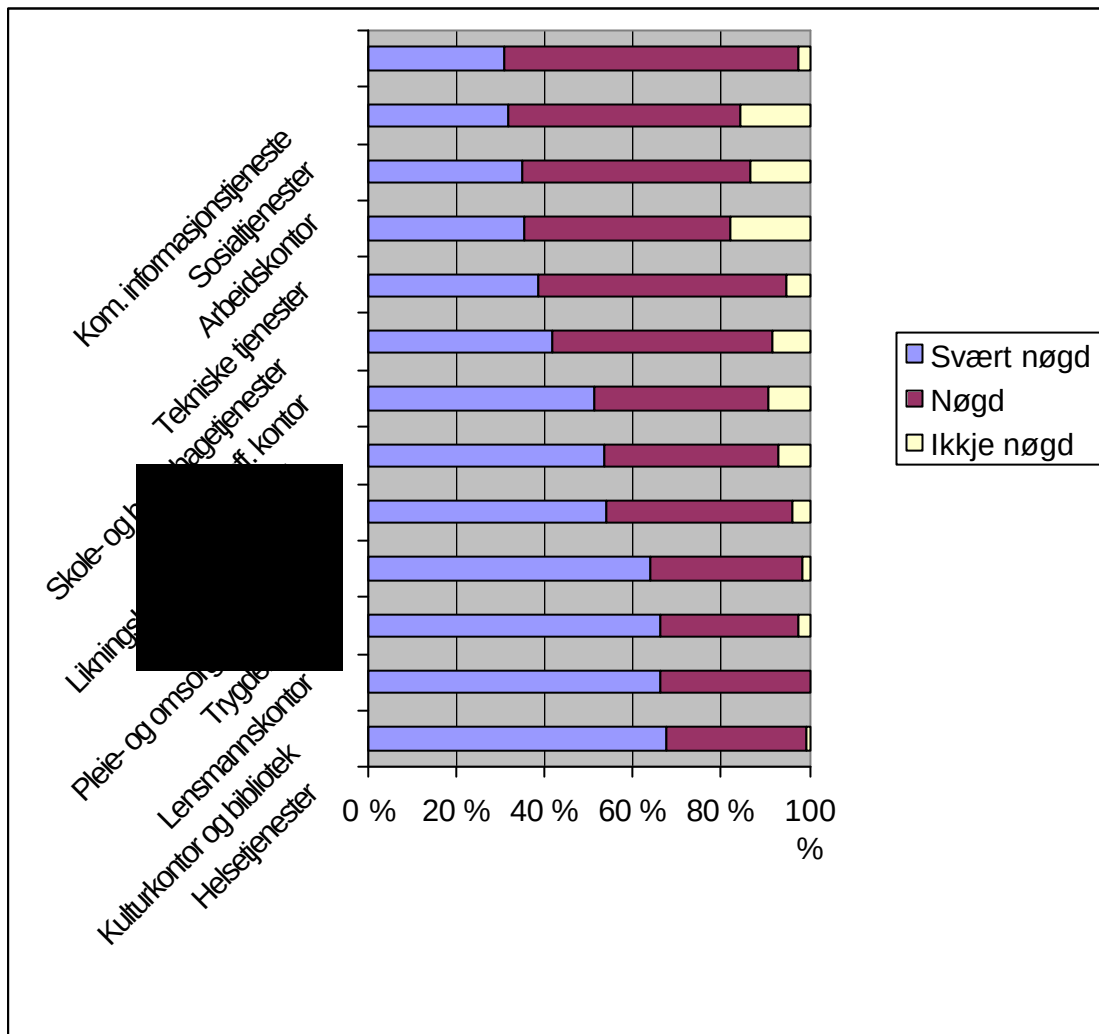
De som svarte på spørreskjemaet (heretter kalt respondentene) ble deretter bedt om å svare på spørsmålet: *"Kor nøgd er du med den servicen du fekk ved dei aktuelle tenester/kontor – svært nøgd, nøgd eller ikkje nøgd?"*. Forut for dette har de altså svart på om de i løpet av de siste 12 månedene har vært i kontakt med noen av de aktuelle tjenestene. Det er dermed *brukere* av tjenestene/kontorene som har svart på disse spørsmålene.

Tabell 2. Prosentvis fordeling av svar på tilfredshet med service ved ulike tjenester/kontor. Tjenestene er rangert med den tjenesten som har fått høyest score på "svært nøgd" øverst i tabellen. Antall som har oppgitt at de har vært i kontakt med de ulike tjenester/kontorer oppgitt i siste kolonne i tabellen.

	Svært nøgd	Nøgd	Ikkje nøgd	Antall brukere
Helsetjenester	67 %	32 %	1 %	175
Kulturkontor og bibliotek	66 %	34 %		74
Lensmannskontor	66 %	31 %	3 %	62
Trygdekontor	64 %	34 %	1 %	131
Pleie- og omsorgstjenester	54 %	42 %	4 %	18
Økonomiforvaltning	54 %	39 %	7 %	23
Likningskontor/folkeregister	51 %	40 %	9 %	76
Andre off. kontor	(42 %)	(50 %)	(8 %)	7
Skole- og barnehagetjenester	38 %	56 %	5 %	33
Tekniske tjenester	36 %	47%	17 %	51
Arbeidskontor	35 %	51%	14 %	34
Sosialtjenester	(32 %)	(53)	(15 %)	13
Kom. informasjonstjeneste	31 %	67 %	2 %	28

Tolkning av resultatene må sees i sammenheng med antall respondenter for hver enkelt tjeneste. For enkelte av tjenestene har vi svar fra så få brukere at det er knyttet stor usikkerhet til resultatet.

I figuren nedenfor er de samme resultatene framstilt visuelt.



Figur 1 : Prosentvis fordeling av tilfredshet med ulike tjenester/kontor

Hovedtendensen i de mange innbygger- og brukerundersøkelser som er gjort i norske kommuner viser at innbyggerne jevnt over er tilfreds med offentlig tjenesteproduksjon. Norsk Gallup Institutt (heretter NGI) nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse tyder på at den norske befolkning i de fleste tilfeller er positive til offentlige tjenester; for 20 av de 52 tjenestene som omfattes av deres undersøkelse gir over halvparten av brukerne toppkarakterer. Også levekårsundersøkelsen for Oppland (se metodekapitlet for nærmere forklaring) tegner et bilde av innbyggere som i hovedsak er tilfreds både med helse,

familie, bosted, venner arbeid, økonomi, nærmiljø, oppvekstmiljø for barn – og det offentlige tjenestetilbudet⁶. Begge undersøkelsene viser generelt større tilfredshet i små kommuner enn i store kommuner. Tilfredsheten varierer også med alder – de eldste oppgir i større grad at de er tilfreds enn de yngre. Undersøkelsene viser dog en varierende tilfredshet mellom ulike typer tjenester. Enkelte tjenester vil i mange tilfeller ha som oppgave å føre tilsyn eller treffe vedtak som er upopulære hos brukerne og disse kan ikke uten videre sammenliknes med rene servicetilbud som for eksempel biblioteket. Som vi skal se, varierer også tilfredsheten med servicen i Nord-Fron tilsvarende.

Resultatene fra vår undersøkelse kan tyde på noe samvariasjon mellom type kontakt (se tabell 1b) og tilfredshet med service. Det ser samlet sett ut til at de som har vært i personlig kontakt med ulike kontor/tjenester (personlig frammøte) oppgir noe hyppigere at de er ”svært nøgd” enn de øvrige.

Videre i dette kapitlet skal vi se nærmere på resultat for de enkelte tjenestene og også knytte noen kommentarer til enkelte relevante resultat fra levekårsundersøkelsen i Oppland⁷ og Norsk Gallup Instituttets befolknings- og brukerundersøkelse⁸. Vi understreker at vi ikke kan sammenlikne resultatene fra de tre undersøkelsene direkte, da både spørsmål, svarkategorier og undersøkelsenes fokus avviker noe. Når vi allikevel har sammenholdt resultatene fra undersøkelsene, har vi funnet så stor grad av sammenfall at vi kan våge oss på konklusjonen om at innbyggerne i Nord-Fron ikke skiller seg vesentlig fra innbyggerne i landet som helhet eller i fylket/regionen i grad av tilfredshet med

⁶ Oppland fylkeskommune, 2000: *Fylkesplan for Oppland 2000-2003*

⁷ I levekårsundersøkelsen for Oppland ble respondentene bedt om å angi hvor fornøyd eller misfornøyd de var med aktiviteter og tilbud i området hvor de bor, ved hjelp av skalaen 1-5, der 1 tilsvarer ”godt fornøyd” og 5 tilsvarer ”misfornøyd”. Det er også stilt spørsmål til *brukerne* av en rekke offentlige helse- og sosialtjenester om deres erfaringsbaserte vurdering av tjenestene, med tilsvarende svarskala fra 1= svært godt fornøyd til 5=ikke fornøyd. Resultatene er presentert i form av en samlet score fra 1-5, slik at høy score (1-2) til en viss grad tilsvarer vår undersøkelses ”svært nøgd”- kategori, og tilsvarende lav score (4-5) kan sammenliknes med vår ”ikkje nøgd”- kategori. Svarene fra Opplandsundersøkelsen er analysert på regionnivå, der Nord-Fron, Sør-Fron og Ringebu utgjør Midt-Gudbrandsdal-regionen. For endel av tjenestene er imidlertid utvalget av brukere for lite til at eventuelle forskjeller mellom regioner kan generaliseres.

⁸ I Norsk Gallup Instituttets (NGI) befolknings- og brukerundersøkelse rangerer respondentene sin tilfredshet langs en skala fra 1=svært misfornøyd til 6=lik svært fornøyd (m.a.o.omvendt rangering i forhold til Opplandsundersøkelsen!). I presentasjonene av resultat er score 5 og 6 slått sammen (svært/meget fornøyd), og kan til en viss grad sammenliknes med vår ”svært nøgd”-kategori. Score1 og 2 er slått sammen til svært/meget misfornøyd, til en viss grad parallell til vår ”ikkje nøgd”-kategori. I NGIs undersøkelse er de enkelte tjenestene analysert langs flere dimensjoner; bl.a. kjønn, alder og samt trekk ved kommunen (størrelse og type).

offentlige tjenester og service – eller at tjenester/service i Nord-Fron ikke skiller nevneverdig fra offentlige tjenester i andre kommuner !

2.2.1. Helsetjenester

På spørsmål om tilfredshet med service ved *helsetjenester* (lege, helsestasjon, psykiatri m.m.) oppgir to av tre (67 %) at de er ”svært nøgd”. Helsetjenestene scorer m.a.o. høyt når det gjelder tilfredshet med service. Begrepet helsetjenester er i denne undersøkelsen brukt som en samlebetegnelse for flere tjenester og vi vet ikke om de som svarer har brukt en eller flere av disse tjenestene. I andre undersøkelser (NGI og Opplandsundersøkelsen) vurderes lege og helsestasjon adskilt, men scorer likt m.h.t. tilfredshet. Vi finner derfor grunn til å anta at brukene i Nord-Fron er jevnt over godt fornøyd med service både hos lege og helsestasjon. Hvis en legger til grunn at tilfredsheten med legetjenester ser ut til å stige svakt med økende kommunestørrelse (NGI), kan vi anta at Nord-frøningene er over landsgjennomsnittlig tilfredse med disse tjenestene.

2.2.2. Kulturkontor og bibliotek

Kulturkontor og bibliotek er offentlige servicetilbud som tradisjonelt scorer høyt når det gjelder tilfredshet. Slik er det også her i Nord-Fron, 66 % oppgir at de er ”svært nøgd” og ingen oppgir at de er ”ikkje nøgd”. Tilfredsheten med ”kulturkontor og bibliotek” er her omlag like høy her som den på fylkes- og nasjonalt nivå er for bibliotek isolert sett. Utfra spørsmålsstillingen lar det seg ikke gjøre å si noe om hvilke sider ved kulturkontor/bibliotek brukerne er mest og minst tilfreds med, men når vi ser resultatet i sammenheng med de andre undersøkelsene er det fristende å anta at man er omlag like tilfreds med bibliotekservicen her som ellers i fylket og landet forøvrig. NGIs undersøkelse viser lite variasjon mellom store og små kommuner når det gjelder tilfredshet med kulturkontor (40% svært/meget fornøyd). Det kan være en indikasjon på at kulturkontor isolert ville scoret noe lavere også her i kommunen – dersom en hadde spurt etter det - enn den samlede vurderingen av kulturkontor og bibliotek.

2.2.3. Lensmannskontor

Lensmannskontoret er blant de tjenestene som kommer godt ut når det gjelder tilfredshet med service (66 %). Hvis vi sammenlikner – i den grad det lar seg gjøre – med nasjonale

tall for tilfredshet med ”politi”, så ser det ut til at lensmannen i Fron ligger noe (men ikke betydelig) bedre an enn det gjennomsnittlige norske politi (se tabell 3). Det er imidlertid mulig at det er nyanseforskjeller i publikums tolkning av ”politi” og ”lensmann”

2.2.4. Trygdekontor

Etter helsetjenester er trygdekontoret den tjenesten flest av de spurte oppgir å ha hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene (131) brukere. Tilfredsheten med service her ligger høyt - også tilsynelatende relativt høyt dersom man sammenlikner med tilfredshet nasjonalt når det gjelder trygdekontor som tjeneste.

2.2.5. Pleie- og omsorgstjenester

Det er en lite antall respondenter som oppgir å ha vært i kontakt med pleie- og omsorgstjenester de siste 12 måneder (18) og vi bør derfor være forsiktige med å tolke resultatene, spesielt når fordelingen mellom de som er ”svært nøgd” og de øvrige er så lik 50/50 som her. Spørsmålsstillingen er for lite spesifisert til at vi kan sammenlikne med resultatene fra de andre undersøkelsene.

2.2.6. Økonomiforvaltning

Av de som har vært i kontakt med kommunal økonomiforvaltning de siste 12 månedene, oppgir 54 % at de er ”svært nøgd” med servicen. Antallet brukere (23) er også her i minste laget til å generalisere.

2.2.7. Likningskontor og folkeregister

Likningskontoret /folkeregisteret har 51 % svært fornøyde brukere av 76. Til sammenlikning er 36% på landsbasis svært/meget fornøyd med likningskontorene. NGIs undersøkelser viser også her en tendens til høyere tilfredshet i småkommuner enn i større kommuner.

2.2.8. Skole- og barnehagetjenester

33 respondenter oppgir at de har vært i kontakt med skole- og barnehagetjenester i løpet av de siste 12 månedene, og 38 % av disse svarer at de er ”svært nøgd” med servicen.

Skole- og barnehage er imidlertid en noe upresist formulering, og det er grunn til å tro at de som svarer kan legge ulike funksjoner inn i dette. Det er også grunnen til at vi ikke kan presentere gode sammenlikningstall på dette området.

2.2.9. Tekniske tjenester

Teknisk kontor/etat er en av de tjenester som generelt oppnår lavt score når det spørres om tilfredshet. Som vi tidligere har presisert, må slike resultat sees i lys av tjenestens oppgavetyper. Det kan allikevel se ut til at tilfredsheten i Nord-Fron ligger noe over gjennomsnittet, en antakelse som bekreftes av NGIs undersøkelser som også på dette området viser fallende tilfredshet med økende kommunestørrelse.

2.2.10. Arbeidskontor

Også arbeidskontoret har en generell tendens til å score lavt m.h.t. tilfredshet – et forhold som må sees i lys av både tjenestens oppgavetype og relasjonen mellom brukerne og tjenesten. Arbeidskontoret i Nord-Fron ser ikke ut til å være noe unntak i så måte, men brukerantallet er også her noe lavt til at vi kan trekke bastante konklusjoner. Det er erfaringsmessig små variasjoner i tilfredshet med arbeidskontor mellom små og store kommuner (NGI).

2.2.11. Sosialtjenester

Det er kun 13 av de som har svart på spørreundersøkelsen som oppgir at de har vært i kontakt med sosialtjenester de siste 12 månedene. Det er erfaringsmessig rimelig å forvente lav svarprosent blant brukere av sosiale tjenester, så i bør anta noe underrepresentasjon av denne gruppen. Med et så lavt antall brukere, er det all grunn til å være forsiktig med å generalisere. Tilfredsheten hos de som har svart samsvarer allikevel godt med nasjonale tall – sosialkontoret er blant de tjenestene som kommer dårligst ut når det gjelder tilfredshet hos brukerne.

2.2.12. Kommunal informasjonstjeneste

Antall brukere av kommunal informasjonstjeneste (28) må sees i sammenheng med at tjenesten er relativt nyetablert, den har vært i drift i kun 10 måneder. Blant de som har vært i kontakt med tjenesten er tilfredsheten med service relativt lav. Også på landsbasis

er tilfredsheten med ”kommunal informasjon” relativt lav, men man kan ikke her trekke direkte sammenlikning mellom kommunal informasjon generelt og en kommunal informasjonstjeneste som Nord-Frons.

Tabell 3: Tilfredshet med service ved tjenester i Nord-Fron sammenholdt med resultat fra undersøkelser nasjonatl (NGIt og i Oppland/Midt-Gudbrandsdal

	Undersøkel se om offentlig service i Nord-Fron Svært nøgd i %	Liv og livskvalitet i Oppland Samlet score Oppland skala fra 5 (ikke fornøyd) til 1 (svært godt fornøyd)	Liv og livskvalitet i Oppland Samlet score M. - Gudbr.dal skala fra 5 (ikke fornøyd) til 1 (svært godt fornøyd)	Befolknings- og bruker- undersøkelse Prosent som er svært/meget fornøyd
Helsetjenester	67 %	2,02 - Legekontor 1,93 - Helsestasjon	1,92 - Legekontor 1,93 - Helsestasjon	57% - Lege 55% - Helsestasjon
Kulturkontor og bibliotek	66 %	66% fornøyd med bibliotek	60% fornøyd med bibliotek	67% - Bibliotek 40% - Kulturkontor
Lensmanns- kontor	66 %			52% - Politi
Trygdekontor	64 %	2,26	2,14	48%
Pleie- og omsorgstjenester	54 %	2,31 - Hj. tjenester 2,34 - Sykehjem	2,70 - Hj.tjenester 2,50 - Sykehjem	42% - Hj.tjenester
Økonomiforvaltning	54 %			34% - Kom.kasse/ kemner
Likningskontor og folkeregister	51 %			36% - Ligningsktr.
Tekniske tjenester	36 %			27% - Teknisk kontor
Arbeidskontor	35 %	3,12	3,05	23%
Sosialtjenester	32 %	2,85	2,76	30%
Kommunal informasjonstjeneste	31 %			28%.

3. Forventninger - viktige sider ved offentlig service

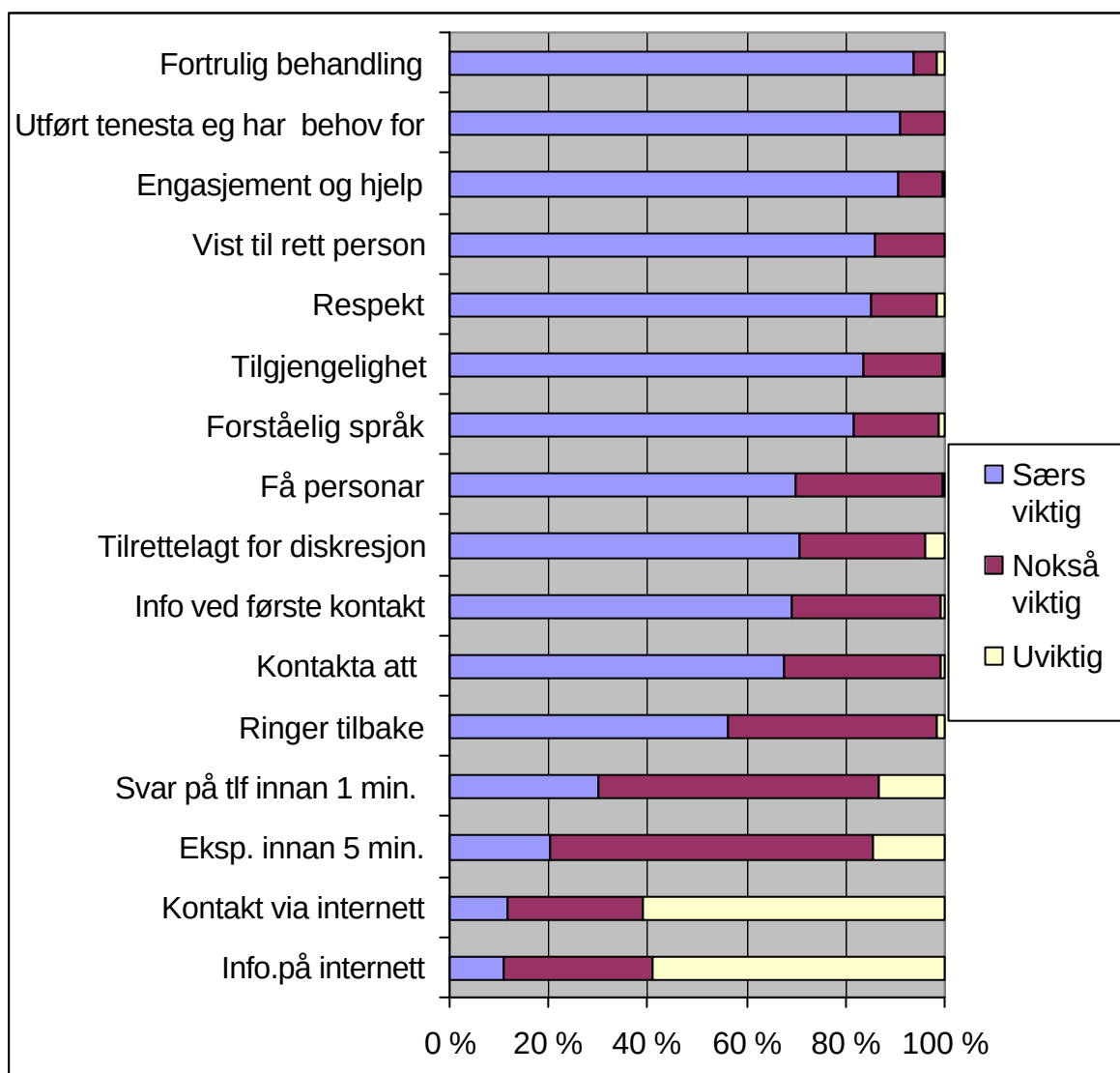
En av hovedmålsettingene ved undersøkelsen i Nord-Fron var å gi innspill til planleggingen av et offentlig servicekontor. Det var derfor ønskelig å få kartlagt innbyggernes behov og forventninger til offentlig service. Respondentene ble bedt om å svare på hva de forventer av service i et offentlig servicekontor, ved å krysse av for om en rekke konkrete forhold er ”særs viktig”, ”nokså viktig” eller ”uviktig”. Til forskjell fra spørsmålene om tilfredshet med service, ble alle respondentene bedt om å svare på disse spørsmålene for å gi et bilde av *innbyggernes* preferanser.

3.1. Viktige sider

Tabell 4: Viktige sider ved offentlig service – prosentvis fordeling på svarene ”særs viktig”, ”nokså viktig” og ”uviktig”.

	Særs viktig	Nokså viktig	Uviktig
<i>At det er lett å finne fram og kome fram</i>	82 %	16 %	0 %
<i>At eg blir møtt med engasjement og får hjelp</i>	87 %	9 %	0 %
<i>At eg blir møtt med respekt</i>	82 %	13 %	2 %
<i>At eg får den informasjon eg treng ved første gangs kontakt</i>	66 %	29 %	1 %
<i>At kont. ringer tilbake samme dag/dagen etter, når dei ikkje kan gi svar</i>	53 %	40 %	2 %
<i>At eg får de svara eg treng utan å snakke med flere personar enn naudsynleg</i>	68 %	29 %	0 %
<i>At eg blir vist til rett person</i>	83 %	14 %	
<i>At eg blir kontakta att om ikkje rett person er ledig</i>	65 %	30 %	1 %
<i>At dei eg kontaktar snakkar eit forståelig språk</i>	78 %	16 %	1 %
<i>At det tek mindre enn 1 min. å få svar når eg ringer</i>	29 %	54 %	13 %
<i>At det tar mindre enn 5 min. før eg blir ekspedert når eg kjem</i>	19 %	62 %	14 %
<i>At eg kan få informasjon på internett</i>	10 %	27 %	53 %
<i>At eg kan ta kontakt via internett og få svar attende</i>	10 %	24 %	53 %
<i>At personlige opplysninga om meg blir behandla fortrolig</i>	90,1 %	4,6 %	1,5 %
<i>At kontoret er tilrettelagt slik at ikkje øvrig publ. ser/hører ærendet mitt</i>	68 %	24 %	4 %
<i>At eg får utført den tenesta eg meiner eg har behov for</i>	89 %	9 %	

I tabellen ovenfor er viktigheten av ulike sider ved offentlig service – slik innbyggerne i Nord-Fron vurderer dem – framstilt i prosentvis fordeling på svarene ”særs viktig”, ”nokså viktig” og ”uviktig”. I figur 2 er de samme svarene framstilt visuelt og rangert etter prosent som har svart ”svært viktig”.



Figur 2: Viktige sider ved offentlig service

De fleste av de valgte forholdene scorer her høyt på viktighet - bortimot 100% mener de er særs viktig eller nokså viktige. Ekspederingstid - at en får svar på telefon innen ett minutt når en ringer eller blir ekspedert innen fem minutter ved personlig frammøte vurderes som noe mindre viktig enn de fleste av de andre forholdene, men vurderes fortsatt som nokså viktig.

Informasjon og kontakt via internett er forhold som skiller seg klart ut når det gjelder vurdering av viktighet. Det er betydelig færre som mener informasjon (37 %) og kontakt via internett (34 %) er særst viktig eller nokså viktig, enn øvrige forhold. Resultatet må sees i sammenheng med tilgang til og bruk av internett generelt. Vi skal derfor se litt nærmere på internettbruken blant kommunens innbyggere.

3.2. Internett –viktighet og bruk

Respondentene ble i undersøkelsen stilt spørsmål om tilgang til internett.

- 45% svarer at de ikke har tilgang til internett
- 11,8% oppgir å ha tilgang til internett iblant
- 42,7% har daglig tilgang til internett

Nærmere analyse av svarene viser som forventet at det er flere internettbrukere enn ikke-brukere som vurderer informasjon og kontakt via internett som særst viktige eller nokså viktige sider ved offentlig service.

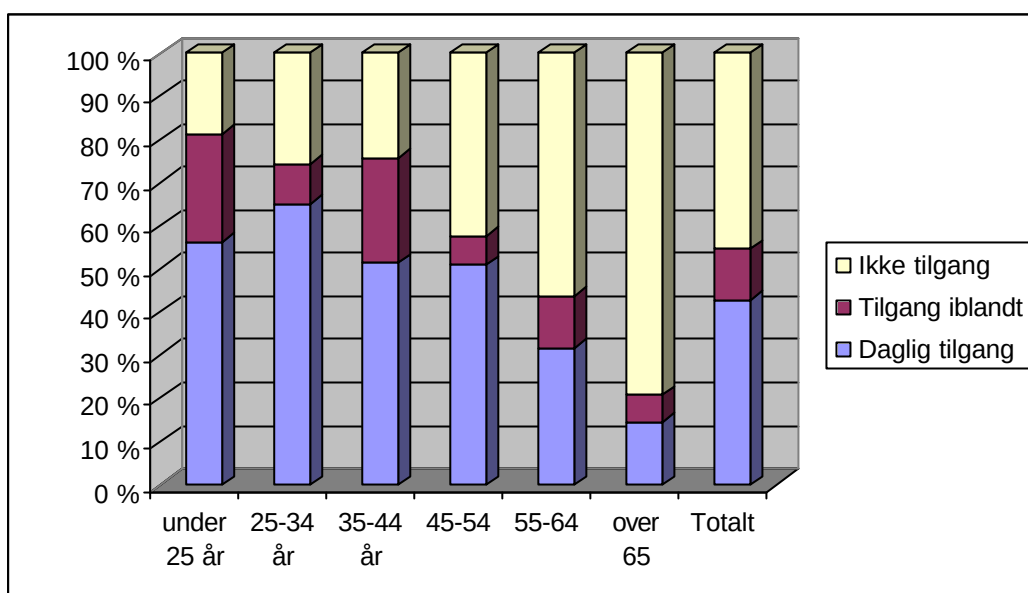
- Av de som ikke har tilgang til internett svarer ca 90% ”uviktig” på spørsmålene om mulighet for informasjon og kontakt via internett.

Bildet er allikevel ikke så entydig som man kunne anta:

- Blant de som har daglig tilgang til internett svarer 35% at det er uviktig å kunne få informasjon på internett og 38% at det er uviktig å kunne ta kontakt via internett.

Dermed kan vi ikke konkludere med at tilgang til internett *alene* er avgjørende for om man mener offentlig informasjon og mulighet for kontakt med offentlige instanser via internett er en viktig side ved offentlig service internett som viktig.

Figur 3 framstiller grad av tilgang til internett innenfor aldersgrupper i Nord-Fron. Som forventet er internettilgangen lavest i de eldste aldersgruppene.



Figur 3: Tilgang til internett i prosent av aldersgrupper

Nord-Frons innbyggers tilgang til og bruk av internett i kontakt med det offentlige kan til en viss grad studeres i lys av nasjonale undersøkelser. I TLS NGIs⁹ undersøkelse regnes 63% av den voksne befolkningen som internettbrukere i den forstand at de har benyttet internett i løpet av den siste måneden. Til sammenlikning oppgir altså 54,6% av respondentene i Nord-Fron at de har tilgang til internett daglig eller iblant – noe som kan indikere en internettbruk noe under landsgjennomsnittet, uten at vi kan trekke bastante konklusjoner på grunnlag av vårt data materiale.

Forøvrig viser internasjonale studier at norske innbyggere generelt ligger høyt i bruk av IKT i kontakten med det offentlige, og at bruker øker på årsbasis. TNS Norsk Gallup Institutt's undersøkelse (se fotnote) viser at 53% av den norske voksne befolkningen har brukt internett i kontakt med myndighetene i løpet av de siste 12 månedene.

Gjennomsnittet for øvrige land er på 23%. Nærmest Norge kommer Danmark (47%), Canada (46%) og Finland (45%). Undersøkelsen viser at utbredelsen av internettbruk i kontakt med myndighetene (Government Online) synker ved økende alder og at menn (62%) i større grad enn kvinner (45%) bruker internett i kontakt med myndighetene.

⁹ Taylor Nelson Sofres (TNS) har kartlagt befolkningens bruk av offentlige tjenester via internett i 27 land. TNS Norsk Gallup har gjennomført undersøkelsen i Norge på oppdrag fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet. Taylor Nelson Sofres Norsk Gallup (2001): *Government Online, national perspective*. 2001 Benchmarking Research Study (www.gallup.no)

Det er all grunn til å anta at omfanget av ”e-government” vil øke i årene som kommer – og at etterspørselen også vil komme i Nord-Fron.

Vedlegg 1. Valg og metode¹⁰.

Bruker- og/eller innbyggerundersøkelse?

Brukerundersøkelser retter seg mot brukerne av bestemte tjenester. Disse er først og fremst ment å hente inn informasjon om synspunktene til de gruppene som faktisk har brukt et tjenestetilbud. *Befolkningsundersøkelser* eller *innbyggerundersøkelser* retter seg mot hele befolkningen, ikke bare utvalgte grupper. Disse undersøkelsene vil omfatte både personer som har erfaringer med ulike deler av tjenestetilbudet og personer som ikke har direkte brukererfaringer. En ren brukerundersøkelse vil være mer treffsikker m.h.t informasjon om faktisk brukeropplevd kvalitet på de enkelte tjenester enn en innbyggerundersøkelse. En innbyggerundersøkelse vil også kunne gi verdifull informasjon om forventninger, framtidig behov og preferanser. Kombinerte bruker- og innbyggerundersøkelser vil kunne gi informasjon om eventuelle image-problem, d.v.s. gapet mellom opplevd brukerkvalitet og inntrykk av tjenestene. En rekke undersøkelser om tilfredshet med offentlige tjenestetilbud har vist at innbyggernes inntrykk (skapt bl.a. gjennom oppslag i massemedia) er mindre positivt enn brukernes kvalitetsopplevelse.

Prosjektgruppa i Nord-Fron ønsket en undersøkelse som dekket et representativt utvalg av hele den voksne befolkningen i kommunen, som skulle kartlegge både innbyggernes behov, ønsker og forventninger til et framtidig offentlig servicekontor, samt deres opplevelse av offentlig service idag – m.a.o. var bestillingen en *innbyggerundersøkelse*.

Kvalitative og/ eller kvantitative undersøkelsesmetoder?

Bruker-/innbyggerundersøkelser kan i prinsippet baseres på både kvantitative og kvalitative metoder for datainnsamling. Kvalitativ metode egner seg best når forhåndskunnskapen om et tema er begrenset, når man ønsker å gå i dybden og ikke legge sterke begrensninger på de svar en respondent kan gi. Kvantitativ metode egner seg best

¹⁰ Referanser om bruker- og innbyggerundersøkelser:

Andersen, T. og Trude Eide, 2000: *Til nytte eller glede?* Evaluering av Oslo kommunes innbygger- og brukerundersøkelse. ØF-rapport 8/2000

Hellevik, Ottar (1991): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*, Universitetsforlaget

Aars, Jacob (2000): *Brukerundersøkelser som demokrativertøy?* Kommuneforlaget

Jacobsen, Dag I.(1999): *Hva mener brukerne?* Brukerundersøkelser – en praktisk veiledning.

Høyskoleforlaget

der man har god forhåndskjennskap til det temaet som undersøkes, og der man ønsker å få et bredt og representativt bilde av de man undersøker – i dette tilfellet innbyggerne i kommunen. Kvantitative metoder gir muligheten for å innhente informasjon om et bredt spekter av spørsmål fra mange respondenter. En ulempe ved kvantitativ metode er at undersøkelsen på forhånd definerer hva som er relevant å svare på. Det kan føre til at vi utelukker potensiell informasjon som respondenten kunne ha gitt.

Kvantitative og kvalitative undersøkelsesmetoder kan utfylle hverandre, det er mulig å kombinere metoder og det er mulig å til en viss grad kombinere krav om bredde og dybde. Selv i en bred, i hovedsak kvantitativ undersøkelse kan man legg inn noen åpne spørsmål eller åpne svaralternativer som gir respondenten noen muligheter til å bruke egne formuleringer. Åpne svaralternativer kan sikre at verdifull informasjon ikke utelukkes. Åpne svarkategorier vil dessuten kunne virke motiverende på respondenten, som i større grad får komme til orde på sine egne premisser. Et skjema bestående kun av lukkede svaralternativ *kan* føles irriterende og irrelevant. Men åpne svaralternativ kan imidlertid representere en høyere svarerskel for respondentene.

Ideelt sett burde en slik innbyggerundersøkelse som denne omfatte *både* kvantitativ bredde-innsamling av tidsseriedata fra et representativt utvalg av innbyggerne og kvalitativ dybdekartlegging av utvalgte grupper. En evt. dybdekartlegging bør fokusere på særskilte grupper som er spesielt avhengige av tjenester fra det offentlige, og som tradisjonelt er mest utsatt for m.h.t manglende samordning av og tilgjengelighet til ulike offentlige servicefunksjoner. Eksempler på aktuelle grupper kan være innbyggere med sammensatt arbeidsmarkeds-/sosialstønads-/trygdeproblematikk eller familier med funksjonshemmede barn.

I denne omgangen ønsket prosjektgruppa i Nord-Fron en kvantitativ spørreundersøkelse, der informasjonen ble innhentet ved avkrysning av på forhånd definerte svar. Spørreskjemat inneholder i tillegg noen muligheter for å fylle inn enkelte egne kommentarer.

Hvordan få svar fra målgruppen(e)?

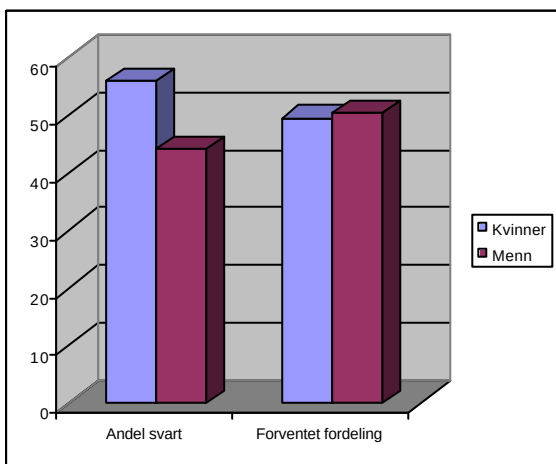
Det er ofte slik at det er de som har sterkest mening om et forhold som også svarer. De som er mer likegyldige, finner ofte spørsmålene mindre interessante og unnlater dermed å svare. Det å lese et spørreskjema krever ofte en viss innsikt og trening. En åpenbar risiko for systematisk skjevt frafall ved spørreskjemaundersøkelser er at de mest ressurssterke svarer, mens de som av ulike grunner har vanskeligheter med å forholde seg til et spørreskjema lar være å svare. I tillegg til at man må regne med frafall av ”spesielle grupper”, vil erfaringsmessig spørreundersøkelser rettet mot et tilfeldig utvalg av innbyggere også risikere frafall i den *ynge og eldste del av befolkningen*. For å nå ”alle” bør man kombinere flere metoder.

Det er flere forhold som er spesielt viktige for både en tilfredsstillende svarprosent og troverdig svargivning ved spørreundersøkelser. For det første vil *mottakerens motivasjon*, om det opplever undersøkelsen som relevant, være avgjørende for om de i det hele tatt svarer. For det andre er utformingen av spørreskjemaet av stor betydning både for om man svarer og hvordan man svarer. Avveiningen mellom kvantitet og kvalitet er en viktig faktor. Generelt kan vi si at jo mer omfattende og jo mer komplisert spørreskjemaet er, desto lavere svarprosent må man regne med. Man bør derfor bestrebe seg på å lage spørreskjemaet så kort og enkelt som mulig, men allikevel uten at det går på bekostning av databehovet. Motivasjonen for å delta vil kunne variere med hva slags informasjon som er gitt om undersøkelsen i form av mediaomtale, følgebrev eller personlig forhåndskontakt. Ulike former for premiering til de som deltar i undersøkelsen kan bidra til økt motivasjon. Prosjektgruppa i Nord-Fron har sterke understreket at spørreskjemaet skulle være kortfattet og enkelt. Resultatet ble et enkelt spørreskjema med et omfang på to A4-sider, utsendt sammen med et følgebrev med beskrivelse av hensikten med undersøkelsen. Blant det som svarte innen fristen ble det loddet ut et gavekort på kr. 1000.-. Parallelt med utsendelsen var det sørget for oppslag i lokalavisa der det ble informert om hensikten med undersøkelsen, og innbyggerne ble oppfordret til å delta.

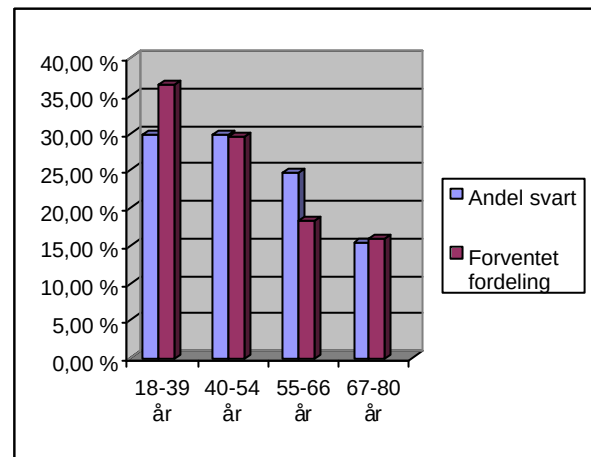
Datas validitet (gyldighet) vil avhenge av om de omfatter tilfredsstillende informasjon om de målgruppene man har ønsket å undersøke. En *svarprosent* alene forteller ikke om de som har svart på undersøkelsen er representative for det opprinnelige utvalget. I en frafallsanalyse vil man kunne sammenlikne trekk ved de som har svart på undersøkelsen, med de som har latt være å svare og slik finne ut om frafallet er systematisk skjevt eller

om det er tilfeldig. Om man finner et systematisk skjevt frafall, der de som har uteblitt har bestemte fellestrekk, f.eks. alder, er det viktig informasjon for tolkning av undersøkelsens resultat.

Av det totale antall innbyggere i Nord-Fron ca.6000 regnet vi at et utvalg på 500 personer og en svarprosent på ca. 50% ville kunne gi tilstrekkelig informasjon¹¹, forutsatt at det ikke var betydelige skjevheter i materialet. Med bistand fra Nord-Fron ligningskontor og folkeregister ble det derfor trukket ut et tilfeldig utvalg på 500 personer i alderen 18 til 80 år som mottok spørreskjema. I alt ble 262 utfylte spørreskjema returnert, m.a.o. en svarprosent på 52%. Svarene fordeler seg med 43,5% menn og 56,1% kvinner - det er altså noe flere kvinner enn menn som har svart. Fordelingen i Nord-Frons befolkning i den aktuelle alderen¹² er 50,4% menn og 49,6% kvinner. Det er m.a.o relativt flere kvinner enn menn som deltar i undersøkelsen i forhold til det som kan forventes ut ifra befolkningens kjønnsammensetning. Tilsvarende sammenlikning av aldersammensetningen i respondentgruppen og i Nord-Frons befolkning forøvrig viser en overrepresentasjon i aldersgruppen 55-66 år tilsvarende 7,1% og en underrepresentasjon i aldersgruppen 18-39 år tilsvarende 6,4%.



Figur 3. Respondentenes fordeling på kjønn



Figur 4. Respondentenes aldersfordeling

¹¹ Med en svarprosent på 50, som vi regnet med, vil et bruttutvalg på 500 personer tilsvare 200-250 besvarte og returnerte skjema. Da ville de statistiske feilmarginene ligge på +/- inntil sju prosentenheter. Vi regner med en usikkerhet på 5%. En må altså ha store prosentdifferanser i materialet for å kunne si noe forholdsvis sikkert om resultatene. Dersom 50% av innbyggerne i Nord-Fron er tilfreds med en offentlig tjeneste, kan det like gjerne være 43% som 57%. For å redusere feilmarginene til halvparten må en imidlertid firedoble utvalget. Det samme resultatet i et materiale på 100 enheter gir altså en verdi mellom 40% og 60%.

¹² Kilde: Statistisk sentralbyrå, 2001: *Folkemengde etter kjønn, alder og kommune 1.januar 2001* www.ssb.no. SSBs inndeling i aldersgrupper korresponderer i dette tilfellet ikke helt med målgruppen for vår undersøkelse (bl.a 16-19år, 20-39år).Sammenlikningen blir dermed noe unøyaktig.

Vi betrakter ikke noen av disse differansene som betydelige skjevheter, og regner derfor utvalget som nokså representativt for befolkningen i Nord-Fron m.h.t kjønn og alder.

Vi bør allikevel erfaringsmessig regne med en viss overrepresentasjon av de personer som er mest interessert i eller har erfaringer med problemstillingene.

Hvordan tolke resultatene?

Det er knyttet mange metodiske utfordringer til det ”å måle størrelser” som levekår, livskvalitet, tilfredshet og holdninger. For det første må man aldri glemme at det kun er enkelte *indikatorer* på slike forhold som kan telles og måles. Ett annet vesentlig tema er forholdet mellom forventninger og tilfredshet; Hvorvidt den enkelte bruker eller innbygger er tilfreds med en tjeneste, avhenger i stor grad av om erfaringene står i forhold til de *forventingene* man har til tjenesten. Forventninger er variable og kan blant annet påvirkes av at man blir ”undersøkt”, man blir bedt om å vurdere en tjeneste. Brukerrollen skaper forventninger, og det å gjennomføre brukerundersøkelser kan medføre at folk blir mer oppmerksomme og kritiske i forhold til de tjenestene de mottar. En negativ utvikling av tilfredshet med tjenester trenger ikke nødvendigvis bety at tjenestene er blitt dårligere. Det kan også bety at forventingene har økt.

Et tredje viktig forhold man må ta i betraktning ved tolkning av resultatene fra en slik undersøkelse er at det ikke finnes mulighet til – isolert sett – å si at et resultat fra en brukerundersøkelse er godt eller dårlig. Det vi kan si er om et resultat er bedre eller dårligere enn noe annet, *sammenlignbart* resultat evt. bedre eller dårligere enn fastlagt målsetning. Resultatene fra undersøkelsen må analyseres *i forhold til noe* for å gi mening, sammenliknes i ”tid” og ”rom” f. eks ved å

- sammenlikne med andre (for eksempel kommuner eller landet som helhet)
- sammenlikne over tid (tidsseriedata)
- sammenlikne mellom ulike grupper av innbyggere eller brukere

Det er planlagt oppfølging av spørreundersøkelsen i Nord-Fron en tid etter at et offentlig servicekontor er etablert og har vært i drift en tid. På den måten vil en kunne registrere eventuelle endringer i innbygger-/brukertilfredshet.

Når vi presenterer resultatene fra undersøkelsen i denne rapporten, holder vi de opp mot enkelte funn fra andre undersøkelser, der det er relevant og mulig. Det er to undersøkelser som har vært særlig aktuelle i denne sammenhengen. Det er for det første Liv og livskvalitet i Oppland, en undersøkelse Agderforskning gjennomførte i 1998 på oppdrag fra Oppland fylkeskommune¹³. Dette var en omfattende spørreskjemaundersøkelse om levekår og livskvalitet i Oppland, der om lag 8600 opplendinger svarte på et omfattende spørreskjema som omfattet spørsmål om tema som helse, økonomi, flytting, nærmiljø, arbeid, framtidsutsikter samt bruk av og tilfredshet med en del utvalgte offentlige tjenestetilbud. Undersøkelsen er en innbyggerundersøkelse, men her – som i Nord-Fron kommunes serviceundersøkelse – har man for en del av tjenestene (helse og sosialtjenester) skilt faktiske brukere av tjenestene og deres vurderinger ved å spørre om respondenten har brukt tjenesten i løpet av de siste 12 måneder. Når det gjelder data om tilfredshet med kulturtilbud/-aktiviteter er de ikke analysert langs dimensjonen bruker/ikke-bruker, så her har vi ikke direkte sammenlikningsgrunnlag.

Den andre sammenlignbare undersøkelsen er Norsk Gallup Institutt's årlige nasjonale befolknings- og brukerundersøkelser som omfatter spørsmål om tilfredshet med en rekke offentlige tjenester og generell tilfredshet med bokommunen¹⁴.

Den nasjonale brukerundersøkelsen for år 2000 omfatter et landsrepresentativt utvalg på 13.000 personer samt undersøkelser foretatt i enkeltkommuner. "Bruker" av offentlige tjenester er også i denne sammenhengen en person som har benyttet en eller flere offentlige tjenester i løpet av de siste tolv månedene (evt. også nære pårørende)

Vi må imidlertid understreke at vi *ikke kan trekke direkte sammenlikninger* mellom resultatene fra de tre undersøkelsene. Både spørsmålsformuleringene og svarkategoriene er ulikt utformet. Dessuten er undersøkelsenes grunnleggende problemstillinger ulike; Mens de to andre undersøkelsene har fokus på tilfredshet med *tjenestetilbudet*, er tema for Nord-Fron undersøkelsen avgrenset til innbyggernes erfaringer med og forventninger til *offentlig service* i betydningen kontakt med 1-linjetjeneste¹⁵. Når vi sammenholder resultatene for de tre undersøkelsene – i den grad det altså lar seg gjøre – finner vi dem relativt sammenfallende, et forhold vi mener styrker vår undersøkelses troverdighet.

¹³ Skaar m.fl, 1999: *Liv og livskvalitet i Oppland. Revidert utgave*. Agderforskning FoU 12/98

¹⁴ Norsk Gallup Institutt, 2001: *Befolkningens vurdering av bostedskommunen og de offentlige tjenester*. Norsk Gallup Institutt

¹⁵ Ideelt sett burde det ligge en nærmere redegjørelse og drøfting av begrepet offentlig service til grunn for undersøkelsen, men det har det ikke vært rom for innenfor dette prosjektet.

Vedlegg 2

Tilleggs kommentarer om tilfredshet med service

Eg er svært nøgd på alle kontor.

Tror det i utg.pkt lar seg gjøre å samle alle etater/kontor.

Ønske om at folkebiblioteket hadde CD-samling. For kort lånetid på bøker (3 uker), 4 uker andre steder. Begrensning av antall videofilmer til utlån pr. pers 1 stk, negativt. Få eller ingen forfatterkvelder og lignende. på biblioteket.

Fast lege ordningen er kun for legene, ikke for pasientene.

Jeg har fått den hjelpen og informasjonen jeg trenger.

Likningskontoret er altfor trege i sin handtering. Saker og ting hadde altfor lang behandlingstid, hvilket gjorde at jeg ikke kunne få ut lønn på 1.5 mnd.

Servicen i seg selv ved ligningskontoret var bra. Men hjelper ikke når åpningstiden er slik at det ikke er mulig å få denne servicen.

Om lege; Merker at dei går etter klokka, dårlig tid med pasientene.

Ikkje nøgd med helsetjeneste: Fikk ikke tildelt time hos den legen eg har som fastlege.

Ikke alltid lett å treffe de personene som har med sak å gjøre (ikke tilstede).

Uventa lang behandlingstid på noko som i utgangspunktet skulle vera greit i henhold til opplysninger gitt ved personleg frammøte.

Ang. kontakten med biblioteket: vi opplever forskjell på hvordan vi blir behandlet om vi er voksen eller barn/ungdom. Hvorfor går det ikke an for et barn/ungdom å få nytt lånekort når han har mistet kortet for 4 år siden? Virker som om enkelte ikke er glade for at barn/unge kommer.

Jeg er ikkje fornøyd med legens telefontider. Det kan gå (i verste fall) 20-30 min før en får snakket med legen. Er man da på jobb når en ringer, ja da har man brukt opp dagens pause.

Kontakten med arb.kontor ble bare noe rør. De rotet svært med forespørselen min.

Teknisk etat bør fornye seg. Den kontakten vi har hatt med den er heller dårlig, dvs vi er ikke fornøyd med måten vår henvendelse er blitt mottatt og behandlet.

Andre slutt-kommentarer

Åpningstider; Det skal ikke være nødvendig å ta fri fra jobb for å gå på et offentlig kontor.

God service.

Fint med eitt telefonnummer ein kan ringje til – for meg er det viktigast å få hjelp – stat, fylke og kommune bør vær samla!

Nord Fron kommune er ikke bare Vinstra, for gamle folk trenger service der de bur, også lengre nord.

Folkebiblioteket, turistkontor og kommunalt servicekontor kunne slås sammen! Samme hus, med lang åpningstider. Ellers Nord-Fron er en bra kommune å bo i, det meste fungerer bra.

Eit servicekontor må og vera tilrettelagt for rullestolbrukarar.

Om servicekontor; (bør være) godt bemannet, kundesvennlig.

Sverige har mye som er dårlig, men hva gjelder service og servicemind ligger Norge langt, langt etter!

Viktig at en blir henvist til rett person, som tar ansvar, så en slipper å bli sendt fra etat til etat uten at noen tar tak i saken!

Er busett som student imen velg å vera folkeregistrert i kommunen av de det går raskare å behandle saker som eg har behov for (liknings/trygdekontor) – og eg opplev betre service og meir personleg forhold til dei som jobber i Nord-Fron.

God kundebehandling.

Som ung og som student som ikke har mulighet til personlig oppmøte, vil jeg legge vekt på å finne info på internett. En godt utbygget nettside vil være den beste måten å sile ut unødvendig tlf'er og oppmøte. Da vil de som trenger ekstra hjelp kunne få dette raskt. Med dette mener jeg altså at N-F kommune må gjøre noe med sine nettsider. Her er det mye å hente...

Viktig med riktige personer i jobben. Krever spesielle evner til publikumsbehandling, uten nysgjerrighet!

Åpningstid må også være etter ordinær arbeidstid til altså minst kl 18.00.

...At de som arbeider på slike kontor er blide og forekommende. Det bør ikke gå ut over de som søker slike tjenester at de som arbeider der, har en dårlig dag eller er underbemannet.

Synes det er positivt med ny stemme på kommunens sentralbord.

Servicekontoret/info. tenesta i kommunehuset er bortgjemt, burde ligge i naturlig inngang fra parkeringsplass (4. etg eller fra Nedregt.)

Hugs taushetsplikt på alle kontor. Lett tilgjengelig.

Vi har meget bra service-tilbud i NF i dag, men styrking av teknisk etat er nødvendig.

Om kontorene er samlet eller ikke betyr ikke så mye for meg bare samarbeidet dem imellom fungerer.

At informasjon/behandling blir gjort med skjønn og ikke firkanta.

Alle etater må vera representert på eit servicekontor.

Taushetsplikt er viktig.

Eg vart brått enkje for ...år siden. Det var svært vanskeleg for meg å måtte gå på alle dei offentlege og ikkje offentlege kontora. Det kjendest vondt å måtte gå og "be for seg" alle stader, fortelje kva det gjalt, leggje fram uskifteattestar, dødsattetar, vigselattest m.v. Eg kunne tenkje meg at det kunne vore eitt kontor der alt kunne vorte ordna, nå i desse datatider. ..eg trur at det må vera vanskeleg for eldre folk å koma seg til alle desse kontora.

Offentlig service i Nord-Fron

Østlandsforskning gjennomførte i november 2001 en innbyggerundersøkelse om offentlig service i Nord-Fron, på oppdrag av en tverretattlig prosjektgruppe med ansvar for planlegging av offentlig servicekontor i Nord-Fron. Dette notatet presenterer resultat fra undersøkelsen.

Oppdragsgiver: Nord-Fron Kommune
ØF-Notat nr. 03/2002
ISSN: 0809-1617