

## **Forord**

Denne rapporten er en evaluering av Oslo kommunes publikums- og brukerundersøkelse 1998. Byrådet har besluttet å gjennomføre tilsvarende undersøkelse hvert tredje år og ønsket derfor en ekstern evaluering av undersøkelsen som grunnlag for planlegging av kommende undersøkelser.

Oslo kommune ved byrådsavdeling for service- og organisasjonsutvikling er oppdragsgiver for evalueringen.

Evalueringen er basert på studier av dokumenter, intervjuer med et utvalg ansatte og politikere i Oslo kommune samt gruppeintervjuer og enkeltsamtaler med et utvalg innbyggere i Oslo.

Arbeidet er gjennomført av Trude Hella Eide og Torhild Andersen. Vi takker byrådsavdelingen ved Marit Solbakken for godt samarbeid, kommentarer og innspill. Vi vil også takke informantene våre for konstruktive intervju og nyttige innspill.

Lillehammer, november 2000

Jorid Vaagland  
Forskningsleder

Torhild Andersen  
Prosjektleder



## Innhold

### Sammendrag 7

#### 1. Innledning 9

#### 2. Datagrunnlag og metode 11

##### 2.1 Evaluering 11

##### 2.2 Kvalitative intervjuer.... 11

##### 2.3 Dokumentstudier 13

#### 3. Innbyggere– og brukerundersøkelser; utfordringer og valg 15

##### 3.1 Bruker- og/eller befolkningsundersøkelse? 15

##### 3.2 Borger - og/eller brukerperspektiv? 16

##### 3.3 Kvalitative og/eller kvantitative undersøkelsesmetoder 16

##### 3.4 Hvordan få svar fra målgruppen(e)? 17

##### 3.5 Hvordan tolke resultatene? 19

#### 4 Spørreskjemaets dekning av tema 21

##### 4.1 Bestillingen fra Oslo kommune - anbudsdocumentets tema 21

##### 4.2 Eldres situasjon 22

##### 4.3 Unges oppvekstvilkår 24

##### 4.4 Barns oppvekstvilkår 27

##### 4.5 Miljø og livskvalitet 28

#### 5 Nytte av undersøkelsens resultat 29

##### 5.1 Opplevelsen av nytte 29

##### 5.2 Synliggjøring av forbedringstiltak, utvikling av tjenesteproduksjon og implementering i planarbeidet 30

##### 5.3 Egne brukerundersøkelser? 31

##### 5.4 Oppfølging 33

#### 6 Avveininger før neste undersøkelse 37

##### 6.1 Utnytting av sammenligningsdata 37

##### 6.2 Publikumsundersøkelse, brukerundersøkelse eller delundersøkelser? 37

##### 6.3 Utforming av spørreskjemaet 38

## Litteraturliste



## Sammendrag

Oslo kommune gjennomførte i 1998 en større publikums- og brukerundersøkelse. Undersøkelsen ble gjennomført av Norsk Gallup Institutt. Byrådet har besluttet å gjennomføre tilsvarende undersøkelse hvert tredje år og ønsket derfor en ekstern evaluering av undersøkelsen som grunnlag for planlegging av kommende undersøkelser.

Evalueringen er basert på studier av dokumenter, intervjuer med et utvalg ansatte og politikere i Oslo kommune samt gruppeintervjuer og enkeltsamtaler med et utvalg innbyggere i Oslo.

Hovedkonklusjoner i evalueringen:

- Resultatene fra publikums- og brukerundersøkelsen har en nytteverdi som generell, bekreftende og supplerende informasjon for byen som helhet og for å kunne sammenlikne bydeler.
- Resultatene byr på få overraskelser, men bekrefter landstrender når det gjelder trivsel, livskvalitet (folk flest trives og vurderer sin livskvalitet som god) og enkelte tjenesters ”image”-utfordring (tjenestene er bedre enn sitt rykte)
- Undersøkelsen gir lite informasjon om tjenester på bydelsnivå.
- Resultatene fra undersøkelsen har så langt i begrenset grad blitt fulgt opp og implementert i planlegging og forbedring av tjenester på ulike nivå i organisasjonen.
- Undersøkelsen er til nå i liten grad lagt til grunn for oppfølgingsundersøkelser for enkelte bydeler, tjenester eller befolkningsgrupper.
- Resultatene representerer et stort – så langt uutnyttet - potensiale som sammenlikningsdata for oppfølgende undersøkelser. Forholdene ligger dermed godt til rette for dypere undersøkelser på enkelttema, -områder eller grupper, ved bruk av tilsvarende spørreundersøkelser eller supplerende kvalitative metoder.
- Forarbeidet til undersøkelsen hadde en grundig tverrfaglig/-sektoriell forankring, men var i mindre grad forankret ute i bydelene.
- Undersøkelsen dekker godt de ønskede generelle tema som gjelder ”folk flest”; miljø livskvalitet og helse m.m. Undersøkelsen er mindre treffsikker når det gjelder

enkeltgrupper, det gjelder spesielt temaet ungdoms oppvekstvilkår og målgruppa ungdom. Det gjelder til dels også for målgruppa eldre.

# 1 Innledning

Norsk Gallup Institutt (NGI) gjennomførte i 1998 en større publikums- og brukerundersøkelse på oppdrag fra Oslo kommune. Undersøkelsen omfattet tema som miljø og livskvalitet, helsetjenester, barn og unges oppvekstmiljø og eldres situasjon. Spørreskjema ble sendt ut til ca. 11000 innbyggere

Byrådet har besluttet å gjennomføre tilsvarende undersøkelser hvert tredje år og har derfor bedt om en ekstern evaluering av undersøkelsen som grunnlag for planlegging av kommende undersøkelser. Formålet med denne evalueringen er å analysere forholdet mellom de problemstillingene undersøkelsen var ment å belyse (slik de er formulert i anbudsdokumentet fra Oslo kommune) og resultatene fra spørreundersøkelsen.

Oslo kommune har ønsket at evalueringen skal belyse følgende spørsmål:

1. Har undersøkelsen gitt informasjon om trivsel og tilhørighet i byen som helhet og i den enkelte bydel ?
2. Har undersøkelsen gitt informasjon om publikums oppfatning av servicekvalitet?
3. Har undersøkelsen fanget opp brukertilfredsheten ved hver av de enkelte tjenestene?
4. Har undersøkelsens resultat vært egnet til/ blitt brukt til synliggjøring av mulige forbedringstiltak overfor publikum for spesifikke tjenester ?
5. Har undersøkelsens resultat vært egnet til/ blitt brukt til plan og budsjettarbeid?
6. Har undersøkelsens resultat vært egnet til/ blitt brukt til utvikling av tjenesteproduksjon i dialog med innbyggerne?
7. Har undersøkelsens resultat vært egnet til/ blitt brukt til mal for publikums- og brukerundersøkelser innenfor enkelte sektorer og tjenesteområder?
8. Fanget undersøkelsen opp ønsket informasjon innenfor temaområdene eldre, helse, barn- og ungdoms oppvekstvilkår og miljø/livskvalitet?
9. Var prosessen kommunen la til grunn for valg av temaområder og utforming av spørreskjema hensiktsmessig?

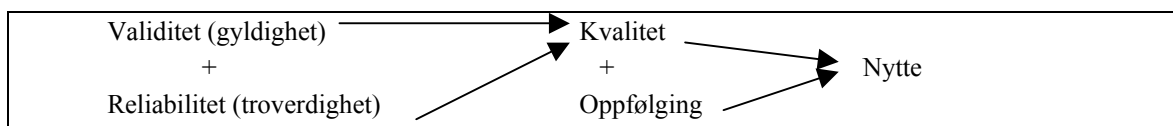
Det er med andre ord undersøkelsens *nytteverdi* som søkes belyst. Evalueringen er basert på oppfatningen om at en innbyggerundersøkelses nytteverdi avhenger av en kombinasjon av flere forhold:

1) For det første avhenger nytten av **kvaliteten** på den undersøkelsen som er gjort. Kvaliteten vurderes innenfor samfunnsvitenskapelig metode blant annet ved det vi betegner som datas *validitet* - egnethet for å belyse de ønskede aktuelle problemstillinger. Validiteten beror på hvordan de teoretiske problemstillingene er *operasjonalisert*, i dette tilfellet hvordan de valgte tema for undersøkelsen er konkretisert i spørsmål og svarkategorier i spørreskjemaet. Dekker spørsmålene og svarkategoriene relevante og vesentlige aspekt ved de teoretiske begrepene? Hvor godt en operasjonell definisjon

svarer til det teoretiske begrepet den er ment å skulle hjelpe til å måle, er antakelig det viktigste spørsmålet i en vitenskapelig undersøkelse. Videre avhenger datas validitet av deres *reliabilitet* eller troverdighet. Reliabiliteten beror på hvordan målingene er utført, nøyaktigheten i de ulike fasene i prosessen (utvalg, representativitet, analyse av data m.m.)<sup>i</sup>.

2) For det andre vil nytten av selv en kvalitativt god undersøkelse avhenge først og fremst av **oppfølgingen**, at man evner å omforme kunnskap til handling.

Innbyggerundersøkelser vil være av begrenset verdi dersom de ikke følges opp av kommunen ved formidling av resultat og implementering av informasjonen i videre planlegging og tjenesteproduksjon.



**Figur 1** *Nytteverdien av undersøkelsen avhenger av dens validitet, reliabilitet og oppfølging*

Oslo kommune har primært ønsket en evaluering av selve undersøkelsesopplegget, det vi her betegner som dataenes *validitet*; i hvilken grad dataene er egnet til å belyse ønskede problemstillinger og egnet til bruk for de forutsatte formål.

Evalueringen tar for gitt NGIs kompetanse m.h.t. metoder for analyse av kvantitative data, og det er derfor kun fasen fram til utforming av spørreskjemaet som er vurdert.

Vurdering av kommunens interne *oppfølgingsprosess* er ikke fokus for denne evalueringen, men temaet er allikevel blitt berørt i intervjuer med informanter i Oslo kommune og blir omtalt der det er naturlig.

Videre ligger det som premiss for evalueringen at kommunen ikke ønsker å gjøre vesentlige forandringer i spørsmål og temavalg for kommende undersøkelser.



## 2 Datagrunnlag og metode

### 2.1 Evaluering

Evalueringer kan gjennomføres på mange måter og med ulike fokus. Det er vanlig å skille mellom ulike typer evalueringer, avhengig av hva hovedvekten legges på. Hovedskillene går på den ene side mellom *formative* og *summative* evalueringer, og på den andre side mellom *resultatorienterte* og *prosessorienterte* evalueringer. Formativ evaluering innebærer at evaluator medvirker (mer eller mindre aktivt) i en utviklingsprosess, og forutsetter at evalueringsarbeidet følger prosessene over lengre tid. Summativ evaluering, derimot, innebærer at evaluator står utenfor de prosessene som skal evalueres, og ofte at evalueringen skjer i ettertid. I resultatorienterte evalueringer analyseres, slik begrepet tilsier, resultater eller effekter av ulike tiltak eller virksomheter, og disse sammenholdes med det som var intensjonene eller målsettingene med tiltaket eller virksomheten. En er med andre ord opptatt av *effektene*, de konkrete virkningene av tiltaket. Prosessevaluering derimot er mer opptatt av spørsmålene ”hvordan?” og ”hvorfor?” og innebærer at man fokuserer på hva som skjer i løpet av selve prosessene, hvilke faktorer og aktører som påvirker prosessene og hvordan de igjen setter i gang eller virker inn på andre prosesser<sup>ii</sup>.

Denne evalueringen av Oslo kommunes publikums- og brukerundersøkelse er summativ og resultatorientert, det er resultatene fra undersøkelsen sett i forhold til kommunens mål- og problemformuleringer i anbudsdocumentet som er fokus for evalueringen.

### 2.2 Kvalitative intervjuer

Evalueringen er gjennomført med bakgrunn i kvalitativt orientert evalueringspraksis og baserer seg på intervjuer og dokumentstudier. Kvantitativ og kvalitativ orientert samfunnsforskning er to metoderetninger som opererer med ulike tilnæringer til sosiale fenomener, mht at de stiller spørsmål av ulik art, interesserer seg for ulike undersøkelsesenheter og bruker ulike kanaler for innsamling av data. I motsetning til kvantitative metoder hvor en opererer med detaljerte skjema og forhåndsdefinerte kriterier som informantene skal respondere på, opererer en i kvalitative intervjuer med *intervjuguides* som er relativt løst satt opp spørsmålmessig og ofte kun med overordnede temaer som vi ber informanten om å belyse og reflektere over. Intervjuet tar mer form av en samtale mellom evaluator og informant, og informantene får dermed god mulighet til og blir samtidig oppfordret til, å utdype og begrunne sine svar<sup>iii</sup>.

Ved utvelgelsen av informanter setter en opp et *informativt* utvalg, dvs. personer som på ulike måter kan belyse problemstillingen for prosjektet. Utvalget er altså ikke ment å skulle gi noe *representativt* bilde av situasjonen, men skal gi et inntrykk av hvordan publikums- og

brugerundersøkelsen har blitt oppfattet og benyttet i bydeler og etater.

Vi har gjennomført intervjuer med 19 aktører i Oslo kommune som representerer en bredde mht bydelsrepresentasjon, faglig tilhørighet og stillingstilhørighet i organisasjonen. Utvalget av informanter er basert på følgende kriterier;

- En bydel fra hver av de fire bydelsregionene (syd-vest-nord-sentrum).
- En bydelspolitiker i hver av de fire bydelene.
- Ansvarlige for to av hovedsatsingsområdene til undersøkelsen - eldre og barn/unges oppvekstmiljø. Vi har intervjuet PRO og/eller oppvekstsjefer, i tillegg til tjenesteledere innenfor områdene eldre og/eller ungdom i alle de fire bydelene.
- I tillegg har vi intervjuet representanter fra ledelsen i en byrådsavdeling og to etater.

I disse intervjuene har følgende temaer vært sentrale; nytte av resultatene i eget arbeid, bruk av resultatene i egne brukerundersøkelser, forventninger til undersøkelsen og hvordan disse er innfridd, informasjon og oppfølging innad i kommunen, synspunkter på undersøkelsesopplegget. I tillegg har vi oppfordret informantene til å ta opp med oss forhold som knytter seg til undersøkelsen, men som vi ikke har dekket gjennom intervjuguiden.

Intervjuene er gjennomført ved at vi har ringt opp et utvalg informanter og avtalt tidspunkt for en samtale som stort sett har funnet sted i informantenes eget arbeidsmiljø. Hvert intervju har hatt en varighet på en til to timer. Denne arbeidsmåten er mer ressurskrevende enn for eksempel telefonintervjuer, men gir samtidig evaluatorene et bedre og mer helhetlig grunnlag for å sette seg inn i informantenes perspektiver.

Vi har også gjennomført gruppeintervjuer med ti brukere i Oslo kommune; en gruppe ungdommer på 16 år, tilknyttet en av bydelenes fritidsklubber, og en gruppe eldre med tilknytning til en av bydelenes eldresenter. Gruppeintervjuer er et egnet metodisk virkemiddel når en vil at folk med noenlunde lik referanseramme skal uttale seg om et tema som kan knyttes til felles opplevelser, som for eksempel at ungdom får uttale seg om fritidstilbudet for unge<sup>iv</sup>. Også disse intervjuene har hatt en temmelig åpen form, hvor vi har prøvd å få frem informantenes synspunkter på hvilke forhold som har betydning for livskvalitet og trivsel i kommunen og bydelen. Informantene har altså i stor grad kunnet ta opp temaer de selv mente var viktig å få frem. I tillegg har vi bedt informantene kommentere spørreskjemaet som ble benyttet i publikums-/brugerundersøkelsen for å få deres opplevelse av skjemaet som helhet og av forståeligheten, relevansen, klarheten og eventuelle mangler ved enkeltspørsmål.

I tillegg har vi hatt samtaler med enkeltinnbyggere etter samme lest som gruppeintervjuene, som også har gitt nyttige innspill i vurderingen av spørreskjemaet.

## 2.3 Dokumentstudier

Når det gjelder dokumentstudier har vi først og fremst lagt til grunn spørreskjemaet som benyttes i publikums- og brukerundersøkelsen, rapporter og dokument fra forarbeidet til undersøkelsen, presentasjon av resultat fra undersøkelsen samt dokumenter som omhandler oppfølging av undersøkelsen . I tillegg har spørreskjema fra en del andre undersøkelser som omfatter tilsvarende tema som publikums- og brukerundersøkelsen blitt gjennomgått.

Den faglige vurderingen av undersøkelsesopplegget baserer seg på samfunnsvitenskapelig metodelitteratur med vekt på temaer som:

- metodiske og prinsipielle utfordringer ved bruk av brukerundersøkelser i kommunesektoren
- metodiske utfordringer ved måling av levekår, livskvalitet, tilfredshet og holdninger
- metodevalg ved brukerundersøkelser; kvalitative og kvantitative metoder – muligheter og begrensninger
- utforming av spørreskjema.



### **3 Innbygger- og brukerundersøkelser - utfordringer og valg**

Om lag tre av fire kommuner rapporterer at de har gjennomført ulike former for innbygger-/brukerundersøkelser de siste årene<sup>v</sup>. Den omfattende bruken av slike undersøkelser reiser mange spørsmål. Det er nødvendig for den enkelte kommune å gjøre en rekke avveininger og valg når en undersøkelse vurderes gjennomført. I dette kapitlet setter vi fokus på noen prinsipielle valg som ble gjort i forbindelse med Oslo-undersøkelsen og konsekvensene av disse .

#### **3.1 Bruker- og/eller befolkningsundersøkelse ?**

Vi kan skille mellom to hovedgrupper av kommunale publikumsundersøkelser: *Brukerundersøkelser* retter seg mot brukerne av bestemte kommunale tjenester. Disse er først og fremst ment å hente inn informasjon om synspunktene til de gruppene som faktisk har brukt et tjenestetilbud.

*Befolkningsundersøkelser* retter seg mot hele befolkningen, ikke bare utvalgte deler. Disse undersøkelsene vil omfatte både brukere og ikke-brukere av ulike deler av kommunens tjenestetilbud.

Oslo-undersøkelsen 1998 var en kombinert bruker- og befolkningsundersøkelse, der man søker informasjon om innbyggernes generelle trivsel og livskvalitet og deres inntrykk av og opplevde erfaringer med kommunale tjenester. Gjennom spørsmål i spørreskjemaet kunne man skille ut de som har erfaring med enkelte tjenester fra de som ikke har benyttet de aktuelle tjenestene og som dermed baserer sine svar på inntrykk. En ren brukerundersøkelse vil være mer treffsikker mht informasjon om faktisk brukeropplevd kvalitet på de enkelte kommunale tjenester enn en slik kombinert undersøkelse. På den andre siden vil en slik kombinert undersøkelse gi informasjon om kommunens eventuelle image-problem<sup>vi</sup> - gapet mellom opplevd brukerkvalitet og inntrykk av tjenestene. Oslo-undersøkelsen bekreftet tendensen ellers i landet ved å avdekke enkelte tjenesters image-problem; innbyggernes inntrykk (skapt bl.a. gjennom oppslag i massemedia) er mindre positivt enn brukernes kvalitetsopplevelse.

Oslo-undersøkelsens målgruppe (både befolkning og brukere), utvalg av respondenter og dens tematikk har gitt relativt lite informasjon om tjenestekvalitet på bydelsnivå fordi utvalget av brukere av enkelte tjenester i de enkelte bydeler var begrenset. Resultatene har hatt større nytteverdi som generell, bekreftende og supplerende informasjon for byen som helhet og for å kunne sammenlikne bydeler.

### 3.2 Borger – og/eller brukerperspektiv ?

Kommunene ivaretar flere funksjoner overfor befolkningen. Det blir ofte fokusert på tre sider ved befolkningens rolle versus kommune:

- Folk er *innbyggere* i et geografisk område
- Kommunen er et *politisk styringsorgan*, og innbyggerne defineres i den sammenhengen først og fremst som *samfunnsborgere*
- Kommunen er *tenesteprodusent*, og innbyggerne defineres som *brukere* av tjenester

Bruker- eller befolkningsundersøkelser kan i prinsippet ta for seg alle disse tre relasjonene; innbyggernes trivsel og sosiale forhold, brukernes tilfredshet med kommunale tjenester og borgernes deltakelse i og opplevelse av det lokale politiske system.

I praksis er ofte kommunale brukerundersøkelser (både rene brukerundersøkelser og befolkningsundersøkelser) rettet mot innbyggeren som *bruker*, som konsument av kommunale tjenester. Fra et demokratisk perspektiv kan det reises innvendinger mot å betrakte innbyggerne primært som brukere eller kunder på bekostning av samfunnsborgerrollen<sup>v</sup>. I et slikt perspektiv er det like viktig for en kommune å skaffe informasjon om politiske forhold som de kommunale tjenestene. Dette kan i praksis ivaretas ved å inkludere spørsmål bl.a. om innbyggernes deltakelse i og tillit til det politiske systemet i kommunen i tillegg til spørsmålene om det kommunale tjenestetilbudet.

I Oslo-undersøkelsen har man innlemmet alle de nevnte tre perspektivene på forholdet mellom kommunen og innbyggerne. Den omfatter både spørsmål om respondentenes generelle trivsel ved det å bo i Oslo, vurdering av tjenester basert på egne erfaringer og spørsmål om demokrati, mulighet til å delta og påvirke kommunale beslutninger. Undersøkelsen gir dermed informasjon om flere av kommunens roller og funksjoner.

### 3.3 Kvalitative og/eller kvantitative undersøkelsesmetoder ?

Vi har allerede innledningsvis i rapporten berørt kvalitative og kvantitative metoder for innsamling av data. 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 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 det overflatiske

preget den kan få, og dessuten de farer som ligger i at undersøkelsen på forhånd definerer hva som er relevant å svare på. Det kan føre til at vi utelukker potensielt viktig informasjon som respondenten kunne ha gitt.<sup>vii</sup>

Kvantitative og kvalitative undersøkelsesmetoder kan utfylle hverandre, det er mulig å kombinere metoder og det er mulig til en viss grad å kombinere krav om bredde og dybde. Selv i en bred, kvantitativ undersøkelse kan man legge inn noen åpne spørsmål eller åpne svaralternativer som gir respondenten mulighet til av og til å bruke sine egne formuleringer. Åpne svaralternativer vil 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 svaralternativer kan føles fremmedgjørende og som en irriterende tvangstrøye.

Man valgte å legge opp Oslo-undersøkelsen som en spørreundersøkelse basert på ren kvantitativ metode, med kun lukkede svaralternativer i spørreskjemaet. Metoden har gitt muligheter for å innhente sammenlignbar informasjon om mange forhold fra et stort antall respondenter, men har ikke gitt respondentene mulighet til å uttrykke seg om de forhold de selv vurderer som relevant innefor de aktuelle temaene. Våre innbygger-informanter har etterlyst enkelte åpne svarmuligheter eller muligheter til å komme med utfyllende kommentarer, som ville gi et ”riktigere” uttrykk av deres vurdering enn det de rene avkrysningene kan gi.

### **3.4 Hvordan få svar fra målgruppen(e)?**

Datas validitet vil naturligvis også avhenge av om de omfatter tilfredsstillende informasjon om de målgruppene man har ønsket å undersøke.

Oslo-undersøkelsen omfattet i utgangspunktet et utvalg av 11224 personer. Den totale svarprosenten for Oslo som helhet ligger på 67%, for bydelene varierer den fra 44% til 83%. NGI vurderer svarprosentene både totalt og lokalt som tilstrekkelig høy for de ønskede formål<sup>1</sup>. Utvalg og svarprosent pr. bydel er dog ikke tilstrekkelig for å vurdere de enkelte tjenesters kvalitet på bydelsnivå.

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 fellestrekk, er det viktig

---

<sup>1</sup> Fra Norsk Gallup Institutt's ”egen-evaluering” datert 28.01.00

informasjon for tolkning av undersøkelsens resultat. For denne undersøkelsen er det utarbeidet en frafallsanalyse som viser frafall for de enkelte bydelene.

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 ressursterke svarer, mens de som av ulike grunner har vanskeligheter med å forholde seg til et spørreskjema lar være å svare. Dette ble også påpekt i forarbeidet til Oslo-undersøkelsen, der man slo fast at en bred spørreskjemaundersøkelse ikke egner seg til å sette fokus på ”spesielle grupper” (brukere med et annet språk/ fra en annen kultur, sosialhjelps-mottakere, trygdemottakere og funksjonshemmede).

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  *yngste og eldste del av befolkningen*. For å nå ”alle” må man kombinere flere metoder.

Tabellen nedenfor viser en viss overrepresentasjon av de ”midtre” aldersgruppene i Oslo-undersøkelsen, mens aldersgruppene 15-24 år og 67 år og eldre er underrepresentert. Vi har ikke grunnlag for å si at ulikheten er resultat av systematisk skjevt frafall i forhold til det opprinnelige utvalget. Vi vil heller ikke beskrive avvikene som store, men som en tydelig tendens som bekrefter antakelsen om at generelle spørreundersøkelser er mindre treffsikker for disse aldersgruppene. Inntrykket har blitt forsterket ytterligere gjennom våre informantintervjuer både med ansatte på de aktuelle tjenestområdene og innbyggere (se kap.4)

**Tabell 1** *Aldersfordeling i Oslo sammenholdt med aldersfordeling på respondentene i Oslo-undersøkelsen*

Aldersgruppe	Prosent i Oslo	Prosent i undersøkelsen	
15-24 år	12,62	9,29	- 3,33
25-24 år	25,29	26,68	+1,39
35-49 år	26,03	27,85	+1,82
50-66 år	19,15	21,73	+2,58
67 år +	16,91	14,45	- 2,46

(Kilde: NGI, oktober 2000)



Det er flere forhold som er spesielt viktige for både en tilfredsstillende svarprosent og reliabel svargivning ved spørreundersøkelser. For det første vil *mottakerens motivasjon* for å delta 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.

Motivasjonen for å delta vil kunne variere med hva slags informasjon som er gitt om undersøkelsen i form av mediaomtale, følgebrev eller personlig forhåndskontakt. Enkelte kommuner gjør bruk av ulike former for premiering til de som deltar i undersøkelsen. I forbindelse med Oslo-undersøkelsen ble respondentene rekruttert på forhånd pr. telefon, noe som antakelig har bidratt til den relativt høye svarprosenten.

Avveiningen mellom kvantitet og kvalitet på spørreundersøkelsen 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 dog uten at det går på bekostning av databehovet.

For å kvalitetssikre undersøkelsen bør både enkeltspørsmål, skjema og hele undersøkelsesopplegget være gjenstand for uttesting før selve undersøkelsen. Oslo-undersøkelsen er basert på NGIs kommuneundersøkelser, som er bygget opp av mange tematiske spørsmålsmoduler som kan tas ut eller inn i samsvar med hva den enkelte kommune ønsker fokus på. NGIs kommuneundersøkelser har blitt testet ut løpende i en rekke år. I Oslo kommunes undersøkelse ble det foretatt en del tilpasninger i NGIs standardoppsett.

Siden denne undersøkelsen skulle fokusere spesielt på eldres, (barns), ungdoms levekår vil det være spesielt viktig at spørreskjemaet er tilpasset og uttestet i forhold til disse målgruppene. Evaluator er ikke kjent med om dette spesifikke spørreskjemaet er blitt testet ut i form av en pilotundersøkelse og om det eventuelt har blitt justert som følge av tilbakemeldinger fra enkelte målgrupper. Som vi kommer nærmere tilbake til i neste kapittel, dekker spørreskjemaet i mindre grad relevante spørsmål innen temaet ungdoms oppvekstvilkår enn innenfor øvrige tema.

### **3.5 Hvordan tolke resultatene ?**

Det er knyttet mange metodiske utfordringer til det ”å måle størrelser” som levekår, livskvalitet, tilfredshet og holdninger, uten at vi her kan gå inn på dem alle.

Ett forhold vi vil trekke fram er forholdet mellom forventninger og tilfredshet. Hvorvidt den enkelte bruker eller innbygger er tilfreds med en tjeneste, avhenger i stor grad av om

erfaringen står i forhold til de *forventningene* man hadde 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 forventningene har økt.

Et annet viktig forhold når det gjelder tolkning av resultat 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 <sup>vii</sup> evt. bedre eller dårligere enn en fastlagt målsetning. Resultatene fra undersøkelsen må analyseres *i forhold til noe* for å gi mening, sammenliknes i ”tid ” og ”rom” f.eks å :

- sammenlikne med andre (for eksempel bydeler)
- sammenlikne over tid (tidsseriedata)
- sammenlikne mellom ulike grupper av innbyggere eller brukere

Oslo-undersøkelsen gir muligheter for sammenlikning av resultat mellom bydeler. Siden man i hovedsak har benyttet et standardisert opplegg (NGIs kommuneundersøkelser), kan man på enkelte områder også sammenlikne med andre byer og landet for øvrig.

I opplegget for undersøkelsen var det også forutsatt at dataene skulle danne sammenlikningsgrunnlag for oppfølgende undersøkelser på enkelte bydeler og tjenester. Veilederen<sup>2</sup> anbefaler å gjennomføre oppfølgende undersøkelser som inkluderer spørsmål fra den sentrale publikumsundersøkelsen slik at man vil kunne sammenlikne egne resultat mot byggenomsnitt. Veilederen skisserer tre innfallvinkler til oppfølgende undersøkelser:

- bydelsundersøkelser med et utvidet utvalg, der man kopierer deler eller hele den sentrale undersøkelsen
- separate undersøkelser for enkelte tjenester der man tar inn spørsmål fra publikumsundersøkelsen
- lokal undersøkelse med samme tematikk

Det har så langt i liten grad blitt utarbeidet oppfølgingsundersøkelser etter mal av publikums- og brukerundersøkelsen<sup>3</sup>. Her ligger m.a.o foreløpig et stort uutnyttet potensiale av sammenlikningsdata.

---

<sup>2</sup> Byrådslederens avdeling fikk i 1999 utarbeidet en veileder for oppfølging av brukerundersøkelser,

<sup>3</sup> Evaluator har pr.i dag ikke samlet oversikt over oppfølgingsundersøkelser, så dette utsagnet er basert på inntrykk fra informantintervju . Byrådsavdelingen vil i løpet av høsten foreta en mer systematisk kartlegging av oppfølgingen i bydelene.

## 4. Spørreskjemaets dekning av tema

### 4.1 Bestillingen fra Oslo kommune – anbudsdocumentets tema

Forut for igangsetting av publikums-og brukerundersøkelsen hadde byrådslederens avdeling opprettet en arbeidsgruppe sammensatt av representanter for byrådsavdelingen og ledere fra ulike fagområder i bydelene. Arbeidsgruppas formål var å velge ut og konkretisere tema og problemstillinger for undersøkelsen.

Resultatet av gruppas arbeid foreligger i kommunens *anbudsdokument* til utførende gallupinstitutt. Undersøkelsen skulle dekke hovedområdene

- eldres situasjon
- unges oppvekstvilkår
- barns oppvekstvilkår
- miljø- og livskvalitet

I dette kapitlet foretas en vurdering av hvorvidt spørreskjemaet fanger opp ønsket informasjon innenfor de enkelte temaområdene. Denne vurderingen er basert på en kritisk gjennomgang av spørreskjema fra evaluators side, innspill fra gruppeintervjuene med en gruppe eldre og en gruppe yngre informanter, samt intervjuene med fagpersoner på ulike nivå i organisasjonen. Sitat fra intervjuene er markert med *kursiv*.

Anbudsdokumentet er resultat av arbeidsgruppas prosess og sammensetning, og de enkelte tema presenteres i anbudsdokumentet med noe ulikt presisjonsnivå. Noen tema er grundigere spesifisert og tydeligere operasjonalisert enn andre. Det er nærliggende å anta at anbudsdokumentets varierende detaljeringsnivå også vil avspeile seg i utformingen av spørreskjemaet.

Temaene er i anbudsdokumentet for det meste beskrevet i tre nivå:

- *hovedområde*, eks. unges oppvekstvilkår
  - *problemstilling*, eks. vurdering av mulighetene for ungdom for å få hjelp.
  - *spesifisering*, eks. ..når de blir utsatt for mobbing

Vi fokuserer her først og fremst på spørreskjemaet dekning av *hovedområder* og de skisserte *problemstillinger*. Tabellene i kapitlet oppsummerer vår vurdering av spørreskjemaets dekningsgrad for de ulike problemstillingene. (++) = fylldig dekket, + = berørt, - = ikke berørt)

## 4.2 Eldres situasjon

**Tabell 2** Spørreskjemaets dekning av temaet eldre situasjon

Anbudsdokumentets formuleringer	Dekning i spørreskjemaet
Biform	++
Bistand/hjelp når helsen svikter	++
Rettigheter som eldre	+
Forventninger om egen funksjonsdyktighet	+
Kjennskap til aktivitetstilbud	-
Bruk av aktivitetstilbud	+
Tilbud om opplæring i bruk av IT	-
Kjennskap, tilgang og nytte av eldreråd	- (spm. om deltakelse, men ikke konkret om eldreråd)

Spørreundersøkelsen har relativt mange spørsmål som vedrører eldre, noe som taler for god informasjon for dette temaet. Våre ”eldste” informanter bekreftet at boforhold, trygghet for å få hjelp når man blir syk, transporttilbud og det å ha tilgang til sosiale arenaer (eks. eldresenter) er de viktigste tema for deres aldersgruppe.

Vi har snakket med et utvalg PRO-sjefer og tjenesteledere innenfor hjemmebasert omsorg. De spørsmålene som er stilt vurderes, med noen unntak, som gode og relevante for PRO-området. Innenfor PRO-området dekker publikumsundersøkelsen de tjenestene som omhandler aldershjem/sykehjem og hjemmehjelp/hjemmesykepleie, foruten mer generelle områder som Eldres levekår, helsetilbudene og trivsel/tilhørighet. Den største innvendingen fagpersonene har mot undersøkelsen går på at resultatene ikke synliggjør et skille mellom hvem som er brukere og hvem som er publikum. Det innebærer at en får informasjon om tilfredshet i forhold til en tjeneste uten å vite om de som har svart faktisk benytter tjenesten eller ikke. Mangelen på en differensiering mellom bruker og publikum henger sammen med antallet respondenter. Det var et gjennomgående trekk innenfor PRO og hjemmebaserte tjenester spesielt at respondentandelen var så lav at de ikke fikk skilt ut egne data på brukerne av en tjeneste. Informantene opplevde derfor informasjonen som for generell og vanskelig å tilbakeføre til sine spesifikke tjenester:

*Spørsmålet om hvordan man oppfattet hjemmehjelpen gikk ut til Hvermannsen. Vi så derfor fort at dette var et lite informativt resultat. Det er alright at gjennomsnittet har et godt inntrykk, men vi er avhengig av hva våre brukere mener til enhver tid.*

I enkelte bydeler er det også flere hjemmetjenestedistrikt, men dette kommer ikke frem i undersøkelsen og tjenestelederen vet dermed ikke om de tallene som fremkommer representerer brukere innenfor sitt distrikt eller ikke.

Spørreskjemaets omfang og utforming vurderes som lite eldre-vennlig, det kan oppleves vanskelig å lese, meget omfattende og komplisert. Et spørsmål som flere stiller er hvem svarer på vegne av hvem? En tjenesteleder fortalte følgende:

*Våre brukere er mellom 65 og 100 år. De aller fleste har aldri svart på et spørreskjema før. Det er vanskelig når du i tillegg er svekka både psykisk og fysisk. Jeg har hørt at det for det meste var hjemmehjelpene som svarte for de gamle, og da blir det noe skjevhet i undersøkelsen. Og når i tillegg 50% av våre hjemmehjelpere er fremmedkulturelle, og noen leser svært dårlig norsk, blir det ikke lett!*

Det fremkommer også innvendinger mot at tjenestekategorier er slått sammen. Dette gjelder for eksempel hjemmehjelp og hjemmesykepleie, og det gjelder forholdet mellom hvem som er institusjonsbeboere og hvem som bor hjemme. Når undersøkelsen kjører hjemmehjelp og hjemmesykepleie i en felles sekk så skiller de ikke mellom den som har å gjøre med dine daglig gjøremål (handle, vaske etc) og den som har å gjøre med din personlige hygiene, medisineringen, ernæring, diagnostisering etc. Ifølge flere av informantene innenfor PRO er det lite hensiktsmessig å forholde seg til disse to kategoriene under ett. Og når undersøkelsen i tillegg er basert på et lite utvalg av respondenter fra hver bydel, blir resultatet for usikkert mht å sette i verk tiltak siden man ikke vet med sikkerhet at dette er det reelle behovet.

Nedenfor følger noen flere kommentarer fra intervjuene til enkelte spørsmål og svarkategorier i spørreskjemaet, som vi finner verdt å ta med:

- *Helsetilbudet: Her har de kommet inn på det som er relevant, det er ikke uklart og det virker gjennomarbeidet*
- *Sykehusene: Her har de ikke differensiert mellom personalet, de har alle havnet i samme sekken, og da kan det bli vanskelig å svare. Jeg mener også at det må være vanskelig for en pasient å skulle si noe om samarbeidet mellom faggruppene. Det burde vært tatt med noe om hygiene, toalettforholdene. De hygieniske forholdene på sykehusene er helt katastrofale.*
- *Trygghetsplass: Heter egentlig trygghetsavdeling. Hva mener man her, trygghetsavdeling eller sykehusplass?*
- *Helsehjelp: Burde stått sykepleie i eget hjem eller legehjelp, for nå er det jo færre og færre som får legen hjem til seg.*
- *"Antall timer avsatt til deg": den er avlegs, vi går på oppgaver ikke timer.*

### 4.3 Unges oppvekstvilkår

**Tabell 3** Spørreskjemaets dekning av temaet unges oppvekstvilkår

Anbudsdokumentets formuleringer	Dekning i spørreskjemaet
(kommunens ansvar for) Tilrettelegging av private og kommunale ungdomstiltak	+
Tilgang på kommunalt eide bygninger for unge på kveldstid og i helgene	-
Kjennskap, tilgang til og nytte av barne- og ungdomsråd i bydelen	-
Vurdering av mulighetene for ungdom til å få hjelp	-
Sentrum kontra nærmiljø	+

I publikumsundersøkelsen dekkes områdene til ungdom og oppvekst mest inngående gjennom en vurdering av skoletjenesten. I tillegg kommer andre spørsmål som går mer generelt på ungdoms oppvekstmiljø, tilfredshet i forhold til fritidsklubber, og generelt om befolkningens trivsel/tilhørighet til bydelen.

Våre yngste informanter gir uttrykk for at de viktigste faktorer for deres trivsel er ”å ha noe å gjøre på fritiden”, at ”ungdom får bestemme mer sjøl” og muligheter for arbeid (ved siden av skolen). Undersøkelsen har en rimelig dekning av problemstillinger knyttet til fritidsaktiviteter. Derimot oppleves spørsmålene knyttet til demokrati (se kap 4.5) som irrelevante:

*Vi sier vår mening til kamerater og sånn, på skoler og fritidsklubber. Ikke akkurat så mange under 18 år som deltar i disse greiene her, mest voksne.*

Opplevelsen av irrelevans gjelder også forholdsvis mange andre spørsmål i undersøkelsen, noe som gjør at de unge kan finne skjemaet uinteressant å svare på. Informasjonen når det gjelder ungdoms oppvekstvilkår må oppsummeres som til dels mangelfull og lite relevant. Spørreskjemaet dekker på dette punktet ikke fullt ut problemstillingene i anbudsdokumentet. Med 15+ som målgruppe for undersøkelsen, møter også undersøkelsen kritikk for ”spørsmål for voksne”:

*- standard på veier – hva har det med meg å gjøre?*

Generelle spørreskjemaundersøkelser er erfaringsmessig en lite treffsikker metode for å få fram ungdoms synspunkter og erfaringer. Som vi skal se bekreftes ungdommenes innvendinger også av fagpersoner som arbeider med ungdom og oppvekst.

Vi har snakket med avdelingssjefer (oppvekstsjef, kultursjef) og tjenesteledere med spesielt ansvar for ungdomstiltak i bydelene. De etterlyser et klarere skille i undersøkelsen mellom brukere og befolkning generelt. De opplever det vanskelig å bruke resultatene så lenge de ikke kjenner til om de som har svart er innenfor målgruppa eller ikke. Det er også et tankekors at det innenfor målgruppa ungdom er gjennomgående for få respondenter på spørsmålene, i flere av bydelene. Det er relativt lite interessant at ”andre” opplever at ungdom har et bra/dårlig kulturtilbud, fritidstilbud osv., påpeker flere informanter. I tillegg understreker flere av informantene at det å skulle få ungdom til å fylle ut et slikt skjema vil by på en del utfordringer. Mange sier at de tror ungdom ville ha lagt dette fra seg, sett på det som uoverkommelig og noe som ikke angikk dem. Mens andre igjen svarer at de tror ungdom ville ha skjønt skjemaet og at de er vant til å vurdere seg selv fra skolen, men at dette nok ville ha forutsatt hjelp og en del oppbacking fra en voksen.

Undersøkelsen gir et bilde av hvordan befolkningen opplever at tjenestetilbudet for barn og unge fungerer i bydelen, men dersom målet er å få barn og ungdom i tale om hvordan de selv opplever sin situasjon så er ikke dette måten å gjøre det på, ifølge informantene. De opplever at denne form for undersøkelse mer er rettet inn mot foreldre/foresatte og andre som har meninger og synspunkter om situasjonen til barn og unge, enn den er rettet mot brukerne selv. Undersøkelser av denne typen blir ofte på de voksnes premisser, de voksnes måte å stille spørsmål på og der også de voksne svarer på hvordan de opplever at barna/ungdommen har det.

Informantene fremhever at en må være i kontakt med brukerne, snakke, delta, la dem få uttrykke seg på flere måter enn bare gjennom ord, innhente informasjon fra elevråd, ungdomsråd, referansegrupper, foreldreutvalg, utekontakter, feltarbeidere og andre som har med barn/ungdom å gjøre. Det er gjennom disse kanalene den viktigste informasjonen kommer, og så vil undersøkelser som publikumsundersøkelsen føye seg inn som et av flere elementer i dette bildet.

Flere av informantene peker på at kriteriene i skjemaet er utydelige og upresise sett fra en ungdoms perspektiv og betegner de som typiske ”voksenuttrykk”, eksempelvis ”organiserte og uorganiserte fritidsaktiviteter” og ”valgfrihet mht sosialt miljø”. Det blir også kommentert at kriterier som ”plaging av elever” og spesielt ”impulser fra andre kulturer” er uklare og gir store muligheter for flertolkninger.

Informantene etterlyser kriterier som sier noe om unges muligheter for å påvirke sitt eget oppvekstmiljø. Det bør være spørsmål om ungdommen får brukt seg selv, får mulighet til å starte nye ting, ting de har lyst til å drive med. Videre burde det også stilles spørsmål om barn/unges muligheter for å bidra til å løse konflikter, om de har voksne å gå til som kan fungere som støttespillere, eller steder å komme til hvis det er problemer, som

helsestasjonen, frivillige organisasjoner eller feltarbeidere, og om de har ungdomsråd hvor de kan ta opp ting:

*Denne typen informasjon kan gi oss som fagarbeidere indikatorer på om vi lykkes i å jobbe sektorovergripende*

En annen informant er opptatt av at når det i spørreundersøkelsen stilles spørsmål om mulighetene til å påvirke kommunale beslutninger, så handler de kriteriene som er ramset opp mest om å henvende seg til andre som har makt:

*Vi vil at ungdommen selv skal ha makt. Den indre medvirkningen er viktig å være spesifikk på hvis du vil få ungdom til å svare noe på det.*

En annen innvending går på at undersøkelsen ikke sier noe om kvalitet, kun om omfanget av tilbudet: *Det er ikke bare å telle antall fritidsklubber, sier en av tjenestelederne.*

Andre kommentarer fra faglig hold vi finner grunn til å nevne er:

- *Det er viktig å finne ut om de har noen steder å gå.*
- *Ungdom er opptatt av mer nisjepregete aktiviteter som film, malerkurs etc. heller enn kino, konsert, teater som de spør etter her.*
- *Det er dumt å kalle spørsmål for et "element" dersom en ønsker å møte de unge hjemme.*
- *Dette med venner betyr mye for barn og unge. Det kunne kommet inn noe mer eksplisitt om det her. Relasjonelle forhold er enormt viktig.*

Når det gjelder *sentrum/nærmiljø*- dimensjonen er den ment å fanges opp av spørreskjemaets oppbygning, der det stilles spørsmål både om vurdering av Oslo som by å bo i, og om bydelen og områder der en bor. Vi finner imidlertid grunn til å tvile på om alle respondentene klart kan relatere vurderingen til de ulike geografisk nivå her. Har man for eksempel klart for seg hva som omfattes av "bydelen"? Spørreskjemaet ber dessuten om en vurdering av ulike forhold *sammenliknet med de samme forholdene i en mindre kommune*, noe som kan gjøre de påfølgende spørsmålene uklare.



## 4.4 Barns oppvekstvilkår

**Tabell 4** Spørreskjemaets dekning av temaet barns oppvekstvilkår

Anbudsdokumentets formuleringer	Dekning i spørreskjemaet
Barnehagetilbudet i bydelen	++
Tiltak mot mobbing av barn	+
Anvendelse av områder i nærmiljøet til fri lek og utfoldelse	+
Områder i nærmiljøet hvor barn kan være alene uten voksentilsyn	+
Vurdering av muligheter til å få hjelp	-

Temaet barns oppvekstvilkår vurderes som relativt godt dekket. Spesielt god er dekingen når det gjelder tjenestene barnehage og skole, mens spørreskjemaet dekker i mindre grad anbudsdokumentets tema om muligheter til å få hjelp.

Fagpersonene som er våre informanter i bydelene fremhever som positivt at flere av spørsmålene som stilles i forbindelse med barnehagetilbudet er knyttet til innhold og kvalitet. Det er spesielt positivt at kriteriene medinnflytelse, informasjon og lytting er med i spørsmålene som angår barnehagene. Det ser ut til å være enighet blant informantene om at de områdene som gjelder barn (barnehage og barns oppvekstmiljø) har flere relevante kriterier enn det som angår ungdom. Dette kan ha sammenheng med at informantene vurderer det som foreldrenes oppgave å svare på det som angår barna, og at de dermed mener det utelukkes muligheter for en del feiltolkninger som ellers kommer frem under de kriteriene som omhandler ungdom.

I likhet med spørsmålene om unges oppvekstmiljø skal også her ulike forhold sammenliknes med de samme forholdene i en mindre kommune, noe som bidrar til klarhet i spørsmålsstillingen.

## 4.5 Miljø og livskvalitet

Anbudsdokumentets formuleringer	Dekning i spørreskjemaet
<b>a. Fysisk miljø:</b>	
Trafikksikkerhet	++
Kollektivtilbudet	++
Trygghet	++
Parker og uteområder	++
Veivedlikehold	++
<b>b. Psykososialt miljø</b>	
Helsetilbud	++
Miljørettet helsevern	+
Arenaer/møteplasser over generasjonsgrensene	+ (sp. er berørt under temaet eldres levekår, ikke generelt)
Aktivitets- og kulturtilbud	++
<b>c. Demokrati</b>	
Generelt om publikums mulighet for påvirkning av de ulike tilbudene	++
Måter å gi uttrykk for sine synspunkter overfor de kommunale myndigheter/kjennskap til påvirkningsmuligheter	-
Mulighetene for å kunne påvirke kommunens innsats til å bedre egen livskvalitet	+

Miljø og livskvalitet er begge sammensatte begrep, og indikatorene kan her alltid diskuteres og må alltid være gjenstand for en avveining av hva som skal med og hva som skal utelates.

Slik disse er operasjonalisert i anbudsdokumentet, er de inndelt i tre underområder: Fysisk miljø, psykososialt miljø og demokrati.

Temaet *fysisk miljø* er godt dekket av spørreskjemaet. Noen av våre informanter etterlyser imidlertid muligheter til å uttale seg om renovasjonsordningen i Oslo.

Innenfor temaet *psykososialt miljø* er spesielt problemstillinger knyttet til helse og aktivitetstilbud godt dekket.

Temaet *demokrati* er dekket, men noe mangelfullt når det gjelder informasjon om innbyggernes kjennskap til det lokaldemokratiske system og deltakelsesmuligheter. Som nevnt er svakategoriene på demokratitemaet lite relevante for ungdom under 18 år.

## 5 Nytte av undersøkelsens resultat

### 5.1. Opplevelsen av nytte

Vi ser i dette kapittelet på hva informanter innenfor fire bydelsforvaltninger, to etater og en byrådsavdeling mener om resultatene og nytten av den store publikumsundersøkelsen for Oslo kommune.

Oslo-undersøkelsen er en svært omfattende og brei undersøkelse som også omfatter andre tema enn de ansvarsområdene bydelene er underlagt, noe flere av informantene påpeker. Informantene svarer at undersøkelsen er nyttig fordi den bekrefter det inntrykket de selv sitter med som er skapt gjennom erfaring, opphold i bydelen, samtaler med innbyggere og andre typer tilbakemeldinger de får. Undersøkelsen gir på denne måten et slags oversiktsbilde av situasjonen i bydelen, som de kan bruke til å sammenligne seg med andre bydeler og Oslo totalt sett. Undersøkelsen gir en tilbakemelding på hvordan bydelsforvaltningen og de kommunale etatene blir oppfattet av Oslos befolkning, noe som informantene mener er med på å gi dem trygghet og troverdighet i forhold til at de prioriteringene de har foretatt er riktige.

En av avdelingssjefene fremhever at undersøkelsen er med å bekrefte overfor de ansatte i sin sektor at folk er fornøyd med det de gjør, men at utfordringen nå er at dette ikke skal fungere som en sovepute for tjenesteledere og administrasjonen. Det blir understreket at undersøkelsen må brukes fornuftig, at en ikke må legge for mye inn i resultatene, men heller ikke undervurdere de. Det viktigst blir å kunne inkludere resultatene fra undersøkelsen med andre informasjonskilder og på den måten skape seg et så troverdig inntrykk som mulig. En av tjenestelederne beskriver hvordan hun har benyttet seg av resultatene:

*Selv så har jeg prøvd å inkludere resultatene sammen med de andre indikatorene som jeg sitter på, for å kunne vise til det i ulike sammenhenger. Jeg har blant annet brukt dette resultatet politisk, for å påvirke politikerne.*

Ingen av de informantene vi snakket med er direkte misfornøyd med resultatene for sin bydel som kom frem i undersøkelsen, tvert imot er de fleste svært tilfredse med at de kom rimelig godt ut av undersøkelsen.

## 5.2 Synliggjøring av forbedringstiltak, utvikling av tjenesteproduksjon og implementering i planarbeidet

Undersøkelsen bekrefter et allerede eksisterende inntrykk av hvordan situasjonen er innenfor ulike sektorer, etater og bydeler. Det er derimot større sprik mellom informantgruppene i forhold til hvorvidt de opplever at den informasjonen som er fremkommet også er nyttig i mer planmessig arbeid. Spesielt tjenestelederne er opptatt av at det er vanskelig å operasjonalisere resultatene fordi undersøkelsen er såpass generell og lite spesifikk. De peker videre på at så lenge det ikke skilles mellom bruker og publikum gir ikke undersøkelsen et pålitelig nok grunnlag for å synliggjøre mulige forbedringstiltak eller eventuelt utvikling av tjenesteproduksjonen. Alt i alt får derfor undersøkelsen mer preg av å være ”interessant” og ”grei informasjon å ha”, og mindre preg av å være et konkret verktøy som de kan bruke i sitt daglige arbeid.

I den grad Oslo-undersøkelsen blir benyttet i arbeidet med strategisk plan og budsjettarbeidet, kommer den inn som et supplement til andre kilder, sier avdelingssjefene. I en av de fire bydelene har de grepet fatt i de tilbakemeldingene de fikk gjennom undersøkelsen og laget nye satsningsområder på bakgrunn av dette og de har lagt undersøkelsen til grunn ved utarbeiding av ny strategisk plan for bydelen. De mener at de med dette viser at de har tatt undersøkelsen alvorlig og at de arbeider konkret i forhold til oppfølging og forbedring av tjenesteapparatet. Undersøkelsen var også et viktig bidrag til at ”kulturarbeidet” ble høyere prioritert og fikk en annen posisjon i budsjettarbeidet.

I en annen bydel kom de så godt ut av undersøkelsen at de bestemte seg for ikke å arbeide noe videre med resultatene. Etter at bydelen hadde gjennomført en ledersamlingen der undersøkelsen ble presentert og diskutert, ble det bestemt at det ikke skulle lages noen egen prioriteringsliste som administrasjonen skulle arbeide videre etter. De oppgavene som bydelen har ansvaret for scoret høyt, så da var det lite administrasjonen kunne gjøre med de tingene som kom på middels og lavt, som for eksempel vei og manglende restauranter.

I en tredje bydel, som samlet sett kom bra ut av undersøkelsen, heter det at bydelsutvalget avventer administrasjonens forslag til konkrete tiltak på områder der bydelen har forbedringspotensiale. Dette var våren –99, men det har ikke blitt fulgt opp i ettertid.

*Det var stor interesse da undersøkelsen kom, men det har vært altfor lett å falle tilbake igjen til vante folder. Undersøkelsen kom om våren og da var det sterk fokus på den, men til budsjettprosessen om høsten var den glemt.*

I den siste bydelen hvor vi har gjort våre intervjuer har vi forstått det slik at det også her var en forventning om oppfølging rett i etterkant av at undersøkelsen ble offentliggjort.

Undersøkelsen har derimot ikke blitt implementert i strategiske planer eller budsjettprosesser og det har heller ikke blitt utarbeidet noen egne satsningsområder på bakgrunn av de resultatene som har fremkommet. Informantene vi har snakket med opplever at denne undersøkelsen har minimal verdi i seg selv, men at den kan fungere som en av flere kilder til kunnskap.

Flere av politikerne peker også på at undersøkelsen omfatter mange områder hvor bydelene ikke har myndighet, og at det sånn sett er relativt lite de kan gjøre med de resultatene som foreligger. Mye av denne informasjonen er derimot viktig for å skaffe seg et slags helhetsinntrykk av hvordan folk trives i bydelen. Det blir likevel sagt at informasjonen nok er mest relevant for administrasjonen og ikke for politikere. De politikerne vi har snakket med føler de har god kontakt med befolkningen i sin bydel, og at det denne undersøkelsen har gjort er å bekrefte det inntrykket de allerede sitter med gjennom samtaler med innbyggerne.

### **5.3 Egne brukerundersøkelser ?**

Oslo kommune roses fra flere av informantene for å arbeide seriøst og målrettet med brukermedvirkning og kvalitetskontroller. Det er også flere som sier de får utarbeidet gode verktøy fra Oslo kommune, blant annet gjennom den månedlige Oslostatistikken, som er viktige i arbeidet deres.

En av intensjonene bak Oslo-undersøkelsen var at de ulike enhetene skulle bruke denne som en mal for å utarbeide egne brukerundersøkelser. I de bydelene og etatene som vi har gjort våre intervjuer vurderer de dette av ulike årsaker som vanskelig. Det blir vist til at undersøkelsen blir for generell og for lite spesifikk til å kunne benyttes som brukerundersøkelse, og at det vil være kapasitetskrevene å skulle omarbeide den til å passe de ulike enhetene. Samtidig understreker flere at undersøkelsen har et godt faglig og tematisk grunnlag for eventuelt å skulle bearbeides for en brukerundersøkelse.

Gjennomføring av kvalitetsmålingssystemet ISIT<sup>4</sup> er en av de oppgavene alle bydelene i Oslo nå er pålagt. Bydelene er i gang med å gjennomføre ISIT-undersøkelsene innenfor PRO-området, og informantene beskriver dette som et nyttig og anvendelig redskap. De får tilgang til konkret informasjon om brukernes tilfredshet mht de offentlige pleie- og omsorgstjenestene og samtidig får de også en indikator på hvordan de ansatte vurderer sitt arbeid innenfor de samme tjenestene. Informantene innenfor PRO oppfatter det derfor som både unødvendig og lite sannsynlig at de skulle ta i bruk publikumsundersøkelsen for å utarbeide noen egen brukerundersøkelse i tillegg til ISIT. De etterlyser eksterne

---

<sup>4</sup> ISIT er et svensk kvalitetsmålingssystem som bl.a. er tatt i bruk innen for pleie-, rehabilitering- og omsorgssektoren i Oslo kommune

finansiering som kunne hjelpe dem til å gjennomføre brukertiltakene på en bedre måte. Tjenestelederne bruker mye tid og ressurser på ISIT undersøkelsen, og en av dem forteller at dette nødvendigvis må gå på bekostning av annet arbeid siden det ikke blir satt av egne midler til å drifte undersøkelsen.

Innenfor barne- og ungdomsområdet gjennomføres en del brukerundersøkelser i barnehagesektoren, men det er ingen av bydelene som har brukt den store publikumsundersøkelsen som utgangspunkt for dette. De fleste mener imidlertid at spørsmålene som er relatert til barnehageområdet er såpass konkrete at de kunne ha blitt benyttet for en brukerundersøkelse. Det er derimot større usikkerhet mht spørsmålene som gjelder ungdom, som vi var inne på i forrige kapittel.

En av oppvekstsjefene sier:

*Undersøkelsen har minimal verdi som brukerundersøkelse innenfor mitt felt. Det er interessant å kunne sammenligne, men verdien utover det er jeg usikker på.*

Fra byrådsavdelingen blir det fremhevet at etatene innenfor miljø og samfunn jobber mye med brukerundersøkelser, men det er usikkert hvorvidt disse er direkte basert på den store publikumsundersøkelsen. Vi har snakket med to av etatene og det viser seg at i den ene etatens tilfelle er ingen av dennes hovedområder med i undersøkelsen, noe som gjør den ubrukelig for videre bearbeidelse. I den andre etaten har de utarbeidet en egen brukerundersøkelse nå i etterkant av publikumsundersøkelsen, hvor de stort sett har brukt denne som mal for sin egen undersøkelse. Undersøkelsen er som Oslo-undersøkelsen lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse og de har benyttet seg av noen av de samme spørsmålene. De legger vekt på at de i forarbeidet av sin brukerundersøkelse har hatt nytte av veilederen som ble utarbeidet i tilknytning til publikumsundersøkelsen.

Flere av informantene er opptatt av at det tar mye tid og ressurser å utarbeide egne brukerundersøkelser og at det derfor må prioriteres og settes av egne midler dersom det skal gjennomføres. Denne prioriteringen har ikke bydelene gjort og det har heller ikke, slik våre informanter opplever det, vært noe ”press” fra Rådhuset om at dette skal gjøres. Skal bydelene med de ulike etatene og sektorene bruke av sin kapasitet til å gjennomføre brukerundersøkelser, må dette komme som en følge av en forventning fra sentraladministrasjonen, sier flere av informantene. De beskriver bydelsforvaltningens situasjon med at den daglige prioriteringen gjør at slike ting ofte blir nedprioritert så lenge det ikke ligger et uttalt krav eller en forventning om at det skal følges opp og rapporteres.

Videre blir det også sagt at det å utarbeide brukerundersøkelser er vanskelig og krever en egen kompetanse som ikke alltid besittes i bydelsapparatet, slik at en må kjøpe kunnskap utenfra og dermed måtte sette av penger til det. Mangelen på kompetanse og ressurser kan med andre ord forklare noe av årsaken til at utbredelsen av brukerundersøkelser ikke er større ute i bydelene, til tross for at de selvsagt har gjennomført undersøkelser uavhengig

av en oppfølging av publikumsundersøkelsen. Den kommunale etaten som hadde utarbeidet sin egen undersøkelse på bakgrunn av publikumsundersøkelsen hadde egne ansatte med kjennskap til denne typen verktøy og som har kompetanse på å kunne utarbeide spørreskjemaer.

## 5.4 Oppfølging

Som nevnt innledningvis er ikke kommunens egen oppfølging av undersøkelsen ment å være i fokus for denne evalueringen. Det har allikevel blitt berørt som et naturlig tema i intervjuene. Vurderinger som gjelder oppfølgingen må sees i lys av at arbeidet med oppfølgingen i Oslo kommune fortsatt pågår og vil intensiveres i tiden framover. Oppfølgingsprosessen ville derfor heller ikke kunne evalueres i sin helhet på dette tidspunktet.

De av informantene som deltok på den regionvise presentasjonen av undersøkelsen i Rådhuset, er fornøyd med opplegget rundt presentasjonen. Alle bydelene i vårt utvalg har presentert undersøkelsen på egne ledersamlinger og på tjenestestedene slik at alle lederne i realiteten skal være kjent med resultatene. I tillegg skal etatslederne ha distribuert rapporten ut til sine tjenestestede, eventuelt til alle ansatte i bydelen, men to av tjenestelederne i vårt utvalg var ukjente med undersøkelsesrapporten.

To av bydelene har invitert prosjektansvarlig fra Norsk Gallup til å gjennomgå undersøkelsen for dem. Informantene er fornøyd med den gjennomgangen administrasjonene la opp til, men både avdelingssjefer, tjenesteledere og bydelspolitikere etterlyser sterkere grad av oppfølging og handling i ettertid. Flere av informantene beskriver tiden rundt presentasjonen som et ”løft” med masse mediaoppmerksomhet og generelt mye positiv omtale av det å leve og bo i Oslo. Dette ga selvtillit for de ansatte i bydelene og var med på å bygge opp en positiv holdning til arbeidet, sier informantene. Men etter noen måneder var all viraken glemt og den tiltenkte oppfølgingen *kokte bort i kålen*. Mangelen på oppfølging internt i bydelen, tilskrives blant annet at det ikke har vært forventet eller etterspurt fra byrådsavdelingens side. Noen kommentarer til oppfølgingen fra tre av informantene:

*Jeg føler vel at vi har sluppet litt billig unna. Vi har ikke hatt noen eksterne forventninger om å rapportere noe, og da blir det som regel ikke gjort. Bydelen har vært i en passiv rolle helt fra begynnelsen av, vi **mottok** informasjon, og her har vi forblitt. Bydelens passivitet skyldes nok at det har vært litt usikkerhet på toppnivå om hvordan man skal gå videre. Undersøkelsen har ikke blitt prioritert fra øverste hold i bydelen. Tror ikke det er nok å bare beskrive en metode, men det kreves noe mer. Det må også være en forventning om at du **skal** gjøre det, for da blir du nødt til å skaffe deg kunnskapen. Undersøkelsen var knytta til øyeblikket,*

*den har nå blitt en sovepute. Men omgivelsene forventer jo at vi skal bli bedre, at det kanskje skal komme noe mer.*

*Generelt er det altfor mange undersøkelser fra Oslo kommune. De setter i gang en hel masse saker, uten å følge det opp. Oppfølgingen av oss som skal iverksette dette ute i bydelene er svært dårlig.*

*Oppfølging kan alltid bli bedre. Det er viktig at ansvaret sitter et STED. Vi har jo fått en vaktbikkje nå med den nye byrådsavdelingen. Dette kan ha en nytteverdi for å få kommunen til å bli mer aktiv i å bruke denne undersøkelsen og alle andre typer meldinger. Folk må gjøres oppmerksom på at den (undersøkelsen) finnes fortsatt.*

I ettertid har Oslo kommune utarbeidet en veileder for oppfølging av bruker- og publikumsundersøkelsen. Formålet med veilederen er at den skal være et hjelpemiddel i oppfølging av publikumsundersøkelsen, ved utarbeidelse og gjennomføring av egne brukerundersøkelser på utvalgte områder, ved ulike typer forbedringsarbeid og andre former for kvalitetsarbeid. Målgruppen er ledere på ulike nivåer, og spesielt i bydelene.

Vi har prøvd å etterspore veilederens utbredelse blant våre informanter og fant da at over halvparten ikke kjente til denne publikasjonen. Dette gjaldt spesielt blant tjenestelederne og politikerne. Avdelingssjefene hadde bedre kjennskap til veilederen, men heller ikke de hadde brukt den noe mer aktivt enn at de hadde ”sett den”, ”hatt den på sirk” eller ”lest litt i den”. En informant hadde benyttet seg av veilederen i arbeidet med ISIT-undersøkelsen. Kun i ett tilfelle var veilederen i aktiv bruk for å utarbeide egen brukerundersøkelse.

En undersøkelse av denne størrelsen hvert tredje år er altfor mye sier flere. Det foreslås at det bør ikke komme oftere enn hvert femte år. Å sette i gang slike undersøkelser skaper forventninger hos innbyggerne, som kan være vanskelig for bydelsforvaltningene og politikerne å innfri på kort sikt. Hvis publikum inviteres til å si noe og det ikke skjer noe, vil det kunne føre til aggresjon, misnøye eller i neste omgang at de ikke lenger gidder å svare.

Selve rapporten blir av de som vi har intervjuet beskrevet som lettlest og enkel å forstå. Det var ingen som hadde synlige vansker med å lese resultatene.

Et par av informantene hadde kjennskap til at Oslo-undersøkelsen skulle komme i gang, mens de fleste informantene ble presentert for undersøkelsen første gang gjennom media eller via Rådhuset. Kun en av de som vi har intervjuet har vært involvert i forarbeidet til



undersøkelsen<sup>5</sup>. Det kan se ut til at undersøkelsen har manglet forankring blant de som skulle settes til å operasjonalisere dette materialet, og det kan i den sammenheng stilles spørsmål ved om en har arbeidet nok med å involvere bydelene og etatene i forarbeidet med undersøkelsen.

---

<sup>5</sup> Som representant i referansegruppa.



## 6 Avveininger før neste undersøkelse

### 6.1 Utnytting av sammenlikningdata

Byrådet har besluttet at tilsvarende undersøkelser som publikums- og brukerundersøkelsen skal gjennomføres hvert tredje år. Den neste undersøkelsen er altså planlagt gjennomført i 2001. Et premiss som har ligget til grunn for denne evalueringen er at kommunen ikke ønsker å gjøre vesentlige forandringer i spørsmål og temavalg for kommende undersøkelser. Vi har oppfattet det slik at begrunnelsen for dette først og fremst er behovet for å kunne bruke resultatene fra 1998 som basis for tidsseriedata, at man kan sammenlikne resultatene av nye undersøkelser med disse. Derfor vil vi her avslutningsvis trekke fram noen avveininger mht forbedringer som bør og kan foretas innenfor et opplegg der resultatene fra 1998 ikke taper sin funksjon som sammenlikningsdata.

I opplegget for undersøkelsen var det som vi tidligere har vært inne på forutsatt at dataene skulle danne sammenlikningsgrunnlag for oppfølgende delundersøkelser på enkelte bydeler og tjenester. Oppfølgingsveilederen som ble utarbeidet av NGI vil kunne være et nyttig verktøy i arbeidet med oppfølgingsundersøkelser. Så langt har det i liten grad blitt utarbeidet oppfølgingsundersøkelser etter mal av publikums- og brukerundersøkelsen.

**Det ligger fortsatt et stort uutnyttet potensiale av sammenlikningsdata i 1998-undersøkelsen, som man bør søke å utnytte på best mulig måte.**

Før oppstart av spørreundersøkelser bør man likevel alltid foreta en **avveining av behovet for nyinnsamling av data** i forhold til informasjon som allerede er innsamlet for eksempel i andre undersøkelser. Fordi Oslo i landsmålestokk er en stor by med mange innbyggere, vil det finnes en god del informasjon om disse i allerede eksisterende dataregistre og rapporter fra andre undersøkelser. Man vil eksempelvis kunne finne informasjon som kan fungere som sammenlikningsdata i Statistisk Sentralbyrås levekårsundersøkelser og NGIs årlige befolknings- og brukerundersøkelser.

### 6.2 Publikumsundersøkelse, brukerundersøkelse eller delundersøkelser ?

Ved planleggingen av 2001-undersøkelsen har man innenfor de føringer som er lagt i byrådets vedtak om "tilsvarende undersøkelse", slik vi ser det <sup>6</sup> flere alternative muligheter for undersøkelsesopplegg:

---

<sup>6</sup> med forbehold om at evaluator ikke kjenner detaljene i vedtaket.

- A. Man kan gjenta opplegget med en tilsvarende, omfattende kombinert publikums- og brukerundersøkelse.
- B. Et alternativ til dette ville være å gjennomføre 2001-undersøkelsen som oppfølgingsundersøkelser på enkelte tjenester, tema, grupper og/eller bydeler slik oppfølgingsveilederen beskriver.
- C. En tredje mulighet er å kombinere en bydekkende publikumsundersøkelse, som følger opp *noen* utvalgte av de generelle temaene i en mer begrenset undersøkelse kombinert med brukerundersøkelser på bydels- eller tjenestenivå.

Det første alternativet vil være forholdsvis ressurskrevende og omfattende og bør vurderes nøye i forhold til nytten. Tre år er et kort tidsintervall med tanke på å skulle kunne registrere endringer innenfor generelle tema som trivsel og livskvalitet, og en ny generell undersøkelse vil etter vår mening ha begrenset verdi så kort tid etter den forrige. Vår anbefaling går i retning av alternativ B eller C.

**Omfanget** av undersøkelsen (antall tema og spørsmål) bør uansett valg av alternativt opplegg være gjenstand for avveining i neste runde. Spørreskjemaet i denne undersøkelsen er relativt omfattende og dessuten noe komplisert som følge av at det bl.a. skal fange opp informasjon om ulike geografiske dimensjoner. Erfaringene med resultatene fra 1998-undersøkelsen vil kunne bidra til å målrette undersøkelsen enda bedre både i forhold til tema og målgrupper, slik at man kan utelate spørsmål og deler av undersøkelsen som ikke har gitt informasjon som vurderes som nyttig nok.

På bakgrunn av erfaringene med 1998-undersøkelsen bør man også avveie om undersøkelsen bør **differensieres** i forhold til ulike aldersgrupper. Man bør også avveie å supplere oppfølgende spørreundersøkelser med andre metoder for innsamling av data, både for få bedre tak i enkelte målgrupper og for å få tak i annen type data. Eksempler på slike andre metoder kan være kvalitative intervju, brukerpanel, ulike former for høringer, etisk prosess, fokusgrupper m.fl.<sup>7</sup>

### 6.3 Utforming av spørreskjemaet

På bakgrunn av forhold vi har gjort rede for så langt i denne evalueringen (samt innspill fra informanter som ikke er detaljert gjort rede for) vil vi anbefale at man ved bruk av hele eller deler av spørreskjemaet i oppfølgende undersøkelser vurderer noen justeringer når det gjelder:

---

<sup>7</sup> Det finnes en rekke ”oppskrifter” på ulike former for kvalitative publikums- og brukerundersøkelser og deltakelsesprosesser. Nærmere beskrivelser ligger utenfor rammen av denne evalueringen.

- Omfang (antall spørsmål), utforming (lesbarhet og tilgjengelighet) og kompleksitet
- Tillegg av noen åpne svaralternativer
- Spørsmål relatert til ulike geografiske nivå (bydel, område en bor i, sammenlikning med andre mindre kommuner)
- Spørsmål om vurdering av ”*tilbud totalt sett*” i forhold til vurdering av enkelte sider av tilbudet.<sup>8</sup>
- Rangering av tilfredshet ved ord (svært fornøyd, fornøyd..) framfor tall (1-6)
- Enkelte spørsmål som kan tolkes tvetydig (eks. *impulser fra andre kulturer*- et utsagn som av våre informanter ble tillagt både positiv og negativ verdi)
- Uklare spørsmål med stort rom for tolkning (eks. *tilfredshet med sosialt miljø*)
- Spørsmål med tung ordlyd (eks. *I hvilken grad synes du at forholdene blir lagt til rette for at du kan være med og påvirke innholdet/utformingen av de kommunale tilbud du benytter?*)
- Spørsmål som inneholder ”fagbegrep” (eks. *tilrettelagte uteområder, forskjønning*)
- Spørsmålenes relevans for de ulike målgruppene i utvalget (jfr kap 4.)

---

<sup>8</sup> Spørsmålene om totalvurdering har en funksjon i analysesammenheng for å kunne identifisere betydningen av de ulike aspektene ved tjenestetilbudet som er viktige i forhold til en totalvurdering. Spørsmålene kan på den annen side oppleves så uklare at svarene ikke gir god informasjon .



## Referanser

---

<sup>i</sup> Hellevik, Ottar (1991): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*, Universitetsforlaget

<sup>ii</sup> Almås, Reidar (1990): *Evaluering på norsk*, Universitetsforlaget

<sup>iii</sup> Fossåskaret, E., Otto Laurits Fugelstad og Tor Halfdan Aase (red) (1997): *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*. Universitetsforlaget

<sup>iv</sup> Repstad, Pål (1998): *Mellom nærhet og distanse*. Universitetsforlaget

<sup>v</sup> Aars, Jacob (2000): *Brukerundersøkelser som demokraterktøy?* Kommuneforlaget

<sup>vi</sup> Hagen, Terje P. og Rune Sørensen (1997): *Kommunal organisering. Effektivitet, styring og demokrati*. TANO

<sup>vii</sup> Jacobsen, Dag I. (1999): *Hva mener brukerne?* Brukerundersøkelser – en praktisk veiledning. Høyskoleforlaget