



INNBYGGERNES VURDERING: NORDRE LAND KOMMUNE OG KOMMUNENS TJENESTETILBUD 2006



RESTRIKSJONER VED BRUK AV RESULTATENE GJENGITT I RAPPORTEN OG DE GRAFISKE PRESENTASJONENE

TNS Gallup har copyright til alle resultater. Disse resultatene kan kun benyttes eller gjengis etter særskilt tillatelse fra TNS Gallup. Sammenligningsgrunnlaget kan ikke benyttes i forbindelse med gjennomføring av lignende undersøkelser, uten at TNS Gallup har gitt sin skriftlige tillatelse. Andre aktører har ikke anledning til å benytte sammenligningsresultatene verken til eget formål eller i kommersiell sammenheng.

INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord	5
Leserveiledning	6
Ordlister	7
Sammendrag	8

DEL I:

1. Innledning	11
1.1	Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling..... 11
1.2	Undersøkelsesdesign og metode 11
1.3	Rapportens disposisjon 13
2. Helhetlig vurdering kommunen som bosted	14
2.1	Hvem er innbyggerne?..... 14
2.2	Tilfredshet med kommunen som bosted..... 16
2.3	Vurdering av kjennetegn ved kommunen som bosted.....17
2.4	Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted.....19
3. Vurdering av den offentlige tjenesteproduksjon	21
3.1	Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen .. 21
3.2	Vurdering av kommunale tjenester 28
3.2.1	Administrasjon og sentralforvaltning.....28
Rådmannskontor.....28	
Kemner/kommunekasserer.....29	
Servicetorg.....29	
Landbrukskontor.....30	
Næringsrådgivning.....30	
Kommunal informasjon.....30	
3.2.2	Helse.....31
Lege31	
Helsestasjon.....32	
Fysioterapi.....32	
Tilbud til mennesker med utviklingshemming.....32	
3.2.3	Pleie og omsorg.....32
Alders- og sykehjem.....33	
Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie.....33	
Eldresenter.....33	
Hjemmehjelp/-sykepleie.....34	
3.2.4	Oppvekst 34
Skolekontor.....35	
Barnehage.....35	
Barneskole.....36	
Ungdomsskole.....36	
Skolefritidsordning.....36	
Fritids- og ungdomsklubb.....36	

	PP-tjeneste.....	37
3.2.5	Kultur.....	37
	Bibliotek.....	38
	Kino.....	38
	Teater.....	38
	Konsert.....	39
	Kunstutstilling.....	39
	Museum.....	39
	Idrettsanlegg.....	40
	Kulturskole.....	40
3.2.6	Sosialomsorg.....	40
	Sosialkontor.....	41
	Barnevern.....	41
3.2.7	Samferdsel, bolig og næring.....	41
	Teknisk kontor.....	42
	Renovasjon.....	42
	Drikkevann.....	43
	Veier.....	43
3.3	Kommunen som tjenesteleverandør.....	44

4. Samlet brukertilfredshet og fremtidsvurderinger..... 44

4.1	Brukerfrekvens og brukertilfredshet.....	44
4.2	De beste og de dårligste vurderingene.....	50
4.3	Regionale variasjoner i brukertilfredshet.....	50
4.4	Komunesammenslutning.....	51
4.5	Flytting.....	51
4.6	Fremtidsvurderinger.....	52

Referanser

DEL II:

Grafisk framstilling av resultatene

Vedlegg 1: Statistiske usikkerhetsmarginer

Vedlegg 2: Hvorfor brukerundersøkelser – hva måler vi og hvordan analyserer vi resultatene?

Vedlegg 3: Utvalgsvurdering

FORORD

Med denne undersøkelsen ønsker Nordre Land kommune å få bedre kunnskap om innbyggernes vurdering av hvordan det er å bo i kommunen, om deres syn på dagens tjenestetilbud samt hvilke ønsker og behov innbyggerne har for kommunale tjenester i fremtiden. Informasjonen skal gi grunnlag for å videreutvikle kommunens tjenestetilbud.

Undersøkelsen i Nordre Land er bygget på TNS Gallups Nasjonale Brukerundersøkelse. Den Nasjonale brukerundersøkelsen er innrettet mot å etablere standard indikatorer for en bredere vurdering av brukertilfredshet, som kan sammenliknes mellom befolkningsgrupper, regioner og samtidig gi referanse ut over kommunenes egne grenser. Ved hjelp av en enkel tilfredshetsindikator kan kvaliteten for hver enkelt offentlige tjeneste i Nordre Land sammenliknes med andre tjenester i kommunen, med tilsvarende tjenester i andre kommuner (med tilsvarende størrelse, næringsstruktur eller KOSTRA-gruppe tilhørighet), med fylkesvise vurderinger eller med referanse til hele landet.

TNS Gallups Nasjonale Brukerundersøkelse er gjennomført siden 1992. Nordre Land kommune har ikke tidligere gjennomført undersøkelsen. Rapporten beskriver sentrale utviklingstrekk i vurderingen av bostedet og de ulike tjenestene for landet som helhet, og sammenstiller disse med dagens situasjon i Nordre Land.

Hovedvekten i den følgende presentasjon er lagt på informasjonen fra Nordre Land undersøkelsen i 2006. Til sammen deltar 961 innbyggere i vurderingene av kommunen. 14650 innbyggere er med i TNS Gallups landsrepresentative undersøkelse fra 2004/05, som tjener som sammenstillingsgrunnlag.

John Løvmoen og Kjartan Thøring Stensvold har vært ansvarlig for undersøkelsen i Nordre Land kommune. Ved TNS Gallup har Vegard Berntsen vært utvalgsansvarlig mens Stig Lunde har utarbeidet undersøkelsens database og grafikkvedlegg. Prosjektet har vært ledet av avdelingsleder Roar Hind, mens sluttrapporten er skrevet av konsulent Thomas Olsen og forskningsleder Ole Fr. Ugland.

28.08.06.

Ole Fr. Ugland
Forskningsleder

LESERVEILEDNING

Rapporten er skrevet som et oppslagsverk for innbyggernes vurdering av Nordre Land som bostedskommune, og deres vurdering av ulike offentlige tjenestetilbud i kommunen. Den består av en tekstdel og en grafikkdel.

Lesere som ønsker et raskt overblikk over hovedtrekk i evalueringen finner disse i rapportens sammendrag.

Rapportens Del 1 analyserer og kommenterer resultatene. Ønskes en nærmere oversikt over innbyggernes helhetlige vurdering av bostedskommunen og den offentlige tjenesteproduksjon, finnes disse i kapittel 2, kapittel 3.1, og i kapittel 4. Flyttemønstre, og befolkningens syn på kommunesammenslåing beskrives også i kapittel 4. Lesere som søker en nærmere beskrivelse av hver enkelt tjeneste, finner disse sortert under sektorområdene i kapittel 3.2-3.3

I rapportens Del 2 presenteres undersøkelsens tallmateriale ved grafiske fremstillinger. Vedlegget er først og fremst rettet mot lesere som ønsker en helt presis fremstilling av undersøkelsens detaljer, samt dokumentasjon av enkeltobservasjoner. Grafikkvedlegget er ordnet tematisk etter gangen i undersøkelsens spørreskjema, der de ulike kommunekjennetegn og tjenester er sortert etter plasseringen i skjemaet.

ORDLISTE

”Bruker”: En ”bruker” er en person som har benyttet én eller flere offentlige tjenester i løpet av de siste tolv måneder forut for undersøkelsestidspunktet. For omsorgstjenestene regnes også nære pårørende som brukere. Det vil si de som har barn i barnehage eller barneskole, eller som har noen i nær familie som benytter kommunens ulike tjenestetilbud for eldre. Dersom man har flere barn eller eldre som omfattes av denne definisjonen, svarer man på vegne av den som sist hadde fødselsdag. Dette kriteriet nyttes for å sikre et tilfeldig utvalg av brukere.

”Tilfredshet”: De ulike kommunekjennetegn og tjenester evalueres langs en skala fra 1 (”svært misfornøyd”) til 6 (”svært fornøyd”). Vurderingsscore 5 omtales for enkelthets skyld som ”meget fornøyd” og tilsvarende score 2 som ”meget misfornøyd”, selv om disse definisjonene strengt tatt ikke er benyttet i spørreskjemaet. For å forenkle fremstillingen er som regel skalaens ytterpunkter (score 1+2 og 5+6 henholdsvis) slått sammen til enkeltkategorier.

”Tilfredshetsscore”: Indikator for innbyggernes samlede tilfredshet med et kommunekjennetegn eller en tjeneste, basert på deres rangering langs den 6-delte skalaen for ”tilfredshet”. Alle innbyggernes vurderinger omregnes til en felles score, som varierer mellom 0 og 100 poeng. Scoren kalles kvalitetsscore eller tilfredshetsscore. Den vil dels være basert på enkeltforhold, eller den summerer vurderingene av ulike egenskaper. En tilfredshetsscore lik 100 innebærer at samtlige brukere er svært fornøyd, mens score 0 betyr at alle er svært misfornøyd. For nærmere redegjørelse, se vedlegg 2.

”Image”: I vurderingen av tilfredsheten med de offentlige tjenestene skilles det mellom brukere og ikke-brukere. Brukere vurderer situasjonen basert på sine erfaringer. Ikke-brukere vurderer tjenestene med utgangspunkt i den informasjon de har om tjenesten eller ut fra tjenestens generelle rykte. Denne informasjonen eller ryktet kalles tjenestens ”image”.

”Image-gap”: Avstand i tilfredshetsscore for vurderingen av en enkelt tjeneste mellom brukere av tjenesten og ikke-brukerne.

SAMMENDRAG

I denne undersøkelsen vurderer innbyggerne i Nordre Land kommune 45 offentlige tjenester i kommunen, og beskriver sin tilfredshet med kommunen som bosted langs en rekke kjennetegn. Det er imidlertid til dels store variasjoner i forhold til hvor mange som bruker de enkelte tjenestene og hvor tilfreds de er med dem. Forskjellene må sees i sammenheng med store ulikheter i tjenestenes art, tjenesteleverandør, og i forhold til hvem som er tjenestens primære brukere.

Vurderingene av de ulike forhold i undersøkelsen presenteres i form av prosentfordelinger over andelen fornøyde- og misfornøyde innbyggere, langs en vurderingsskala fra 1 (Svært mistilfreds) til 6 (Svært tilfreds), sammen med en samlet vurderingsscore langs en skala fra 0 (alle er svært misfornøyd) til 100 (alle er svært fornøyd),

Høy tilfredshet med bostedet

De aller fleste innbyggerne er godt tilfreds med å bo i Nordre Land. Åtte-ni av ti er tilfredse med kommunens kvaliteter som bosted (score 70). Nesten ni av ti er fornøyde, og halvparten er meget- eller svært godt fornøyde. Dette er omtrent som i landet for øvrig (score 69). Av de 30 ulike bostedskjennetegn som vurderes, viser 25 forhold flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere. Halvparten eller flere innbyggere er svært/meget tilfreds med 10 av egenskapene, mens halvparten eller flere er svært/meget mistilfredse med 5 av dem.

Blant de enkeltforhold ved bostedsvurderingen som kommer best ut, finner vi natur/friluftsmuligheter og trygghet ved å ferdes i eget bomiljø (begge score 87). Andre forhold innbyggerne er tilfredse med, bomiljøets barnevennlighet (score 79), utvalget av varer og butikker (score 78) samt trygghet ved å ferdes i sentrum og barnas oppvekstmiljø (begge score 75). Blant de egenskaper innbyggerne er minst fornøyde med, finner vi generelt sett forhold knyttet til arbeidsmarked og eldreomsorgens infrastruktur. Dette gjelder blant annet kommunens arbeidsmuligheter og kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass (begge score 43), samt dekningsgrad vedrørende institusjonsplasser for eldre (score 46). Men også kommunens interne kollektivtilbud gis relativt dårlig skussmål (score 44).

Variierende brukerandel

Vi finner til dels store variasjoner i andelen av befolkningen som benytter de ulike offentlige tjenestene i kommunen. Høyest brukerandel har – i tillegg til drikkevann, vei, renovasjon etc., som "alle" benytter seg av – også lege (73%), samt flere av kommunens service- og kulturtjenester som servicekontor og helsestasjon (begge om lag 50%), museum, kino, bibliotek og idrettsanlegg (om lag 40%). Lavest brukerandel har Etablererveiledningen, Barnevernet, Sosialkontoret og tilbudet til psykisk utviklingshemmede (alle med 3% eller lavere brukerandel). Bredden i forhold til hvor mange typer tjenester som benyttes er størst i aldersgruppen 35-44 år – etableringsfasen, som delvis er knyttet til at husstandene har flest familiemedlemmer i denne aldersgruppen.

Enkelte tjenester, slik som lege og fysioterapi, vil kunne ha innslag av private leverandører.

De fleste godt tilfredse med det kommunale tjenestetilbud

Hovedinntrykket er også at brukerne (de som har benyttet tjenesten i løpet av det siste året) i de fleste tilfeller er positive til den kommunale tjenesteproduksjon. For 26 av de 45 kommunale tjenestene som evalueres, gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6 (langs skalaen fra 1 til 6). For 37 av tjenestene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold

viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere, men 8 av forholdene har da en majoritet av mistilfredse innbyggere.

Svømmehall og drikkevann på topp – veitilbud på bunn

De kommunale tjenestene som kommer best ut når det gjelder brukertilfredshet er svømmehall,, drikkevann og fritidsklubb (score 83, 82 og 82 henholdsvis). Andre tjenester som kommer godt ut er folkebibliotek og skolefritidsordning (begge score 80). I tillegg oppnår musikkskolen, fysioterapeut, barnehage, Servicesenteret og hjemmesykepleien alle score på 75 poeng eller mer, tilsvarende høy tilfredshet. Blant tjenestene brukerne er minst fornøyde med finner vi generelt sett veiforhold: veitilbudet helhetlig (score 36), samt sommer- og vinterveivedlikehold på lokal- og hovedveier (score 40-50). Samtidig finner vi også næringsrådgivningen, sosialtjenesten og teatertilbudet i denne enden av skalaen. Alle disse tjenestene oppnår en tilfredshetsscore på under 50 poeng – lav tilfredshet.

En uforbeholden sammenligning på tvers av tjenestekategorier er imidlertid ikke helt ”rettferdig”. Tjenester som sosialtjeneste, teknisk kontor og barnevern vil i mange tilfeller ha som oppgave å treffe vedtak som er upopulære hos brukerne, og kan derfor ikke uten videre sammenlignes med rene servicetilbud, som for eksempel biblioteket.

Synkende tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon?

På landsbasis estimeres en synkende tendens for både den helhetlige vurderingen av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen, og særlig for den kommunale tjenesteproduksjon frem mot år 2010. Den fallende trenden reflekterer stort sett at andelen ”svært fornøyde” reduseres til fordel for en økende andel ”fornøyde”. Andelen ”svært misfornøyde” har holdt seg relativt konstant gjennom perioden..

Undersøkelsen er imidlertid ikke gjennomført tidligere i Nordre Land, og det er derfor ikke mulig å vurdere eventuelle endringer i vurderingen av tjenestetilbudet – både helhetlig og for enkelttjenester.

Høyest tilfredshet med personell – lavest med infrastruktur

For flere tjenester vurderes også egenskaper knyttet til kvaliteten i tjenesteproduksjonen detaljert. De ansatte er i de fleste tilfeller den sentrale kvalitetsbærer. I forhold til tjenestens faglige innhold gis de ansatte godt skussmål når det gjelder faglig dyktighet, arbeidsinnsats, serviceinnstilling, trivsel, personalets evne til å lytte, respektfull behandling etc. Innbyggerne er gjennomgående mindre tilfredse med tjenestenes dekningsgrad, hyppighet og prisnivå.

Offentlige tjenester er bedre enn sitt rykte

Brukerne av de ulike offentlige tjenestene er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne, der sistnevnte baserer vurderingen på deres generelle inntrykk av tjenesten (”image”). For 33 av 36 tjenester der image vurderes, er brukerne mer fornøyd enn ikke-brukerne. Størst positiv forskjell mellom brukere og ikke-brukere finner vi for kulturtilbudene konsert og teater (24 og 19 poeng høyere hos brukerne enn blant ikke-brukerne, henholdsvis), skolefritidsordningen (+16 poeng), Landbrukskontoret (+15 poeng) og fysioterapeut (+15 poeng). Sosialtjenesten og næringsrådgivningen har mindre tilfredse (- 1 og -10 poeng henholdsvis) brukere enn ikke-brukere.

De eldste mest tilfredse

Vurdert ut i fra brukernes synsvinkel, og basert på tjenester som er aktuelle for alle brukergrupper, finner vi i de fleste tilfeller stigende tilfredshet med stigende alder. Dette innebærer at personer over 35 år i de fleste tilfeller er mer fornøyd enn gjennomsnittet i

befolkningen og at tilfredsheten er ekstra høy i aldersgruppen over 60 år. For enkelte forhold er imidlertid aldersgruppen 35-49 år de mest mistilfredse. Dette er samtidig den aldersgruppen som benytter det offentlige tjenestetilbudet i størst utstrekning.

Kvinner er bare marginalt mer fornøyd enn menn når det gjelder det kommunale tjenestetilbudet helhetlig sett (score 58 og 57 henholdsvis), og for de fleste sentrale kommunale enkelttjenestene.

Personer med grunnskoleutdanning viser på flere områder høyere tilfredshet enn personer med videregående- eller høyere utdanning. Dette forklares i noen grad ved at den lavest utdannede gruppen inneholder en større andel respondenter over 50 år, samtidig som tilfredsheten gjennomgående stiger med stigende alder.

Små regionale variasjoner

Variasjonene i tilfredshet er også relativt små når man sammenlikner innbyggere som bor sentralt og perifert i kommunen. Tilfredsheten med de *kommunale tjenestene helhetlig sett* er den samme enten man bor i Dokka, i boligfelt utenfor Dokka eller i spredtbygde områder (alle score 57-58).

Kommunens innbyggere skiller seg dessuten for de alle fleste tjenester lite fra de tilsvarende vurderinger i befolkningen i landet forøvrig: blant 41 sammenliknbare kommunale tjenester avviker Innbyggerne i Nordre Lands tilfredshet med under 5 poeng for 19. Samlet sett ligger 16 forhold under landsgjennomsnittet, mens 23 ligger over. De tjenestene som kommer henholdsvis godt- og dårlig ut i kommunen er også de tjenestene som scorer godt eller dårlig sammenliknet med vurderingene på landsbasis.

Synkende tilfredshet eller stigende forventninger?

En svakt fallende trenden observert i befolkningens tilfredshet med det kommunale tjenestetilbud på *landsbasis* gjenspeiler en tilsvarende utvikling for de fleste enkelttjenester. En nærliggende tolkning er dermed at trenden reflekterer et økende behov i befolkningen, og derav stigende mistilfredshet med tjenesteproduksjonen, snarere enn redusert tjenestekvalitet. Dersom den synkende tilfredsheten hadde vært knyttet utelukkende til den tekniske og faglige kvaliteten på tjenesteproduksjonen, ville vi antakelig ha funnet større variasjoner i utviklingstakten for de enkelte tjenester, enn det som faktisk er tilfelle. Endringer over tid vil kunne skyldes kvalitetsendringer i tjenesteproduksjonen, men også at innbyggernes *forventninger* blir bedre eller mindre godt avstemt mot de faktiske realiteter.

DEL I

1. INNLEDNING

Rapporten viser innbyggernes vurdering av Nordre Land kommune som bosted, og deres tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon i kommunen.

Hensikten med undersøkelsen er å få fram et helhetlig og sammenfattet uttrykk for innbyggernes vurderinger. Vurderingene vil bli brukt i videre utvikling av tjenesteproduksjonen.

TNS Gallup har siden 1992 gjennomført en årlig landsrepresentativ befolknings- og brukerundersøkelse rettet mot innbyggerne i alle landets kommuner, siste gang i 2004-05. Den nasjonale undersøkelsen tjener i utgangspunktet som referanseramme for sammenlikning med resultatene i Nordre Land kommune i 2006.

1.1 Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling

Den offentlige tjenesteproduksjon kjennetegnes ved fraværet av en markedsfunksjon som korrigerende faktor når det gjelder etterspørselens volum og tjenesteproduksjonens kvalitet. Samtidig har det i den senere tid vært øket fokus på behovet for å ivareta brukernes ønsker og behov på en best mulig måte. Blant annet pekes det på de betydelige forventninger og krav innbyggerne generelt vil stille til morgendagens offentlige forvaltning. Utviklingstrender i retning av mer bruker- individ- og rettighetsorientering fremheves som særlig viktige, og forventes å stille forvaltningen overfor store utfordringer når det gjelder informasjon, kvalitet, fleksibilitet og effektivitet (NOU 2000: 22, 61 og 89). Dette eksemplifiseres i noen grad også gjennom utviklingen av kvalitetsindikatorer for den offentlige tjenesteproduksjon, eventuelt koblet opp mot offentlige service-erklæringer.

Andre vil peke på at offentlig forvaltning er noe annet enn ren tjenesteproduksjon. Forvaltningen er et politisk styringsorgan, der brukeren som samfunnsborger i tillegg til å benytte seg av, eller å være berørt av ulike tjenester, også vil være en aktiv deltaker i prosessene omkring de politiske forhold som berører tjenesteproduksjonen (Aars 2000). I dette perspektivet vil brukernes synspunkter være avgjørende som politisk korrektiv.

Ved å kople undersøkelsene i Nordre Land med TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse, gjør undersøkelsesdesignet det mulig å vurdere kommunens egen tjenesteproduksjon helhetlig og systematisk, langs en rekke sektorer og opp i mot en felles nasjonal standard. Undersøkelsen tjener dermed som et sentralt styringsverktøy i kvalitetsutviklingen av det lokale tjenestetilbud for den enkelte virksomhet og for kommunen generelt.

1.2 Undersøkelsesdesign og metode

Undersøkelsen er lagt opp som en *tilfredshetsundersøkelse* der et representativt tilfeldig utvalg innbyggere vurderer ulike sider ved hjemstedskommunen som bosted. Brukere av de kommunale tjenester vurderer de tjenestene de har benyttet, og ikke-brukerne vurderer tjenestene ut i fra sitt generelle inntrykk.

Tilnærmet representativt utvalg

Undersøkelsen omfatter et tilnærmet representativt utvalg innbyggere i kommunen, og ble gjennomført i perioden 29.05 – 04.07 2006. Totalt antall utsendte skjema var 2296. Av disse ble 45 stykk returnert grunnet flytting, adresseendring etc. I alt 961 skjema, returnert i utfylt stand, ble godkjent for inklusjon i undersøkelsen. Dette gir en respons på 43% som er en god del høyere enn i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05 (35%). Sammenlikning med

kjente egenskaper for kommunens befolkning, viser at utvalget er noe underrepresentert blant innbyggere under 34 år og overrepresentert i aldersgruppen 55-60 år (Vedlegg 3). Dette er et kjent fenomen i befolkningsundersøkelser. Men, det gjøres oppmerksom på at utvalget, med en såvidt lav respons kan ha andre skjevheter enn de som kan kontrolleres mot kjente trekk ved befolkningen, slik som for eksempel tilfredshet med kommunens tjenestetilbud. Svarkvaliteten er imidlertid gjennomgående god.

Resultatene i rapporten er veiet i h.h.t. kjønns- og aldersfordelingen i kommunen. Dette innebærer bl.a. at vurderingene til de ungdommene som er med i undersøkelsen «veier tyngre» i totalresultatene enn svarene fra de andre aldersgruppene, fordi responsen er lavere blant de unge.¹ Utvalgets fordeling etter bosted er i god overensstemmelse med befolkningen.

Brukererfaringer uttrykker en subjektiv kvalitetsvurdering

Undersøkelsen kartlegger erfaringer hos brukere av offentlige tjenester i kommunen. Som *bruker* regnes en person som har benyttet den aktuelle tjenesten i løpet av de siste 12 månedene. For oppvekst- pleie- og omsorgstjenestene regnes også nære pårørende som brukere.

Hver enkelt innbygger rangerer sine vurderinger av de ulike forhold og tjenester langs en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 6 (svært fornøyd). Alle innbyggernes vurderinger omregnes så til en score som går fra 0 til 100 poeng. Scoren kalles *kvalitetsscore eller tilfredshetsscore*. Den vil dels være basert på enkeltforhold, eller den summerer vurderingene av ulike egenskaper (indekser). En kvalitetsscore lik 100 innebærer at samtlige brukere er svært fornøyde, mens 0 betyr at alle er svært misfornøyde.

Undersøkelsen måler dermed innbyggernes og brukernes *subjektive* opplevelse og vurdering (subjektiv kvalitet). Kvalitetsdimensjonen uttrykker brukerens egen oppfatning og evaluering av de ulike forhold og tjenester. Denne vurderingen kan i enkelte tilfeller gå på tvers av det som ellers måtte være opplagt gitt andre "objektive" forhold ved kommunen eller tjenesteproduksjonen. Subjektiv kvalitet er derfor et mål som gir viktig supplerende informasjon ut over de mer vanlige produksjonsindikatorene man gjerne opererer med, slik som tjenesteproduksjonens volum eller driftsutgift.

Figur 1.1 Tilfredshet illustrert.

Forventninger
----- = Tilfredshet
Erfaringer

Brukerens karakteristikk av en tjeneste er med andre ord basert på egne erfaringer, sett i forhold til de *forventningene* vedkommende har. Forventningene er knyttet til tidligere erfaringer, hva man har hørt fra andre som har benyttet tjenesten, hva man har lest i media, løfter som er gitt fra kommunen, generell holdning til kommunen og tjenesten, brukssituasjonen o.l. Forventningene vil dessuten være preget av hvilken type tjeneste det er snakk om. F.eks. vil det være forskjeller mellom klientbaserte tjenester og de mer direkte servicepregede tjenestene (Sosialtjenesten i forhold til biblioteket etc.). Mange tjenester har også tilsynsoppgaver for fellesskapet i tillegg til å skulle yte individuell og god service for den enkelte (f.eks. administrasjon av tekniske tjenester), noe som innebærer at tjenesteproduksjonen ikke i alle sammenhenger nødvendigvis

¹ For nærmere vurdering av utvalget, se vedlegg 3.

skal optimere den enkelte brukers tilfredshet på alle områder. En uforbeholden sammenligning mellom ulike tjenester vil derfor ikke være helt “rettferdig”.²

1.3 Rapportens disposisjon

Rapporteringen går fra det generelle mot det spesifikke. Analysen innledes med en helhetlig vurdering av kommunen som bosted (kapittel 2). Denne beskrivelsen følges opp av en nærmere evaluering av en rekke offentlige tjenester, først helhetlig og så gruppert etter sentrale sektorområder (kapittel 3). Rapporten oppsummeres (kapittel 4) med en nærmere vurdering av sammenhengen mellom brukerfrekvens og brukertilfredshet, og peker på mulige fremtidige utviklingstrekk i vurderingen av kommunen og den offentlige tjenesteproduksjon. En nærmere beskrivelse av statistiske usikkerhetsmarginer finnes i vedlegg 1. Vedlegg 2 redegjør nærmere for undersøkelsens anvendelsesområder og brukernytte.

² Enkelte tjenester vil ha betydelig innslag av private leverandører. Dersom kommunen har ansvar for at tjenesten faktisk finnes, er tjenesteleverandørens sektortilhørighet av mindre betydning i vurderingen.

2. HELHETLIG VURDERING AV KOMMUNEN SOM BOSTED

Vi starter analysen med en helhetlig vurdering av Nordre Land kommune som bosted. Innbyggerne er innledningsvis bedt om å gi uttrykk for sin tilfredshet med kommunen generelt sett. Deretter er de stilt overfor noen ulike kjennetegn som beskriver norske kommuner, og er bedt om å vurdere dem for Nordre Land kommunes vedkommende.

2.1 Hvem er innbyggerne?

Før vi går løs på analysen av innbyggernes vurderinger, skal vi kort se nærmere på hvilke kjennetegn som karakteriserer dem. Denne informasjonen gir en generell karakteristikk av sentrale kjennetegn ved innbyggerne, som i tillegg til å utgjøre viktig styringsinformasjon i seg selv, også er nyttig for tolkningen i de følgende analyser. Innbyggerne i Nordre Land vil nedenfor blant annet bli vurdert opp mot innbyggerne på landsbasis, som referansepunkt for vurderingen av det lokale tjenestetilbud og for vurderingen av utviklingstrekk i tjenestetilbudet. I dette perspektiv vil det være nyttig å vurdere i hvilken grad lokalbefolkningens sosio-demografiske sammensetning avviker fra landets befolkning (tabell 2.1).

Vurderingen baseres på en sammenstilling av undersøkelsen i Nordre Land, med TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse. Innbyggerne i Nordre Land likner stort sett befolkningen ellers i landet (avvik større enn 5% er uthevet i tabellen). Andelen innbyggere under 34 år er noe lavere i Nordre Land enn ellers i befolkningen (andelen ubesvarte er høyere i kommunen enn ellers i landet), noe som også gjenspeiler seg i en noe høyere andel pensjonister og dels også i en høyere andel med grunnskole som høyeste avsluttede utdanningsnivå. Endelig gir dette seg også utslag i at kommunen har en større andel med inntekt under 300.000, enn den tilsvarende fordelingen i landets befolkning.

Den relativt lave andelen unge i kommunen vil medføre at innbyggernes generelle tilfredshet er høyere enn i landet for øvrig, ettersom tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting gjerne stiger med alderen.

Nederst i tabellen finner vi befolkningens fordeling på kommunens ulike regioner. Vi ser at nesten halvparten av innbyggerne er lokalisert i Dokka sentrum, samtidig som områdene Østsinni/Østsinniåsen, Vestsida og Nord Torpa utgjør færre enn én av ti innbyggere.

Tabell 2.1. Innbyggerne i Nordre Land og i hele landet etter sentrale sosio-demografiske bakgrunnskjenne tegn. Prosent. (Avvik fra landstall i Nordre Land 5% eller større er uthevet).

	Nordre Land	Landet
Kjønn:		
-Mann	49	49
-Kvinne	51	51
Alder:		
-16-34	22	30
-35-49	23	26
-50-66	24	23
-67+	20	16
Ubesvart	11	5
Høyeste fullførte utdanning:*		
-Grunnskole	31	16
-Videregående skole	42	40
-Universitet/høyskole	23	41
Ubesvart	4	3
Sivilstatus:		
-Gift/registrert partner	48	50
-Samboende	20	16
-Ugift/ikke samboende	14	18
-Tidligere gift enke(mann)/skilt	16	14
Ubesvart	2	2
Hovedaktivitet:		
-I inntektsgivende arbeid	53	60
-Uten fast arbeid(arbeidsledig)	2	2
-Elev/student	5	8
-Alderspensjonist	23	16
-På annen trygd/pensjon	11	7
-Hjemmeværende	2	1
-Annet	2	2
Ubesvart	3	4
Husstandens boligtype:		
-Enebolig	83	60
-Rekkehus/Tomannsbolig	7	14
-Leilighet	3	20
-Annet	6	3
Ubesvart	2	3
Husstandsinnkomst:		
-Inntil 150.000	12	6
-150-300.000	27	20
-301—400.000	16	16
-401-500.000	13	14
-501-600.000	11	13
-601-700.000	7	10
-701-1.000.000	6	11
-1.000.000+	1	3
Vet ikke/ubesvart	7	7
Bosted_		
-Dokka sentralt	42	
-Østsinni/Østsinniåsen	7	
-Vestsida	6	
-Nordsinni	12	
-Vest Torpa	10	
-Aust Torpa	12	
-Nord Torpa	8	
Ubesvart	2	
Sum alle kolonner	100	100
Antall respondenter	961	14730

Kilde: Brukerundersøkelsen i Nordre Land 2006 og TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05.

* Utdanningsnivået er overrapportert i den nasjonale undersøkelsen, og sannsynligvis også i Nordre Land. Utvalget er ikke veiet for utdanningsnivå.

2.2 Tilfredshet med kommunen som bosted

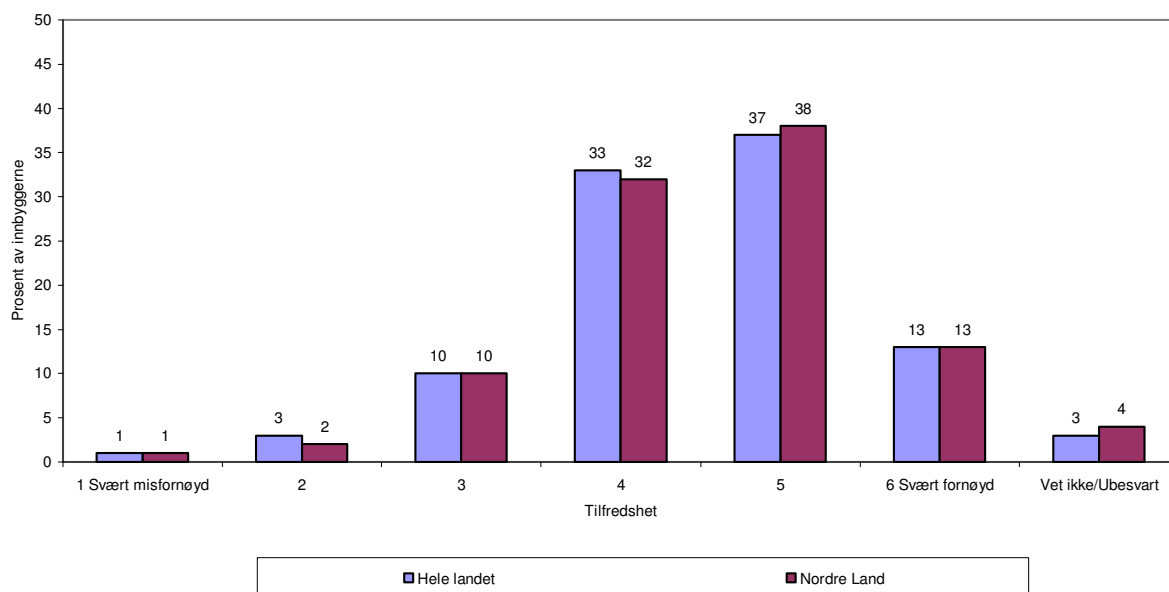
Det er i utgangspunktet rimelig å anta at de fleste innbyggerne vil være tilfredse med bostedet sitt. På den ene siden er livskvaliteten i norske kommuner gjennomgående høy (UNDP 2006), samtidig som de fleste har mulighet til å flytte dersom mistriivselen er stor.

De fleste er godt tilfreds med Nordre Land kommune som bosted

De aller fleste innbyggerne er godt tilfredse med Nordre Land kommune som sted å være bosatt og å leve (score 70). Nesten ni av ti innbyggere er fornøyde, hvorav halvparten er meget- eller svært svært godt fornøyde (Figur 2.1, og figur 2.2 nedre del). Dette er omtrent som for landsgjennomsnittet (score 69).

Vurderingen varierer ellers lite mellom kvinner og menn, men er noe varierende etter alder, utdanning og bosted. Tilfredsheten er lavest blant innbyggere under 34 år (score 65), og stiger jevnt med alderen mot de eldste 67 år og eldre (score 76). Tilsvarende er tilfredsheten synkende med stigende utdanningsnivå fra grunnskole (score 73) til videregående og universitet/høyskoleutdanning (score 67), noe som delvis henger sammen med at de yngste innbyggerne har det høyeste utdanningsnivået. Ellers er tilfredsheten noe lavere i boligfeltene utenfor Dokka (score 66) enn i de øvrige regionene (score 70), i noen grad lokalisert til Aust Torpa (score 68).³ Tilfredsheten synker med stigende inntektsnivå, som igjen i noen grad har sammenheng med alders- og utdanningsnivået.

Figur 2.1: Tilfredshet med kommunen som bosted. Hele landet og i Nordre Land. Prosent av befolkningen 16 år og eldre.



Innbyggerne i Nordre Lands vurderinger av bostedskommunen er dermed på linje med vurderingene ellers i landet (score 69), sammenliknet med fylkesgjennomsnittet (score 71) og med alle landets kommuner av tilsvarende størrelse (score 70).

³ Som vi skal se i det følgende, er de eldste innbyggerne gjennomgående mer tilfredse enn de yngste for flere av de kjennetegn som vurderes. Aldersfordelingen er imidlertid lik i de sentrumsnære- og spredtbygde områdene (lavest i boligfeltene utenfor Dokka og høyest i de spredtbygde områdene, med gjennomsnittsalder på 48,1 og 50,1 år henholdsvis). Gjennomsnittsalderen er ellers lavest på Vestsida (47,1 år) og høyest på Nordsinni (53,1 år). Merk ellers at andelen innbyggere som er bosatt i boligfeltene utenfor Dokka er relativt liten. Den statistiske usikkerheten er større for vurderingene i dette området enn i Dokka og i de spredtbygde områdene (Se vedlegg 1).

2.3 Vurdering av kjennetegn ved kommunen som bosted

For å presisere den helhetlige vurderingen av kommunen, er innbyggerne stilt overfor en rekke enkeltegenskaper ved bostedet, og bedt om å vurdere dem hver for seg. I alt 30 ulike forhold legges under lupen, fra natur- og værforhold til arbeidsmuligheter og dekningsgrad for eldreboliger (figur 2.2, øverste del).

Størst tilfredshet med natur/ friluftsmuligheter og trygt bomiljø – minst tilfredshet med arbeidsmarkedet

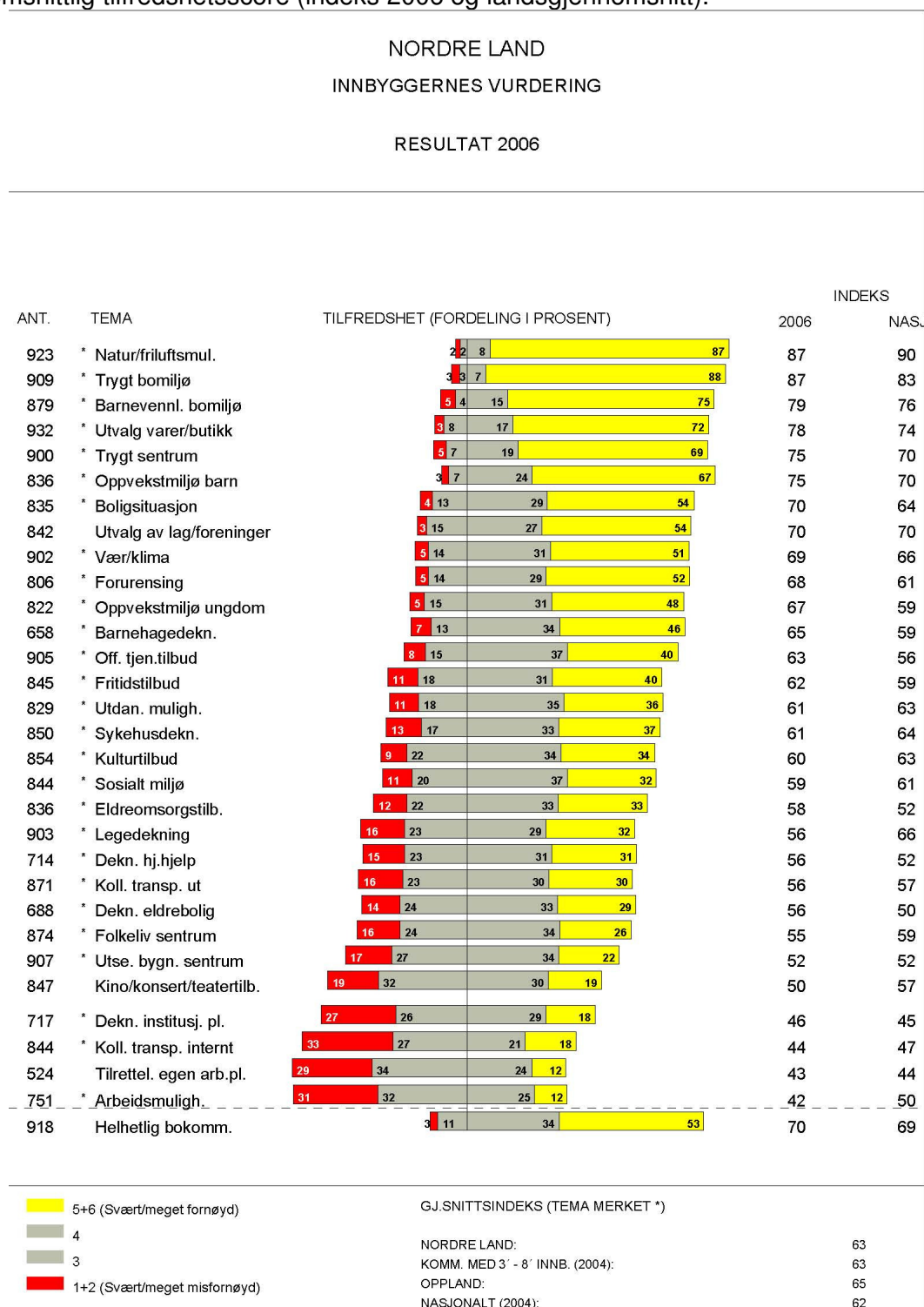
Generelt sett finner vi flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere for 25 av de 30 forholdene som vurderes. Samtidig er mer enn halvparten av innbyggerne svært/meget fornøyde med 10 av egenskapene. Fem forhold viser imidlertid en majoritet av misfornøyde, selv om det ikke for noen av disse forholdene er en majoritet av meget/svært misfornøyde innbyggere. I så måte snakker vi generelt sett om variasjoner i god tilfredshet, når innbyggerne beskriver kommunen som bosted.

Blant de kvaliteter som får den beste vurdering finner vi natur- og friluftsmuligheter, og trygghet i eget bomiljø (begge score 87). Høy score viser også bomiljøets barnevennlighet (score 79), utvalget av varer og butikker (score 78) samt tryggheten ved å ferdes i sentrum og barnas oppvekstmiljø (begge score 75). Men også utvalget av lag og foreninger og boligsituasjonen scorer høyt - 70 poeng. Tilsvarende finner vi flere egenskaper som vurderes relativt lavt (lavere enn score 50), slik som dekningsgrad av institusjonsplasser for eldre (score 46 – de fleste indikatorene knyttet til eldreomsorg befinner seg i det nederste del av rangeringen), kollektivtransporttilbudet internt i kommunen (score 44), arbeidsmuligheter (score 43) samt kommunens tilrettelegging når det gjelder muligheten for å etablere egen arbeidsplass (score 43).

Ettersom undersøkelsen ikke er gjennomført tidligere i Nordre Land, er det ikke mulig å vurdere i hvilken grad vurderingen av de ulike bostedsforholdene har endret seg de senere år.

Vurderingene blant innbyggerne i Nordre Land avviker ellers noe i forhold til alle landets innbyggere når det gjelder hvilke typer forhold man er tilfreds eller mistilfreds med (figur 2.2 – høyre kolonne). Mens 16 forhold rangeres høyere enn i landet ellers, gis 12 forhold lavere score. Blant forhold der innbyggerne i Nordre Land uttrykker høyere tilfredshet enn landsgjennomsnittet finner vi oppvekstmiljø for ungdom (+8 poeng), samt kommunens offentlige tjenestetilbud og forurensning (begge + 7 poeng). Motsatt er innbyggerne i Nordre Land mindre tilfreds når det gjelder legedekningen (-10 poeng), arbeidsmuligheter (-8 poeng) samt kino/konsert/teatertilbudet (-7 poeng). Avvikene fra landsgjennomsnittet er imidlertid gjennomgående små.

Figur 2.2: Innbyggernes vurdering av kjennetegn ved bostedskommunen 2006. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetsscore (indeks 2006 og landsgjennomsnitt).



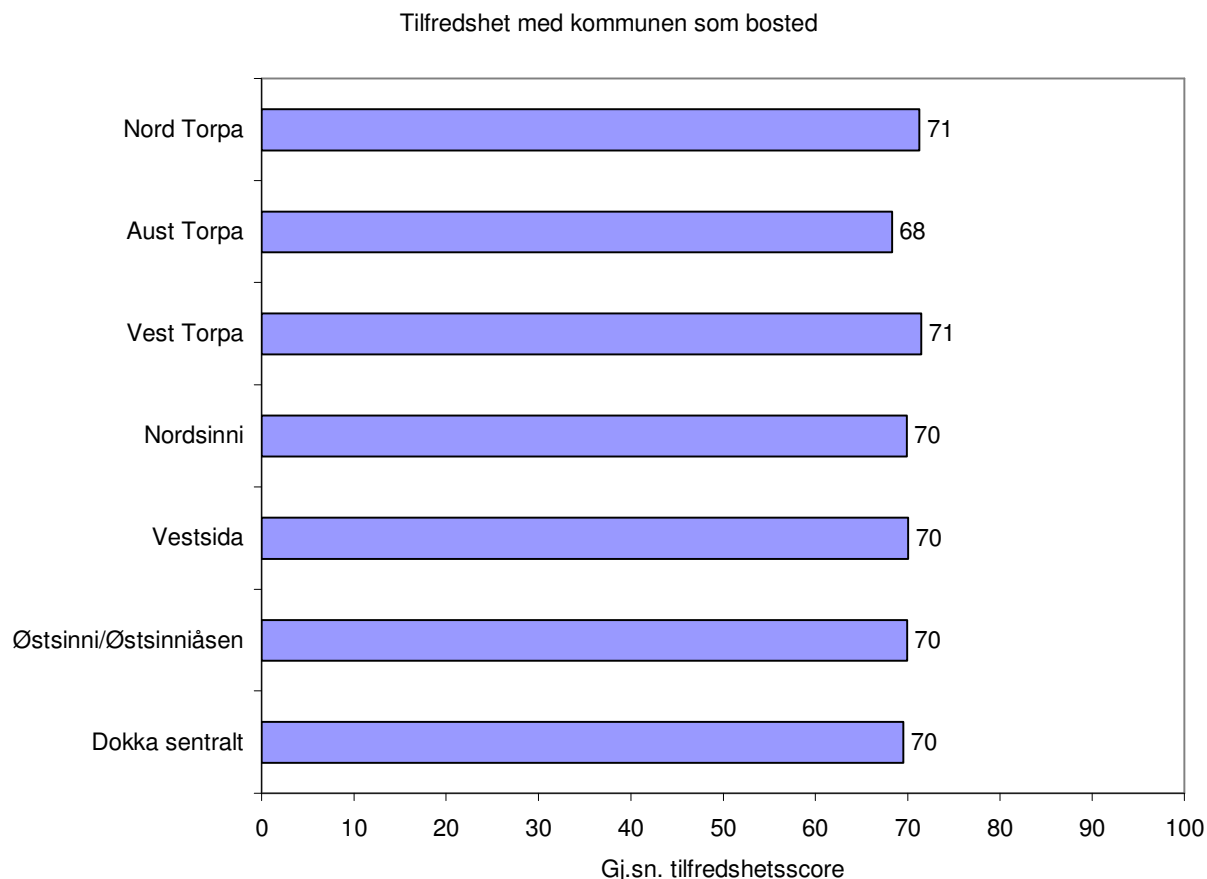
For å forenkle vurderingen har vi laget en gjennomsnittsindeks bestående av de fleste bostedsvurderingskriteriene (Figur 2.2 nederst, merket med *). Denne plasserer Nordre Land i overkant av gjennomsnittet på skalaen (score 63). Nordre Land ligger dermed generelt sett om lag på samme nivå som alle landets innbyggere (score 62), som Oppland fylke (score 65), og som alle landets kommuner av samme størrelse (score 63) når det gjelder disse egenskapene.

Ellers viser vurderingen av de ulike bostedskjennetegnene gjennomgående stigende tilfredshet med alderen, mens det er mindre forskjeller mellom kvinner og menn.

2.4 Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted

Gitt de variasjoner som finnes i befolkningens sammensetning, i topografi og tjenestetilbud innenfor kommunen kan det være grunn til å anta variasjoner i innbyggernes tilfredshet med bostedet sitt etter kommunens ulike regioner (figur 2.3).

Figur 2.3 Helhetlig tilfredshet med kommunen som bosted etter region. Gjennomsnittlig tilfredshetscore (skala 0/alle svært misfornøyd – 100/alle svært fornøyd).



Vi ser imidlertid at dette i liten grad er tilfelle i forhold til innbyggernes *helhetlige* tilfredshet med bostedskommunen. Innbyggerne er gjennomgående tilfredse, og tilfredsheten varierer lite mellom de sentrumsnære og perifere områdene.

Den generelle likheten mellom kommunens regioner i helhetlig tilfredshet, skjuler imidlertid lokale variasjoner for enkelte av bostedsindikatorene, og viser for enkelte av disse også betydelige avvik i forhold til sammenliknbare regioner utenfor kommunen. For eksempel ser vi at:

- Kommunens skolefritidsordning, kulturskolen, utvalget av varer og butikker, kommunens utdanningsmuligheter ut over grunnskolen, samt kino/konsert/tetater tilbudet scorer bedre enn blant befolkningen ellers i landet, og særlig i forhold til innbyggere i kommuner av tilsvarende størrelse.
- Oppvekstmiljøet for ungdom scorer høyere enn på landsbasis, men om lag på nivå med fylket og med kommuner av tilsvarende størrelse.

- Barnehagedekning vurderes som dårligere enn i kommuner med samme størrelse, men samtidig bedre enn vurderingen på landsbasis.. Det samme gjelder dekning av hjemmehjelp/sykepleie, eldreboliger og sykehjemsplasser.
- Kommunens veivedlikehold vurderes gjennomgående som b etydelig dårligere enn både i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og på landsbasis.
- Tilfredsheten med boområdets barnevennlighet stiger jevnt når vi går fra Dokka sentralt, via Øst-Vest-og Nordsinni, til Nord-Torpa.

Vi kommer tilbake til disse forholdene nedenfor. Merk imidlertid at tallene for de regionale nedbrytningene må tolkes med noe forsiktighet, da antall respondenter i enkelte regioner er lite.

3. VURDERING AV DEN OFFENTLIGE TJENESTEPRODUKSJON

Med utgangspunkt i den generelle vurderingen av kommunen som bosted, presenteres nå en nærmere vurdering av kommunens offentlige tjenestetilbud, sett fra *brukernes synsvinkel*. Undersøkelsen evaluerer 45 ulike offentlige tjenester og forhold, der det for de tjenester det er naturlig skilles mellom brukere og ikke-brukere. Brukerne evaluerer følgelig tjenestene basert på sine erfaringer. Ikke-brukerne baserer evalueringen på sitt generelle inntrykk av tjenesten (tjenestens "image").

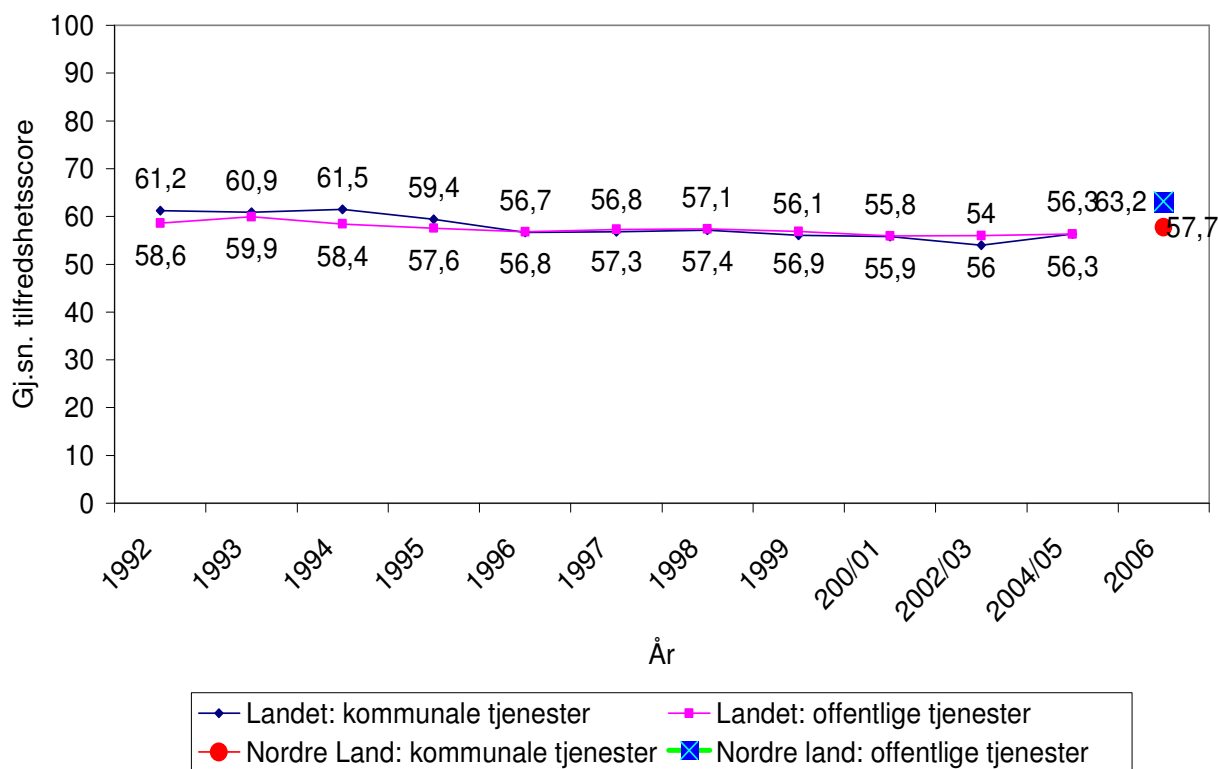
3.1 Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen

Undersøkelsens hovedperspektiv er rettet mot å avdekke innbyggernes *tilfredshet* med tjenestetilbudet. Vi starter med et kort blikk på den samlede tilfredshet, og med en sammenstilling av de ulike tjenestene. Nedenfor skal vi skille mellom de enkelte tjenestesektorer.

Synkende tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon?

Blant de ulike indikatorene som angir innbyggernes tilfredshet med kommunen som bosted, har vi ovenfor vurdert kommunens *offentlige tjenestetilbud helhetlig sett* (figur 2.2) som ett av flere bostedskjennetegn. Innbyggerne i Nordre Land plasserer dette godt over midten på skalaen (score 63), og rangerer det dermed som nummer 13 av de 30 egenskapene som karakteriserer bostedskommunen. Dette representerer en majoritet (77%) av fornøyde innbyggere.

Figur 3.1: Befolkningens helhetlige tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet i kommunen og med den kommunale tjenesteyting, blant innbyggere i Nordre Land (2006) og blant alle landets innbyggere (1992-2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.



Hvordan plasserer denne vurderingen Nordre Land i forhold til landet ellers? Betrakter vi først tilfredsheten med det samlede *offentlige tjenestetilbudet i kommunen*, vurdert av hele landets befolkning, finner vi en svakt synkende trend fra 59 poeng i 1992 til 54 poeng i 2002/03, deretter svakt stigende til 56 poeng i 2004/05 (figur 3.1). I Nordre Land ligger vurderingen noe høyere med sine 63,2 poeng.

Variasjonene er relativt små mellom kommunens innbyggere i vurderingen av det samlede offentlige tjenestetilbudet. Størst forskjell finner vi mellom ulike aldersgrupper, der tilfredsheten stiger med alderen fra de yngste (score 58) til de eldste (score 69). Ellers er variasjonene små etter utdanningsnivå, kjønn, inntekt og bosted (0-3 poeng avvik). Samtidig som Nordre Land plasserer seg godt over landsgjennomsnittet for denne vurderingen (score 63), vurderes det offentlige tjenestetilbudet også litt i overkant av nivået for kommuner av samme størrelse (score 60) og ellers i fylket (score 61).⁴

Vender vi tilbake til de nasjonale tallene (figur 3.1) finner vi en synkende tendens på landsbasis også for den *kommunale tjenesteyting*, vurdert ut i fra en helhetlig betraktning. Vurderingsscoren for de kommunale tjenester starter ut i fra et noe høyere leie enn for vurderingen av den samlede offentlige tjenesteproduksjon (inklusive fylkeskommunale og statlige tjenester) i 1992 (score 61). Scoren faller så jevnt utover i 90-årene og frem mot år 2002/03 (score 54) for deretter å stige svakt igjen i 2004/05 (Score 56). Nordre Land plasserer seg i 2006 om lag på det samme nivå (score 57,7).

Det gapet som identifiseres i vurderingene mellom den totale offentlige- og den kommunale tjenesteproduksjon på nasjonalt nivå ved inngangen til 90-årene, har med andre ord lukket seg og stabilisert seg siden slutten av 1990-årene. De kommunale tjenester har etter hvert oppnådd en lavere tilfredshetscore enn for vurderingen av de statlige og fylkeskommunale tjenester. Vi kjenner da ikke den tilsvarende utviklingen i Nordre Land, men skal avslutningsvis se nærmere på hvordan situasjonen kan komme til å utvikle seg fremover mot år 2010 i landet som helhet.

Færre er svært fornøyd på landsbasis

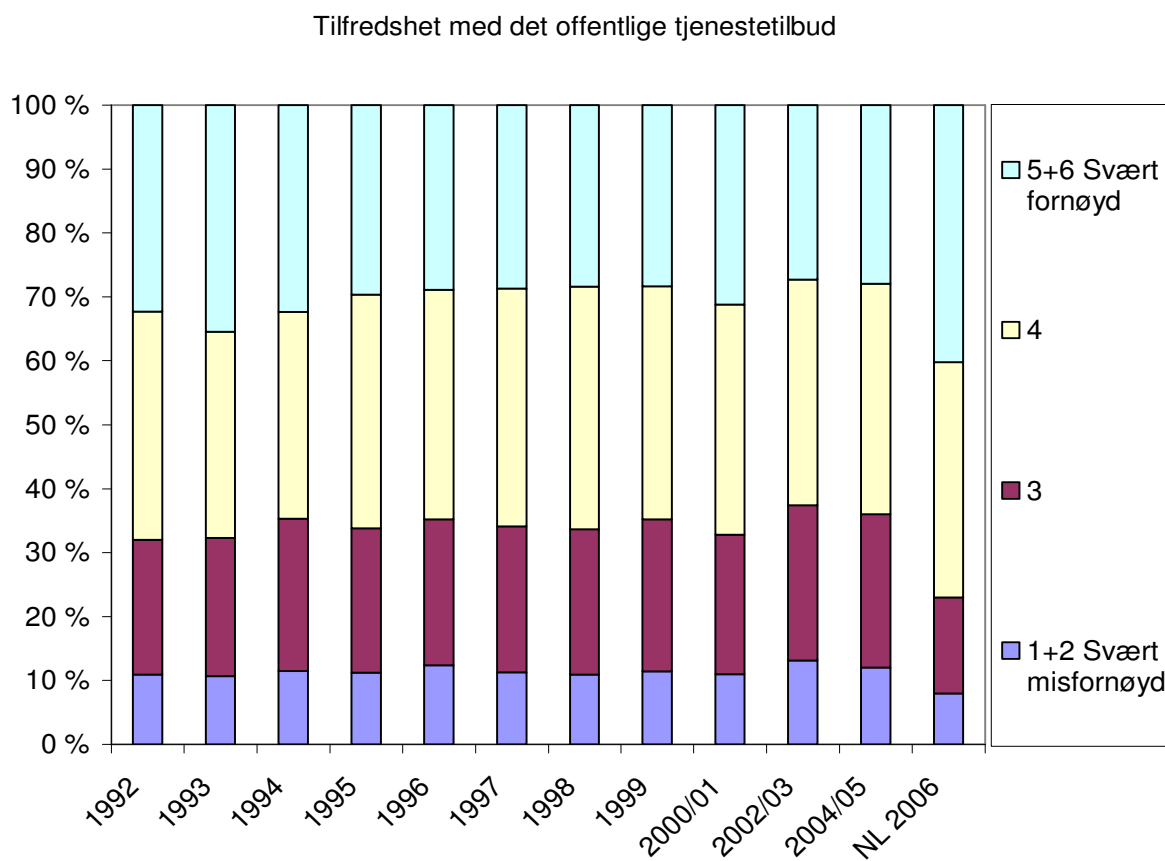
Den synkende langsiktige trenden observert i vurderingen av det samlede *offentlige tjenestetilbud* på nasjonalt nivå, uttrykker først og fremst at andelen ”svært fornøyd” innbyggere er redusert (figur 3.2). Andelen som svarer at de er meget/svært godt fornøyd med de kommunale og offentlige tjenestene synker fra om lag 35% til om lag 27% på landsbasis gjennom tiåret. Samtidig ser vi en tilsvarende økning i andelen ”relativt misfornøyd” som plasserer seg på den positive siden inn mot midten av vurderingsskalaen (score 4), fra om lag 32% til om lag 35%. Dette betyr at andelen misfornøyd, totalt sett, er omtrent stabil i perioden.

Et tilsvarende mønster registreres for tilfredsheten med den *kommunale tjenesteyting* på nasjonalt nivå, der endringene er noe mer markerte (figur 3.3). Andelen meget/svært tilfredse synker på landsbasis fra 38% i 1992 til rundt 23% i 2004/05 (20% i 2003). Andelen ”relativt tilfredse” (vurderingsscore 4) ligger relativt stabilt på 40-43%, mens andelen ”relativt misfornøyd” (vurderingsscore 3) stiger fra 18% til 26% (29% i 2003). Samtidig er andelen meget/svært misfornøyd relativt konstant, eller svakt økende fra 8% til om lag 10%.

I Nordre land (søyre ytterst til høyre) ser vi at kommunen gjennomgående har flere fornøyd, og færre misfornøyd innbyggere enn ellers i landet når det gjelder tilfredsheten med det offentlige

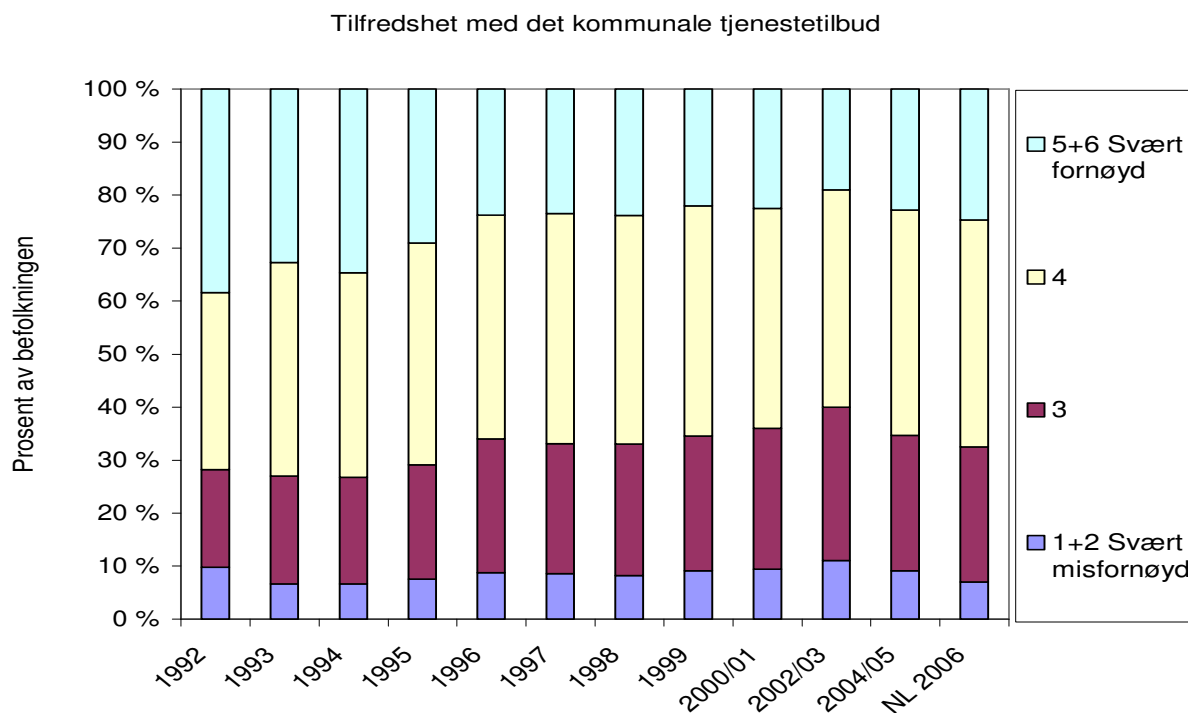
⁴ Se grafikkvedlegg.

Figur 3.2: Innbyggernes tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet i kommunen 1992-2000. Prosent av den norske befolkningen.



NL = Nordre Land






Figur 3.3: Innbyggernes tilfredshet med den kommunale tjenesteytingen 1992-2000. Prosent av den norske befolkningen.



NL = Nordre Land

Figur 3.4: Befolkningens tilfredshet med de kommunale tjenester 2006. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetsscore (indeks 2006 og samt landsgjennomsnitt).

NORDRE LAND KOMMUNALE TJENESTER BRUKERTILFREDSHET RESULTAT 2006				INDEKS	
ANTALL	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)	2006		2006	NASJ.
222	* Svømmehall	41 2	81	83	57
769	* Drikkevann	3 15	80	82	76
135	* Fritidsklubb	4 16	80	82	61
381	* Folkebibliotek	5 22	73	80	78
52	* Skolefritid	5 15	76	80	65
80	* Musikkolen	7 15	77	79	73
231	* Fysioterapeut	4 21	71	79	78
76	* Barnehage	2 5	68	79	81
472	Servicesenter	7 23	67	76	
119	* Hjemmesykepleie	7 5	67	75	66
302	* Idrettsanlegg	4 10	62	73	66
918	* Renovasjon	6 3	61	73	69
188	* Komm.kasse/kemner	7 5	61	72	59
53	* PP-tjeneste	13 6	59	72	60
142	Landbrukskontor	11 9	64	72	66
35	* Eldresenter	5 3	55	72	76
410	Museum	4 9	57	71	72
680	* Lege	5 11	58	71	74
101	Sykehjem	7 10	57	70	62
101	* Ungdomsskole	6 6	57	70	64
174	* Barneskole	6 9	56	70	71
29	Bolig u. heldøgnspleie	7 12	58	68	65
17	Tilbud psyk. utv.h.	9 16	64	68	55
437	* Helsestasjon	6 14	50	68	71
29	Bolig m. heldøgnspleie	16 3	51	67	63
75	Aldershjem	11 10	55	67	61
103	* Kulturaadministrasjonen	14 9	49	64	66
98	* Hjemmehjelp	16 14	53	64	61
876	* Kommunal info	8 17	37	62	57
191	* Teknisk kontor	16 17	40	60	51
380	* Kino	8 24	37	60	76
55	Skoleadministrasjonen	10 23	32	58	58
189	* Konsert	12 26	30	57	71
108	* Kunststut.	16 28	26	53	70
63	* Rådmannskontor	27 10	29	53	51
22	Barnevern	24 21	24	52	49
93	* Teater	24 26	21	50	73
23	* Sosialtjenesten	27 17	27	50	44
924	* Vedl. hovedvei (vint.)	24 27	26	49	56
901	* Vedl. lokalvei (vint.)	31 23	23	47	47
881	Komm. avg. ifht. får igjen	32 26	25	43	47
909	* Vedl. hovedvei (som.)	34 25	24	42	57
30	Næringsrådgivningen/-kontoret	40 24	13	42	47
891	* Vedl. lokalvei (som.)	39 24	19	40	50
904	Veitilbudet helhetl.	42 27	19	36	49

GJ.SNITTSINDEKS (TJENESTER MERKET *)		
	5+6 (Svært/meget fornøyd)	
	4	NORDRE LAND: 69
	3	KOMM. MED 3* - 8* INNB. (2004): 67
	2	OPPLAND: 68
	1+2 (Svært/meget misfornøyd)	NASJONALT (2004): 66

I vurderingen av det kommunale tjenestetilbudet er fordelingen mer lik den vi finner i landet for øvrig.

Svømmehall og drikkevann på topp – veitilbud på bunn

Før vi går inn på vurderingen av de ulike tjenestene enkeltvis, kan det være nyttig å plassere dem i forhold til hverandre (figur 3.4).

Vi observerer for det første en relativt høy grad av tilfredshet for de fleste tjenestene. For 26 av de 45 kommunale tjenestene i evalueringen gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6 (langs skalaen fra 1 til 6). For 37 av tjenestene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere, men 8 av forholdene har da en majoritet av mistilfredse innbyggere.

Mens vurderingsskalaen strekker seg fra score 0 (alle er svært misfornøyd) til 100 (alle er svært fornøyd) plasseres syv-åtte av ti tjenester i intervallet mellom score 50 og 80. To av ti tjenester rangeres i intervallet 60-69 poeng, mens om lag halvparten plasseres i intervallet 60-75 poeng.

Derneft vises en relativt stor spredning når det gjelder hvilke *typer* tjenester som plasseres i toppen av vurderingsskalaen. Helt øverst finner vi tjenester som svømmehall, drikkevann og fritidsklubb, som oppnår score 83, 82 og 82 henholdsvis. Hakk i hæl følger folkebibliotek og skolefritidsordningen (begge med score 80). Andre tilbud som rangeres høyt er musikkskole, fysioterapeut, barnehage og Servicesenteret, som alle får score høyere enn 75.

I bunnen av skalaen er tjenestene mindre sammensatte, og domineres av veiforhold. Her finner vi veitilbudet helhetlig (score 36). I intervallet mellom 40 og 50 poeng finner vi sommer- og vintervedlikehold av lokal- og hovedveier, sammen med næringsrådgivningen, sosialtjenesten og teatertilbudet.

Flere tjenester under landsgjennomsnittet

Hvordan plasseres tjenestene i forhold til vurderingene i landet ellers? På samme måte som for bostedsvurderingen finner vi igjen betydelig grad av likhet i vurderingene (Tabell 3.1).

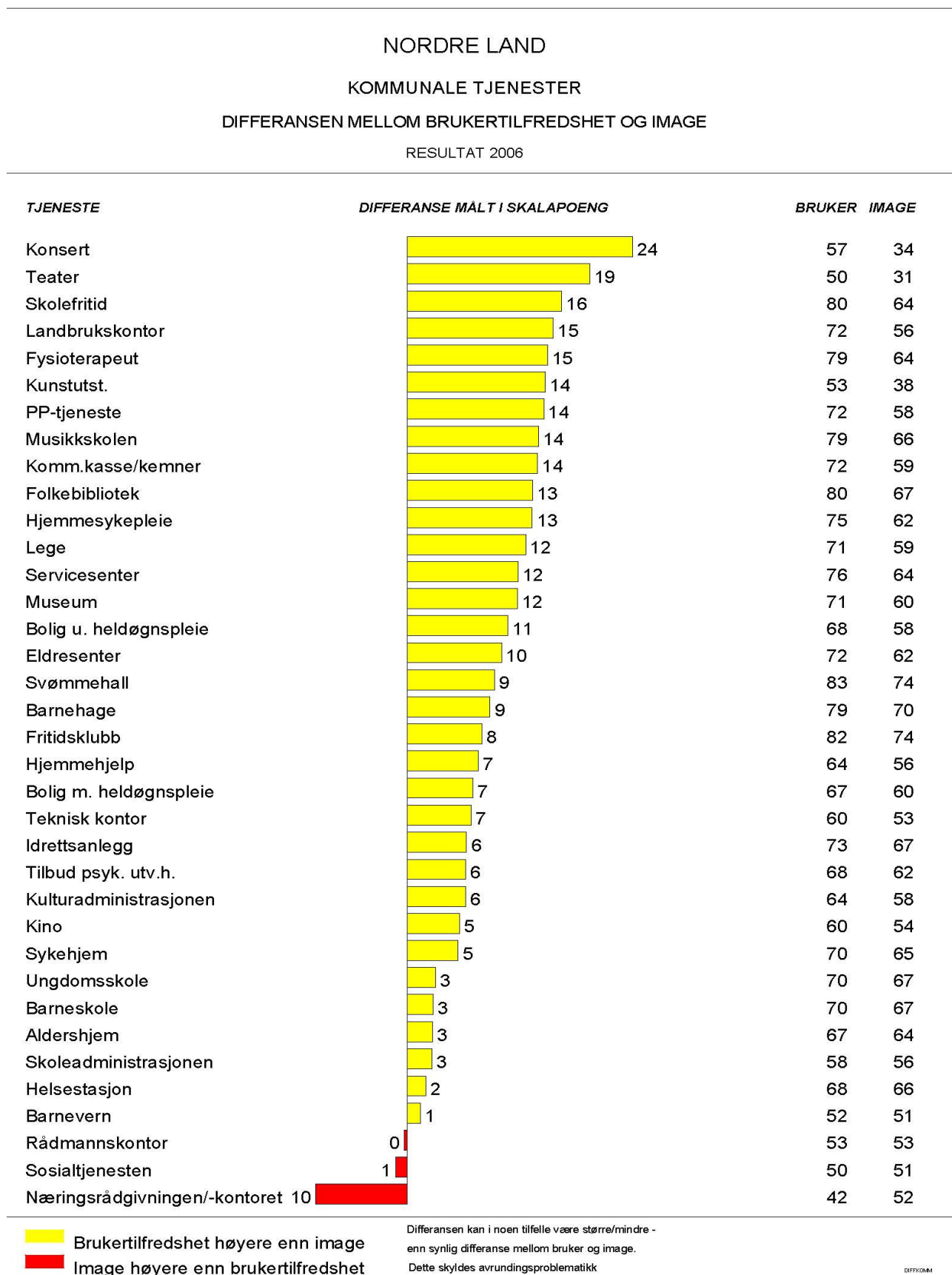
Samlet sett rangeres 23 av de 45 sammenliknbare tjenestene over landsgjennomsnittet, mens 16 ligger under. Blant de forhold som skiller seg ut i positiv forstand finner vi svømmehall (+26 poeng), fritidsklubb (+21 poeng), skolefritidsordningen (+ 15 poeng), kommunekassa/ kemneren (+13 poeng), tilbudet til psykisk utviklingshemmede (+13 poeng) og PP-tjenesten (+12 poeng).

På den negative siden er det vei- og kulturtilbudet som skiller seg negativt ut. Forholdene som skiller seg mest ut i negativ forstand er teatertilbudet (-23 poeng), kunstutstillinger (-17 poeng), kino (-16 poeng), vedlikehold av hovedvei sommerstid (-15 poeng) og konserttilbudet (-14 poeng).

Tabell 3.1. Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Nordre Land (2006) og resten av landet (2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

TJENESTE	Nordre Land	Nasjonalt	Diff. Nordre Land-Nasjonalt
Svømmehall	83	57	26
Fritidsklubb	82	61	21
Skolefritidsordning	80	65	15
Kom.kasserer/Kemner	72	59	13
Tilbud psyk.utv.hem	68	55	13
PP-tjeneste	72	60	12
Hjemmesykepleie	75	66	9
Teknisk kontor	60	51	9
Sykehjem	70	62	8
Idrettsanlegg	73	66	7
Sosialtjeneste	50	44	6
Drikkevann	82	76	6
Musikk/kulturskole	79	73	6
Ungdomsskole	70	64	6
Komm. informasjon	62	57	5
Renovasjon	73	69	4
Bolig m/heldøgnspleie	67	63	4
Barnevern	52	49	3
Bolig u/heldøgnspleie	68	65	3
Hjemmehjelp	64	61	3
Folkebibliotek	80	78	2
Rådmannskontor	53	51	2
Fysioterapeut	79	78	1
Skoleadministrasjon	58	58	0
Vedl. lokalvei (v)	47	47	0
Museum	71	72	-1
Barneskole	70	71	-1
Kulturkontor	64	66	-2
Barnehage	79	81	-2
Lege	71	74	-3
Helsestasjon	68	71	-3
Komm. avgifter	43	47	-4
Eldresenter	72	76	-4
Vedl. hovedvei (v)	49	56	-7
Vedl. lokalvei (s)	40	50	-10
Veitilbud helhetlig	36	49	-13
Konsert	57	71	-14
Vedl. hovedvei (s)	42	57	-15
Kino	60	76	-16
Kunstutstilling	53	70	-17
Teater	50	73	-23

Figur 3.5: Tjenestenes image-gap. Differanse i gjennomsnittlig tilfredshetscore mellom brukere og ikke-brukere av kommunale tjenester 2006 (Scorene er avrundet).



Offentlige tjenester – bedre enn sitt rykte

Som nevnt innledningsvis vurderer brukerne de offentlige tjenester ut i fra sine erfaringer, mens ikke-brukerne vurderer dem ut i fra den informasjon de har om tjenesten eller ut i fra tjenestens generelle rykte ("image"). I hvilken grad avviker brukerne i sine vurderinger fra ikke-brukerne? La oss ta et kort overblikk over brukernes- og ikke-brukernes vurderinger samlet sett (figur 3.5).

Det er relativt store variasjoner i brukernes og ikke-brukernes vurderinger mellom de ulike tjenestene, målt ved avviket i gjennomsnittlig tilfredshetsscore ("image gap"). Differansen varierer fra +24 til -10 poeng.

Brukerne er for de aller fleste tjenestene mer tilfredse enn ikke-brukerne. For 33 av de 36 tjenestene som evalueres er image-gapet positivt. Størst positiv differanse finner vi blant kulturtilbudene konsert og teater, som rangeres henholdsvis 24 og 19 poeng høyere av brukerne enn av ikke-brukerne. Videre følger skolefritidsordning (16 poeng), landbrukskontor (15 poeng) og fysioterapeut (15 poeng).

Rådmannskontoret oppnår som eneste tjeneste samme tilfredshet blant både brukere og ikke-brukere. For to tjenester uttrykker ikke-brukerne større tilfredshet enn brukerne, sosialtjenesten (-1 poeng) og næringsrådgivningen (-10 poeng).

Vi skal nedenfor se nærmere på hvilke enkeltforhold ved tjenesteproduksjonen som ligger bak rangeringen og image-vurderingene for en del av tjenestene. Det positive image-gapet indikerer imidlertid at kommunen har potensial i forhold til å formidle brukernes erfaringer til ikke-brukerne.

3.2 Vurdering av kommunale tjenester

I dette avsnittet ser vi nærmere på vurderingen av hver enkelt kommunale tjeneste. Tjenestene er gruppert tematisk etter sektorområder, der vi betrakter hvert enkelt område og hver enkelt tjeneste for seg. Enkelttjenestene vurderes av brukerne basert på deres erfaringer gjennom det siste år. Ikke-brukere vurderer tjenesten med utgangspunkt i tjenestens image.

Beskrivelsen følger to hovedtrekk. På de ene side vurderes kjennetegn ved brukerne, slik som kjønn, alder, sivilstand og utdanningsnivå. På den annen side betraktes trekk ved kommunen, ved å sammenlikne Nordre Land med kommuner av tilsvarende størrelse, fylket samt hele landet og ved å vurdere regionale variasjoner innenfor kommunen.

3.2.1 Administrasjon og sentralforvaltning

Vurderingen av de administrative tjenestene inkluderer Rådmannskontoret, Kemnerkontoret og Servicesenteret, men vier også den kommunale informasjon særskilt oppmerksomhet. Selv om de fleste innbyggerne har et forhold til- og berøres direkte av disse tjenestene, er andelen som aktivt oppsøker dem gjennomgående relativt lav. Dette gjelder også Landbrukskontoret og Næringsrådgivningen som begge har for få brukere i undersøkelsen til å kunne vurderes i forhold til alle bakgrunnskjenetegn.

Rådmannskontor

Rådmannskontoret plasseres av brukerne om lag på midten av vurderingsskalaen (score 53). I overkant av halvparten (62%) av brukerne er tilfredse med tjenesten, mens mer enn tre av ti er meget/svært tilfredse.

Antall brukere av Rådmannskontoret i utvalget er imidlertid for lite til at tjenesten kan vurderes etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjennetegn. Vi finner imidlertid at vurderingene ligger om lag på nivå med fylket og kommuner av samme størrelse (begge score 55), og litt høyere enn i landet for øvrig (score 51).

De som har benyttet Rådmannskontoret vurderer dette likt med de som uttaler seg på bakgrunn av sitt inntrykk (score 53).

Kemner / kommunekasserer

Kemneren/kommunekassereren plasseres i det øvre sjikt av vurderingsskalaen (score 72). Denne tjenesten har 87% fornøyde brukere, der seks av ti er meget/svært fornøyde. 7% er meget/svært misfornøyd, og indikerer en svak polarisering blant brukerne av dette kontoret. Tjenestens image er imidlertid betydelig lavere (score 59) enn brukernes vurdering, tilsvarende et gap på 14 poeng, og indikerer at kontoret har et betydelig potensial i å demonstrere sine tjenester for dem som i dag ikke bruker det.

Det er alder som slår sterkest ut i vurderingen i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn. De unge i alderen 16-34 år er mest kritiske (score 63) og de eldste over 60 år mest positive i sine vurderinger (score 80). Samtidig ser vi at tilfredsheten er noe lavere blant innbyggere med lavest inntekt (under 150.000 - score 60), enn i de øvrige inntektskategoriene (score 70-76).

Trekkes sammenligningen ut over kommunegrensene ser vi at vurderingene i Nordre Land er høyere enn vurderingene blant innbyggere i kommuner av tilsvarende størrelse og med fylket (begge score 64) og ikke minst i forhold til landet forøvrig (score 59).

Servicetorg

Flere kommuner har etablert egne servicesentra, som utgjør kommunens førstelinje i forhold til informasjon om den kommunale tjenesteproduksjon. Disse sentrene har foreløpig for liten utbredelse til at de dekkes av den TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse, men inngår blant vurderingene i Nordre Land i 2006.

Brukerne av Servicetorget er godt fornøyde (score 76), og plasseres i det øvre sjikt blant tjenestene. I alt 90% av brukerne er fornøyde, og bortimot syv av ti er svært tilfredse. Tjenestens image er dessuten høyere enn blant ikke-brukerne (score 64).

Det er igjen alder som slår sterkest ut i vurderingen i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn, der vurderingene stiger med stigende alder fra de yngste under 34 år (score 73) til de eldste 67 år og eldre (score 81).

Brukeren av Servicetorget ble videre bedt om å vurdere seks forhold nærmere. Samtlige forhold har en solid majoritet av fornøyde brukere, og for fem av seks forhold er majoriteten meget- eller svært fornøyd.

Høyest rangeres de ansattes evne til å henvise til riktig person i kommunen (score 76). Videre følger de ansattes serviceinnstilling (score 75), evne til å forstå (score 72), åpningstid for henholdsvis telefonhenvendelse og oppmøte på senteret (begge score 69) og mulighet til å få gjennomført saksbehandling (score 65).

Landbrukskontor

Landbrukskontoret plasseres også i det øvre sjikt av vurderingsskalaen (score 72). Åtte av ti brukere er tilfredse, mens seks av ti er meget/svært tilfredse. Også her ser vi i noen grad en tendens til polarisering, da 11% er svært/meget mistilfredse.

I motsetning til de fleste tjenestene er tilfredsheten her synkende med alderen fra brukere under 34 år (score 76) til dem over 67 år (score 68). Samtidig stiger tilfredsheten når vi går fra Dokka sentrum til Nord Torpa (score 79). Landbrukskontoret har imidlertid relativt få brukere, slik at tallene er beheftet med betydelig usikkerhet.

Ellers plasserer kontoret seg betydelig over vurderingen blant ikke-brukerne (score 56), og dels også over vurderingene i kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet for øvrig (score 64-67).

Næringsrådgivningen/-kontoret

Vi har ovenfor sett at kommunens utdanningsmuligheter ut over grunnskolen får relativt godt skussmål (score 61), mens både vurderingene av arbeidsmulighetene og kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass er adskillig mer reserverte (score 42 og 43).

Næringskontoret har imidlertid for få brukere i 2006, til at den kan vurderes i lys av brukernes bakgrunnskjenetegn (n=30). Samtidig er tjenestens image bedre enn brukernes vurdering (score 52).

Samtidig er dette en type tjeneste som har relativt mange mistilfredse brukere på landsbasis (score 47), mens vurderingene er noe bedre i fylket (score 56) og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 53).

Kommunal informasjon

Informasjonsutvekslingen mellom kommunen og innbyggerne er kritisk i forhold til målsettingen om å brukerorientere tjenestene. Dette gjelder både kommunens evne til å formidle hvilke tjenester og produkter kommunen kan tilby, og hvilke endringer som vil bli gjort i forhold til tjenesteproduksjonen. Vi har også innledningsvis påpekt at brukernes tilfredshet med tjenesteproduksjonen står i forhold til de forventninger innbyggerne har, og behovet for å formidle realistiske krav fra kommunens side.

Tilfredsheten med den kommunale informasjon rangeres omlag ”midt på treet” og dermed i nedre sjiktet blant tjenestene (score 62). 74% er fornøyd med informasjonen, der 37% er meget- eller svært tilfredse. Motsvarende er 8% av innbyggerne meget/svært mistilfredse.

Variasjonene i tilfredshet etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjenetegn følger mønsteret der alder er den utslagsgivende faktor, og der de yngste innbyggerene er mest kritiske (score 57), samtidig som tilfredsheten stiger med alderen til de eldste (score 69). De grunnskoleutdannede viser tilsvarende høyere tilfredshet (score 64) enn de med videregående og høyere utdanning (score 62-58). Tilsvarende ser vi høyest tilfredshet i de laveste inntektskategoriene (score 68), synkende med stigende inntekt (til score 57 i kategorien inntil 1.mill).

Vurderingene plasserer Nordre Land i overkant av landsgjennomsnittet for denne tjenesten (score 57), som ellers ikke avviker mye fra vurderingen i kommuner av samme størrelse (score 58) eller i fylket for øvrig (score 58).

Når innbyggerne anmodes om å vurdere *ulike sider* ved den offentlige informasjonen, er det mediedekningen generelt sett (score 59) som gis best karakter. Den plasseres da om lag midt på vurderingsskalaen. Informasjon om kommunens satsingsområder får noe lavere score (score 52), sammen med informasjon om kommunale vedtak (score 51).

Internett utgjør en sentral informasjonskanal for kommunen i forhold til kontakten med innbyggerne. Om lag hver fjerde innbygger oppgir å ha besøkt kommunens informasjonssider på Internett, og disse plasserer nettsidene midt på skalaen (score 51). Vurderingene varierer lite etter brukernes bakgrunnskjenntegn, for eksempel fra de yngste (score 47) til de eldste (score 53-54), og fra Dokka (score 47) til de spredtbygde områdene (score 51-54).

3.2.2 Helse

Vi ser i dette avsnittet nærmere på kurative tjenester som lege, helsestasjon, fysioterapi og tilbud til psykisk utviklingshemmede. Brukerfrekvensen for disse tjenestene varierer tildels betydelig. De fleste benyttet seg for eksempel av lege i løpet av året, mens de færreste benytter tjenester rettet mot innbyggere med psykiske lidelser.

Lege

Innbyggerne er relativt godt tilfredse med kommunens *legedekning* (score 56). 61% er fornøyde, mens 32% er svært/meget fornøyde. 16% er svært/meget misfornøyde. Størst tilfredshet uttrykkes blant de eldste innbyggerne (score 64) som er betydelig høyere enn blant de yngste (score 47), mens kvinner og menn gir de samme vurderinger (score 58 og 56 henholdsvis). Oppfatningene varierer lite mellom kommunens ulike regioner (alle score 55-57).

Innbyggerne i Nordre Land er dermed mindre tilfredse med legedekningen enn i landet ellers, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (alle med score 66-68).

Legene selv (vurderingene skiller ikke mellom offentlige eller private leger) får noe bedre skussmål blant brukerne (score 71) enn den generelle legedekningen, og rangerer dem høyere enn det (de få) ikke-brukerne gjør (score 59).

Det er igjen alder som i størst grad slår ut i vurderingen i forhold til bakgrunnskjenntegn ved brukerne. De eldre over 67 år (score 77) er mer positive enn de under 49 år (score 67). Tilsvarende er tilfredsheten også høyest blant grunnskoleutdannede og i de laveste inntektskategoriene.

Ellers er tilfredsheten med legene i Nordre Land på nivå med landet ellers, fylket og kommuner av tilsvarende størrelse (score 73-74).

Brukerne ble videre bedt om å vurdere 13 forhold ved legen de sist benyttet. Mest fornøyd er brukerne med å ha en fast lege å forholde seg til (score 76 – jfr. Fastlegeordningen). Deretter følger legens fysiske tilgjengelighet (score 75), legens faglige dyktighet (score 74) og legens råd/behandling, evne til å lytte og evne til å snakke et lett forståelig språk (alle score 70).

Tre forhold skiller seg negativt ut fra de øvrige; legens tilgjengelighet på legevakt (score 49), ventetid for å få time (score 46) og legens tilgjengelighet på telefon (score 40).

Helsestasjon

De fleste brukerne er godt fornøyde med helsestasjonen: 80% av brukerne er fornøyde (score 68). 50% av brukerne er meget- eller svært fornøyde, mens bare 6% er meget/svært misfornøyde.

Forskjellen mellom image og brukertilfredshet er på bare 2 indekspoeng, der ikke-brukerne er minst fornøyde (score 66).

Kvinner er like fornøyde som menn (begge score 68). Det er stort sett innbyggere i alderskategoriene 35-66 år som vurderer denne tjenesten, da antall brukere blant de eldre og yngre er få. Også for denne tjenesten stiger tilfredsheten med stigende alder (fra score 62 til 79).

Variasjonene mellom innbyggerne i kommunens ulike geografiske områder er relativt små (score 64-69).

Fysioterapi

Fysioterapeutene rangeres i det øvre sjikt blant kommunens tjenester (score 79). 92% av brukerne er fornøyde, 71% er meget/svært fornøyde, mens kun 4% er meget/svært misfornøyde.

Igjen er brukerne mer fornøyde enn ikke brukerne (score 64).

Variasjonene etter innbyggernes bakgrunnskjenntegn er relativt små, både i forhold til personlige kjenntegn og bostedskjenntegn.

Nivået er ellers litt høyere enn i kommuner med tilsvarende størrelse, i fylket, i landet for øvrig (score 76-78).

Tilbud til mennesker med psykisk utviklingshemming

Brukerne (pårørende) av kommunens tilbud til innbyggere med psykisk utviklingshemming er for få til at vurderingene kan vurderes i forhold til deres bakgrunnskjenntegn.

De få brukerne (n=17) rangerer tjenesten generelt sett i det nedre sjikt, men likevel godt over skalaens midtpunkt (score 68). Dette er også noe bedre enn for tjenestens image (score 62). Samtidig ligger vurderingen på nivå med fylkesnivået (score 70), men over de tilsvarende vurderinger i kommuner av tilsvarende størrelse (score 60) og i landet generelt (score 55).

3.2.3 Pleie og omsorg

I tillegg til ren medisinsk behandling vil kommunens helsetiltak være rettet mot pleie og omsorg. Antall brukere⁵ av disse tjenestene er relativt få, ettersom bruken er aldersavhengig, og utgjør gjerne i underkant av ti prosent av befolkningen.

Kommunens dekningsgrad når det gjelder tjenester til de eldre plasseres rundt midten av vurderingsskalaen, og dermed i det nedre intervall blant bostedskjenntegnene. Dette gjelder både dekningsgrad når det gjelder institusjonsplasser (score 46), eldreboliger (score 56) og hjemmehjelp (score 56). Dette bidrar til at vurderingen av eldreomsorgtilbudet generelt sett får relativt lav score (score 58).

⁵ Som bruker regnes her også de pårørende til beboerne

La oss se nærmere på de enkelte tjenestene i Nordre Land. Antall brukere av eldretjenester i utvalget er imidlertid lite (29-35 stykk) slik at analysen av disse er begrenset.

Alders- og sykehjem

Brukerne (inklusive pårørende) av kommunens alders- og sykehjem er i utgangspunktet relativt få, men brukerandelen er om lag dobbelt så høy for sykehjemmene (11%) som for aldershjemmene (7%).

Kommunens *sykehjem* får godt skussmål (score 70). Åtte av ti brukere er tilfredse, mens bare syv av hundre er svært mistilfredse. Tilfredsheten stiger med stigende alder fra de yngste (pårørende – score 69) til de eldste (score 80). Vurderingen er noe bedre enn oppfatningen hos brukerne i kommuner av tilsvarende størrelse (score 69), i fylket (score 64) og i landet som helhet (score 62). Endelig er brukerne noe mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 65).

Brukerne av *aldershjem* rangerer tjenesten om lag på samme nivå (score 67) som brukerne av sykehjemmene. Vurderingene stiger med stigende alder (fra score 59-80). Også for denne tjenesten er brukerne noe mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 64). Vi finner også det samme mønster som for sykehjemmene der vurderingene er på nivå med brukerne i kommuner av samme størrelse (score 70), men høyere enn i fylket og i landet som helhet (score 59-61).

Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie

Brukere av *heldøgnsbemannede eldreboliger* er få (n=29) men relativt godt tilfredse (score 67). Dette tilsvarer 82% fornøyde brukere, mens 51% er meget/svært godt fornøyde og 16% svært misfornøyde med denne tjenesten.

Vurderingen er høyere enn blant ikke-brukerne (score 60) som forøvrig også er relativt få i undersøkelsen (n=271).

Vurderingen ligger ellers på nivå med vurderingen i kommuner av samme størrelse (score 72), og er høyere enn i landet generelt (score 63) og i hele fylket (score 61).

Antall brukere av eldreboliger med heldøgnspleie er ellers for få til å kunne gjøre ytterligere analyse på undergrupper av disse.

De få (n=29) brukerne av *eldreboliger uten heldøgnsbemanning* viser den samme tilfredshet (score 68) som brukerne av de heldøgnsbemannede boligene. Vurderingene er dermed om lag på nivå med vurderingene hos brukerne i kommuner av tilsvarende størrelse (score 67), i landet ellers (score 65) og i fylket (score 71).

Brukerne er også her mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 58). Antall brukere av disse boligene er imidlertid for få til å kunne analyseres nærmere.

Eldresenter

Om innbyggerne er mellomfornøyde med eldreomsorgstilbudet generelt sett (score 58), er brukerne godt fornøyde med eldresenteret (score 72). 86% av brukerne er fornøyde, mens 55% er meget/svært fornøyde. Brukerne av eldresenteret er dessuten klart mer fornøyde enn de som ikke bruker det, og som dermed vurderer tjenesten ut fra sitt inntrykk (score 62).

Mens antall brukere er for lite (n=35) til å kunne vurdere tjenesten etter sosiale bakgrunnskjennetegn ved brukerne, er tjenesten på nivå med kommuner av tilsvarende størrelse og i landet ellers (begge score 76), mens den er noe høyere enn i fylket (score 69).

Hjemmehjelp/hjemmesykepleie

Brukerne av hjemmehjelp eller hjemmesykepleie gir ulike tilbakemeldinger: Mens hjemmehjelpen plasseres like over midten av vurderingsskalaen (score 64), troner hjemmesykepleien i det øvre sjikt (score 75).

For *hjemmesykepleien* innebærer dette at 88% av brukerne er tilfredse, og at 67% av dem er svært tilfredse. Samtidig er bare 12% mistilfredse. Brukerne er dermed betydelig mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 62). Tjenesten plasseres dermed på nivå med vurderingen i kommuner av tilsvarende størrelse og i fylket (score 73-74), og over landsnivået (score 66).

Blant brukerne av *hjemmehjelp* er majoriteten (71%) tilfredse med tjenesten, og 53% er meget tilfredse. Samtidig er 16% meget mistilfredse. Image-vurderingen er noe lavere (score 56). Oppfatningene plasserer Nordre Land godt under kommuner av tilsvarende størrelse (score 72), men på nivå med fylket (score 64) og landet for øvrig (score 61).

3.2.4 Oppvekst

Undersøkelsen vurderer flere forhold knyttet til oppvekst, som er av både forebyggende og oppdragende karakter. Disse egenskapene plasseres gjerne i det øverste sjikt blant egenskapene ved norske bostedskommuner.

Bomiljøets barnevennlighet er et av de forholdene som kommer best ut i undersøkelsen (score 79), og rangeres som nummer tre blant bostedsegenskapene. Vurderingene varierer imidlertid etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn. Tilfredsheten er lavere blant de yngste- (score 77) enn blant de eldste innbyggerne (score 82), og er stigende fra Dokka (score 75) via boligfeltene utenfor Dokka (score 80) og til de spredtbygde områdene (score 82). Tilsvarende er den lavest i det sentrale Dokka (score 79) og høyest i Nord Torpa (score 85). Vurderingene er på nivå med de tilsvarende vurderinger utenfor kommunen (score 76-81).

Ellers vurderes *oppvekstmiljøet for barn* i Nordre Land gjennomgående som bedre (score 75) enn *oppvekstmiljøet for ungdom* (score 67). Variasjonene i vurderingen av oppvekstmiljøet varierer imidlertid mindre mellom aldersgruppene enn for mange av de øvrige bostedsvurderingene, samtidig som variasjonene etter andre bakgrunnskjennetegn er små.

Innbyggerne har vurdert seks aspekter ved oppvekstmiljøet for henholdsvis barn og ungdom. Selv om oppvekstmiljøet for barn helhetlig scorer bedre enn oppvekstmiljøet for ungdom, vurderes de seks forholdene for ungdoms oppvekstmiljø gjennomgående noe bedre enn forholdene ved barns oppvekstmiljø.

Når det gjelder oppvekstmiljø for barn er innbyggerne mest fornøyd med muligheten for organiserte aktiviteter (score 67). Åtte av ti er fornøyd med dette, mens en majoritet på 51% oppgir å være meget- eller svært fornøyd. 8% er på sin side meget- eller svært misfornøyd. Videre rangeres lekemulighetene i bo-området som det forholdet man er nest mest fornøyd med (score 61). Minst fornøyd er innbyggere med trafikkikkerheten på skoleveier (score 48). Et flertall på 51% er enten meget- eller svært misfornøyd.

Angående ungdommens oppvekstmiljø, er innbyggerne mest fornøyd med muligheten for organisert fysisk aktivitet (score 73). 87% er fornøyd med dette, i tillegg er 61% meget- eller svært fornøyd. Videre følger utvalget av lag og foreninger (score 67) og det sosiale miljø blant ungdommen (score 63). Minst fornøyd oppgir innbyggerne å være med fritidstilbudet til uorganisert ungdom (score 53).

Noe lavere tilfredshet enn for oppvekstmiljøet finner vi når det gjelder vurderingen av kommunens *utdanningsmuligheter ut over grunnskole* (score 61). Også her er variasjonene relativt små mellom kommunens distrikter (score 60-62). Vurderingen plasserer kommunen på nivå med vurderingene i hele fylket (score 59) og i forhold til hele landet (score 63), men betydelig over vurderingen i kommuner med tilsvarende størrelse (score 44).

Ulike sider ved oppvekstmiljøet kan dermed utligne hverandre i den generelle vurderingen. Vi ser i dette avsnittet nærmere på skoleadministrasjon, barnehage, barne- og ungdomsskole, skolefritidsordning, fritidsklubber og PP-tjeneste. Igjen er brukerandelene varierende med tilbudenes målgrupper. Vi minner om at det for enkelte av tjenestene er de pårørende som svarer på vegne av brukerne (barna).

Skolekontor

Brukerne plasserer Skolekontoret litt over midten på rangeringsskalaen (score 58). 67% av brukerne er tilfredse, og 35% er meget/svært tilfredse. Samtidig er 10% meget eller svært misfornøyd i forhold til sine erfaringer med kontoret.

Brukerne av denne tjenesten er for få til å kunne brytes ned etter bakgrunnskjenne tegn (n=55). Kontoret plasseres ellers på nivå med rangeringen i fylket, i kommuner av tilsvarende størrelse, og med landsgjennomsnittet (score 58-62).

Barnehage

Undersøkelsen vurderer tilfredsheten med barnehagedekningen i kommunen, som gjøres av hele befolkningen (ikke bare brukerne). Dekningsgraden plasseres i det øverste sjikt på rangeringsskalaen (score 65). Fire av fem innbyggere (80%) sier seg tilfredse, mens 46% er meget/svært tilfredse. Samtidig plasserer kommunen seg godt under vurderingen i forhold til kommuner av tilsvarende størrelse (score 72), på nivå med fylket (score 68) men godt over alle landets innbyggere for øvrig (score 59). Vurderingen varierer relativt lite mellom innbyggere i kommunens ulike regioner.

Barnehagene er samtidig blant de tjenestene som kommer best ut i vurderingen (score 79). 93% av de foresatte er tilfredse med barnehagene, hvor 68% er meget tilfredse og kun 2% er meget misfornøyd.

Brukerne av barnehager er for få til å kunne analyseres langs regionale kriterier. Vi ser imidlertid at kommunen plasserer seg om lag på samme nivå som for kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet for øvrig (score 81-85). Brukerne er imidlertid mer fornøyd med barnehagen enn de øvrige innbyggerne (score 70).

Barneskole

Barneskolen rangeres midt i det øvre sjikt på vurderingsskalaen (score 70). Helhetlig sett er 86% av de foresatte i barneskolen fornøyde, mens 56% gir toppkarakterene 5 eller 6. Motsatt gir 6% bunnkarakterene 1 eller 2.

Brukerne av barneskolen, som stort sett er i alderen 35-49 år, er noe mer fornøyde enn de som vurderer tjenesten ut fra sitt inntrykk (score 67). Kvinner er noe mer fornøyd med barneskolen enn menn (score henholdsvis 72 og 66). Samtidig plasserer innbyggerne barneskolene noe i underkant av vurderingene i kommuner av samme størrelse (score 74) og i fylket (score 78), men på samme nivå som landet for øvrig (score 71).

Brukerne vurderer barneskolen som bedre enn hva ikke-brukerne gjør (score 67).

Ungdomsskole

Ungdomsskolen kommer ut på samme nivå som barneskolen (score 70). 87% av de foresatte er tilfredse med ungdomsskolen barnet går i helhetlig sett. 57% gir uttrykk for at de er meget eller svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen), mens 6% er svært eller meget misfornøyde (gir karakter 1 eller 2).

Det er ellers relativt små variasjoner i vurderingen av ungdomsskolen etter sosiale bakgrunnskjenetegn, samtidig som antall foresatte er for få til å kunne gjengis for enkelte bakgrunnskjenetegn. De fleste foresatte er i aldersgruppen 33-49 år. Kvinner rangerer ungdomsskolen litt bedre enn menn (score 74 og 64).

Ungdomsskolen rangeres noe høyere enn skolene i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (alle score 64-67).

Når det gjelder vurderingen av ungdomsskolen finner vi også her forskjeller mellom brukernes og ikke-brukernes vurdering, og igjen er ikke-brukerne mindre fornøyd (score 67).

Skolefritidsordning

De foresattes helhetlige vurdering av skolefritidsordningen plasserer tjenesten som en av tjenestene med mest fornøyde brukere (score 80). Et stort flertall (91%) av de som har barn i skolefritidsordningen er tilfredse. Tre av fire (76%) sier at de er meget eller svært fornøyde, mens 5% er meget eller svært misfornøyd.

De foresatte er generelt få til å kunne analyseres ytterligere etter bakgrunnskjenetegn. Det antydes imidlertid at tilfredsheten er høyere blant foresatte med universitet/høyskoleutdanning enn med videregående utdanning (score 86 og 76) og at menn er noe mer fornøyd enn kvinner (score 84 og 77).

Kommunens skolefritidsordning plasseres godt over nivået for skolene i kommuner av tilsvarende størrelse (score 70), i fylket (score 64) og i landet ellers (score 65).

Fritids- og ungdomsklubb

Fritidsklubbene plasseres i øvre del av vurderingsskalaen (score 82) og er med dette den tjenesten med tredje høyest brukertilfredshet. 96% av brukerne er tilfredse med tjenesten, mens

80% er meget- eller svært tilfredse. Ingen er meget eller svært mistilfredse. Brukertilfredsheten er betydelig høyere enn ”imaget” også når det gjelder fritidsklubbene (score 64).

Tilfredsheten med fritidsklubbene er høyest blant de under 34 år (score 84) og lavest blant de over 50 (score 79). Videre synes tilfredsheten å øke med utdanningsnivået (score fra 78 til 83). Kvinner og menn er omtrent like fornøyd (score henholdsvis 82 og 81).

Videre plasserer brukerne tjenesten betydelig høyere enn brukere i kommuner av samme størrelse, i fylket, og i landet ellers (score 58-61).

PP-tjeneste

PP-tjenesten plasseres med en score på 72 på øvre halvdel av de vurderte tjenestene. 81% av brukerne er fornøyde, i tillegg er 59% meget- eller svært tilfreds. 13% er på sin side meget- eller svært mistilfredse. Brukertilfredsheten ligger godt over tjenestens image (score 58).

Bakgrunnsvariablene viser ingen store variasjoner. Brukerne rangerer imidlertid tjenesten høyere enn innbyggerne i andre kommuner av samme størrelse, i fylket og i landet for øvrig (score 60-63).

3.2.5. Kultur

Kommunenes kulturtilbud karakteriseres gjerne av varierende brukerutnytting. Tjenester som kino og bibliotek når vanligvis de brede lag av befolkningen, og er blant de kommunale tilbud som oftest benyttes. Andre tjenester som teater, konserter og museer har gjerne et smalere publikum, dels knyttet til omfanget av tjenestetilbudet som sådan, dels til behovet for grunnleggende kulturell kapital som ofte kreves for å kunne nytte tjenesten fullt ut.

Kulturtilbudet generelt sett rangeres i overkant av midten på skalaen i forhold til vurderingen av ulike egenskaper ved bostedet (score 60) – omlag som på landsbasis (score 63). 34% av innbyggerne er meget tilfredse, mens 9% er svært misfornøyde. Ett bakgrunnskjenne tegn slår ut i vurderingen: De yngste er mer reserverte (score 54) enn de eldste (score 66). Ellers er variasjonene små etter øvrige bakgrunnskjenne tegn.

Kino-/konsert/teatertilbudet vurderes samlet som egenskap ved bostedet (score 50). Det plasseres dermed blant de svakeste egenskapene, og er med på å trekke vurderingen av det helhetlige kulturtilbudet ned. Tilfredsheten stiger med stigende alder (fra score 43 til score 54) og synker med utdanningsnivået (fra score 53 til score 44), men ellers i mindre grad etter andre bakgrunnskjenne tegn. Vurderingen er betydelig høyere enn i kommuner av tilsvarende størrelse (score 39), på samme nivå som fylket for øvrig (score 49) og noe lavere enn landet i sin helhet (score 57). Vi kommer nærmere tilbake til disse tjenestene enkeltvis nedenfor.

Administrasjonen av de ulike kulturtenester vil imidlertid variere mellom kommunene. For flere av tjenestene vil kommunen ofte verken eie eller ha driftsansvar, slik som for teater, kunstutstillinger, konserter etc. Samtidig, og på landsbasis vil ofte kulturtilbudet i de største byene være med på å trekke den gjennomsnittlige tilfredsheten med bostedet og tjenestetilbudet i kommunen opp. Vi starter med å se på kommunens kulturelle administrasjon.

Bibliotek

Folkebiblioteket kommer ut som den fjerde beste tjenesten i undersøkelsen (score 80). Helhetlig sett er 95% av de som har brukt biblioteket i løpet av de siste 12 månedene fornøyde, der 73% er meget eller svært fornøyde. Tilsvarende er ingen meget eller svært misfornøyde. De som ikke bruker biblioteket, og som vurderer det ut fra sitt inntrykk, gir det noe dårligere karakter enn det brukerne gjør (score 67).

Tilfredsheten blant brukerne gjør seg i relativt liten grad gjeldende på tvers av sosiale bakgrunnskjennetegn, med unntak av alder. Tilfredsheten stiger fra de yngste under 34 år (score 77) til de eldste i aldersgruppen over 67 år (score 86).

De regionale variasjonene i kommunen er relativt små, og det samme gjelder i forhold til brukerne i kommuner av samme størrelse, i fylket og i landet for øvrig (score 78-80).

Brukerne av biblioteket er bedt om å vurdere tjenestens innhold. Oppfatningene er noe varierende, selv om flertallet av brukerne er tilfreds med 16 av 17 egenskaper. Høyest tilfredshet få bibliotekene for personalets serviceinnstilling og faglige dyktighet (score 84 og 82), sammen med bibliotekets geografiske beliggenhet (score 80). Lavest tilfredshet viser brukerne i forhold til hyppigheten av kulturarrangement, som med en score på 43 er eneste egenskap med et flertall av misfornøyde brukere.

Kino

Kinotilbudet plasseres over midten på skalaen, men på nedre halvdel av kommunens tjenestetilbud (score 60). Også her er brukerne mer fornøyd enn ikke-brukerne (score 54).

Tilfredsheten med kinoen stiger med alderen, fra 57 poeng for de yngste til 67 poeng for de eldste. Motsatt er tilfredsheten synkende når det gjelder utdanningsnivå, 65 poeng blant de med grunnskoleutdanning mot 58 poeng blant de øvrige.

Ellers plasseres kommunen på nivå med vurderingene i kommuner av samme størrelse (score 62), men lavere enn fylket og i landet for øvrig (score 70 og 76 henholdsvis).

Når det gjelder enkeltforholdene ved kinotilbudet brukerne ble bedt om å vurdere, rangeres de ansattes serviceinnstilling høyest (score 68). Andre forhold som kommer godt ut er billettlukenes åpningstider (score 67), informasjon om filmene (score 66) og bildekvaliteten (score 65). Minst fornøyd er brukerne med kiosktilbudet (score 54), antall visninger i uka (score 54) og pris (score 55). Samtlige enkeltforhold har imidlertid et flertall av fornøyde brukere.

Oppfatningene deles av de fleste innbyggerne, på tvers av ulike bakgrunnskjennetegn. Unntak er at de unge er mindre tilfredse enn de eldre når det gjelder de fleste forhold. Et markant unntak fra dette er typen filmer som settes opp, der de unge er klart mer fornøyd enn de eldre (score fra 64 til 55).

Teater

Kommunenes teatertilbud vurderes også i det nedre sjikt i rangeringslisten (score 50). En av to brukere er tilfredse, og 28% er meget- eller svært tilfredse med tjenesten. Samtidig er 1 av fire meget- eller svært misfornøyde med tjenesten.

Brukerne av teateret er generelt for få til å kunne analyseres ytterligere etter bakgrunnskjenne­tegn. Vi ser imidlertid at menn er mer tilfreds enn kvinner (score henholdsvis 55 og 47), at eldre er mer tilfreds enn yngre, og at høyt utdannede er mindre tilfreds enn andre.

Ellers plasseres kommunen betydelig lavere enn vurderingene i kommuner av samme størrelse (score 63), i fylket (score 67) og i landet for øvrig (score 73).

Som for de øvrige kulturtjenestene er vurderingen av teatertilbudet blant ikke-brukerne (score 31) dårligere enn blant brukerne, tilsvarende et image-gap på 19 poeng. Med en imagescore på 31 er teateret det tilbudet som har dårligst image blant ikke-brukerne.

Konsert

Konserttilbudet rangeres noe høyere enn teateret, men havner med en score på 57 på nedre del av rangeringslisten. 62% av brukerne er fornøyde, og tre av ti er meget- eller svært fornøyde. 12% av brukerne er på sin side meget- eller svært misfornøyde.

Tilfredsheten er omtrent den samme for alle bakgrunnsvariabler. Også her synker imidlertid tilfredsheten med utdanning, fra 64 poeng blant de med grunnskoleutdanning til 49 poeng blant de med høyere utdanning.

Brukerne er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 34). Dette gir et image-gap på 24 poeng, noe som gjør konserttilbudet til den tjenesten med størst differanse mellom brukertilfredshet og image. Ellers plasseres kommunen lavere enn kommuner av samme størrelse, fylket og i landet for øvrig (score 65 - 71).

Kunstutstilling

Også kommunenes tilbud av kunstutstillinger havner i nedre sjikt av tjenestene (score 53). 57% av de som har vært på kunstutstilling i kommunen er fornøyde, og en av fire er meget- eller svært tilfredse. 16% av brukerne er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten.

Variasjonene etter bakgrunnskjenne­tegn følger i noen grad mønsteret fra de øvrige kulturelle tjenestetilbud, der de største variasjonene gjør seg gjeldende etter alder. De yngre brukerne er minst tilfreds (score 46) og tilfredsheten stiger med alder til de eldste (score 55). Tilfredsheten synes også å synke med høyere inntekt. Ellers er variasjonene etter sosiale bakgrunnskjenne­tegn små.

Som for de øvrige kulturtjenestene finner vi også for kunstutstillingene en markert forskjell mellom brukertilfredshet og image (score 38). De som faktisk har vært på kunstutstilling rangerer m.a.o. dette tilbudet 15 poeng over ikke-brukerne. Ellers plasseres kommunen noe lavere enn vurderingene i kommuner av samme størrelse (score 61), fylkesgjennomsnittet (score 69) og landet for øvrig (score 70).

Museum

Kommunenes museumstilbud gis godt skussmål og rangeres høyest blant kulturtilbudene (score 71). 86% av brukerne er tilfredse, mens 57% er meget- eller svært tilfredse.

Enigheten i vurderingen av museumstilbudet gjør seg gjeldende på tvers av bakgrunnskjenne­tegn ved innbyggerne, samtidig som de yngste er mer kritiske (score 65) enn de eldste (score 80).

Nivået plasserer kommunen på samme nivå som vurderingene i kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet ellers (score 68-72).

Idrettsanlegg

Tilfredsheten med kommunens *idrettsanlegg* plasseres i øvre sjiktet blant de vurderte tjenestene (score 83). 86% av brukerne er tilfredse, og 62% er meget/svært tilfredse, mens 4% er meget/svært mistilfredse med tilbudet. Brukerne av idrettsanlegg er mer positivt enn ikke-brukerne (score 67). Variasjoner etter brukerkjennetegn er små, men også her er vi at tilfredsheten stiger med alderen (score 71-80). Tilbudet rangeres omtrent på samme nivå som i kommuner på samme størrelse og i fylket (score 70-71), og like i overkant av landet for øvrig (score 66).

Svømmehalltilbudet vurderes separat i undersøkelsen. Dette tilbudet rangeres med en score på 83 poeng som best av samtlige tilbud, og bidrar dermed til å trekke tilfredsheten med idrettsanlegg generelt opp. 93% av brukerne fornøyde, mens åtte av ti er svært tilfredse. Svømmehallenes imag-gap er på 9 indekspoeng. Den største brukergruppen – personer i alderen 35-49 år – gir den dårligste vurderingen (score 80). Tilfredsheten med svømmehallene plasserer tilbudet godt over nivået i kommuner av samme størrelse (score 60), fylket (score 67) og landet ellers (score 57).

Kulturskole

Kultur-/ musikkskolen kommer relativt godt ut i undersøkelsen, og rangeres på sjetteplass blant tjenestene (score 79). 92% av brukerne er fornøyde, der 77% er meget eller svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen). Image- gapet er imidlertid ikke ubetydelig (14 poeng) i brukernes favør.

Brukerandelen for denne tjenesten er imidlertid relativt lav, men variasjonene i tilfredshet er relativt små på tvers av de sosiale bakgrunnskjenetegn som kan sammenliknes. Vurderingen ligger ellers gjennomgående i overkant av nivået i kommuner av tilsvarende størrelse (score 71), fylkesgjennomsnittet (score 76) og i landet ellers (score 73).

På landsbasis kommer storbyene gjennomgående bedre ut med hensyn til kulturtilbudet enn mindre og perifere kommuner. Årsaken er sannsynligvis knyttet til omfanget og spekteret av disse tjenestene i storkommunene. For en liten kommune er det ikke befolkningsgrunnlag for et tilbud tilnærmet likt det storbyene kan tilby. Dette påvirker også vurderingen av innholdet i tjenesten fordi man i store kommuner kan velge det tilbudet man selv har størst interesse for, mens man i mindre kommuner må "ta til takke" med det tilbud som tilbys. I sistnevnte tilfelle kan valget i større grad bestå i om man vil møte opp eller ikke (for eksempel når Rikskonserten eller Riksteateret er på besøk).

3.2.6 Sosialomsorg

Vurderingen av kommunens sosialomsorg kan sees i sammenheng med flere av de egenskapene som er vurdert ovenfor, slik som oppvekstmiljø for barn og unge, utdanningsmuligheter og kulturtilbud.

Ellers har vi ovenfor sett at vurderingen av *tryggheten i bomiljøet* er en av de egenskapene som rangeres høyest når det gjelder Nordre Lands kvaliteter som bosted (score 87), nest etter mulighetene for natur- og friluftsliv.

Tilsvarende gis kommunens *sosiale miljø* relativt godt skussmål (score 59). 69% av innbyggerne er fornøyde i så måte, og tilfredsheten gjør seg stort sett gjeldende på tvers av både variasjoner i innbyggernes sosiale bakgrunn og trekk ved bostedet. Unntaket er igjen alder, der tilfredsheten stiger systematisk fra de yngste (score 54) til de eldste innbyggerne (score 67). Ellers er tilfredsheten på nivå med fylket, i kommuner av samme størrelse og i landet forøvrig (alle score 61).

Sosialomsorgstilbudet kjennetegnes ellers av lav brukerandel. Samtidig skal forvalterne av disse typisk klientbaserte tjenestene ofte treffe vedtak som er upopulære blant brukerne. Dette må tas i betraktning når disse tjenestene sammenliknes med de øvrige mer service-pregede tjenester i kommunen.

Sosialkontor

Sosialkontoret er blant de tjenestene som kommer dårligst ut i vurderingen (score 50). Likevel er et flertall 56% fornøyd med tjenesten, samtidig som 27% er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten. Samtidig er brukernes vurdering på linje med ikke-brukerne (score 51).

Antall brukere er imidlertid lite (n=23), slik at tjenesten ikke kan vurderes nærmere i forhold til innbyggernes sosiale kjennetegn. På landsbasis slår gjerne alder sterkt ut for denne vurderingen, der oppfatningene varierer mye mellom de yngste innbyggerne og de aller eldste 67 år og eldre. Det betyr at det også er et gap mellom de aller eldste og innbyggere i aldersgruppen 50-66 år. Men i hvilken grad dette gjør seg utslag i Nordre Land vet vi da ikke. Det vi ser, er at vurderingen totalt sett er noe høyere enn vurderingene i landet for øvrig (score 44) og med gjennomsnittet for kommuner av samme størrelse som Nordre Land (score 43), men er i underkant av fylkesgjennomsnittet (score 55).

Barnevern

Barnevernstjenesten har også relativt få brukere, slik at vurderingene ikke kan analyseres etter brukernes bakgrunnskjennetegn, og vurderingene må tolkes med varsomhet.

Tjenesten plasseres i det nedre sjikt blant tjenestene (score 52), som tilsvarer at nesten halvparten av brukerne er mistilfredse, og én av fire svært mistilfredse, med tjenesten. Samtidig oppgir et flertall på 55% å være fornøyd. Barnevernet i Nordre Land plasseres dermed på samme nivå som i landet ellers (score 49) og i kommuner av samme størrelse (score 49), men noe høyere enn snittet for Oppland (score 39).

3.2.7 Samferdsel, bolig og næring

I dette avsnittet vurderes tekniske tjenester knyttet hovedsakelig til bolig og næring, slik som renovasjon, drikkevann og veier.

Ofte vil vurderingene på dette felt følge by-land motsetninger knyttet til variasjoner i infrastruktur. Meningene er imidlertid relativt samstemmige og positive når det gjelder *boligsituasjonen* i Nordre Land (score 70), som forøvrig ligger over vurderingene for landet som helhet (score 64). Tilsvarende situasjonen på landsnivå er tilfredsheten minst blant de yngste (i etableringsfasen) innbyggerne (score 65-66) og stiger noe med alderen til de over 67 år (score 74). De regionale variasjonene i kommunen er små (score 69-72). Boligproblemet er i stor grad et storbyfenomen på landsnivå.

Denne problematikken motsvares i noen grad i forhold til innbyggernes vurdering av kommunens *interne kollektive transporttilbud*. Denne egenskapen er blant de dårligst rangerte på landsnivå (score 47), og rangeres tilsvarende lavt i Nordre Land (score 44). Tilfredsheten er her også lavest blant de yngste (score 34) og stigende mot de eldste (score 58). Nordre Land ligger om lag på landsnivået, det samme gjelder når man sammenligner med fylket (score 47), men scorer høyere enn kommuner av samme størrelse (score 36).

Transporttilbudet inn- og ut av Nordre Land oppnår litt høyere score (score 56) enn det interne tilbudet. Vurderingene følger sosiale bakgrunnskjenntegn som for vurderingen av det interne transporttilbud, selv om vurderingen gjennomgående er noe høyere for alle kategorier. Nivået følger også vurderingene utenfor kommunens grenser (score 50-57).

Innbyggerne fikk ett spørsmål om *fartsgrensene* i sitt nærmiljø. 72% synes fartsgrensene er passe høye, 18% mener de er for høye, mens 4% mener de er for lave. Når det gjelder *parkeringsmuligheter* er åtte av de fornøyde med disse, mens en majoritet på 54 prosent er meget- eller svært fornøyd (score 69). Fem av ti er fornøyde med informasjonen om parkeringsmuligheter (score 51). For begge forhold stiger tilfredsheten fra de yngste til de eldste, ellers er det få variasjoner

Videre ble innbyggerne bedt om å vurdere syv forhold ved grøntareal og trafikksikkerhet i kommunen. Høyest tilfredshet oppnår vedlikehold av grøntareal (score 59), etterfulgt av standard på felles grøntareal (score 58) og trafikksikkerhet generelt i kommunen (score 54). Lavest rangeres kommunens informasjon om trafikksikkerhet (score 43).

La oss se nærmere på de enkelte kommunale tjenestene på området samferdsel, bolig og næring. Flere av dem, slik som drikkevann og veier, benyttes av alle kommunenes innbyggere. Det er således ikke relevant å vurdere tjenestenes image, ettersom brukerevalueringen og tjenestens image vil måle det samme.

Teknisk kontor

Det Tekniske kontoret rangeres på nedre halvdel av de kommunale tjenestene (score 60). To av tre brukere oppgir imidlertid å være fornøyd. Vurderingen blant brukerne er noe lavere enn enhetens image (score 51).

Brukertilfredsheten synker med høyere inntekt, samtidig som tilfredsheten er stigende med alderen. Tilfredsheten ligger ellers høyere enn nivået i kommuner av samme størrelse (score 56), fylket (score 52) og landet for øvrig (score 51).

Renovasjon/søppeltømming

Kommunenes renovasjon benyttes av alle innbyggerne, og kommer relativt godt ut av vurderingen (score 73). 86% av brukerne er tilfredse, og 61% er meget- eller svært tilfredse, mens 6% er meget- eller svært mistilfredse.

Tilfredsheten er stigende med alder, fra den laveste tilfredshet observert i aldersgruppen 16-34 år (score 66) til de mest tilfredse i aldersgruppen 67 år og eldre (score 81). Vurderingen er tilsvarende synkende med stigende utdanningsnivå fra grunnskole- (score 77) til universitetsutdannede (score 69), ettersom utdanningsvariasjonene i noen grad følger alder. Variasjonene er små mellom kommunens distrikter (alle score 70-66). Tilfredsheten i Nordre

Land ligger dermed gjennomgående på nivå med vurderingene i fylket, i landet ellers og i kommuner med tilsvarende størrelse (alle score 69-71).

Brukerne av enheten er videre bedt om å vurdere tjenesten langs 8 enkeltkriterier vedrørende tjenesteproduksjonens innhold. Størst tilfredshet registreres for hvordan avfallsordningen fungerer (score 72), hvor ofte det hentes papir (score 69) samt hvor ofte det hentes søppel (score 67). Størst forbedringspotensial har tjenesten når det gjelder prisen på renovasjon i forhold til hva man får igjen (score 47) og åpningstider på kommunens gjenvinningsstasjoner (score 55).

Drikkevann

Kommunens drikkevann er den tjenesten som scorer nest høyest i vurderingen (score 82). 95% av kommunens innbyggere er tilfredse, og åtte av ti er meget/svært fornøyd. Kun 3% er meget/svært mistilfredse.

Brukertilfredsheten er stigende med alderen, ellers er variasjonene i vurderingene små etter øvrige sosiale bakgrunnskjennetegn.

Vurderingene i Nordre Land ligger dermed på samme nivå som kommuner av tilsvarende størrelse og fylket ellers (score 80-81), men noe høyere enn det nasjonale snittet (score 76).

Innbyggerne ble videre bedt om å vurdere fem forhold ved vannforsyningen. Mest fornøyd er innbyggerne med vannets regularitet (score 83), hvor åtte av ti oppgir å være meget eller svært fornøyd. Videre følger vannets smak/lukt (score 80), vanntrykket (score 77), hagevanningstilbudet (score 68) og pris i forhold til hva man får igjen (score 54).

Veier

Veitilbudet vurderes i undersøkelsen ut i fra to kriterier; veitilbudet helhetlig sett og veivedlikeholdet. Undersøkelsen skiller dessuten mellom sommer- og vintervedlikehold, og mellom hoved- og lokalveier.⁶

Veitilbudet for bilister *helhetlig* sett (sikkerhet, kapasitet, veivedlikehold) er den tjenesten som kommer dårligst ut i vurderingen (score 36). Syv av ti innbyggere er mistilfredse, og bare en av ti er meget- eller svært tilfreds. Samtidig 42% meget- eller svært mistilfredse. Tilfredsheten er generelt stigende med alder, dessuten er de regionale variasjonene relativt store, fra Vest Torpa (score 24) til Vestsida (score 40). Ellers er vurderingene klart lavere enn de tilsvarende vurderinger i landet for øvrig, i fylket og i kommuner av samme størrelse (score 49-53).

Vedlikeholdet av *hovedveiene sommertid* kommer noe bedre ut enn den generelle vurderingen av veitilbudet (score 42). 40% er fornøyde, og 16% er meget eller svært fornøyde. Også her ser vi at tilfredsheten stiger med alderen, og at innbyggerne i Vest Torpa er mindre fornøyd enn kommunens øvrige innbyggere.

Hovedveivedlikeholdet vintertid rangeres noe høyere enn sommervedlikeholdet (score 49), og plasseres dermed på topp blant vei-tjenestene. Mens 49% uttrykker tilfredshet er 23% meget godt tilfredse. Tilsvarende er 24% meget/svært mistilfredse. Igjen er de eldste mest fornøyd, mens den regionale tilfredsheten varierer fra score 41 i Vest Torpa til 59 i Nordsinni. Kommunen plasseres noe lavere enn kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (score 56-60).

⁶ "Hovedveiene" er i prinsippet fylkeskommunalt ansvar, men vurderingen av veitilbudet behandles her samlet.

Vedlikeholdet av *lokalveiene*, både sommer og vinter rangeres lavere enn hovedveivedlikeholdet og i det nedre sjiktet av tjenestene (henholdsvis score 40 og 47). En knapp majoritet (54%) er mistilfredse med vintervedlikeholdet, mens det tilsvarende tallet for sommervedlikeholdet er 63%. Begge vurderingene følger generelt sett de samme variasjoner i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn som hovedveivedlikeholdet.

Innbyggerne ble videre bedt om å vurdere fem forhold ved veivedlikeholdet. Alle fem forhold har en majoritet av misfornøyde brukere. Best ut kommer kvaliteten på gaterhold og hvor raskt kommunen brøyter, begge med en score på 46. Videre følger hvor rask kommunen strør (score 44), kvaliteten på asfaltlapping (score 27) og hvor raskt kommunen lapper asfaltdekke (score 23). For sistnevnte forhold sier hele to av tre seg enten meget eller svært mistilfredse.

3.3 Kommunen som tjenesteleverandør

I undersøkelsen ble deltakerne konfrontert med seks utsagn om kommunen som tjenesteleverandør, der de ble bedt om å si seg enig eller uenig i, på en skala fra 1 til 6.

Den påstander flest sier seg enige i er ”kommunen hevder seg godt i konkurranse”, hvor 71% sier seg enige. 4 av ti er meget- eller helt enige (score 63). Videre følger ”kommunen tilbyr tjenester med høy kvalitet (score 56), ”kommunen lykkes i synliggjøring av fortrinn (score 50), ”kommunen utnytter ressursene effektivt (score 47), ”kommunen prioriterer de riktige tingene” (score 47) og ”min kommune lytter til innbyggerne” (score 46).

Bakgrunnsvariablene avslører ikke de helt store forskjellene, bortsett fra at enigheten for alle påstander gjennomgående øker med alderen. For samtlige påstander er innbyggerne i Nordre Land mer enige enn landsgjennomsnittet. Forskjellene er imidlertid ikke så store, alle i intervallet 1-6 poeng høyere.

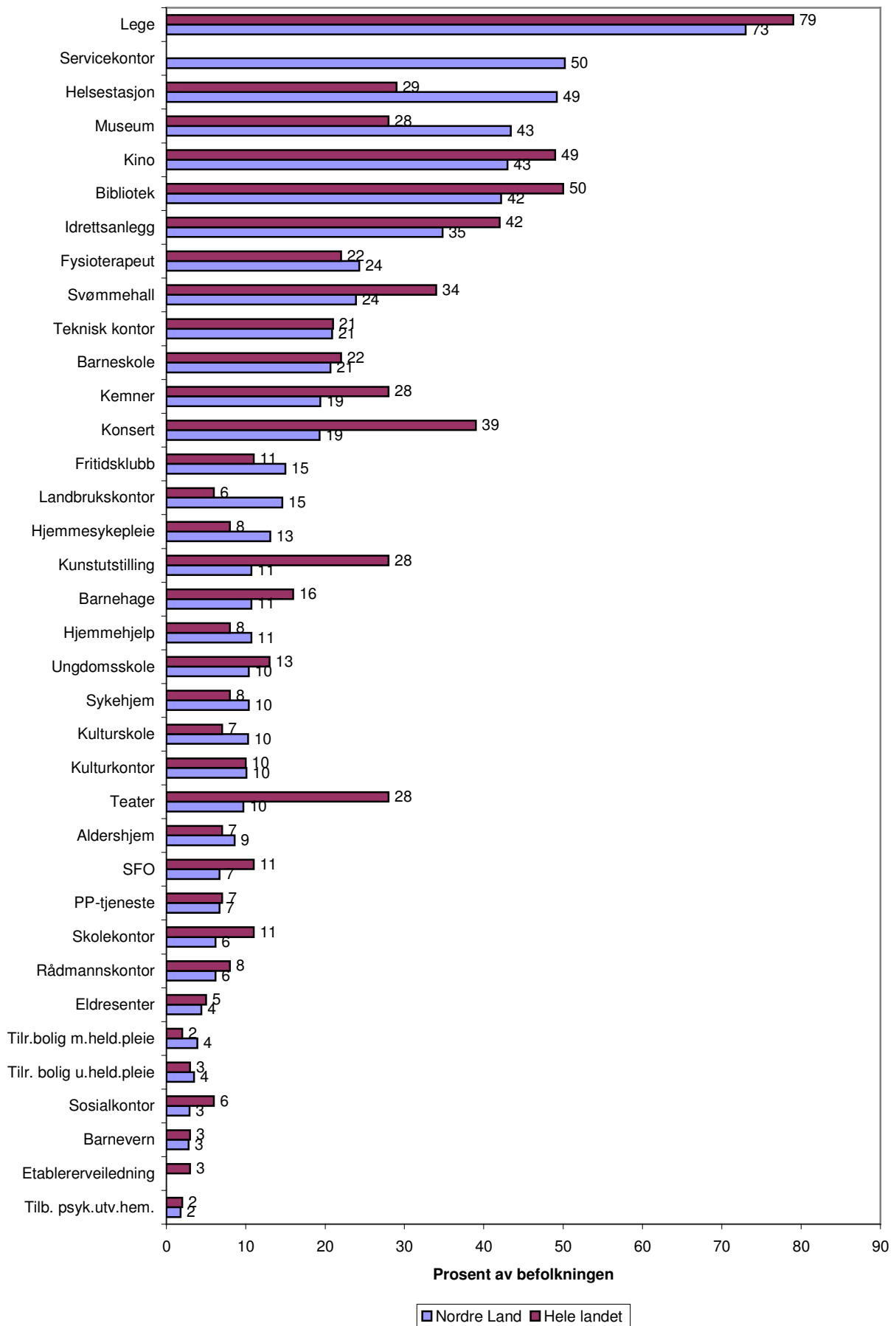
4. SAMLET BRUKERTILFREDSHET OG FREMTIDS-VURDERINGER

Etter å ha vurdert ulike kvaliteter ved tjenestene enkeltvis, skal vi nå avslutningsvis vurdere dem opp imot hverandre. Mange norske kommuner er stilt overfor utfordringen å opprettholde befolkningsantallet, og på den måten å skape et bærekraftig inntektsgrunnlag for kommunens videre utvikling. I dette avsnittet ser vi nærmere på i hvilken grad brukertilfredshet kan knyttes til brukerhyppighet, vurderer kommunegrensene og flytteplaner, og trekker opp noen perspektiver på den fremtidige utviklingen i innbyggernes vurdering av det offentlige tjenestetilbudet.

4.1 Brukerfrekvens og brukertilfredshet

Vi har sett at det finnes betydelige variasjoner i forhold til hvor ofte innbyggerne benytter seg av de ulike offentlige tjenester. Samtidig vet vi at brukertilfredsheten varierer mellom tjenestene. Er det noen sammenheng mellom brukerfrekvens og brukernes tilfredshet? Konsekvensene i forhold til vurderingene av den offentlige tjenesteproduksjon blant innbyggerne vil dels være farget av hvilke tjenester som vurderes gode eller dårlige, men vil også avhenge av hvor mange som faktisk benytter seg av de tjenestene som rangeres positivt eller negativt.

Figur 6.1: Brukerandel kommunale tjenester. Prosent av befolkningen som benytter de enkelte tjenester.



Store variasjoner i brukerhyppighet mellom tjenestene

Vi har innledningsvis nevnt at brukerandelen for de ulike offentlige tjenester som tilbys i kommunen vil kunne variere både i henhold til innbyggernes sosiale sammensetning og i forhold til hvilke tjenester som faktisk tilbys i den enkelte kommune (figur 6.1).

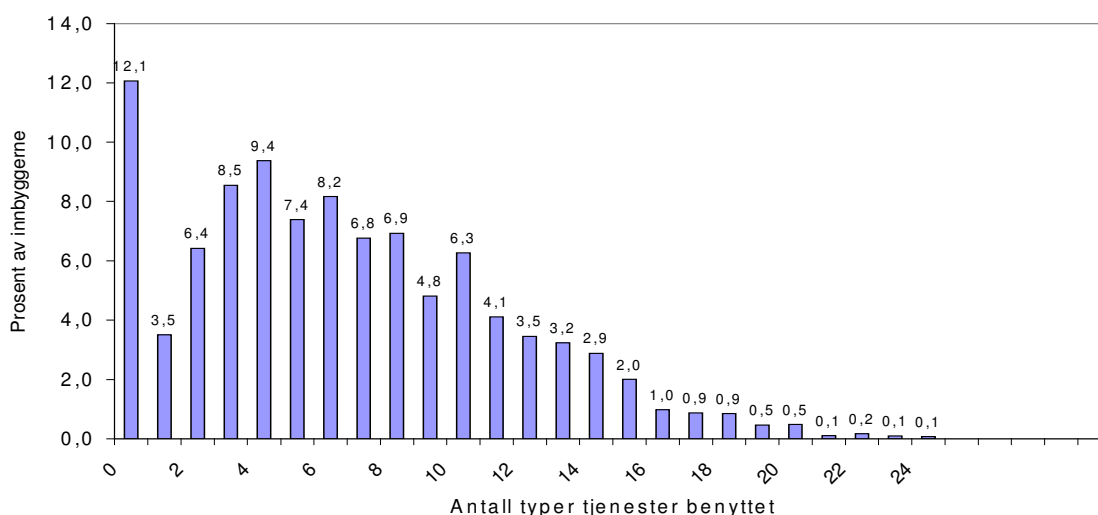
Enkelte tjenester som "alle" er brukere av, slik som drikkevann, renovasjon og veitilbudet, er ikke tatt med. Ellers peker legene seg ut med svært høy brukerfrekvens (73%).⁷ Deretter faller brukerhyppigheten betydelig til servicekontor og helsestasjon, som benyttes av i overkant av halvparten av innbyggerne, etterfulgt av museum, kino, bibliotek og idrettsanlegg – for å nevne tjenestene som benyttes av fire av ti eller flere innbyggere. I motsatt ende av skalaen finner vi Etablererveiledningen, Barnevernet, Sosialkontoret og tilbudet til psykisk utviklingshemmede, som benyttes av to-tre av hundre.

Det indikeres på landsnivå videre at brukerfrekvensen holder seg relativt stabil over tid. Endringene observert i tidsrommet 1992-2004/5 avviker ikke med mer enn maksimalt fire prosentpoeng opp eller ned, der de fleste ligger i området ett til to poeng. Samtidig ser vi betydelige forskjeller i bruksmønsteret mellom Nordre Land og landet for øvrig, der de fleste tjenester utenom helsestasjonen har færre brukere i Nordre Land. Dette gjelder ikke minst for kulturtjenester som konsert, kunstutstilling og teater.

Det neste spørsmål som melder seg er hvilke kombinasjoner av tjenester innbyggerne i Nordre Land benytter seg av. Dette gjelder både i forhold til antall tjenester benyttet, så vel som hvordan ulike tjenester kombineres. Det er i utgangspunktet betydelig variasjon i brukerhyppigheten på tvers av tjenestene (figur 6.2).

Om lag én av ti innbyggere har ikke benyttet seg av noen tjenester, eller unnlater å rapportere slik bruk. Fire av hundre har benyttet seg av én enkelt tjeneste, stigende til rundt én av ti for fire-seks av ti tjenester. Deretter faller brukerfrekvensen jevnt mot én av hundre for seksten tjenester, og mot mindre enn én av hundre for tyve eller flere tjenester. Det typiske forbruk er med andre ord fire-åtte ulike tjenester, som omfatter om lag halvparten av innbyggerne. (Vi vet imidlertid ikke hvor ofte brukerne oppsøker den samme tjenesten).

Figur 6.2: Antall *typer kommunale* tjenester benyttet i løpet av de siste 12 måneder. Prosent av befolkningen.



Høyest brukerhyppighet i "etableringsfasen"

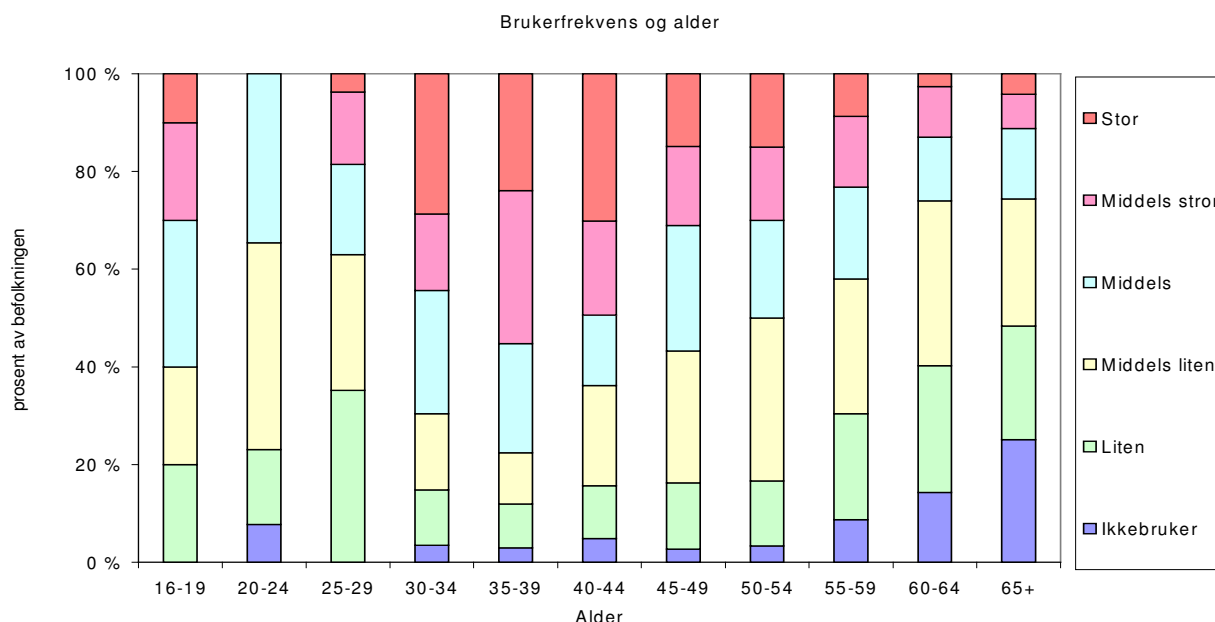
Det er grunn til å anta at variasjonene i brukerhyppighet følger kjennetegn ved brukerne. I hvilken grad etterspørres de ulike tjenestene i ulike grupper av befolkningen og/eller i hvilken grad har de mulighet til å benytte seg av tilbudet?

Det er i utgangspunktet tre kjennetegn ved brukerne som slår ut i forhold til brukerfrekvens blant de bakgrunnskjenne-tegn som inngår i undersøkelsen. Størst effekt har alder, etterfulgt av kilde til livsopphold, husstandsinntekt og sivilstatus. Når det gjelder alder, er brukerhyppigheten stigende fra de yngste mot de middelaldrende, og deretter fallende igjen mot de eldste innbyggerne (Figur 6.3).⁸

I vurderingen av aldersforskjellene er det viktig å ta i betraktning at respondentene i enkelte tilfeller vil svare på vegne av nære familiemedlemmer. Vi nevnte ovenfor at foreldre med barn i barnehage eller skole svarer på vegne av barna. Det samme gjelder de som har nær familie som benytter seg av tilbud for eldre. I disse tilfeller vil respondenten være en annen person enn den faktiske brukeren.

Disse forhold tatt i betraktning, indikerer figuren at bruken av de offentlige tjenester er knyttet til den enkeltes "livsfase". Behovet og bruken er størst i en periode av livet der de fleste er under etablering eller i en familiesituasjon. Samtidig omsorgsansvar for både barn og eldre vil også øke kontakten med det offentlige tjenesteapparat i denne livsfasen. Blant de yngre er muligheten for å benytte tjenesten i noen grad avgrenset av nedre aldersgrenser for tilgang. Etter hvert som man blir eldre begrenses bevegelsesfriheten og dermed også muligheten for å benytte seg av tjenestetilbudet.

Figur 6.3: Brukerhyppighet for kommunale tjenester siste 12 måneder etter alder. Prosent av befolkningen.



⁷ Noen av brukerne av legetjenester har benyttet seg av private tilbud. Undersøkelsen skiller ikke mellom brukere av private- og offentlige tjenestetilbud.

⁸ Brukerne er delt inn etter brukerfrekvens i fem grupper varierende fra ikke-brukere og de som benytter tjenestene i liten utstrekning til de som benytter dem i stor utstrekning. Klassifiseringen er som følger: 1-3 tjenester = "Liten", 4-6 tjenester = "Middels liten", 7-9 tjenester = "Middels", 10-12 tjenester = "Middels stor", 13 eller flere tjenester = "Stor".

Mange og tilfredse versus få og mellomfornøyde

Vi nevnte ovenfor at eventuelle tiltak innenfor de ulike tjenesteområder vil kunne variere både i forhold til innbyggernes tilfredshetsvurdering isolert sett, men også i forhold til hvor mange som benytter seg av den enkelte tjeneste. Mens noen tjenester vil karakteriseres ved mange fornøyde brukere, vil andre kjennetegnes ved få og misfornøyde brukere (tabell 6.1).

Tabell 6.1: Brukerfrekvens og brukertilfredshet. Typologi over offentlige tjenester.

		ANTALL BRUKERE	
		Få	Mange
BRUKER-TILFREDS-HET	Høy	SFO 80	Svømmehall 83
		Kulturskole 79	Drikkevann 82
		Barnehage 79	Fritidsklubb 82
		Hjemmesykepleie 75	Bibliotek 80
		PP-tjeneste 72	Fysioterapeut 79
		Landbrukskontor 72	Servicekontor 76
		Eldresenter 72	Idrettsanlegg 73
		Ungdomsskole 70	Renovasjon 73
		Sykehjem 70	Kemner 72
		Landbrukskontor 72	Lege 71
		Museum 71	Barneskole 70
	Middels	Eldrebolig u/held.pleie 68	Helsestasjon 68
		Tilbud til psyk. utv.hemmede 68	Kommunal informasjon 62
		Aldershjem 67	Teknisk kontor 60
		Eldrebolig m/held.pleie 67	Kino 60
		Kulturkontor 64	Konsert 57
		Hjemmehjelp 64	
		Skolekontor 58	
		Kunstutstilling 53	
		Rådmannskontor 53	
		Barnevern 52	
	Teater 50		
	Sosialkontor 50		
	Lav	Næringsrådgivning 42	Hoved vintervei 49
			Lokal vintervei 47
			Kommunale avgifter 43
			Hoved sommervei 42
			Lokal sommervei 40
		Helhetlig vei 36	

Tabellen gir en skjematisk oppstilling av tjenestene basert på brukerhyppighet og tilfredshet. Høy brukerhyppighet innebærer at tjenesten benyttes av 15% eller flere av kommunens innbyggere. Høy tilfredshet representerer tilfredshetsscore 70 eller høyere, lav tilfredshet representerer en tilfredshetsscore under 50. Enkelte tjenester vil imidlertid befinne seg like i grenselandet mellom kategoriene, og fremstillingen bør betraktes som en illustrasjon.

Mange tjenester karakteriseres ved både høy brukerfrekvens og høy grad av tilfredshet, tilsvarende den gjennomgående høye samlede tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon i kommunen. Dette gjelder for eksempel svømmehall, drikkevann, fritidsklubb, bibliotek og fysioterapeut. Fem tjenester har mange ”middels fornøyde” brukere; helsestasjon, teknisk kontor, kino og konsert, sammen med kommunens informasjon i sin alminnelighet. Veivedlikeholdet og det kommunale avgiftsnivå berører mange med lav tilfredshet. Listen over tjenester med lav tilfredshet, men med mindre antall brukere inneholder kun en enkelt tjeneste (Næringsrådgivningen), mens listen over tjenestene med mange middels fornøyde brukere er noe lengre: Her finner vi flere av tilbudene til eldre, sammen med flere av de kommunale kontorer. Endelig har flere tjenester få, men gjennomgående tilfredse brukere: Disse er dels innrettet mot begynnelsen og slutten av livsfasen, slik som barnehage og SFO, samt eldresenter og sykehjem.

Vi ser dermed ingen entydig sammenheng mellom innbyggernes tilfredshet og det antall brukere som benytter tjenesten. Brukere av SFO, som er en av de tjenestene som kommer best ut i vurderingen (score 80), benyttes av 7% av innbyggerne. Motsatt gis veiene gjennomgående dårlig vurdering (score 36-43) samtidig som disse brukes av de aller fleste innbyggerne. Tilsvarende har svømmehallen mange tilfredse brukere, mens Næringsrådgivningen har få og gjennomgående misfornøyde brukere.

Tabell 6.2: De best- og de dårligst rangerte karakteristikkene i evalueringen av kommunen og den offentlige tjenesteproduksjon 2006. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

Beste rangering	Score	Dårligste rangering	Score
Natur/friluftsmuligheter 87		Kommunen synliggjør egne fortrinn 50	
Trygt bomiljø 87		Trafikksikring 49	
Bibliotek – serviceinnstilling 84		Lege – tilgjengelighet på legevakt 49	
Svømmehall 83		Fartsdemping – omfang 48	
Bibliotek – faglig dyktighet 82		Trafikksikkerhet – skolevei 48	
Drikkevann 82		Renovasjon – pris ifht tjeneste 47	
Fritidsklubb 82		Kommunen prioriterer riktig 47	
Folkebibliotek 80		Kommunen ressursutnytting 47	
SFO 80		Lege – ventetid på time 46	
Vann – regularitet 83		Gaterenhold 46	
Vann – smak/lukt 80		Brøyting – hyppighet 46	
		Kommunens prioritering 46	
		Kommunen lytter 46	
		Intern kollektivtransport 46	
Musikkskole 79		Strøing – hyppighet 44	
Fysioterapeut 79		Tilrettel. egen arbeidsplass 43	
Barnehage 79		Trafikksikkerhet – informasjon 43	
Barnevennlig bomiljø 79		Bibliotek – hyppighet i kulturarrangem. 43	
Utvalg varer/butikker 78		Kommunalt avgiftsnivå 43	
Vann- trykk 77		Arbeidsmuligheter 42	
Lage – fast lege 76		Hovedvei sommer 42	
Servicesenter 76		Næringsrådgivning 42	
Trygt sentrum 75		Lege – telefontilgjengelighet 40	
Oppvekstmiljø barn 75		Lokalvei sommer 40	
Hjemmesykepleie 75		Veitilbud helhetlig 40	
Servicetorget – henvise til rett person 75		Asfaltlapping - kvalitet 27	
Servicetorget – serviceinnstilling 75		Asfaltlapping – hurtighet 23	
Bibliotek – brukerbehov 75			
Lege – fysisk tilgjengelighet 75			

4.2 De beste og de dårligste vurderingene

Hvilke satsingsområder peker seg ut for kommunen sett fra innbyggernes side? Hvilke forhold kommer dårligst/best ut på tvers av kjennetegn ved bostedskommunen, sektorer eller egenskaper ved tjenesteproduksjonen? Tabell 6.2 rangerer egenskapene etter gjennomsnittlig oppnådd vurderingsscore uansett brukervolum, type tjeneste eller kjennetegn ved tjenesteproduksjonen. Tabellen viser de høyeste (score 75+) og de laveste (score 50-) vurderingsscorene, og hvilke tjenesteområder eller -kvaliteter de refererer til. ”Ti på topp” i Nordre Land toppes av innbyggernes tilfredshet med nrområdet: natur- og friluftsmuligheter, trygghet i lokalmiljøet og godt drikkevann. Her finner vi også noen av de mer servicepregede tjenestene som svømmehall og bibliotek.

Den enkeltfaktor som får dårligst rangering er asfjallapping av veiene, både i forhold til hurtighet og kvalitet. Disse to indikatorene bidrar da, sammen med arbeidsmarkedet og næringsrådgivningen til å trekke helhetsvurderingen ned..

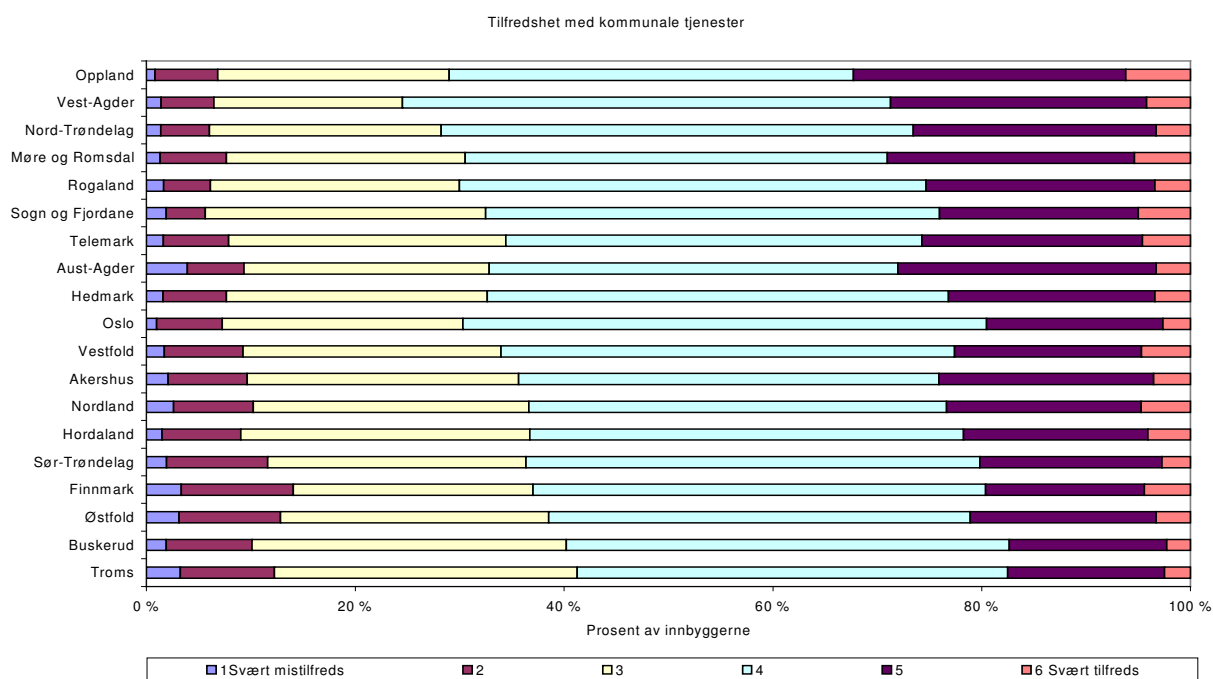
4.3 Regionale variasjoner i brukertilfredshet

Vi har innledningsvis sett at den helhetlige tilfredsheten med kommunen som bosted i begrenset grad varierer mellom kommunens regioner. Gitt variasjonen i befolkningens sammensetning og i det offentlige tjenestetilbudets omfang mellom landsdelene, kan det være illustrerende å vurdere de regionale variasjoner i befolkningens vurdering av den kommunale tjenesteproduksjon i Oppland fylke med landet som helhet, med utgangspunkt i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse.

Høyest tilfredshet med tjenestetilbudet i Oppland, lavest tilfredshet i Troms

Selv om antall innbyggere som intervjues i undersøkelsen er betydelig, er det ikke tilstrekkelig til å gi representative tall for hver enkelt kommune.⁹ Figur 6.4 viser befolkningens tilfredshet med den kommunale tjenesteyting totalt sett, basert på erfaringer og inntrykk, inndelt etter fylke.

Figur 6.4: Regionale variasjoner i tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting helhetlig sett etter fylke (2004/05). Prosent av befolkningen 16 år og eldre.



⁹ Det vil si med unntak av de største bykommunene.

Figuren viser noe variasjon i tilfredsheten mellom fylkene, selv om den bekrefter at de fleste er tilfreds uansett fylkestilhørighet. Samtidig er det ingen entydige mønstre i tilfredshetsvurderingen i forhold til hvor i landet kommunen er lokalisert. Vi finner til dels betydelige avvik, relativt sett, mellom geografisk nærliggende fylker. Tilfredsheten er gjennomgående høyest i Oppland, Vest-Agder og Nord Trøndelag. Den er lavest i Troms, Buskerud og Vestfold. Møre- og Romsdal rangeres som nummer 4 i listen.¹⁰ Rogaland fylke kommer ut som nummer fem i rangeringen.

Når Nordre land vurderes opp i mot fylkesgjennomsnittet, er dette med andre ord en relativt krevende sammenstilling.

4.4 Kommunesammenslutning

I hvilken grad kan sammenslåing av Nordre land bidra til å styrke tjenestene overfor befolkningen? Innbyggerne ble forelagt fem alternativer for kommunesammenslutning som de ble bedt om å vurdere, langs en svarskala fra helt uinteressant (score 0), til Svært interessant (score 100).

Det klart mest populære alternativet er at Nordre Land *fortsetter som egen kommune* (score 76). 82% finner dette interessant, syv av ti finner det meget- eller svært interessant. Bare én av ti finner alternativet meget- eller helt uinteressant.

Av sammenslutningsalternativene er sammenslåing med Søndre Land (score 49) og med Søndre Land og Etnedal (score 48) de to mest populære. Sammenslåing kun med Etnedal er mindre populært (score 40), mens sammenslåing med søndre Land, Vestre- og Østre Toten og Gjøvik er et svært lite populært alternativ (score 8).

Vi merker oss samtidig enkelte regionale variasjoner i preferansene når det gjelder sammenslutningsalternativene. Innbyggere i Aust Torpa er noe mer positive til at kommunen fortsetter så være egen kommune. Sammenslutning med hele- eller deler av Etnedal har størst tilslutning i Nordsinni (score 53) og lavest tilslutning i Aust- og Nord Torpa (score 31 og 34 henholdsvis). Sammenslutning med hele- eller deler av Søndre Land får betydelig lavere tilslutning i Torpa enn ellers i kommunen. Det samme gjelder også i noen grad sammenslutning med hele- eller deler av Søndre Land og Etnedal.

Endelig øker interessen for sammenslåing med stigende inntekt og utdanning.

4.5 Flytting

Innbyggerne ble spurt både om eventuell flytting *til* Nordre Land de siste fem årene og om konkrete planer om flytting *fra* kommunen.

Åtte prosent oppgir å ha flyttet fra annen kommune til Nordre Land de siste fem årene. Av disse kom 34% fra nabokommunen, 31% fra kommune utenfor fylket, men i landsdelen, 18% kom fra annen kommune i fylket, 16 % kom fra et annet sted i landet, mens 1% kom fra utlandet.

Åtte av ti har ingen konkrete planer om å flytte fra kommunen. 5% oppgir å ha slike planer, mens 15 prosent er usikre. 37% av de med flytteplaner planlegger å flytte ut av fylket, men i landsdelen. 25% vil flytte til annen kommune i fylket, 18% til nabokommunen, 16% til et annet sted i landet, mens 4% vil flytte utenlands.

¹⁰ Fylkene er rangert med utgangspunkt i gjennomsnittlig tilfredshet – to desimaler.

Av flytteårsaker oppgir nesten halvparten at det er vanskelig å finne arbeid i Nordre Land for noen i husstanden, mens 31% har vanskeligheter med å få passende arbeid både for seg selv og samboer/ektefelle. Andre viktige årsaker for flytteplaner er for lang pendling til nåværende arbeidsplass (29%), utdanningsplaner (25%) og ønske om å flytte nærmere hjemsted (15%).

Når vi ovenfor har sett at innbyggerne er relativt mistilfredse med det lokale arbeidsmarkedet, kan dette da ha direkte sammenheng med flytteplaner.

4.6 Fremtidsvurderinger

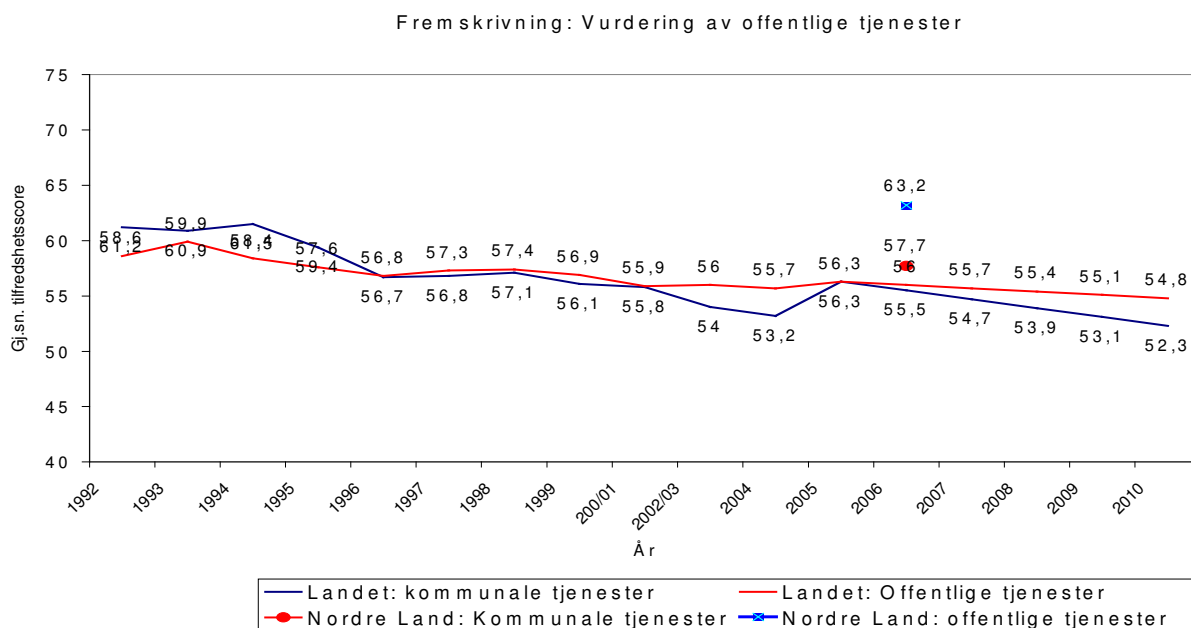
Det er vanskelig å vite hva fremtiden vil bringe. Utviklingen i vurderingen av det kommunale tjenestetilbudet gjennom 90-årene, samt innbyggernes egne vurderinger, kan her være nyttige indikatorer.

Stigende tilfredshet på lang sikt?

Hva sier utviklingen i innbyggernes tilfredshet med kommunen og den kommunale tjenesteutvikling ved slutten av det forrige- og innledningen til det nye årtuset oss om den fremtidige utvikling? Som en illustrasjon på en mulig utviklingsbane, har vi laget en estimert fremskrivning for årene 2006 til 2010 basert på de observerte endringer i perioden 1992-2005 i den nasjonale undersøkelsen (figur 5.5 – merk at figurens akse er avkortet for å understreke variasjonene).¹¹

Vi har ovenfor sett at endringene både når det gjelder tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet generelt sett i kommunen, og med den kommunale tjenesteyting spesielt, har vært svakt fallende gjennom 90-årene. Endringen er ikke dramatisk, men systematisk, og uttrykkes som en reduksjon i tilfredshetsscoren på henholdsvis 3 og 7 poeng i perioden frem til 2003, men er korrigert noe i 2004/05.

Figur 5.5: Tilfredshet med det offentlige tjenestetilbud i kommunen og med den kommunale tjenesteyting helhetlig sett 1992-2003 og fremskrivning 2001-2010. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore 0-100 (skala er avkortet i bildet for å fremheve variasjoner).



¹¹ Fremskrivningen er basert på en enkel lineær modell, der den gjennomsnittlige årlige endring i perioden 1992-2000 er lagt til grunn for de årlige endringer i perioden 2001-2010.

Dersom vi fremskriver denne trenden til år 2010 ser vi dermed en forlengelse av den nedadgående trenden, eller en gradvis utflating, på landsbasis. Mens tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting i utgangspunktet var høyere enn den offentlige tjenesteproduksjon generelt sett i 1992, viser tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting et sterkere fall gjennom 90-årene. Mot slutten av 90-årene krysses de to kurvene. Tilfredsheten med den offentlige tjenesteproduksjon ender dermed opp på score 55, og tilfredsheten med den kommunale tjenesteproduksjon på score 52 i 2010. Dette tilsvarer et fall over hele perioden på henholdsvis om lag 5 poeng og 8 poeng.

I Nordre Land har vi kun observasjon fra årets undersøkelse, og kan dermed ikke si noe om utviklingstrekk. Vi ser imidlertid at begge indikatorene starter ut på et høyere nivå enn for landet som helhet i 2006.

Referanser

KRD (2001) *Styringsinformasjon i kommunene: Kobling av informasjon om brukertilfredshet og KOSTRA-nøkkeltall*. Håndbok Kommunal- og Regionaldepartementet. (Mimeo).

NOU (2000) *Om oppgavefordelingen mellom stat, region og kommune*. Norges Offentlige Utredninger nr. 22.

UNDP (2005) *Human Development Report 2005*. OUP.

Aars, Jacob (2000) *Brukerundersøkelser som demokrativertøy*. Kommunenes Sentralforbund, Forskning. Oslo.

DEL II

Grafisk fremstilling av enkeltresultater.

I denne delen av rapporten gjengis de grafiske fremstillinger som kommentarene i del 1 er basert på.

Grafikken er gjengitt som eget vedlegg, på elektronisk format, der de ulike tjenester og egenskaper generelt sett er sortert etter rekkefølgen i spørreskjemaet. Rapporten benytter tre typer grafiske fremstillinger.

A. Samlede fremstillinger

I samlede fremstillinger er ulike tjenester eller egenskaper rangert ovenfra og nedad etter gjennomsnittlig tilfredshetsscore (høyre kolonne i figurene). Den tjeneste eller egenskap som har fått best vurdering er plassert øverst i grafen, og den tjenesten som får den dårligste score er plassert nederst. I tillegg gjengis også beregningsgrunnlaget i form av antall respondenter (venstre kolonne i figurene). Sett i forhold til undersøkelsens kriterier for beregning av statistisk usikkerhet (Vedlegg 1) kan dermed presisjonen ved generalisering av undersøkelsens enkeltfunn til hele den norske befolkning vurderes.

I tillegg til tilfredshetsscoren gjengis spredningen i vurderingene for de enkelte tjenester. I spørreskjemaet anmodes innbyggerne om å rangere de ulike tjenestene langs en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 6 (svært fornøyd). Vi har slått ytterpunktene på skalaen sammen for å forenkle fremstillingen. Søylen angir dermed andelen av brukerne som har benyttet svarkategoriene 1 og 2 samlet, kategori 3, kategori 4 og kategori 5 og 6 samlet. Den skraverete delen av søylen (helt til høyre) illustrerer andelen som har benyttet vurderingsscore 5 og 6. Den mørke delen av søylen (helt til venstre) angir andelen som har benyttet kategoriene 1 og 2. Det lyse feltet til venstre for midtstreken angir andelen som har svart 3, mens det tilsvarende feltet til høyre for midtstreken angir andelen som har svart 4. Den lodrette streken i midten av grafen viser skalaens midtpunkt (karakter 3,5).

I teksten beskrives gjerne de grupperte ytterkategoriene som ”meget/svært fornøyd” og ”meget/svært misfornøyd”. Språkbruken er ment å forenkle fremstillingen. Strengt tatt er det kun rangeringsscorene 6 (”svært fornøyd”) og 1 (”svært misfornøyd”) som eksplisitt betegnes i spørreskjemaet. Vi antar dermed at svarkategoriene 2 og 5 tilsvarer henholdsvis ”meget misfornøyd” og ”meget fornøyd”.

B. Vurderinger av de enkelte tjenester etter bakgrunnskjennetegn ved kommunen og ved innbyggerne

I tillegg til de samlede vurderinger av alle tjenester, er vurderingen av hver enkelt tjeneste fremstilt og brutt ned på bakgrunnskjennetegn ved innbyggerne og ved kommunen. Her kan leseren selv vurdere variasjonene i brukertilfredshet helhetlig og nedbrutt etter bakgrunnskjennetegn ved kommunen og innbyggerne.

Søylen viser nivået på den enkelte tilfredshetsscoren etter kjønn, alder, utdanning og sivilstatus. Tilsvarende vises tilfredshetsscoren etter kommunestørrelse og kommunetype. For enkelte tjenester vises også scoren for brukere av henholdsvis offentlige og private tjenester.

C. Vurderinger av egenskaper ved tjenesteproduksjonen

En siste type grafikk belyser vurderinger knyttet til egenskaper ved tjenesteproduksjonen for utvalgte tjenester. Her inngår kriterier som tilgjengelighet, faglig kvalitet, serviceinnstilling etc.

Fremstillingen følger de samme prinsipper som fremstillingen for de samlede vurderinger av tjenestene (type A).

Vedlegg 1: Statistiske usikkerhetsmarginer

Det vil alltid knytte seg en viss usikkerhet til resultatene når vi spør et utvalg og samtidig ønsker å gjøre resultatene gjeldende for hele befolkningen. Når vi ovenfor gjengir tilfredshets scorer for enkelttjenester eller sammenlikner scorer for ulike tjenester mellom ulike grupper i befolkningen, vil det i praksis være et ”slingringsmonn” rundt disse verdiene.

Størrelsen på dette ”slingringsmonnet”, eller den statistiske feilmarginen, kan imidlertid beregnes. Et sentralt mål i denne sammenhengen er standardavviket. Standardavviket beregnes ut fra hvor mye hver enkelt enhet avviker fra gjennomsnittet for alle enhetene i undersøkelsen når det gjelder den egenskapen vi ønsker å måle. Med utgangspunkt i standardavviket kan vi beregne feilmarginen for det aktuelle resultatet.

Fastsettelsen av feilmarginen vil for det første avhenge av *hvor stor usikkerhet vi er villige til å akseptere*. Det vanlige er å angi feilmarginer basert på 95 prosent sannsynlighet. Dette betyr at hvis vi hadde 100 forskjellige uavhengige utvalg, ville resultatet ligge innenfor de feilmarginene vi oppgir i minst 95 av de 100 undersøkelsene. Det vil igjen si at det bare er 5 prosent sannsynlighet for at den faktiske fordelingen i befolkningen *ikke* ligger innenfor de oppgitte feilmarginene.

For det andre varierer feilmarginen med *antall respondenter* som ligger til grunn for beregningen. Jo færre respondenter som inngår, jo større er usikkerheten knyttet til scoreverdien. Samtidig vil usikkerheten i sammenlikningen mellom to eller flere estimater avhenge av hvor stor avstanden er mellom egenskapenes scorer. Estimeringen av usikkerheten knyttet til den enkelte scorer er dermed knyttet til den faktiske variasjonen rundt (standardavviket for) denne observasjon. Gallup har ikke foretatt nøyaktige beregninger av størrelsen på alle feilmarginene, men har laget et generelt estimat basert på et tverrsnitt av observasjonene i undersøkelsen.

For det tredje vil usikkerheten variere for *hvert enkelt estimat* (tilfredshetsindikator) ettersom oppfatningen blant innbyggerne varierer alt etter hvilken egenskap eller tjeneste de vurderer.¹² Hvert enkelt estimat har med andre ord en egen spesifikk usikkerhet knyttet til seg. De grafiske presentasjonene angir ikke denne usikkerheten (varians eller standardavvik) for ikke å gjøre fremstillingen for komplisert. Presentasjonene angir imidlertid det antall respondenter som ligger til grunn for beregningen av hver enkelt tilfredshets score.

Figurene nedenfor kan benyttes som et *generelt hjelpemiddel* i vurderingen av den statistiske usikkerhet. De viser vertikalt ulike utvalgsstørrelser, og horisontalt antall poeng for en enkeltobservasjon (Figur 1) og for forskjellen mellom to observasjoner (Figur 2).¹³ Kurvene angir grenseområdet for statistisk signifikans, gitt konfidensintervall på 95%. Tallene er beregnet med utgangspunkt i signifikanstesting av et tverrsnitt av en rekke av de indikatorene som inngår i undersøkelsen, med utgangspunkt i TNS Gallups Nasjonale brukerundersøkelse.

For begge figurene ser vi at kravene til statistisk signifikans øker jo mindre utvalgsstørrelsen er, og ved sammenlikninger av to eller flere tilfredshets scorer jo mindre avstanden mellom to scorene er. Vi ser for eksempel at når hele utvalget inkluderes (14.000 respondenter), vil enkeltobservasjoner kunne genereres til den Norske befolkningen med en feilmargin på mindre enn 1 poeng. Ser vi på brukere av f.eks. eldrester (1000 respondenter) øker usikkerhetsmarginen til +/- 2-3 poeng. Tilsvarende vil forskjeller i tilfredshets scoren på 2 poeng

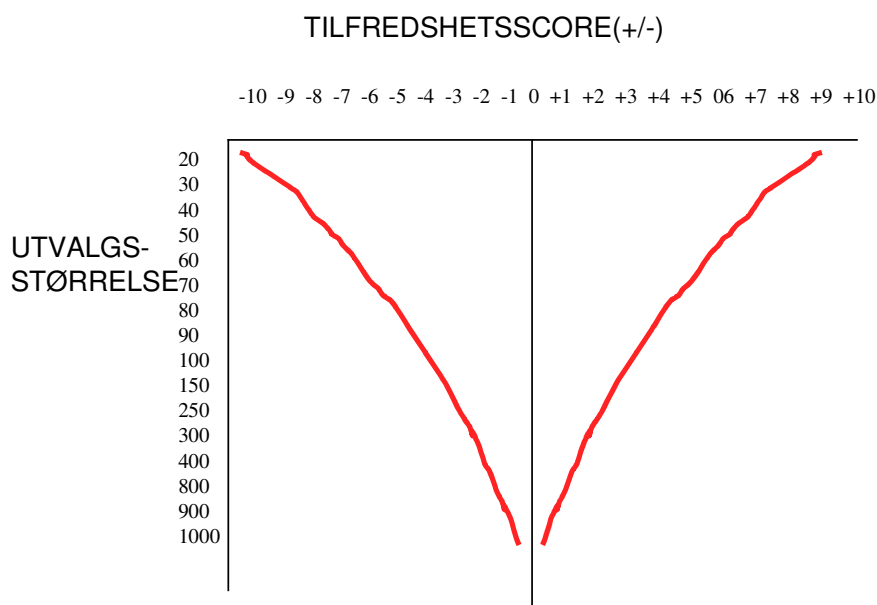
¹² I tillegg vil usikkerheten variere med brukerandelen for hver enkelt tjeneste i hele befolkningen.

¹³ For sammenlikninger mellom ulike observasjoner for den samme populasjon benyttes figur 1.

være statistisk signifikant når vi betrakter brukergrupper med størrelsesorden 1000 respondenter. For sammenlikning av tjenester som for eksempel eldrepleie og sykehjem med heldøgnspleie (1000 og 1200 respondenter - nasjonalt) vil forskjeller i tilfredshetsscoren under 4 poeng ikke være statistisk signifikante.

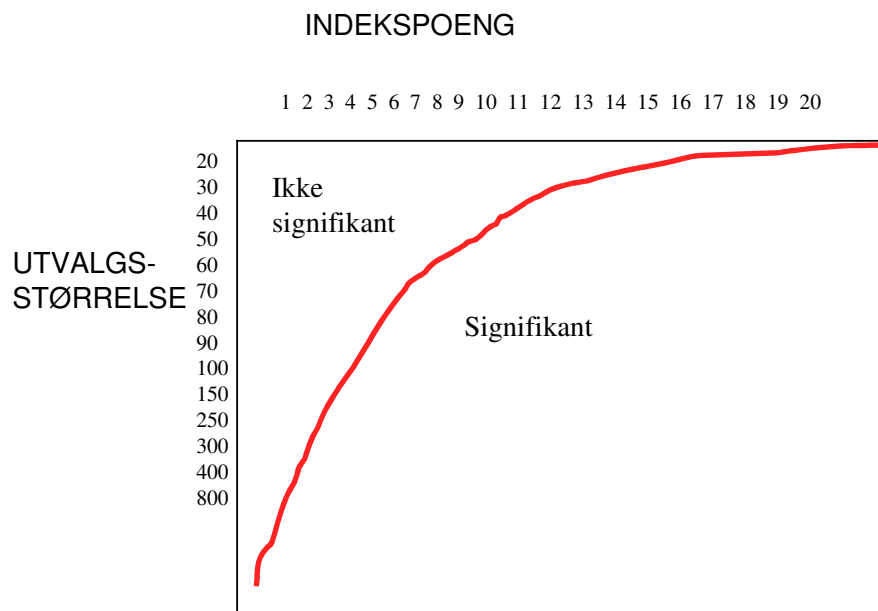
Det understrekes at disse estimatene er å betrakte som *generelle tommelfingerregler* i vurderingen av usikkerhet. Ettersom estimatene er beregnet på bakgrunn av den nasjonale Brukerundersøkelsen spesielt, vil de også kunne variere i forhold til tilsvarende estimater for andre undersøkelser.

Figur 1: Feilmarginer i poeng for enkeltscorer



- * Usikkerheten er basert på erfaringstall når det gjelder variasjoner i vurderingen av de enkelte tjenester.
- * Antall respondenter for en enkelt tjeneste varierer med antall faktiske brukere av tjenesten. Andelen brukere i utvalget påvirker ikke usikkerheten med mindre den overstiger 10-20%.

Figur 2: Feilmarginer i poeng ved sammenlikning av tilfredshetscorer



Vedlegg 2: Hvorfor brukerundersøkelser – hva måler vi og hvordan analyserer vi resultatene?

I dette vedlegget ønsker vi å utdype hvordan brukerundersøkelser kan nyttes i offentlig sammenheng. Vi ser nærmere på hva som måles gjennom slike undersøkelser og hvordan offentlige virksomheter kan analysere resultatene.

V2.1 Hva er en publikums- og brukerundersøkelse?

Publikumsundersøkelser (befolkningsundersøkelser) kan defineres som spørreundersøkelser rettet mot innbyggerne innen et definert geografisk område (for eksempel en kommune eller bydel). Ofte vil undersøkelsen tematisk rette seg mot forhold knyttet til vurderinger av ”omgivelser” (for eksempel bomiljø), mot et tematisk område (oppvekstmiljø etc.) eller mot ulike sider ved tjenesteytingen (behov etc.)

Brukerundersøkelser kan defineres som spørreundersøkelse rettet mot bestemte brukere av en eller flere tjenester der sentrale forhold ved tjenestene tas opp.

I en større kommuneundersøkelse vil det være relevant å kombinere publikums- og brukerundersøkelser, slik det gjøres i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse. Et representativt og tilfeldig valgt utvalg av befolkningen inviteres til å svare på generelle spørsmål om boligsituasjonen i kommunen, muligheter for natur- og friluftsliv, for arbeid i kommunen, trygghet når det gjelder å ferdes ute m.m. Dersom husstanden har benyttet en bestemt tjeneste de siste 12 måneder (eksempelvis et barnehagetilbud, skolefritidsordning- og grunnskole, m.m.), bes de også om å svare på spørsmål om den konkrete tjenesten.

V2.2 Anvendelsesområder for publikums- og brukerundersøkelser

På samme måte som annen type data, eksemplvis data om tjenesteproduksjonen, ressursbruk og demografiske data, kan kvantitative data og kvalitativ informasjon om brukertilfredshet brukes i flere relaterte sammenhenger.

Avklare krav og forventninger fra innbyggerne

Kommunene opplever i dag økte krav og forventninger fra innbyggerne og brukerne. Forventninger og krav kommer fra mange aktører og kan ofte trekke i ulike retninger. Interessegrupper og fagpersoner kan ha ulike vurderinger av behovet og av hva som er de riktige tiltakene. Dette kan gjøre situasjonen uoversiktlig for kommunale etatsledere og beslutningstakere. Publikums- og brukerundersøkelser kan gi kommunen et bedre grunnlag for å avklare det reelle behovet for offentlige tjenester, befolkningens og brukernes tilfredshet med kommunens tjenester, og hvilke konkrete forventninger som er rettet til kommunen. Dette kan igjen gi kommunen et bedre grunnlag for å klargjøre hvilke forventninger kommunen vil innfri og hvilke man ikke kan eller ikke ønsker å prioritere.

Holde brukerne i fokus og skape lokale læringsløyper og utviklingstiltak i tjenesteytingen

Prioriteringer kan tas i ulike politiske og administrative sammenhenger når ressurser skal fordeles på etater, avdelinger, målgrupper og lignende. Men prioriteringer foregår også i prinsippet hver dag gjennom de arbeidsoppgaver som løpende utføres av den enkelte. Brukerundersøkelser kan gi innspill til nye måter å jobbe på, sørge for at de riktige arbeidsoppgavene vektlegges i det daglige arbeidet og at det skjer læring på det lokale planet i virksomhetene.

Vår erfaring er også at befolknings- og brukerundersøkelser ofte benyttes for å skape lokale læringsløyper og utviklingstiltak. Hensikten med brukerundersøkelsen er ofte å skape en prosess

der man drøfter hvordan man jobber sammen og hvilke oppgaver og tjenester som bør prioriteres for at virksomheten kan bli bedre og jobbe mer effektivt mot brukerne.

Gi grunnlag for å utvikle serviceerklæringer og å følge opp resultater

Både innefor stat og kommunene arbeides det med å utforme såkalte "serviceerklæringer" som skal informere brukerne om hvilke rettigheter de har til offentlige tjenester, hvilke forventninger som kan stilles til svartid og lignende, og hva som skal skje dersom ønsket service ikke overholdes. Erklæringene er ikke juridisk bindende, men de er ment å være sterk forpliktende overfor etaten/virksomheten til å overholde den standard som settes. Flere offentlige etater benytter brukerundersøkelser både som innspill til å utarbeide serviceerklæringer og for å følge opp disse over tid.

Gi mulighet for sammenlignende analyser (benchmarking)

Sammenligning mellom ulike tjenester, mellom likeartede tjenester over tid og med andre tjenesteleverandører, kan bidra til å belyse i hvilken grad resultatene er bra eller dårlige. For det andre kan sammenligninger med andre skape grunnlag for læring fra andre enheter enn sine egne, og det kan gi grunnlag for læring mellom kommuner og offentlige virksomheter. Dersom kommuner og offentlige virksomheter inngår et forpliktende samarbeid, kan man benytte resultatene fra befolknings- og brukerundersøkelsen som en del av en benchmarkingsprosess.

Knytte resultatene til annen statistikk (supplere KOSTRA)

Kommunene har tradisjonelt lagt vekt på å rapportere økonomi- og produksjonsdata. Dette har blant annet sammenheng med de rapporteringskrav som har vært pålagt kommunene fra staten. Informasjon fra brukerne om hvordan tjenestene oppleves og forslag til forbedringer, vil kunne styrke kommunenes samlede resultatrapporter og rapporter fra de enkelte sektorer. Sammen med mer "objektiv" statistikk, vil data om brukertilfredshet kunne gi et bedre grunnlag for analyser av utfordringer og mulige tiltak.

Vi tror særlig at en tilpassing av Gallups datagrunnlag til KOSTRAs funksjoner kan øke nytten av brukerundersøkelser i kommunene i betydelig grad. En KOSTRA-brukermodul vil for det første supplere datagrunnlaget og styrke analysemulighetene i KOSTRA. Dernest vil et felles opplegg for brukerundersøkelser (gjennom et felles KOSTRA-opplegg) kunne bidra til at kommunene i langt større grad ser nytten av å sammenligne egne data om brukertilfredshet med data fra andre kommuner.

TNS Gallup har i samarbeid med Kommunal- og Regionaldepartementet og konsulentene Furst og Høverstad A/S utarbeidet en egen veileder for kommunene i arbeidet med å tilpasse brukerundersøkelser til KOSTRA-informasjon (KRD 2001).

Informasjon og tilbakemelding til innbyggerne

Åpenhet og tilgjengelig informasjon om kommunale tjenester (omfang, service, kvalitet) er en selvfølge for at innbyggerne skal kunne vurdere hvor "gode" tjenestene er, kunne kjenne til hvilke tjenester som faktisk gis og hvilke forventninger som kan reelt stilles til kommunen. Befolkningens og brukernes egne vurderinger vil være et viktig supplement ved den informasjon og tilbakemelding som skal gis til innbyggerne.

Supplerende informasjon ved økt "medborgerinnflytelse"

Det politiske engasjementet har blitt mindre i Norge, så vel som i mange andre land. Færre deltar i politisk sammenheng, og det har blitt vanskeligere å rekruttere personer til politiske verv. For å sikre et "utvidet demokrati" har det i enkelte sammenhenger blitt etablert såkalte brukerråd. Her kan interesseorganisasjoner og enkeltpersoner representere bestemte brukergrupper. Det er også

gjort forsøk med mer direkte brukermedvirkning gjennom styrerepresentasjon, eksempelvis i driftsstyrer for grunnskolene i Oslo kommune. Interesserepresentasjon og direkte medvirkning i utforming av tjenestene fra brukerne, kan gi økt brukertilpasning og økt brukerinnflytelse. Men det kan også føre til at innflytelsesrike organisasjoner og/eller enkeltpersoner får stor innflytelse på bekostning av andre. Publikums- og brukerundersøkelser kan avstemme disse ”sterke” gruppens vurderinger mot mer allmenne vurderinger fra større grupper av brukerne. Motsatt, kan brukerundersøkelser bidra til å synliggjøre mer spesielle behov og vurderinger fra brukere som ellers ikke ville blitt hørt.

V 2.3 Analyse og tolkning av brukerdataba

Å forstå hva som måles

Gjennom befolknings- og brukerundersøkelser måler vi innbyggernes og brukernes subjektive opplevelse og vurderinger (subjektiv kvalitet). Denne kvalitetsdimensjonen sier noe om brukerens oppfatning av og evaluering av tjenesten. Når det f.eks. gjelder å måle ansattes serviceinnstilling, er brukernes opplevelse helt sentral. Subjektiv kvalitet er derfor et kvalitetsmål som gir viktig, supplerende informasjon ut over de mer vanlige og ”objektive” kvalitetsmålene man opererer med.

Karakteren som brukeren setter på en tjeneste er basert på egne erfaringer, sett i forhold til forventningene vedkommende har. Forventningene er knyttet til tidligere erfaringer, hva man har hørt fra andre som har benyttet tjenesten, hva man har lest i media, løfter som er gitt fra kommunen, generell holdning til kommunen og tjenesten, brukssituasjonen o.l. Ulike personer vil ha ulike *typer* forventninger. En beboer som skal flytte inn i en omsorgsbolig som ligger i tilknytning til et sykehjem, kan for eksempel ha forventning om at de ansatte skal yte samme tjeneste som overfor beboerne på selve sykehjemmet. En ny bruker av hjemmehjelptjenesten kan ha forventninger om at hjemmehjelpen skal ta på seg oppgaver som ligger utenfor det som kommunen har intensjon om å levere. Ulike personer vil også ha ulike *nivå* på forventningene. Noen vil ha svært høye – og kanskje urealistiske – forventninger, mens andre vil ha svært lave, ja kanskje negative forventninger.

Forventningene vil dessuten være preget av hvilken type tjeneste det er snakk om. Det vil således være forskjeller mellom klientbaserte tjenester og de mer direkte service-pregede tjenestene (f. eks. Sosialtjenesten i forhold til biblioteket). Mange tjenester har også tilsynsoppgaver for fellesskapet i tillegg til å skulle yte individuell og god service for den enkelte (f. eks. Teknisk forvaltningsenhet), noe som innebærer at man ikke i alle sammenhenger skal optimere den enkelte brukers tilfredshet på alle områder. Brukeren har med andre ord ikke alltid rett, og forventninger må avstemmes mot de forpliktelser som er gitt gjennom servicedeklarasjoner og lignende. Sammenligning mellom ulike tjenester vil derfor ikke være helt ”rettferdig”. Mer interessant vil det ofte være å se utviklingstrekk innen den enkelte tjeneste, eller å sammenligne samme tjenester mellom ulike fylker og kommuner.

Å analysere resultatene

Årsakene til et gitt resultat kan skyldes mange ulike forhold, og det er som oftest ikke lett å finne den ”egentlige” årsaken. Årsakene kan gå langs ulike dimensjoner, og det som framstår som en tilsynelatende årsak, kan være *uttrykk for noe underliggende*, - for eksempel at tjenesten i større eller mindre grad ”treffer” forventningene blant brukerne, at tjenesten utføres på en mer eller mindre ”god måte” etc. Dette kan igjen skyldes rammebetingelsene tjenesten må forholde seg til, måten man har organisert tjenesten på, de ansattes utførelse av arbeidet på etc. Hva som er de bakenforliggende forklaringene på at for eksempel de ansatte utfører en dårligere jobb enn det brukerne aksepterer, kan være dårlig opplæring, uheldig kultur internt, for sterkt arbeidspress,

fokus på feil dimensjoner ved arbeidet, dårlig informasjon internt og til brukerne etc. Statistiske analyser må derfor suppleres med drøftinger av resultatene, der de ansatte deltar.

Oftedeles man årsakene inn i ulike dimensjoner:

- Forhold som er knyttet til selve "måleinstrumentet" (brukeren eller innbyggeren; dvs. "budbringeren").

Brukerne og innbyggerne er svært forskjellige som individ, og med ulik bakgrunn og erfaring. Dette påvirker vurderingene som gjøres.

- Forhold som ligger utenfor det man har beslutningsmyndighet over ("omgivelsene").

Hva som kan regnes som "omgivelser" vil være avhengig av hvilket tema man analyserer og hvilket nivå i organisasjonen man befinner seg på.

- Forhold man har beslutningsmyndighet over og ansvar for.

Hvilke forhold dette er, vil også være avhengig av hvilket tema man analyserer og hvilket nivå i organisasjonen man befinner seg på. Uavhengig av organisasjonsmessig nivå, vil som oftest forhold knyttet til ansattes måte å utføre arbeidet på tilhøre denne gruppen (serviceinnstilling, respektfull behandling, å lytte etc.).

De ulike forklaringsdimensjonene står selvsagt i et nært samspill med hverandre. Et avisoppslag om en tjeneste vil eksempelvis i større eller mindre grad påvirke brukerens vurderinger. Hvor sterk påvirkningen er, vil være avhengig av brukerens personlighet, egen erfaring med tjenesten, grunnleggende holdninger knyttet til det temaet avisoppslaget dreier seg om, hva som er gjengs oppfatning blant innbyggerne og lignende. Noen brukere vil lettere la seg irritere enn andre, noen vil ha en mer positiv innstilling enn andre etc. Gjennom dialog, informasjon og eksempelvis serviceforpliktelser kan man "påvirke" innbyggerne og brukerne, slik at det skjer en "justering" og "tilpasning" av forventningene i forhold til tjenestens innhold i forkant.

Hva som er viktig for brukerne

Ser vi alle landets kommuner under ett og på tvers av de ulike kommunale tjenestene, tyder analyser på at det er tre dimensjoner som ser ut til å være viktigere enn de andre for brukerne, - nemlig tjenestenes *kjerneytelse*, *samhandlingen mellom ansatt og bruker* og *ansattes faglige dyktighet*.¹⁴

Forskjellen mellom brukernes og den øvrige befolkningens vurderinger

TNS Gallups undersøkelser kartlegger i tillegg til brukertilfredshet også den øvrige befolkningens (publikums) inntrykk av de offentlige tjenester. Disse resultatene kan tolkes som en indikator på tjenestens «image» i befolkningen.

Undersøkelsen viser at de aller fleste av de offentlige tjenestene er bedre enn sitt rykte. Sammenligning av brukernes og den øvrige befolkningens vurderinger tyder på at mange offentlige tjenester har et omdømme problem.

Forskjeller mellom brukernes vurdering og innbyggernes vurdering basert på sitt inntrykk må imidlertid tolkes med forsiktighet. Den store forskjellen mellom brukernes og innbyggernes vurdering på kulturområdet for eksempel, kan i stor grad skyldes at brukerne har en mer positiv grunnholdning til tjenestene enn befolkningen forøvrig, at kulturtilbudet «treffer» visse grupper bedre enn andre o.l.

¹⁴ Basert på brukernes vurdering gjennom TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse, ref. Dræge: «Hvordan vurderer brukerne ulike sider ved den kommunale tjenesteyting», Gallup/KFO 1997.

Forskjell mellom brukernes vurdering og ikke-brukernes vurdering kan gi kommunen og de ansatte viktige opplysninger. Dersom det viser seg at innbyggernes vurdering er mer negativ enn brukernes, kan dette tyde på at man må oppprioritere informasjonen og kommunikasjonen med befolkningen omkring de aktuelle tjenestene eller forholdene.

Også brukernes vurdering vil være preget av flere forhold enn kun den konkrete erfaringen. Erfaringen til brukeren vil bl.a. speiles mot vedkommendes forventninger. Er disse urealistisk høye, vil det gi seg utslag i at det blir vanskelig å tilfredsstille brukeren, noe som igjen vil gi seg utslag i «karakteren» tjenesten får av vedkommende bruker. Likeså vil svært lave forventninger eller manglende tillit til tjenesten føre til et så negativt utgangspunkt at det blir vanskelig å tilfredsstille brukeren.

Vedlegg 3: Utvalgsvurdering.

Av 2296 utsendte spørreskjema er 961 returnert i utfylt stand, tilsvarende en svarprosent på 43 når vi tar hensyn til retur grunnet adresseendringer, flyttinger etc. Spørsmålet reises i hvilken grad undersøkelsens deltakere avviker fra utvalget, og dermed fra befolkningen i Nordre Land kommune.

Tabell V3.1 viser fordelingen i utvalget veiet og uveiet etter noen sentrale bakgrunnskjennetegn.

Tabell V3.1. Sammenstilling av brutto og netto utvalg i Nordre Land.

	Netto utvalg uveiet	Netto utvalg veiet
<i>Kjønn:</i>		
Mann	47,7	48,7
Kvinne	52,3	51,3
Sum	100,0	100,0
Antall respondenter	944	944
<i>Alder:</i>		
16-34	12,1	25,0
35-49	28,2	26,0
50-66	38,2	26,8
67	21,4	22,2
Sum	100,0	100,0
Antall respondenter	858	858
<i>Distrikt</i>		
Dokka med omegn	42,1	41,6
Boligfelt utenfor Dokka	6,9	7,7
Spredt bebyggelse	51,0	50,7
Sum	100,0	100,0
Antall respondenter	940	941
<i>Boligområde</i>		
Dokka sentralt	43,3	43,0
Østsinni/Østsinniåsen	7,6	7,5
Vestida	6,2	6,7
Nordsinni	11,8	11,4
Vest Torpa	10,5	10,5
Aust Torpa	12,3	13,1
Nord Torpa	8,3	7,7
Sum	100,0	100,0
Antall respondenter	940	941

Kvinner er svakt overrepresentert i utvalget. Større avvik finner vi for alder, der de yngste innbyggerne under 34 år er underrepresentert og de eldste over 50 år er tilsvarende overrepresentert. Denne type aldersskjevhet er velkjent i utvalgsundersøkelser, og har blant annet sammenheng med at de eldre er lettere tilgjengelige enn de yngre, eventuelt at de har mer "ansvarsfølelse" og kanskje er mer tålmodige i forhold til utfyllingen av et så vidt stort spørreskjema som det denne undersøkelsen representerer.

Den regionale forelingen viser rimelig god representativitet, både for bosted og for boligområde.

Netto utvalg er veiet i henhold til SSBs opplysning over befolkningens kjønns- og alderssammensetning.

Veiingen etter kjønn og alder kan ikke erstatte frafallet blant de yngste innbyggerne, og vi kjenner ikke vurderingene av kommunen hos de som ikke deltar i undersøkelsen. Dessuten har vi noe frafall også etter kjønn og alder. Veiingen forutsetter at de yngste som har svart er representative for denne aldersgruppen, og at de som har svart er representative for alle kommunens innbyggere.