



”Behova til enkeltmenneska skal stå i sentrum for dei offentlege velferdstenestene. Difor må tenestene tilpassast behovet til den einskilde og utviklast i lag med brukarane”

Regjeringa sin strategi for fornying av offentlig sektor (7.okt. 2007)



Prinsipper og virkemidler for god brukerretting

Dialogkonferanse – felles nødnummer
Seniorrådgiver Tore M. Bredal, FAD



FORNYINGS- OG
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET

Onsdag 1. april 2009

- **Hva er brukerretting og et brukerperspektiv?**
- **Hvorfor er brukerretting viktig?**
- **Hva sier og gjør regjeringen?**
- **Hva kan etater og tjenesteytere gjøre?**
- **Hvordan være pro-aktiv i brukerretting?**



Statlig stryk: Nordmenn vender tomme-

Hvorfor?: eksempel 1

Bunnskiktet brukere plasserer både NAV, Trafikkstasjonene og Likningskontorer i næringslivets bunnskikt, viser tall fra Norsk Kundebarometer.

Offentlige tjenester får stryk

■ HANDEL
GREGER OTTSEN
OSLO

For første gang er offentlige tjenester målt opp mot private over samme ledd.

Undersøkelsen Norsk Kundebarometer (NKB) 2007 er utarbeidet av forsyningsminister Heidi Grande Røys. Brukere av tjenestene til seks utvalgte offentlige kontorer er lite tilfredse med det de opplever på de offentlige kontorene.

Flerfartstilsyn

Flerfartstilsyn er norsk menn og kvinner er helt klart misfornøyd med de offentlige kontorene vi har undersøkt. Med hensyn til tilfredshet ligger det offentlig tilbudt lavere enn det kundene opplever i det private, sier prosjektleder på NKB Silseth i NKB.

18.055 kunder i 8.540 husstander er spurt om sine erfaringer som faste kunder det siste året. 177 bedrifter er med. For første gang er seks offentlige kontorer målt opp sammen lest som de private: Ligningskontoret, Lånekassen, Fastlegen, NAV, Renovasjon og Trafikkstasjon. På sålt skal listen utvides med flere offentlige virksomheter.

Offentlig stryk
Fem av de undersøkte offentlige kontorene havner i bunn-

skiktet - i den fjerdedelen av listen med de mest misfornøydte kundene.

To av dem, NAV og Trafikkstasjon, får regelrett stryk av kundene. Målt opp mot de private aktorene ville de to havnet blant de ti dårligste bedriftene som er undersøkt - i samme skikt som utskjete Notat, Lidl, Høstlund og Jysk. Foran seg på listen har de pizza- og fastfoodkjeder, energiselskap og forretningsårer - SAS Raathens - som i år har hevet seg litt.

Ligningskontoret karrer seg såvidt unna en strykplacering og har det NKB karakteriserer som «likegyldige/misfornøyd» kunder. På samme nivå er skadeskutte bedrifter som Rimi og utskjete NextGenT. Lånekassen gjør det høfent bedre, men får samme karakter og må se seg slått i å bli plassert i den nedre halvdel av de 177 private bedriftene som er med - på samme nivå som ICA Supermarked, Byggetjen og Skoringen.

Prosjektleder på NKB Silseth i NKB understreker at det er store variasjoner blant de offentlige kontorene som er undersøkt, både mellom kontorene i de ulike fylkene og kommunene og innen de ulike kontorene. Han mener kvaliteten på tilbudene spriker for mye rundt i landet i forhold til man finner i den private sektor.

At NAVs kunder på Kundebarometeret gir uttrykk for at de er svært misfornøyd forstår hun godt. Innflytteren fra Nord-Trøndelag opplever at man som kunde må vite presis hva man trenger og er ute etter, eller blir det buntet.

rer tjenesten i bunnskiktet på linje med 7-Eleven, Eidsmomsmeieri og 7-Eleven.

Dårlige fastteger

Selv det beste offentlige tilbudet av dem som ble målt, Fastlegen, får karakteristisk «misfornøyd/likegyldig» og må finne seg i å bli plassert i den nedre halvdel av de 177 private bedriftene som er med - på samme nivå som ICA Supermarked, Byggetjen og Skoringen.

Prosjektleder på NKB Silseth i NKB understreker at det er store variasjoner blant de offentlige kontorene som er undersøkt, både mellom kontorene i de ulike fylkene og kommunene og innen de ulike kontorene. Han mener kvaliteten på tilbudene spriker for mye rundt i landet i forhold til man finner i den private sektor.

At NAVs kunder på Kundebarometeret gir uttrykk for at de er svært misfornøyd forstår hun godt. Innflytteren fra Nord-Trøndelag opplever at man som kunde må vite presis hva man trenger og er ute etter, eller blir det buntet.

greger.ottsen@dn.no

■ MESFORDYD
- Offentlige kontorer
virker lite brukervennlige,
sier Linda Marie L. Grotan.
Foto: Per Thrana



Må nesten være sosio- nom for å få det du trenger

OSLO: - Det offentlige tilbudet er svært varierende. Til tider er det ekstremt vanskelig å få hjelp, sier Linda Marie L. Grotan (20).

Hun er slett ikke fornøyd med servicen hun får på NAV Oslo, og har på andre offentlige kontorer der hun har erfaring - som i Lånekassen.

At NAVs kunder på Kundebarometeret gir uttrykk for at de er svært misfornøyd forstår hun godt. Innflytteren fra Nord-Trøndelag opplever at man som kunde må vite presis hva man trenger og er ute etter, eller blir det buntet.

Norsk Kundebarometer - tilfredshet

Tallene er basert på en poenggivning fra 0 til 100

Offentlige tjenester	80-89	70-79	60-69	50-59
1 Fastlege	88	85	82	79
2 Renovasjon	85	82	79	76
3 Lånekassen	82	79	76	73
4 Ligningskontoret	80	77	74	71
5 NAV	77	74	71	68
6 Trafikkstasjon	74	71	68	65

2007 © Dagbladet/Norsk Kundebarometer

Grotan forventer seg en helt annen servicenivå på offentlige kontorer i fremtiden. - Jeg forventer at sakse-

Norsk Kundebarometer - tilfredshet

Tallene er basert på en poenggivning fra 0 til 100

Offentlige tjenester	80-89	70-79	60-69	50-59
1 Fastlege	88	85	82	79
2 Renovasjon	85	82	79	76
3 Lånekassen	82	79	76	73
4 Ligningskontoret	80	77	74	71
5 NAV	77	74	71	68
6 Trafikkstasjon	74	71	68	65

2007 © Dagbladet/Norsk Kundebarometer

Grotan forventer seg en helt annen servicenivå på offentlige kontorer i fremtiden. - Jeg forventer at sakse-

handlene jobber ut fra det jeg personlig trenger og ikke ut fra det som virker som deres egne behov.

NKB

■ Norsk Kundebarometer (NKB) er et forskningsprosjekt ved Handelshøgskolen BI.

■ Prosjektet måler kunders tilfredshet med private tjenester i en rekke servicereiser, 18.055 kunder i 8.540 husstander ligger til grunn. Kun kunder i de utvalgte bedriftene er spurt. Hver kan uttale seg om fire bransjer. For første gang er også brukere av seks offentlige kontorer spurt.

■ Intervjuene er utført av Norstat (Norsk Statistikk) i perioden 11. januar til 19. april 2007.

■ Kunderne blir bedt om å svare på spørsmål hvor de har angitt bedriftens dyktighet på en skala fra en til ti.

■ Dette er spørsmålene som ble stilt:

■ 1. Først vil jeg deg tenke tilbake på dine erfaringer med (bedrift).

Totalsett, hvor fornøyd er misfornøyd er du?

■ 2. Tenk deg en ideell tilbyder. Hvor nær opp til dette ideellet er x?

■ 3. Hvilken grad pleier x å i din forventning?

I tillegg - til de konkurranseforholdene bedriftene:

■ 4. Med deg på dine erfaringer med x, hvor attraktiv opplever du at x er i forhold til sine konkurrenter?

Lover bedring

OSLO: Forsyningsminister Heidi Grande Røys liker ikke hovedtrekkene i undersøkelsen som viser at de offentlige tjenestene blir dårlig mottatt av brukerne.

Målet vår er helt klart at nordmenn skal ha verdens beste offentlige tjenester, sier hun.

Grande Røys mener at ikke alle kan bli fornøyd med alle tjenestene, men at myndighetene på tar et krafttak for å bedre brukervennligheten i offentlige kontorer. Hun ser ingen grunn til at kvaliteten på offentlige kontorer ikke skal matche private bedrifter. Hun mener vi er mot mer fornøyd brukere gir via mer selvbetjening på nettet. Brukerne skal få bedre innsyn i saksene og opplysninger skal bli mer tilgjengelige.

- Vi må jobbe gjennom ledere til å bli bedre og bruke kundens erfaringer. De skal vi sette konkrete mål og bli bedre, forsker hun.



LOVER BEDRING. Forsyningsminister Heidi Grande Røys vil ha mer selvbetjening på nettet.



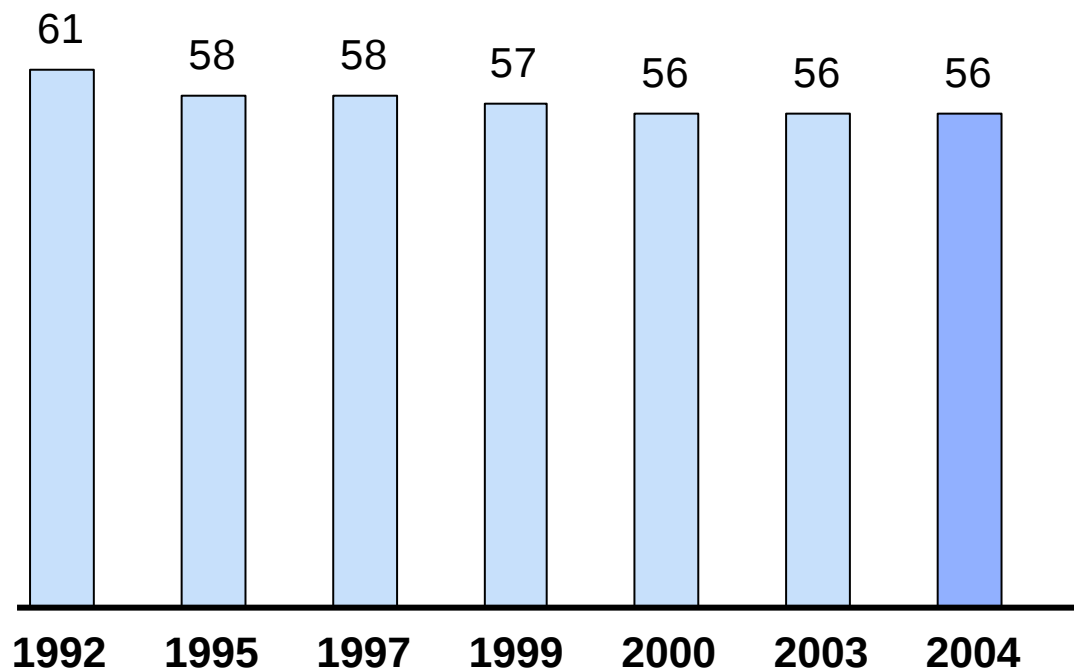
“What’s wrong with my
Calcaneus?”





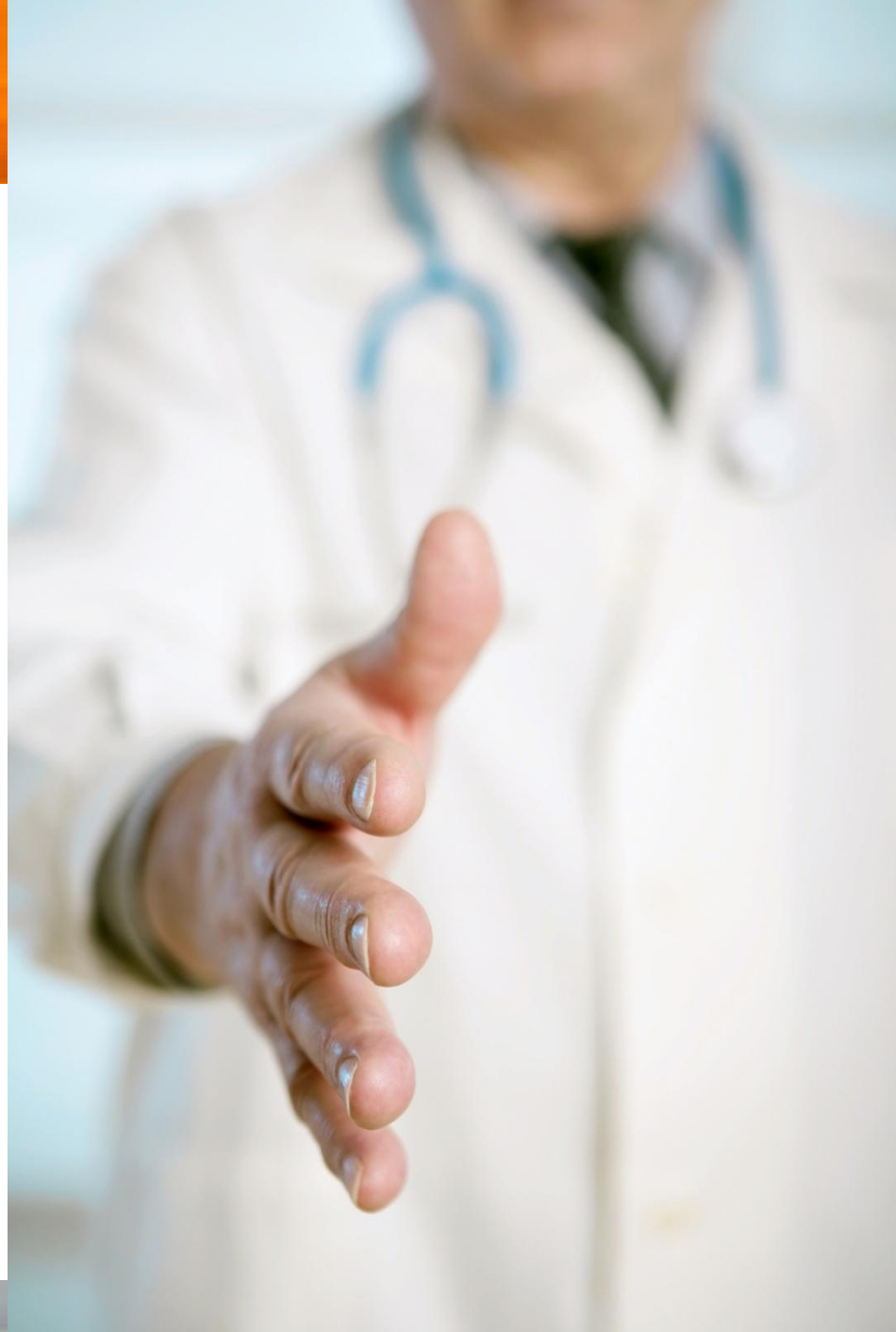
Tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet er lavere enn i 1992...

Befolkningens tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet generelt. Indeks (100 = maks)





"It's a sprayed ancle!
Nothing to worry about"



Fornyning av offentlig sektor: regjeringens prinsipper



Brukerretting

Vi skal organisere det offentlige tilbudet slik at det møter folks behov, og gjøre det enkelt for innbyggere og næringsliv å være i kontakt med det offentlige.

Åpenhet

Vi skal arbeide aktivt for å gi folk flest bedre kunnskap om og innsikt i offentlige aktiviteter, ressursbruk, kvalitet og resultater.

Effektivisering

Vi skal løse fellesskapsoppgavene mer effektivt for å frigjøre ressurser til prioriterte oppgaver.

Kvalitet

Vi skal sikre at det offentlige tilbudet har høy kvalitet, og at dette kan måles og følges opp systematisk.

Medvirkning

Vi skal legge opp til **bred og konstruktiv medvirkning fra brukerne**, de tilsatte og organisasjonene deres.



**This is exactly what you
need!**

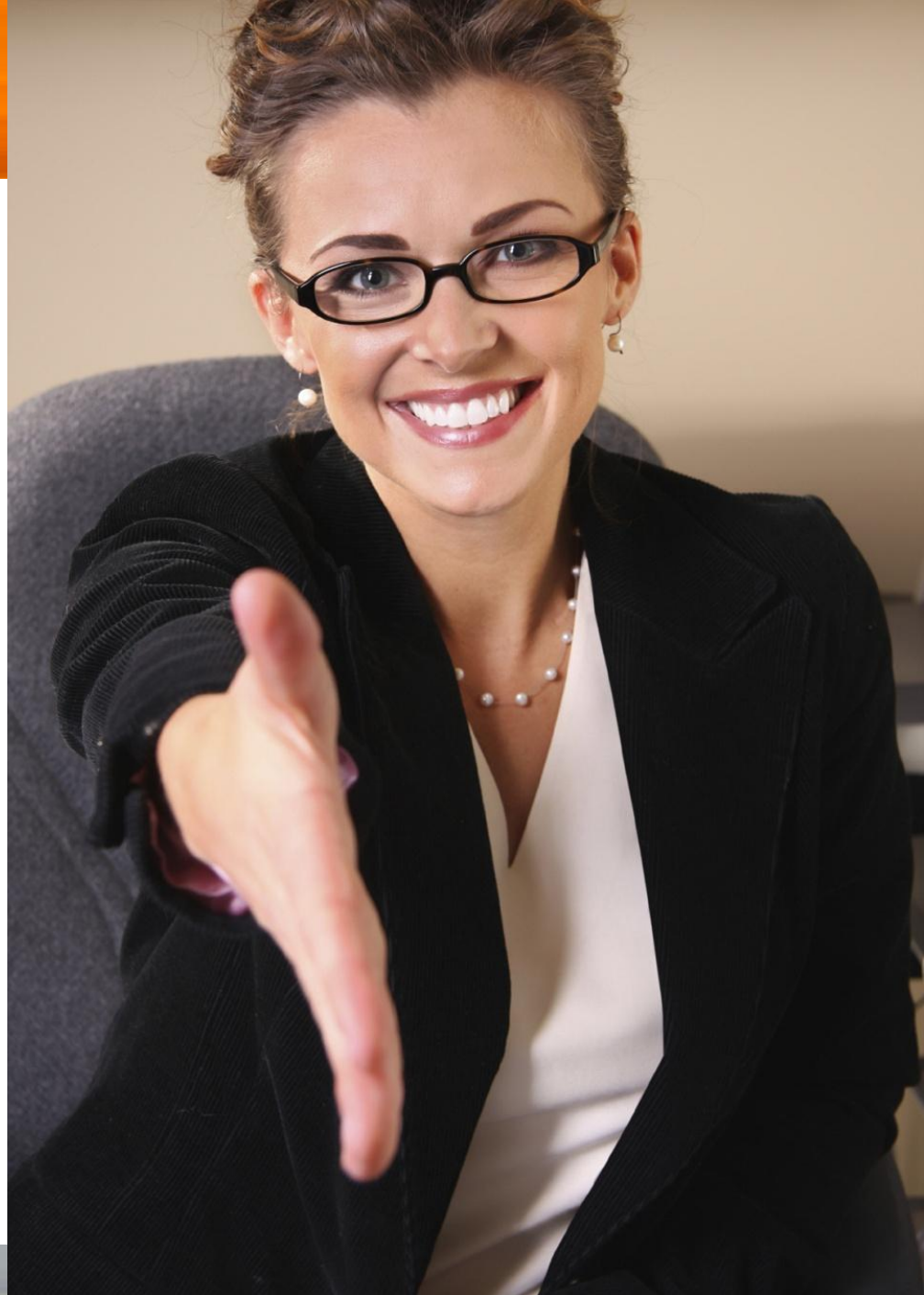


Hva, trenger du,
sa du!





”Velkommen, hva kan
vi gjøre for deg?





Hva er brukerretting?

- **”det dei ulike brukarane treng, får innverknad på utforminga av innhaldet i tenestene og omfanget av tenestetilbodet”**
(St. melding om forvaltningspolitikk – 2009 - kommer)

Hvem?

- **Innbyggere, private bedrifter, organisasjoner eller andre off. virksomheter**



Prinsipper for brukerretting

- 1. Deltagelse og medvirkning**
- 2. Åpenhet om ressursbruk og resultater (skal offentliggjøres!)**
- 3. Enkelt og greit for innbyggere og næringsliv**
- 4. Kvalitet og effektivitet**
- 5. Universell utforming (alle skal med)**



This is what you need!





Brukermedvirkning -

Brukermedvirkning – innbyggere og brukere tar del i utformingen

- Utforming – prioritering
- Direkte (BPA, brukerstyrte tjenester)
- Indirekte (brukerundersøkelser)
- Departementene må vektlegge brukerhensyn, viktig for å signalisere til underliggende etater.
- Brukermedvirkning er lovfestet både på systemnivå (lov om arbeids- og veldferdsforvaltning) og på individnivå (paragraf 15, 3. ledd)

Hvordan brukere opplever tjenestene sier noe om kvalitetsnivået!

- **Alle skal gjennomføre brukerundersøkelser! + offentliggjøre resultatene**
- **Brukerpanel – ved tett publikumskontakt**



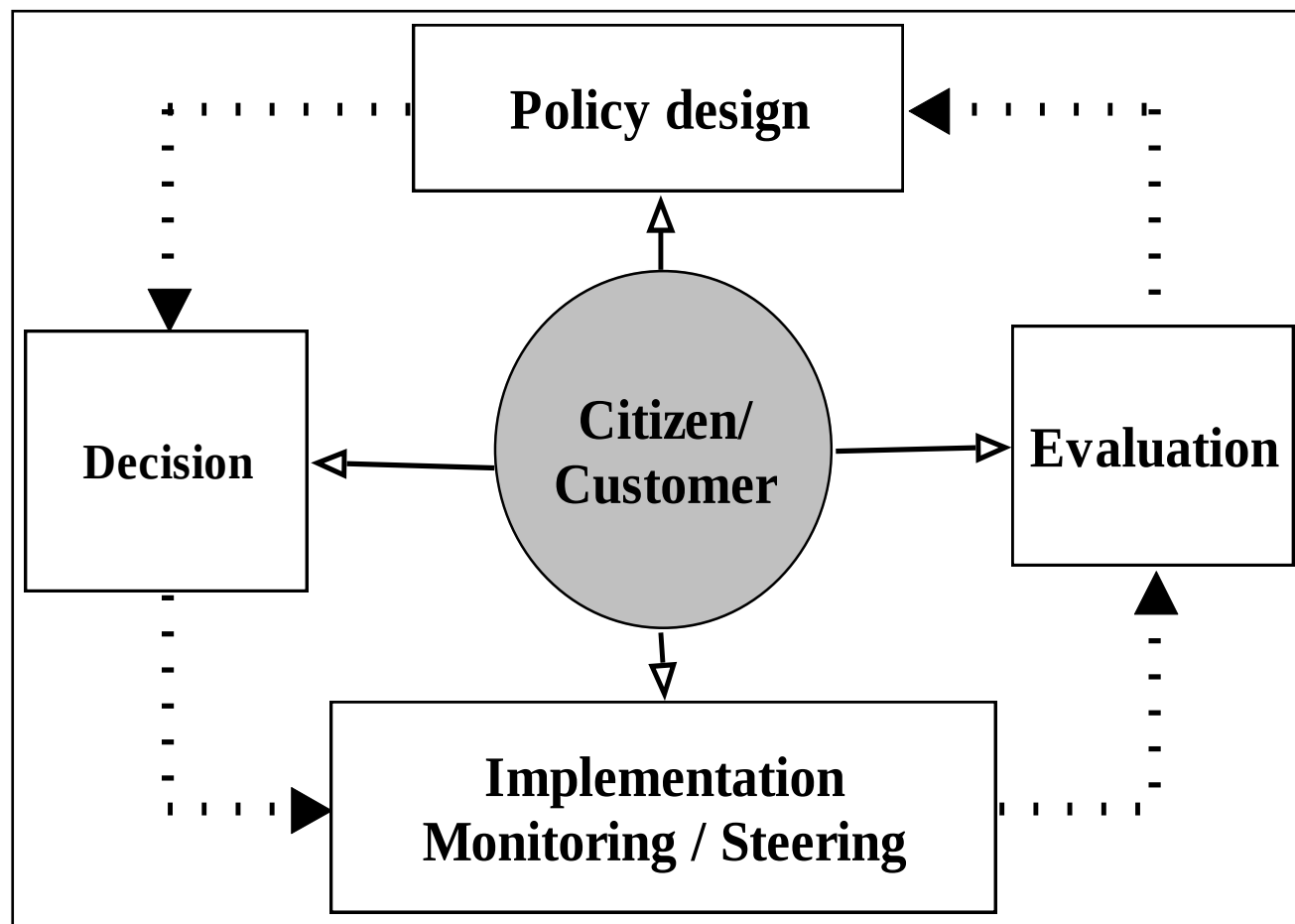


Hva gjør regjeringen og FAD for å styrke brukerrettingen?

1. Pådrivere for mer elektronisk (Internett) håndtering av tjenester (e-Norge planen, IKT meldingen (2006-2007)
2. Ny Stortingsmelding om forvaltningspolitikk (kommer fredag 4. april 2009)
3. Ny Europeisk veileder i brukerretting og brukermedvirkning (www.difi.no)
4. Ny Innbyggerundersøkelse (stor kartlegging av innbyggernes tilfredshet med tjenestene)
5. FAD tar initiativ til brukerpaneler på noen områder
6. FAD/Difi oppretter forum for utveksling av erfaringer

”Regjeringa vil auke bruken av nettløysingar og legg opp til ein deltakar- og delingskultur som plasserer innbyggjarane meir som samarbeidspartnarar enn som passive mottakarar av informasjon.”

Endret rolle for innbyggerne – medvirkning i utvikling av tjenestene





Hvorfor Innbyggerundersøkelsen?

Standard referanseramme for:

- Diskusjon om kvalitet og innhold i offentlige tjenester
- Mer kunnskap om kvalitet og tilfredshet med tjenestene
- Fornyingsutfordringer og effekter av fornyingstiltak
- Setter fokus på kvalitet som en uatskillelig del av forvaltningsutvikling og av samfunnsstyringen
- Sikrer gjennomsiktighet og åpenhet om kvalitet og innbyggernes synspunkter på tjenestene
- Undersøkelse der alle grupper i samfunnet blir hørt
- Sikre at resultatene blir brukt til å utvikle tjenestene (NB! Riksrevisjonen)



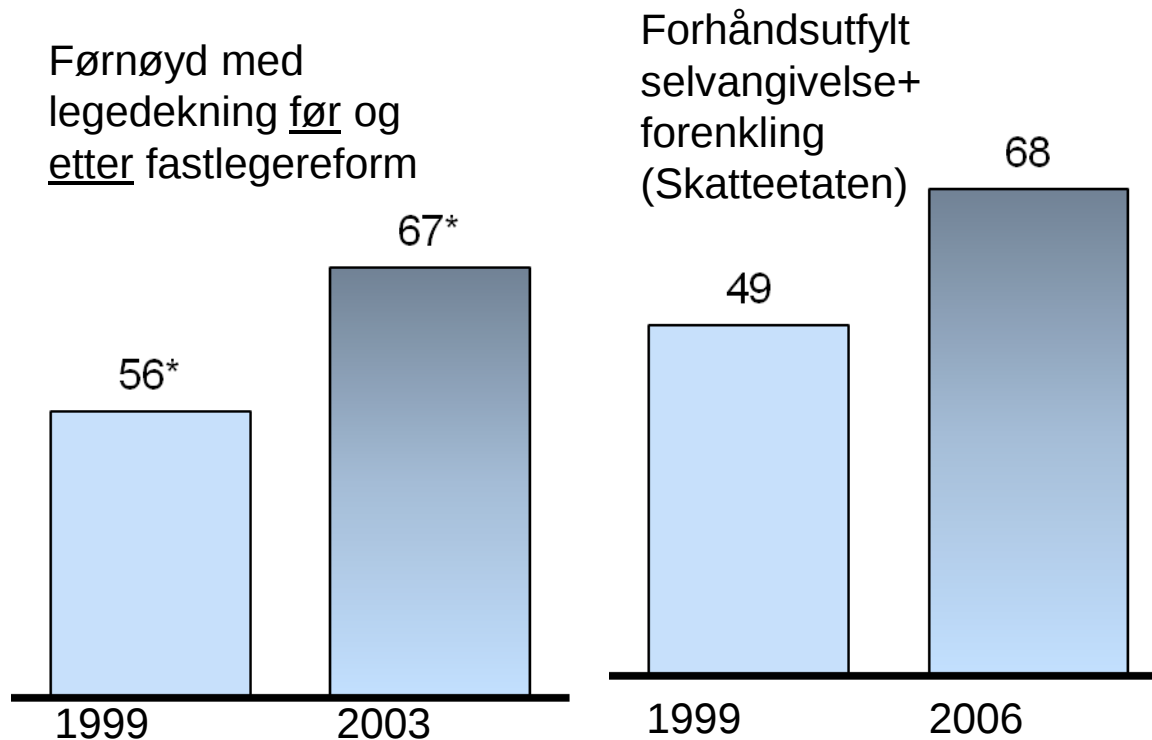
Hvorfor er innbyggernes tilfredshet viktig?

- Tillit til og oppslutning om fellesskapsløsningene
- Velstand - individualisme – heterogenitet
- Stadig økende forventninger
- Færre med lua i hånda
- Økende krav om åpenhet og innsikt i ressursbruk
- Opplevd kvalitet, ikke statlige standarder er sentralt



Hvorfor brukerundersøkelser? Eksempel 2

Hva som gir målbare effekter...

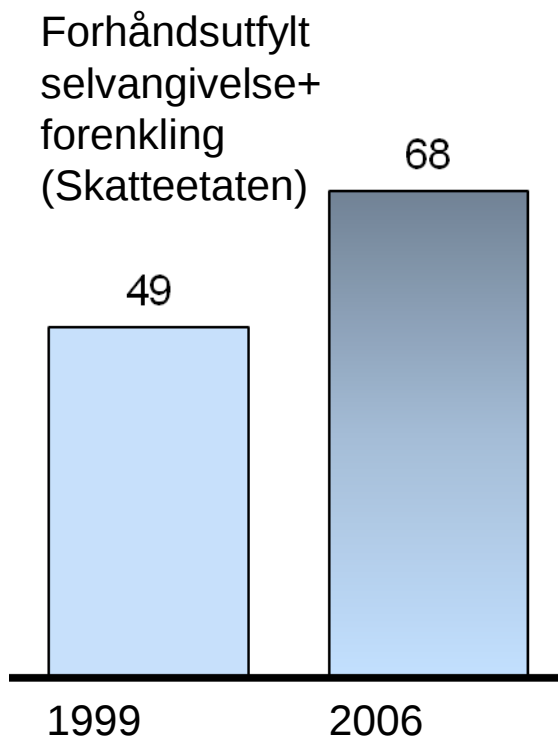
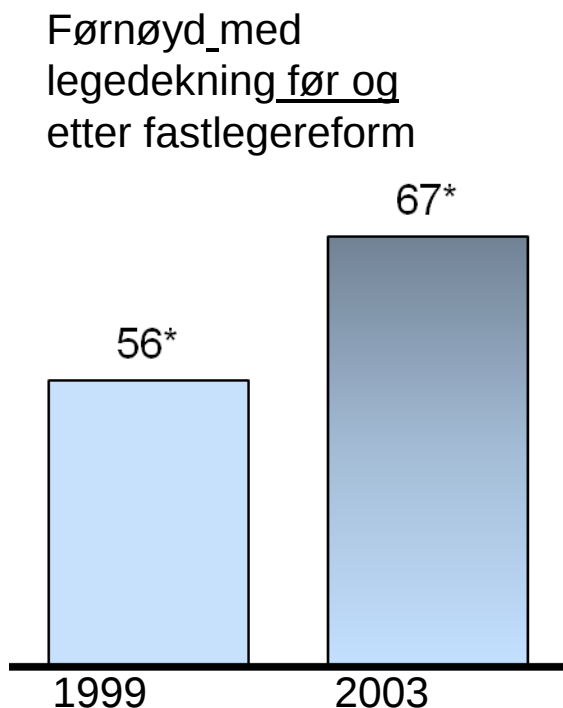


* Indekstall (**andel totalt fornøyd** med legedekning og det lokale politi minus misfornøyd)

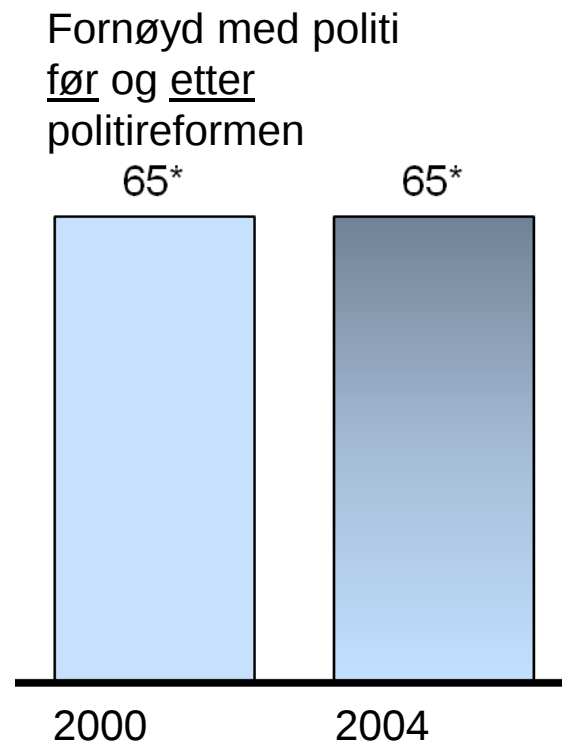


Hvorfor? Eksempel 2

Hva som gir målbare effekter...



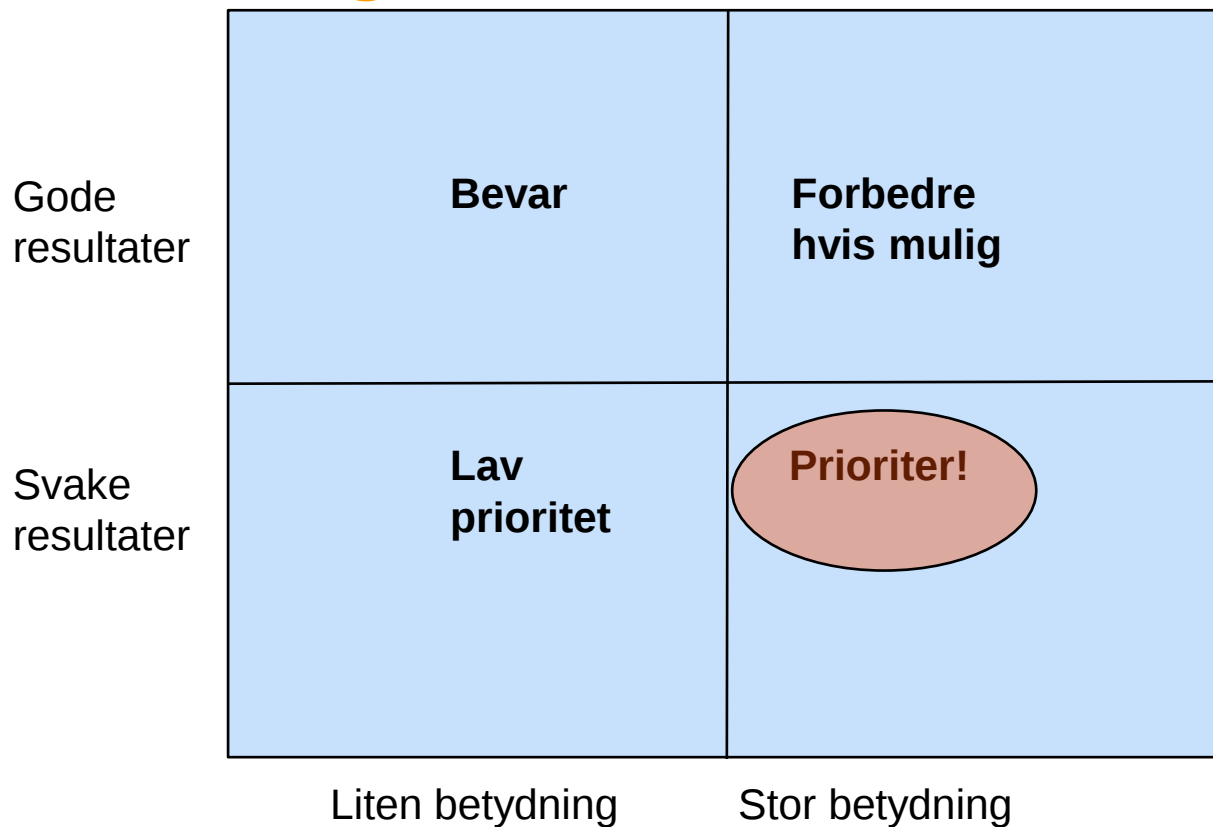
... og hva som ikke gjøre det



* Indekstall (**andel totalt fornøyd** med legedekning og det lokale politi minus misfornøyd)



Strategisk resultatpresentasjon: Prioriteringsmatrisen





Del 1 Innbyggertilfredshet

- Lokalsamfunn
 - Om å bo i kommunen
 - Kommunens tjenester
- Storsamfunn
 - Om å bo Norge
 - Statens tjenester
- Demokrati
 - Deltakelse/påvirkning
 - Kommunestyret
 - Stortinget
- Velferdsstat
- Erfaring med tjenesteområder

Pilotert av SSB og TNS Gallup

Del 2 Brukertilfredshet

- Standard/kvalitet, tilgjengelighet, utbytte
- Informasjon, kommunikasjon
- Brukerorientering
- Kompetanse, kapasitet
- Ressurstilgang
- Lojalitet, evt tillit
- Totalvurdering av virksomheten

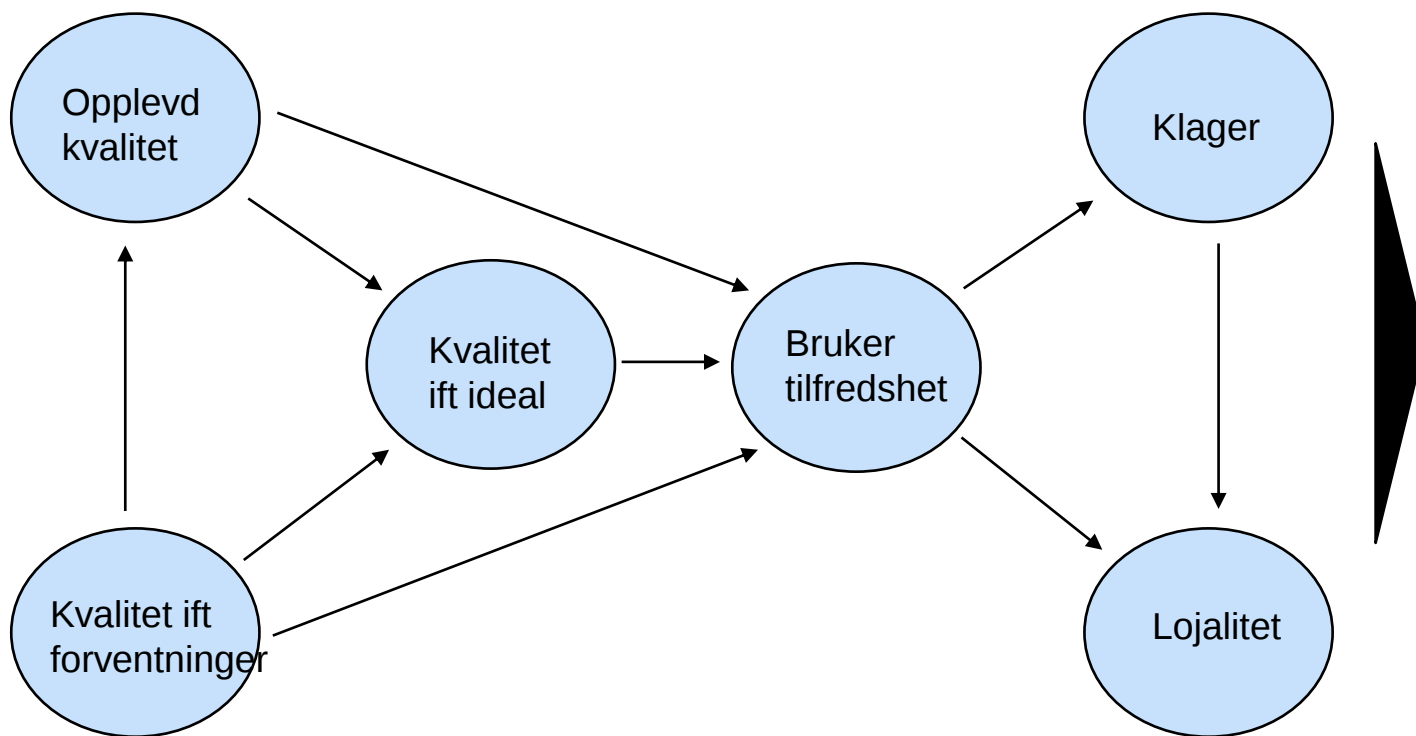


FORNYINGS- OG
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET



Hva er nytt? Mer om (4)

Modellen: Logisk struktur



Kan skille mellom årsaks-faktorenes betydning for tilfredshet
Gir grunnlag for prioritering

KOMMUNENS TJENESTER
 Nå ønsker vi å få vite litt om hvordan du tror eller mener kvaliteten er på ulike tjenester kommunen har ansvaret for. Ikke alle tjenestene er med. Vi har valgt ut noen av de viktigste. Forsøk å svare på alle spørsmålene. Hvis du ikke har erfaring, tenk på hva du har sett, hørt eller lest om.

KOMMUNENS TJENESTER
 Nå ønsker vi å få vite litt om hvordan du tror eller mener kvaliteten er på ulike tjenester kommunen har ansvaret for. Ikke alle tjenestene er med. Vi har valgt ut noen av de viktigste. Forsøk å svare på alle spørsmålene. Hvis du ikke har erfaring, tenk på hva du har sett, hørt eller lest om.

KOMMUNENS TJENESTER

Nå ønsker vi å få vite litt om hvordan du tror eller mener kvaliteten er på ulike tjenester kommunen har ansvaret for. Ikke alle tjenestene er med. Vi har valgt ut noen av de viktigste. Forsøk å svare på alle spørsmålene. Hvis du ikke har erfaring, tenk på hva du har sett, hørt eller lest om.

KOMMUNENS TJENESTER

Nå ønsker vi å få vite litt om hvordan du tror eller mener kvaliteten er på ulike tjenester kommunen har ansvaret for. Ikke alle tjenestene er med. Vi har valgt ut noen av de viktigste. Forsøk å svare på alle spørsmålene. Hvis du ikke har erfaring, tenk på hva du har sett, hørt eller lest om.

[illegible]

KOMMUNENS TJENESTER

Nå ønsker vi å få vite litt om hvordan du tror eller mener kvaliteten er på ulike tjenester kommunen har ansvaret for. Ikke alle tjenestene er med. Vi har valgt ut noen av de viktigste. Forsøk å svare på alle spørsmålene. Hvis du ikke har erfaring, tenk på hva du har sett, hørt eller lest om.

21

Kommunen har ansvaret for en rekke tjenester. Hvor god eller dårlig mener du kvaliteten er på følgende tjenester?
Merk: Sett ett kryss på hver linje.

	-3 Svært dårlig	-2	-1	Verken dårlig eller god 0	+1	+2	+3 Svært god	Vet ikke
Barnehage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skolefritidsordning (SFO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Grunnskole	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fastlege	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Legevakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sykehjem	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aldershjem	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Omsorgsboliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hjemmesykepleie/hjemmehjelp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Skatteetat / kemner	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Plan- og bygningsetaten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kollektivtransporten i din kommune	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kinotilbudet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotektilbudet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22

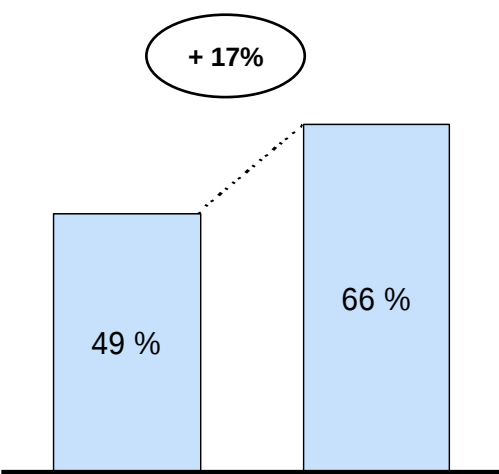
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan kommunen driver disse tjenestene?



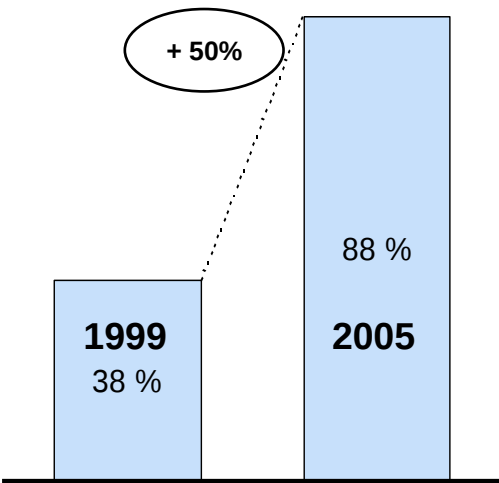
Innenfor enkelte områder har tilliten til staten blitt mye bedre

Andel fornøyde brukere, prosent

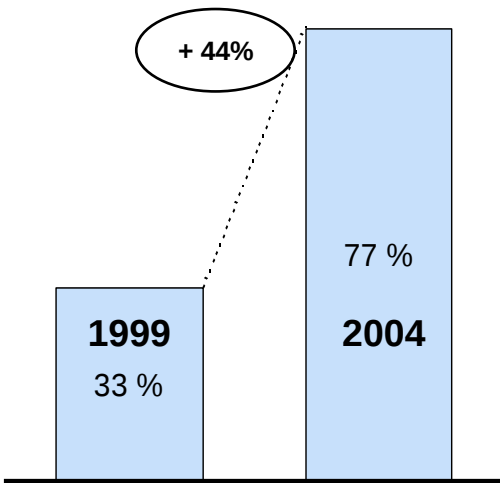
Hadde et godt inntrykk av skattemyndighetene



Hadde tillit til at saken deres ble behandlet korrekt



Saksbehandlerne brukte et språk som var lett å forstå



73 % av de som leverte selvangivelsen elektronisk i 2005, mente det var lettvent



Å BO I KOMMUNEN

Først har vi noen spørsmål om hvordan du vurderer ulike forhold ved det å bo i din kommune. Spørsmålene kommer inn på mange temaer: natur og miljø, kultur og idrett og så videre. Forsøk å svare på alle spørsmålene.

11 Hvor godt eller dårlig mener du at følgende forhold er i din kommune?

Merk: Sett ett kryss på hver linje.

	-3 Svært dårlig	-2	-1	Verken godt eller dårlig 0	+1	+2	+3 Svært godt	Vet ikke
NATUR OG MILJØ								
Muligheter for friluftsliv.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tilgangen på utfluktsmål og severdigheter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utseendet på bygninger i sentrum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utseendet på boligområder der du bor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Støynivå	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Luftkvalitet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KULTUR OG IDRETT

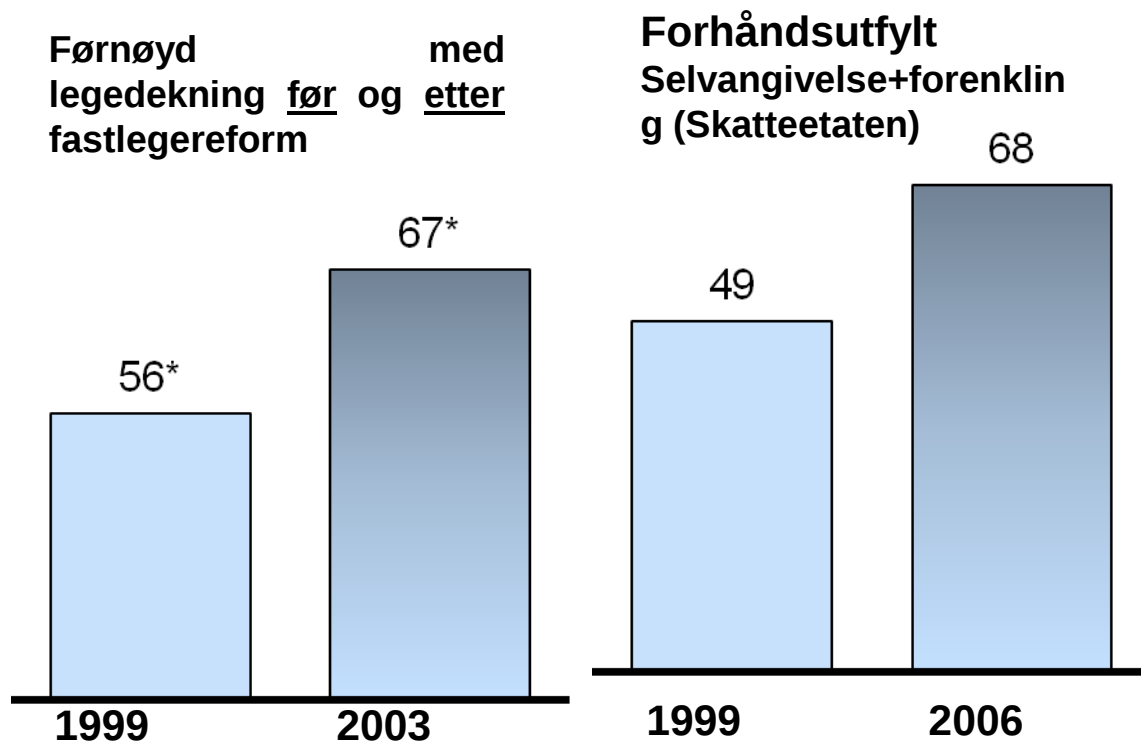
Kommunens bibliotektilbud	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for å drive kulturaktiviteter (musikk, drama, dans ol)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for å delta i foreningsliv	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for å delta i kursaktiviteter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheter for å delta på musikk- og kulturskole for barn og ungdom	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐





Hvorfor? Eksempel 2

Hva som gir målbare effekter...



* Indekstall (andel totalt fornøyd med legedekning og det lokale politi minus misfornøyd)



Hvorfor?

For å få fakta, åpenhet og debatt om...

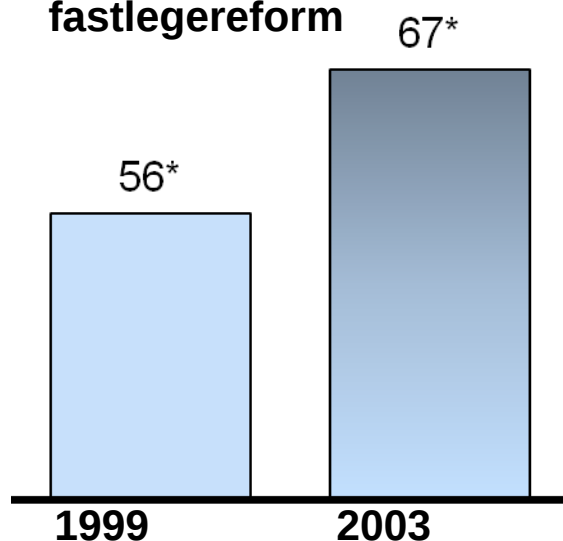
- 1. Status** Hva er bra, hvor kan vi bli bedre?
- 2. Forklaringer** Hva gjør at noe er bra, andre ting kan bli bedre?
- 3. Tiltak** Hvilke tiltak har effekt, hvilke har det ikke?



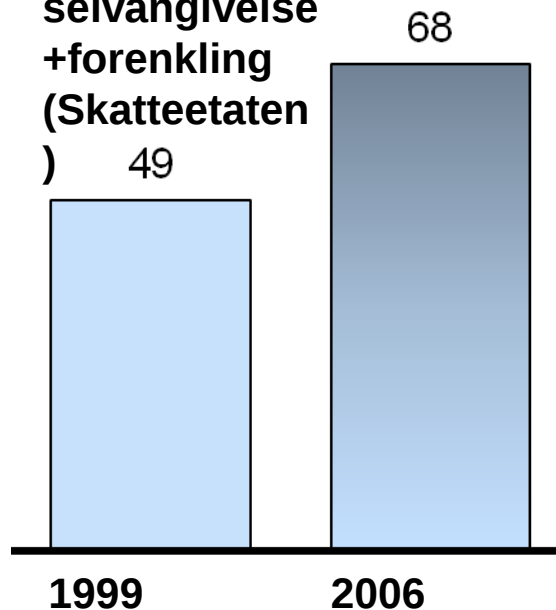
Hvorfor? Eksempel 2

Hva som gir målbare effekter...

Fornøyd med
legedekning før
og etter
fastlegereform

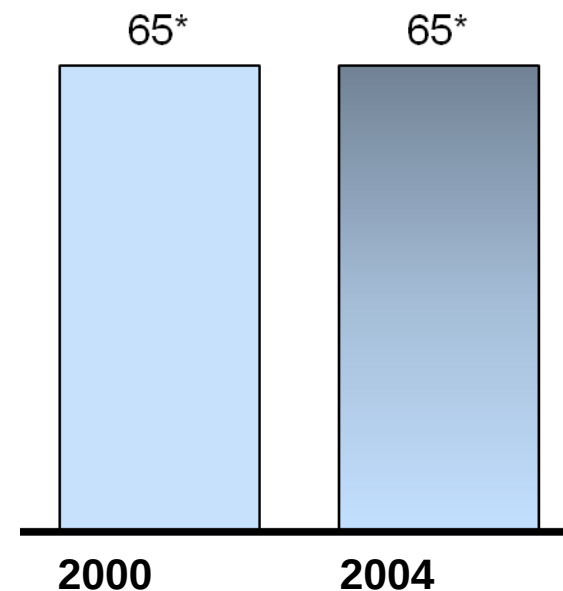


Forhåndsutfy
lt
selvangivelse
+forenkling
(Skatteetaten
)



... og hva som
ikke gjøre det

Fornøyd med politi
før og etter
politireformen



* Indekstall (andel totalt fornøyd med legedekning og det lokale politi minus misfornøyd)



