



Evaluering av informasjon, opplæring og brukerstøtte knyttet til EVA i stortingsvalget 2013

Utarbeidet for Kommunal- og moderniseringsdepartementet

Evaluering av informasjon, opplæring og brukerstøtte knyttet til EVA i stortingsvalget 2013

Utarbeidet for
Kommunal- og moderniseringsdepartementet

oslo**economics**

Evaluering av informasjon, opplæring og brukerstøtte knyttet til EVA i stortingsvalget 2013 /rapport nr 2015-4

© Oslo Economics 2015

Kontaktperson:

Erik Magnus Sæther / Partner

ems@osloeconomics.no, Tel. 94058192

Innhold

Sammendrag	4
1. Oppdraget	6
1.1 Problemstilling/mandat	6
1.2 Metode	6
1.3 Utfordringer ved evalueringen	8
2. Om organiseringen av valgarbeidet og valgsystemet EVA	9
2.1 Organiseringen av valgarbeidet	9
2.2 Valgsystemet EVA	9
3. Informasjon og kommunikasjon	11
3.1 Planlegging og gjennomføring	11
3.2 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen og intervjuer	13
3.3 Vår evaluering og anbefaling	18
4. Opplæring	21
4.1 Opplæringsksamlinger	22
4.2 Nett-TV-sendinger	26
4.3 Brukerveiledning for EVA	27
4.4 Treningsdatabaser	28
4.5 Opplæringsmateriell	29
4.6 Valgrutineportal	30
4.7 Valghåndboken	31
4.8 Skanningopplæring	31
4.9 Vår evaluering og anbefaling av den samlede opplæring	33
5. Brukerstøtte	35
5.1 Organisering av brukerstøtten	35
5.2 Antall henvendelser til brukerstøtten	35
5.3 Endringer i organisering underveis	36
5.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse	36
5.5 Tilbakemeldinger i intervjuer	39
5.6 Vår evaluering og anbefaling	39
6. Andre funn	41
7. Vår samlede evaluering og anbefaling	42

Sammendrag

Oslo Economics har på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet gjennomført en ekstern evaluering av innføringen av EVA i kommunene ved stortingsvalget i 2013, med hovedfokus på informasjon, opplæring og brukerstøtte.

Evalueringen er gjennomført i perioden oktober 2014-januar 2015. Det ville vært fordelaktig om departementet hadde gjennomført evalueringen på et tidligere tidspunkt.

Vi har intervjuet enkelte nøkkelpersoner i departementet, og studert fremlagt materiale som dokumenterer departementets planer og gjennomføring. På denne bakgrunn har vi dannet oss en oppfatning om hvordan departementet har arbeidet med informasjon, opplæring og brukerstøtte, og hvilke aktiviteter som ble planlagt gjennomført og gjennomført.

En evaluering som denne må skje fra et brukerperspektiv. Kommunene og fylkeskommunene, som alle benyttet EVA som sitt valgadministrasjonssystem i 2013, er de som best kan vurdere om departementets tilbud var relevant og av god kvalitet. Vi har derfor analysert dataene fra en omfattende spørreundersøkelse som departementet sendte ut til kommuner og fylkeskommuner i etterkant av 2013-valget. Disse dataene gir et representativt bilde av hvilke aktiviteter kommunene har tatt del i, og hvordan kommunene vurderer kvaliteten på aktivitetene.

For å tolke resultatene i spørreundersøkelsen har vi gjennomført intervjuer med de valgansvarlige i 13 kommuner og fylkeskommuner. Disse intervjuene har gitt rom for å stille spørsmål om hvorfor kommunene opplever informasjonen, opplæringen og brukerstøtten slik de har rapportert om i spørreundersøkelsen. Intervjuer gjør det også mulig for kommunene å ta opp spørsmål som ikke er stilt i spørreundersøkelsen, og vi har kunnet be kommunene om å være konkrete når de foreslår mulige endringer i departementets arbeid med EVA frem til kommende valg.

Gjennom å koble data fra spørreundersøkelse og intervjuer, har vi dannet oss et inntrykk av kommunenes tilfredshet. Dette i kombinasjon med vår kunnskap om hvordan departementet har arbeidet, gjør at vi har kunnet peke på områder der vi mener det ville vært fordelaktig å gjøre endringer. Enkelte endringsforslag er på et detaljnivå, mens andre endringer er mer overordnede.

Vår evaluering av departementets utrulling av EVA-systemet til valget i 2013 er at departementet i det alt vesentligste lyktes godt med å legge til rette for at kommunene kunne benytte EVA som sitt valggjennomføringssystem. Kommunene er totalt sett godt fornøyd både med informasjonen fra og dialogen med departementet, opplæringen i de fleste av de tilgjengelige kanalene, og brukerstøtten.

Oppsummert opplever vi at det er to hovedtiltak departementet bør vurdere for å forbedre seg ytterligere til kommende valg:

- Differensiering av tilbudet for å tilpasse seg at kommunene har forskjellige behov
- Ferdigstillelse av system og dokumentasjon på et tidligere tidspunkt

Differensieringen knytter seg i særlig grad til opplæringen, der det er klart at store kommuner kan ha andre behov enn små, fylkeskommuner kan ha andre behov enn kommuner, erfarne valgmedarbeidere kan ha andre behov enn uerfarne. I den grad opplæringsopplegget kan spisses mot forskjellige behov, vil dette styrke tilbudet. I tillegg tar vi til orde for å arbeide videre i retning av å få på plass e-læring, slik at kommunene selv kan fordype seg i og øve på spesielle tema som er relevante for dem.

Vi har ikke evaluert kvaliteten på EVA-systemet, og vi har heller ikke vurdert prosessen med utvikling, testing og utrulling av selve systemet. Vi noterer oss likevel at EVA får gode tilbakemeldinger fra mange, som et intuitivt og brukervennlig system som tilbyr den nødvendige funksjonalitet.

Samtidig har enkelte kommuner opplevd at systemet kom på plass for tett opp til valget i 2013. Det er viktig med en lengre periode med stabilt system i forkant av selve valggjennomføringen. Da blir det mulig å gjennomføre mest mulig realistiske øvelser i god tid, og det skapes trygghet hos kommunene for at systemet fungerer. Valggjennomføringen er for viktig til at man kan risikere betydelige feilsituasjoner, og systemet må derfor være gjennomtestet.

Vår vurdering er at det ble tatt noe for høy risiko i systemutrulling og systemtesting i forbindelse med 2013-valget. Denne gang ble likevel resultatet bra, men for fremtiden bør tidslinjen endres slik at risikoen for feilsituasjoner reduseres.

1. Oppdraget

Det elektroniske valgadministrasjonssystemet EVA ble innført i alle Norges kommuner og fylkeskommuner til stortingsvalget i 2013. EVA er eid, forvaltet og driftet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Med innføringen av EVA har KMDs ansvar og oppgaver knyttet til valggjennomføringen økt betraktelig i omfang.

IKT-systemer har blitt brukt til valggjennomføring i Norge i lang tid. Kommuner og fylkeskommuner har tidligere anskaffet slike systemer i markedet, hvor det over tid utviklet seg monopollignende forhold. KMD opplevde det som uheldig og et mulig demokratisk problem at private systemleverandører kunne legge føringer for valggjennomføringen. Det ble derfor besluttet å utvikle et statlig valgadministrasjonssystem.

KMD gjennomførte i etterkant av valget en egen evaluering av gjennomføringen rettet mot kommuner og fylkeskommuner, og publiserte denne i *Høringsnotat Evaluering av valget i 2013 Forslag til endringer i valgloven og valgforskriften*. KMD ønsket i tillegg en ekstern evaluering av stortingsvalget, hvor de kan få innspill til hvordan de kan sikre god kvalitet i valggjennomføringen også i fremtiden.

Oslo Economics har, på oppdrag fra KMD, gjort en evaluering av stortingsvalget 2013, med hovedfokus på innføringen av EVA i kommunene. EVA er da definert slik at både administrasjons- og opptellingsmodulen inngår. E-valgs-modulen er evaluert særskilt annet sted.

1.1 Problemstilling/mandat

Det overordnede formålet med evalueringen er å gi innspill til KMD om hvordan de kan utvikle seg for å sikre god kvalitet i valggjennomføringen også i

fremtiden. Departementet har bedt om at dette gjøres gjennom en vurdering av hvordan informasjon om og opplæring og brukerstøtte i EVA fungerte. Det er ansvaret og oppgaven knyttet til EVA som er relevante i denne sammenheng og departementets øvrige valgarbeid er ikke tema for denne evalueringen.

De tre temaene er evaluert langs tre hoveddimensjoner:

- Hvordan er oppgavene planlagt, organisert og innrettet? Hvilke planer er utarbeidet, i hvilken grad er planene fulgt, er riktige aktiviteter igangsatt, har organiseringen fungert?
- Har oppgavene hatt tilstrekkelig og relevant innhold? Har innholdet i informasjon, opplæring og brukerstøtte bidratt positivt til brukernes valggjennomføring?
- Har det vært effektiv ressursbruk i KMD og kommuner/fylkeskommuner i gjennomføringen av oppgavene?

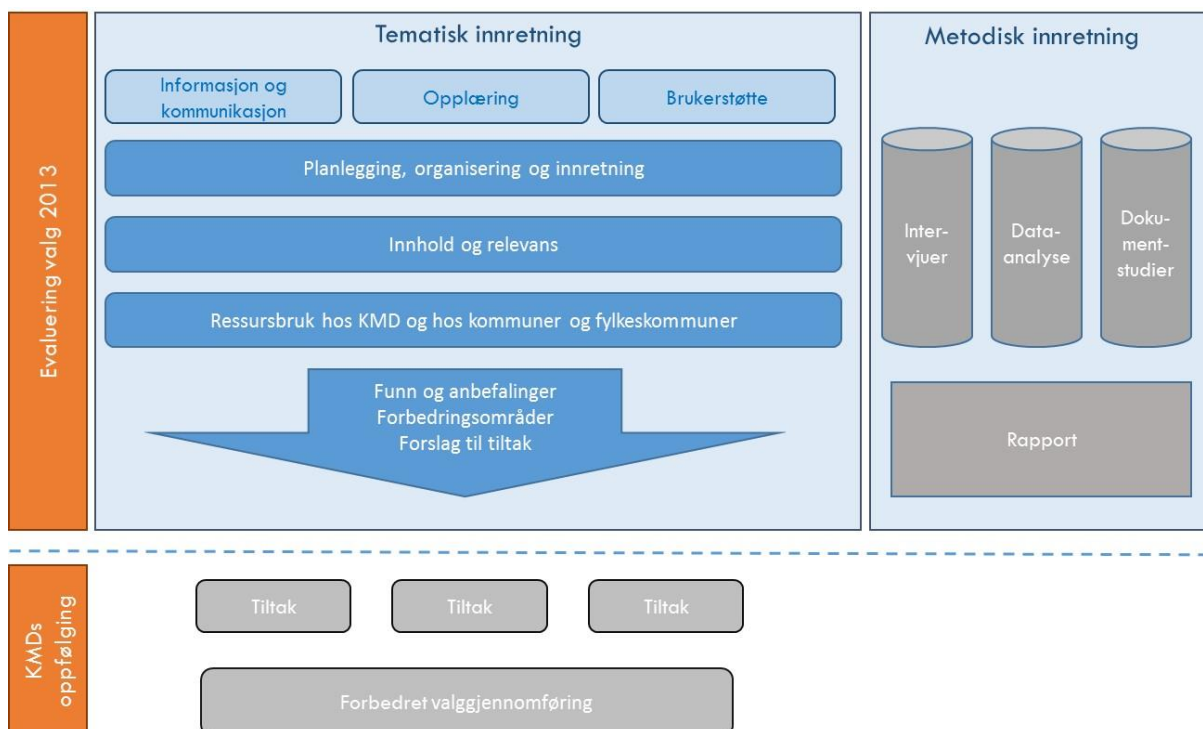
I neste avsnitt gir vi en beskrivelse av en overordnet evalueringsmodell, samt ulike informasjonskilder og analyser vi har benyttet i arbeidet med evaluering av stortingsvalget i 2013.

1.2 Metode

Vi har gjennomført en evaluering hvor vi har benyttet ulike metoder for informasjonsinnhenting.

I figur 1-1 har vi skissert vår overordnede evalueringsmodell som både tar for seg den tematiske innretningen på evalueringen og den metodiske.

Figur 1-1. Evalueringsmodell



1.2.1 Dokumentstudier

Dokumentstudier har vært særlig relevant i prosessen med å danne et bilde av hvilke planer som ble lagt for informasjon, kommunikasjon, opplæring og brukerstøtte. I tillegg har det vært nyttig for å kartlegge hvilke konkrete aktiviteter og tiltak som har blitt gjennomført og iverksatt. Vi har med det kunnet se hvorvidt planene ble fulgt eller ikke.

Vi har hovedsakelig benyttet følgende analyser og rapporter i arbeidet med evalueringen:

- Høringsnotat - Evaluering av valget i 2013
- Informasjonspakke EVA
- Notat om brukerstøtten
- Aktivitetsplan for utrulling av valget 2013

I tillegg har vi fått tilgang til en rekke andre dokumenter, gjennom blant annet valgmedarbeiderportalen, som vi har benyttet i varierende grad.

1.2.2 Datanalyse

Vi har analysert rådata fra KMDs spørreundersøkelse og data fra brukerstøttehenvendelser. KMDs spørreundersøkelse om valggjennomføringen ble sendt til alle kommuner og fylkeskommuner høsten 2013. KMD fikk svar fra 18 fylkeskommuner og 367 kommuner, noe som gir en svarprosent på henholdsvis 95 prosent og 86 prosent.

Funnene fra analysen av spørreundersøkelsene har gitt vært utgangspunktet for temaer videre belyst gjennom intervjuer. Dette gjelder spesielt områder hvor respondentene har vært mindre fornøyde og områder hvor vi har sett store variasjoner i svarene.

KMD førte statistikk på antall og tidspunkt for brukerstøttehenvendelser. Denne statistikken har blitt benyttet i forbindelse med evaluering brukerstøtten.

1.2.3 Intervjuer

Intervjuer har vært en svært viktig del av informasjonsinnhenting i prosjektet. For å belyse valggjennomføringen fra både KMDs og kommunenes perspektiv, har vi gjennomført intervjuer med begge parter. Vi har gjennomført totalt 21 intervjuer.

For å kunne tilpasse intervjuet til informanten har vi operert med semistrukturerte intervjuer. Det vil si at vi har utarbeidet en temaliste i forkant, som vi har gjort tilgjengelig for informanten, men selve intervjuet har vært forholdsvis fritt.

Åtte av intervjuene har vært med personer i KMDs seksjon for valg og lokaldemokrati som var sentrale i gjennomføringen av stortingsvalget 2013. Videre har vi intervjuet sentrale valgmedarbeidere fra tolv utvalgte kommuner og én fylkeskommune. Kommunene ble utvalgt basert på befolkningstall, geografisk beliggenhet og tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen, med mål om et så variert og representativt utvalg som mulig.

Vi har gjennomført intervju med sentrale valgmedarbeidere fra:

- Asker kommune
- Bergen kommune
- Buskerud fylkeskommune
- Fredrikstad kommune
- Hammerfest kommune
- Holmestrand kommune
- Horten kommune
- Kristiansand kommune
- Leka kommune
- Lyngen kommune
- Oslo kommune
- Suldal kommune
- Tynset kommune

I tillegg var det noen kommuner som ble kontaktet, men ikke responderte på forespørselen.

1.2.4 Gjennomføring

Utredningen er gjennomført av Oslo Economics i tidsrommet 20. oktober 2014 til 19. januar 2015.

1.3 utfordringer ved evalueringen

Når vi i det videre drøfter hva som har vært bra og hva som kunne vært gjort bedre i forbindelse med valg gjennomføringen 2013 er det viktig å være bevisst på noen konkrete utfordringer ved evalueringen.

Evalueringen omhandler aktiviteter som foregikk i tidsperioden januar 2012 til september 2013. Evalueringen har skjedd mer enn ett år etter valget, og på et tidspunkt der mange allerede jobber med å forberede neste valg. Det har vært et problem at intervjuobjektene ikke erindrer ulike hendelser og tiltak ved innføringen av EVA. Vi har erfart at svarene fra kommunene i dag ikke alltid stemmer overens med tilbakemeldingene de ga i spørreundersøkelsen for over ett år siden (rett i etterkant av valget). Evalueringen burde derfor vært gjennomført på et tidligere tidspunkt.

Det finnes faktorer som innvirker på kommunenes oppfatning av innføringen av EVA som vi ikke har vurdert i vår evaluering. Vi har eksempelvis ikke evaluert selve utformingen av systemet EVA, og heller ikke vurdert i hvilken grad EVA er et godt fungerende valgadministrasjonssystem eller ikke. Oppfatning av selve systemet kan påvirke vurderingen av funksjonene rundt systemet. Kommuner som er misfornøyd med EVA vil trolig også kunne være misfornøyd med informasjon, opplæring og brukerstøtte til EVA.

Behovet for informasjon om og opplæring i EVA varierte mellom kommunene og var blant annet avhengig av kjennskapet og tilknytningen kommunene

hadde hatt til utviklingen av systemet. Enkelte kommuner deltok som pilotkommuner for systemet i 2011, mens andre har deltatt i kompetanseteamene som hadde ansvaret for opplæringen i systemet. Kommunenes vurdering av kvaliteten på departementets informasjon om og opplæring i systemet vil trolig kunne avhenge av den rollen de har hatt innen utviklingen av systemet.

Videre vil svarene i spørreundersøkelsen i stor grad kunne avhenge av personen som har besvart undersøkelsen. Forhold som synes å ha betydning er hvor lenge de har jobbet med valg. Her har det både kommet innspill på at rutine kan være en fordel og en ulempe. Vi har erfart at kommuner som har vurdert et tiltak svært ulikt i spørreundersøkelsen, allikevel kan ha de samme inntrykkene og erfaringene av det aktuelle tiltaket når vi gjennomførte intervju og fikk en grundigere forklaring. Et generelt problem med spørreundersøkelser er at respondentene ofte ikke tar seg tid til å lese spørsmålene godt nok, og dermed gir feilaktige eller upresise svar. Vi har eksempelvis sett en del tilfeller av motstridende svar i undersøkelsen.

Vi har vært bevisst på de overnevnte utfordringene underveis i evalueringen, og i den grad det har vært mulig har vi forsøkt å justere for eventuelle skjevheter som har oppstått.

2. Om organiseringen av valgarbeidet og valgsystemet EVA

2.1 Organiseringen av valgarbeidet

Stortingsvalg i Norge gjennomføres hvert fjerde år, og alle de tre forvaltningsnivåene, stat, fylkeskommune og kommune, er involvert i arbeidet med valget.

I det videre presenteres kort de oppgaver som tilfaller Kommunal- og moderniseringsdepartementet, fylkeskommunene og kommunene ved gjennomføring av stortingsvalg.

2.1.1 Kommunal og moderniseringsdepartementets ansvar ved gjennomføring av stortingsvalg

Kommunal- og moderniseringsdepartementet er regelverksforvalter og har det overordnede ansvaret for å sikre en korrekt valggjennomføring. IT-firmaet Evry utviklet valgadministrasjonssystemet EVA for KMD fra 2010. Fra 2012 har KMD overtatt systemet og videreutviklet dette. EVA ble tatt i bruk av samtlige kommuner og fylkeskommuner under valggjennomføringen i 2013. Med ansvaret for å sikre en korrekt valggjennomføring følger også ansvar for å sørge for at kommunene er i stand til å benytte EVA på en måte som er i samsvar med regelverk og rutiner knyttet til valg.

KMD saksforbereder klager for riksgvalgstyret som er klageorgan ved stortingsvalg. Departementet har således i noen grad en dobbeltrolle ved at de både har et operativt ansvar for gjennomføringen og er involvert i klagesaksbehandlingen.

2.1.2 Fylkeskommunens ansvar ved gjennomføring av stortingsvalg

Fylkeskommunen har en viktig kontrollfunksjon ved gjennomføring av stortingsvalg. Etter at kommunene har talt opp stemmene skal fylkeskommunene kontrollere kommunenes opptelling, registrere rettelser på stemmesedlene, forta mandatfordeling og kåre distriktsmandatene som skal velges fra fylket.

Under forberedelsene til valget skal fylkeskommunen godkjenne partienes valglister samt produsere og distribuere stemmesedler. Fylkeskommunene registrerte og godkjente i EVA ved 2013-valget. For å kunne kontrollere opptellingen av stortingsvalget i kommunene og foreta valgoppgjør har fylkeskommunen behov for å gi kommunene god informasjon om lokale rutiner, eksempelvis for pakking og overlevering av materiell fra kommunene til fylkeskommunene.

Det er fylkesvalgstyret som skjøtter fylkeskommunens oppgaver ved gjennomføringen av valg. Fylkesvalgstyret er valgt av fylkestinget.

2.1.3 Kommunens ansvar ved gjennomføring av stortingsvalg

Kommunene har ansvaret for organiseringen og den praktiske gjennomføringen av valget. Det er kommunene som utsteder valgkort og har ansvaret for forhåndsstemmingen i kommunen. Videre er det kommunens ansvar å fastsette stemmesteder og åpningstider for disse samt å sørge for at det er tilstrekkelig med kompetent valgpersonell tilstede på valgdagen(e).

Ansvaret for gjennomføringen av valget i kommunene ligger hos valgstyret, som velges av kommunestyret. Det er således valgstyret sitt ansvar å sørge for at sentrale valgmedarbeidere tar del i den opplæring som blir gitt, og at nødvendig kunnskap blir videreført til valgfunksjonærer i kommunen.

2.2 Valgsystemet EVA

Elektronisk valgadministrasjonssystem (EVA) er et datasystem anskaffet, utviklet og driftet av departementet for bruk under gjennomføringen av valg i Norge. Programmet er i hovedsak nettbasert, slik at brukere ikke trenger å installere systemet for å ta det i bruk i valgarbeidet.

Utviklingen av EVA ble påbegynt i 2010. EVA ble testet ut i enkelte kommuner ved kommune- og fylkestingsvalget i 2011. Det er derfor noen kommuner som var kjent med EVA før det ble tatt i bruk i fullskala ved 2013-valget.

EVA inneholdt ved valget i 2013 tre ulike moduler som er integrert med hverandre, men som også kan benyttes hver for seg. De tre modulene er:

- Valgadministrativt system
- Maskinell telling (skanning av stemmesedler)
- Stemmegivning via internett

Ved valget i 2013 var det kun det valgadministrative systemet som ble tatt i bruk av alle kommuner og fylkeskommuner. Skanning var det kun kommuner med over 10 000 innbyggere som fikk bruke, med unntak av mindre kommuner som tidligere hadde deltatt i pilotprosjekter. Noen mindre kommuner kunne også telle maskinelt gjennom skanningsentre i større kommuner. Stemmegivning via internett var et forsøk som ble gjennomført i tolv kommuner. I etterkant av 2013-valget er stemmegivning via internett fjernet som modul i EVA.

Det valgadministrative systemet benyttes i både planlegging og gjennomføring av valget. Dette fagsystemet skal dekke det fulle behovet for IKT-støtte ved valggjennomføring, og det er derfor en betydelig mengde funksjonalitet i systemet.



3. Informasjon og kommunikasjon

Det er departementet som sitter med det overordnede ansvaret for stortingsvalg, mens kommunene og fylkeskommunene står for den praktiske gjennomføringen. Det er derfor avgjørende at departementet sikrer god kommunikasjon med kommuner og fylkeskommuner.

Innføringen av EVA har gitt departementet en ekstra utfordring. Tidligere har kommunene benyttet seg av private leverandører av valgsystemer, men med innføringen av EVA har departementet tatt over rollen som systemleverandør. Mengden informasjon departementet har måttet formidle har økt, og typen informasjon er forskjellig fra tidligere valg. Mens departementet før har informert om forhold knyttet til det valgfaglige har de nå også måttet informere både om bruken og driften av et IT-system.

I forbindelse med valggjennomføringen og innføringen av EVA har departementet organisert opplæringsksamlinger og utviklet opplæringsmateriell. I tillegg ble det opprettet en brukerstøtte som kommunene kunne ta kontakt med. Både opplæring og brukerstøtte kan ses på som former av informasjon og kommunikasjon, men i dette kapitlet har vi fokus på «dag til dag»-kommunikasjonen som departementet har hatt med kommuner og fylkeskommuner.

Opplæring og brukerstøtte omtales i egne kapitler senere i evalueringen. Vi forsøker her å rendyrke de momenter som omhandler informasjon og kommunikasjon, men siden dette er begrep som vanskelig lar seg avgrense kan det bli noe overlapp med tilgrensende tema.

KMD har også ansvar for informasjon til velgere, media og andre interessenter. Kommunikasjon med andre enn kommunene og fylkeskommunene er ikke omfattet av denne evalueringen.

3.1 Planlegging og gjennomføring

EVA ble for første gang presentert for kommunene i april 2012, under en konferanse i Drammen. For de kommunene som ikke hadde deltatt i utviklingen av EVA var dette deres første møte med systemet.

Senere på forsommeren i 2012 mottok kommunene en «informasjonspakke om nytt valgadministrasjonssystem»,

som blant annet inneholdt tips til hvordan kommunene og fylkeskommunene kunne organisere arbeidet med implementering og bruk av EVA. Med i informasjonspakken var også en aktivitets- og fremdriftsplan for innføringen og bruken av EVA, informasjon om hvordan opplæringen skulle organiseres og en redegjørelse for hvordan departementet ville kommunisere med kommunene og fylkeskommunene.

Både i tiden før og gjennom hele valgåret er det ulike typer av informasjon som skal ut til kommunene. På den ene siden er det informasjon om opplæring og kurs, som kan sendes ut god tid i forveien. På den andre siden er det informasjon knyttet til uforutsette situasjoner, hvor det er viktig at informasjonen kommer raskt frem til de relevante mottagere.

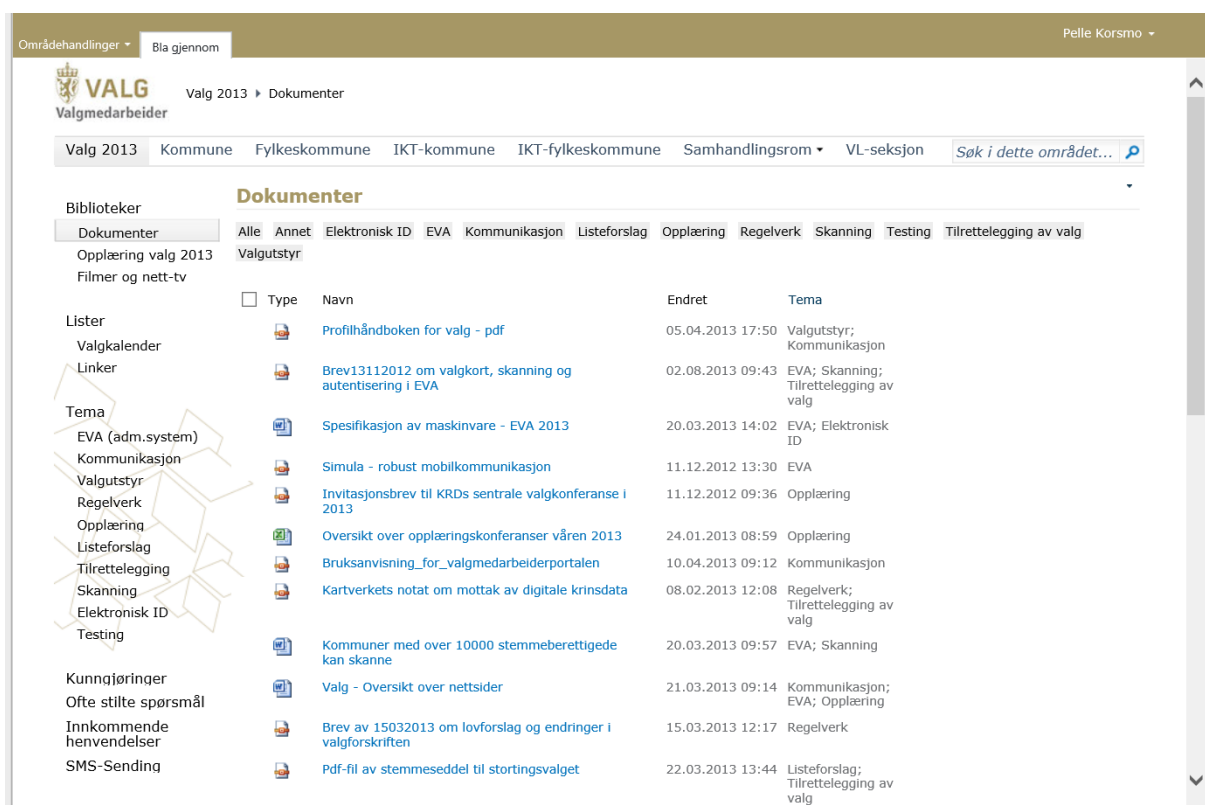
Departementets primære informasjonskanal til kommunene og fylkeskommunene i forbindelse med 2013-valget har vært valgmedarbeiderportalen, uavhengig av hvilken type informasjon det var som skulle kommuniseres til kommunene.

3.1.1 Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen er en SharePoint-basert portal som ble utviklet av departementet for å brukes i forbindelse med stortingsvalget i 2013. Valgmedarbeiderportalen ble åpnet 1. september 2012, og etter det ble informasjon og dokumenter vedrørende valget og valggjennomføringen publisert fortløpende.

Tilgang til valgmedarbeiderportalen fikk kommunenes valgmedarbeidere via valg.no, som er departementets nettside for alt som omhandler valg. Her finnes lenker til valghåndboken, med oversikt over regelverk som gjelder ved gjennomføring av valg, og annen informasjon som er relatert til gjennomføring av valg på et overordnet nivå. De som jobber med valg i kommunene med behov for mer detaljert informasjon enn det som egner seg for publisering på valg.no kunne så gå inn i valgmedarbeiderportalen. Hver kommune måtte registrere to valgansvarlige i valgmedarbeiderportalen.

Figur 3-1: Skjermbilder fra valgmedarbeiderportalen



Som informasjonskanal hadde valgmedarbeiderportalen to hovedfunksjoner. For det første var den et sted hvor informasjon kunne publiseres og oppbevares, og hvor kommunene aktivt kunne gå inn og søke informasjon. Som vist i skjermbildene over ble informasjon på portalen sortert etter ulike aktører; kommune, fylkeskommune, IKT-kommune og IKT-fylkeskommune og etter 10 ulike tema, som EVA, regelverk, listeforslag og skanning.

For det andre var portalen det sted hvor departementet publiserte sine kunngjøringer. Slike kunngjøringer inneholdt informasjon til kommunene om alt fra påminnelser om frister til teknisk informasjon om EVA. Det ble lagt ut om lag 170 kunngjøringer tilknyttet 2013-valget.

Valgmedarbeiderportalen hadde også en funksjonalitet som gjorde det mulig for kommunene å

kommunisere seg imellom via lukkede samhandlingsrom.

For å sikre at kommunene- og fylkeskommunene skulle få med seg de kunngjøringer som ble annonsert på portalen opprettet KMD en varslingstjeneste, hvor det ble sendt en e-post til sentrale valgmedarbeidere hver gang noe ble publisert på valgmedarbeiderportalen. Departementet visste ikke på forhånd hvor mye informasjon de kom til å publisere. Ved stadige kunngjøringer vil det være en risiko for at informasjonsmottaker ikke vier nok tid til å gå gjennom den informasjon som publiseres til å få med seg det viktigste. For å redusere denne risikoen var det mulig å abonnere på ulike varsler. KMD opererte med ulike temaer som var ment å treffe ulike målgrupper. Unntaket var den registrerte hovedvalgansvarlige i kommunene som ikke kunne velge bort noe, men mottok all informasjon som ble publisert. På denne måten ville departementet sikre at minst én i kommunen mottok all informasjon som ble sendt ut.

Under selve valgavviklingen er det særlig kritisk å nå frem til valgmedarbeidere dersom departementet har viktig informasjon å komme med. Et e-postvarsel vil ikke da være tilstrekkelig siden mange av valgmedarbeiderne da er for travle til å sjekke e-post. Departementet opprettet derfor en løsning hvor de kunne sende SMS-varsling til valgansvarlige i kommunene i den mest hektiske perioden.

3.1.2 Annen kommunikasjon

Departementets ambisjon var at informasjon publisert på valgmedarbeiderportalen, i kombinasjon med opplæringen og brukerstøtten, skulle være tilstrekkelig for å dekke kommunenes informasjonsbehov. Departementet hadde derfor ingen eksplisitt strategi for hvordan de skulle håndtere eventuelle direkte henvendelser til valgmedarbeidere i KMD.

Til å gjennomføre opplæringen opprettet departementet såkalte «kompetanseteam». Det var totalt åtte slike team, bestående av valgmedarbeidere fra kommuner og fylkeskommuner som KMD hadde plukket ut. Medlemmene i kompetanseteamene fikk ekstra opplæring av departementet, og holdt selv regionale opplæringssamlinger for kommuner og fylkeskommuner. Mer om hvordan dette arbeidet fungerte kommenteres i kapittel 4. Det vesentlige i denne sammenheng er at kompetanseteamene også var departementets forlengede arm i kontakten med kommunene. Hensikten med kompetanseteamene var å bedrive opplæring, men de tjente også som en kommunikasjonskanal for departementet på de aktuelle samlingene.

3.1.3 Intern organisering og ressursbruk

Valgseksjonen i KMD har en egen kommunikasjonsansvarlig som under valget i 2013 hadde hovedansvaret for kommunikasjonen ut mot velgerne, blant annet gjennom ulike kampanjer for å få folk til å bruke stemmeretten sin.

Kommunikasjonsansvarlig hadde også ansvaret for utviklingen og bruken av valgmedarbeiderportalen, men det var ikke tydelig nok definert hvem i departementet som hadde ansvaret for kommunikasjonen ut mot kommunene og fylkeskommunene. Videre var det ingen overordnet plan for når informasjon skulle publiseres.

Hver av de tre faggruppene i seksjonen som jobbet med valg skulle selv sørge for at informasjon knyttet til deres ansvarsområde ble kommunisert.

3.2 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen og intervjuer

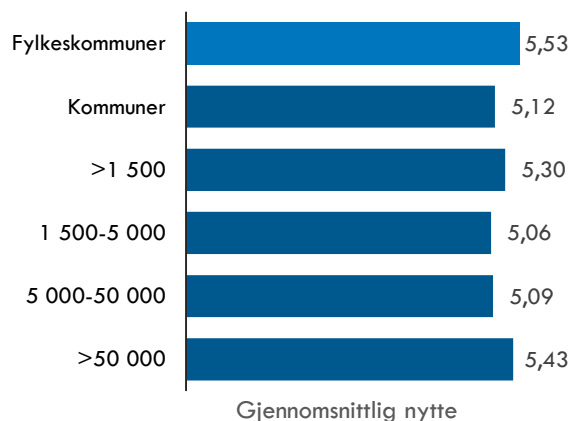
I de intervjuene vi har gjennomført sier kommunene at de synes informasjonen de fikk om EVA, og hvilke implikasjoner EVA ville ha for organiseringen av gjennomføringen av stortingsvalget var god. Det virker ikke være slik at kommunene følte EVA ble tvunget på dem, uten at de hadde tid nok til å forberede seg på implementeringen av systemet.

Videre var det flere av kommunene vi intervjuet som satte særlig pris på at departementet var tidlig ute med en fremdriftsplan som inneholdt frister for når kommunene skulle ha gjennomført ulike obligatoriske oppgaver i EVA, eksempelvis det å registrere listeforslag og legge inn data om forhåndsstemmesteder.

3.2.1 Valgmedarbeiderportalen

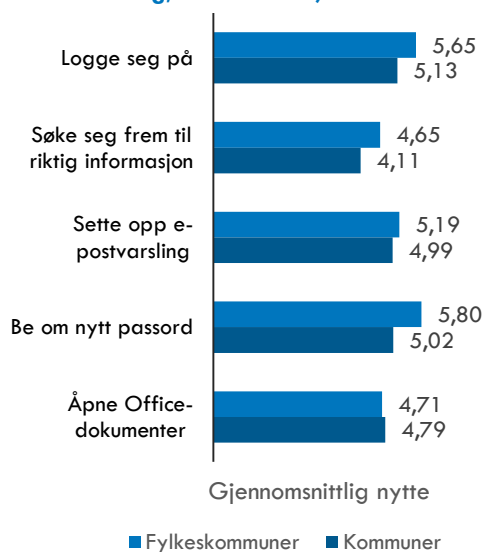
Kommunene og fylkeskommunene er i hovedsak godt fornøyd med valgmedarbeiderportalen. I spørreundersøkelsen som ble sendt ut i etterkant av valget i 2013 ble respondentene bedt om å vurdere nytten av valgmedarbeiderportalen. Svarene er gjengitt i figuren, og som vi ser er både kommunene og fylkeskommunene i snitt veldig fornøyd med valgmedarbeiderportalen. Vi ser også at det er lite variasjon mellom kommuner og fylkeskommuner og mellom kommuner av ulik størrelse hva gjelder deres vurdering av valgmedarbeiderportalens nytte.

Figur 3-2: Gjennomsnittlig nytte av valgmedarbeiderportalen (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Videre i spørreundersøkelsen ble det stilt spørsmål ved enkelte av funksjonalitetene til valgmedarbeiderportalen, deriblant hvor lett det var å søke seg frem til informasjon. Svarene er gjengitt i figuren under.

Figur 3-3: Hvor lett eller vanskelig er det å utføre følgende oppgaver i valgmedarbeiderportalen? (1=svært vanskelig, 6=svært lett)

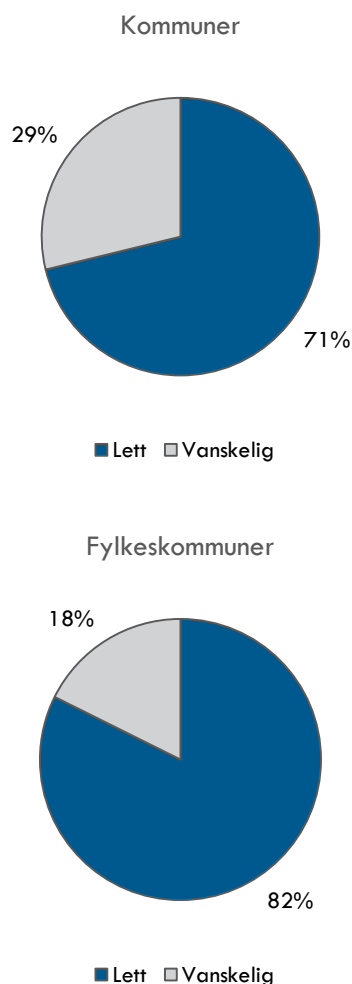


Både fylkeskommunene og kommunene er jevnt over fornøyde med funksjonaliteten til portalen. Med unntak av det å bruke portalen til å åpne Office-dokumenter anser fylkeskommunene de ulike funksjonene som noe enklere å betjene enn kommunene.

Ser vi nærmere på svarene ser vi at det er å «søke seg frem til riktig informasjon» som både kommunene og fylkeskommunene opplever som mest krevende. I figuren under har vi sett nærmere på svarfordelingen. For å forenkle har vi antatt at svar 1-3 på spørsmål om det var lett eller vanskelig å søke

seg frem til riktig informasjon, innebærer at respondenten synes det var vanskelig, mens svar 4-6 innebærer at respondenten synes det var lett. Med denne forenklede fremstillingen får vi følgende fordeling for kommunene og fylkeskommunene:

Figur 3-4: Var det lett eller vanskelig å søke seg frem til riktig informasjon på valgmedarbeiderportalen?



Selv om de fleste synes det har vært lett å finne frem til riktig informasjon på valgmedarbeiderportalen, er det en betydelig andel, særlig blant kommunene, som også synes det har vært noe vanskelig. Enkelte av respondentene har i kommentarfeltene til spørreundersøkelsen gitt tilbakemeldinger på portalen, og det er da noen som mener det er litt rotete å finne frem på portalen. Dette ble også bekreftet av enkelte kommuner vi har intervjuet. Særlig synes det å ha vært utfordrende å finne tilbake til informasjon man har lest, eksempelvis via en kunngjøring, når man går inn i portalen neste gang. En av kommunene vi intervjuet mente det ikke var helt enkelt å vite hvilket tema ulike kunngjøringer sorterte under, og dermed var det litt vanskelig å skulle finne

igjen denne informasjonen uten å bruke lenken i e-posten.

Det er likevel de færreste av kommunene som har hatt noe negativt å si om portalen. Enkelte har også benyttet spørreundersøkelsen til å komme med litt skryt, og skriver at de har hatt stor nytte av å kunne søke seg frem til informasjon på portalen. Responsen på spørreundersøkelsen virker å være i tråd med inntrykket fra intervjuene; valgmedarbeiderportalen har for de aller fleste kommunene vært et nyttig verktøy hvor det har vært lett å søke seg frem til riktig informasjon.

«Som valgansvarlig er jeg veldig godt fornøyd med EVA og den informasjonen vi fikk gjennom valgmedarbeiderportalen og brukerveiledninger»

Det som mangler i spørreundersøkelsen er konkrete spørsmål om hvordan kommunene opplevde departementets praksis med å sende ut varsler på e-post hver gang en kunngjøring ble publisert, og et spørsmål om hvordan mottakerne opplevde kunngjøringenes relevans. Det er likevel flere av respondentene som har gitt kommentarer underveis i undersøkelsen og med det gitt et bilde av valgmedarbeidernes nytte av departementets mer direkte kommunikasjon med kommuner og fylkeskommuner. Basert på kommentarene og informasjon vi har fått via intervjuene er det to typer kritikk som kommunene retter mot den informasjon som departementet har publisert løpende via valgmedarbeiderportalen. Den første typen kritikk går på mengden informasjon, den andre på tidspunktet for når informasjon har blitt publisert.

Kritikken mot mengden informasjon er i hovedsak fremsatt av mindre kommuner. Det er åtte av kommunene som i spørreundersøkelsen har gitt tilbakemelding på at de synes det kom for mye informasjon fra KMD til kommunene. Med unntak av en kommune på rundt 20 000 innbyggere, er de sju andre kommunene på under 10 000 innbyggere. Mindre kommuner har færre årsverk som jobber med valg, og for de langt fleste er arbeidet med valg noe som kommer i tillegg til andre oppgaver. For at ikke unødvendig tid skal gå med til å jobbe seg gjennom kunngjøringer fra departementet, er det en av respondentene fra en mindre kommune som mener det bør gjøres forskjeller i hva som publiseres til store og små kommuner.

Blant de kommunene vi intervjuet var det en av de mindre kommunene som også trakk frem at mengden informasjon var unødvendig høy. Utfordringen ifølge

informanten var ikke måten informasjonen ble levert på, men at innholdet i mange tilfeller ikke var relevant for kommunen. Siden arbeid med valg går på bekostning av andre arbeidsoppgaver mente informanten det var lite hensiktsmessig bruk av tid å lese informasjon som ikke var relevant. Informanten mente departementet burde bli bedre til å differensiere informasjon som ble sendt ut, og flere av de som kommenterte via spørreundersøkelsen mente det hadde vært en fordel om det fremkom tydeligere fra varslingene hva kunngjøringene faktisk handlet om. På denne måten kunne det blitt enklere for dem å skille relevant fra mindre relevant informasjon.

De åtte som har kommet med kritikk mot informasjonsmengden utgjør kun to prosent av respondentene, så det er langt fra noen unison kritikk av den mengden informasjon departementet har publisert. Blant de mindre kommunene finner man også de som skryter av informasjonen de har fått via kunngjøringene. En av informantene fra en mindre kommune synes den direkte kommunikasjonen fungerte utmerket. Ved at det kom varsler på e-post kunne informanten jobbe seg gjennom disse når det oppstod ledig tid, og vissheten om at også de mindre kommunene mottok all informasjon skapte trygghet for valg gjennomføringen.

Kritikken som er rettet mot timingen av informasjonen er i hovedsak fremsatt av større kommuner og relatert til de systemtekniske utfordringene med EVA.

«Det var mye bra informasjon, men den kom sent i mange tilfeller»

Departementet var tidlig ute og informerte om når obligatoriske aktiviteter skulle være gjennomført i EVA, eksempelvis hvilken dato som var siste frist for registrering av listeforslag. Utfordringen er at mange av kommunene opererer med egne aktivitetsplaner for arbeidet med valg, og flere av de ønsket å ha ting unngjort i god tid før de oppsatte fristene. Forutsetningen for at kommunene skal kunne gjennomføre valget i tråd med sine aktivitetsplaner er at de har et valgssystem som virker, og det var det ikke alltid de hadde under gjennomføringen av 2013-valget. En av kommunene vi intervjuet mente departementet var for dårlige til å informere om utfordringene ved systemet, og når de forventet at systemet igjen skulle fungere. Informanten opplyser at dette skapte unødvendig usikkerhet knyttet til om de faktisk ville ha muligheten til å gjennomføre valget etter sin opprinnelige tidsplan.

En annen kommune var frustrert over departementets manglende informasjon om de systemtekniske utfordringer. Den aktuelle kommunen gjennomførte selv en rekke tester av systemet, og fant ofte feil som

de meldte inn til departementet. Flere av gangene de meldte inn feil fikk kommunen følelsen av at departementet allerede kjente til feilen, men unnlot å informere om den. Dette mente informanten var uheldig.

Også når det gjelder hvorvidt departementet har vært for sent ute med informasjon er kritikerne i mindretall, men siden kommunene som har fremsatt denne kritikken gjerne er større, representerer de en betydelig andel av befolkningen.

Samhandlingsrommene var tenkt å være særlig relevante for de som deltok i samarbeid på tvers av kommune, eksempelvis i kompetanseteam. Spørreundersøkelsen gir ingen tilbakemeldinger på bruken og nytteverdien av disse samhandlingsrommene. I intervjuene er det enkelte som har kommentert dem, og tilbakemeldingene er delt mellom de som ikke har benyttet funksjonaliteten og de som synes det var nyttig. Om mangelen på tilbakemeldinger skyldes at de ble lite brukt, eller at de primært ble brukt av andre grupper enn de vi har snakket med har vi ikke grunnlag til å si noe om.

3.2.2 Kommunikasjon til brukere av skanningmodul og deltakere i forsøksprosjekter

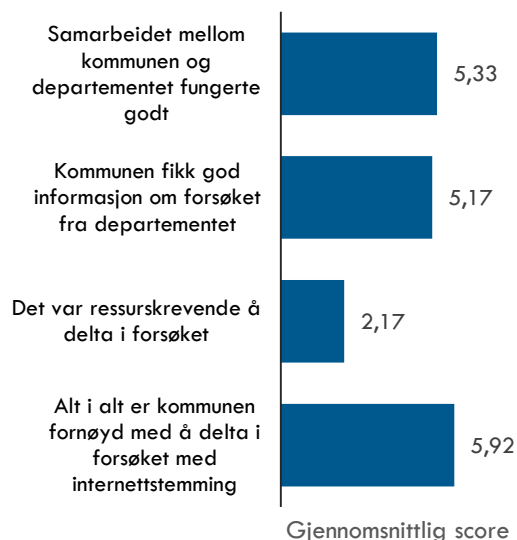
I spørreundersøkelsen fokuseres det spesifikt på hvordan kommuner som har deltatt i forsøkene *internettstemmegivning* og *avkryssing i elektronisk manntall på valgdagen(e)* har opplevd informasjonen fra departementet. Videre er det også en egen spørreundersøkelse som er sendt til de kommuner som benyttet EVAs skanningmodul.

Internettstemming

Det er totalt tolv av spørreundersøkelsesrespondentene som også har deltatt i forsøket med internettstemmegivning. I figuren under er deres respons på deltakelsen i dette prosjektet gjengitt.

Det som i denne sammenhengen er relevant er spørsmålet om kommunen fikk god nok informasjon om forsøket fra departementet. Med en gjennomsnittscore på 5,17, hvor 6 er best, virker kommunene å være veldig fornøyd med informasjonen.

Figur 3-5: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om forsøket med internettstemmegivning? (1=helt uenig, 6=helt enig)



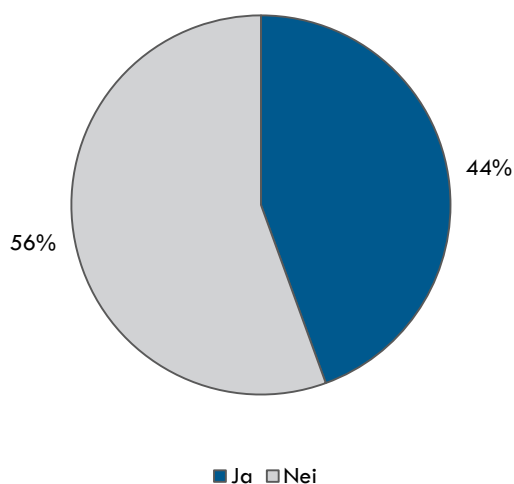
Den høye scoren som gis på spørsmålet om de fikk god informasjon harmonerer ikke med tilbakemeldinger ellers i spørreundersøkelsen. Det kan virke som om respondentene har oppfattet spørsmålet i undersøkelsen som et spørsmål om hvordan de ble informert om forsøket i forkant, og ikke om hvordan de har opplevd informasjonen underveis.

Etter å ha besvart de fire spørsmålene som gjengis i figuren over ble respondentene spurt om de hadde noen øvrige kommentarer og innspill angående forsøket med internettstemmegivning, og svarene tyder på at departementet har rom for forbedringer i hvordan de kommuniserer med kommunene.

En av respondentene hevdet at det ble gitt lite eller ingen informasjon omkring internettstemming og opptellings situasjonen. Respondenten får støtte fra en annen som mener det var litt lite info om hva de skulle gjøre med de elektroniske stemmene etter at de var kommet inn i EVA. En tredje skriver at det var for lite tilbakemeldinger fra departementet underveis og etter gjennomføringen om hvordan systemet fungerte.

Fylkeskommunene ble også involvert i forsøket med internettstemmegivning da det er fylkeskommunen sitt ansvar å kontrollere kommunenes resultater. I spørreundersøkelsen ble fylkeskommunene spurt om de synes informasjon de fikk fra KMD var tilstrekkelig til å kunne gjennomføre fylkets kontroll med forsøket. Det var ni av fylkeskommunene som besvarte spørsmålet, og som vi ser av figuren er det et flertall som mener informasjonen de mottok ikke var tilstrekkelig (5 mot 4).

Figur 3-6: Fikk fylkeskommunen tilstrekkelig informasjon om forsøket med internettstemming til å gjennomføres fylkets kontroll med forsøket?



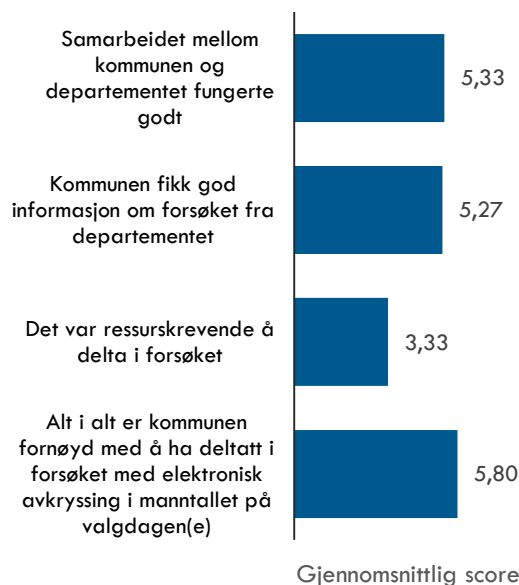
Tre av de fem fylkeskommunene som svarte nei på dette spørsmålet har begrunnet sitt svar i kommentarfeltet, og de alle tre enige om at den største utfordringen har vært manglende informasjon omkring selve gjennomføringen.

En av de tre fylkeskommunene hevder å ikke ha mottatt informasjon om at de skulle føre kontroll over forsøket med internettstemmegivning, mens en annen hevder at internettstemming var noe de hadde lite *føling* med. Den tredje som har kommentert sitt svar mener også det ble gitt litt lite info om hvordan de skulle håndtere internettstemmingen. Blant de som mente informasjonen var tilstrekkelig har også en kommentert at de på forhånd var usikre på hva de var forventet å skulle kunne om internettstemmegivningen. Usikkerheten til tross, så opplyser respondenten at valget gikk fint, men den ene respondenten legger til at det skulle være mulig å forbedre departementets informasjon omkring hvordan et internettvalg fungerer.

Elektronisk avkryssing i manntall

Det andre prosjektet departementet spurte spesifikt om i spørreundersøkelsen var forsøket med elektronisk avkryssing i manntallet. Totalt var det 15 av respondentene til spørreundersøkelsen som deltok i dette forsøket, og deres respons på piloten er vist i figuren under:

Figur 3-7: Hvor enig er du i følgende påstander om forsøket med elektronisk avkryssing i manntallet på valgdagen(e)? (1=helt uenig, 6=helt enig)



I spørreundersøkelsen var det ikke åpnet for å komme med ytterligere kommentarer, slik som i forsøket med internettstemmegivning. Basert på responsen som er gjengitt i figuren over virker imidlertid kommunene å være godt fornøyd med informasjonen de fikk fra departementet.

Skanning

Som en del av EVA-systemet er det også utviklet en skanningmodul som automatiserer innregistreringen og opptellingen av stemmesedler, og som ble tatt i bruk i forbindelse med valget i 2013. Departementet innså tidlig at de ikke hadde kapasitet til å lære opp alle kommuner i bruk av EVA Skanning, slik at det var kommuner med mer enn 10 000 innbyggere eller kommuner tilknyttet et skannersenter, samt de som hadde deltatt i utviklingen av EVA Skanning som fikk muligheten til å skanne ved dette valget.

«Det kom i overkant mye informasjon og oppdateringer fra KRD. Nesten så mye at vi som har jobbet med skanning i flere år ble usikre»

En egen spørreundersøkelse ble sendt ut til dem som skannet, og det var totalt 85 kommuner som responderte. Det er ingen av spørsmålene i undersøkelsen som er direkte rettet mot departementets informasjon og kommunikasjon, men fra kommentarfeltene er det et par kommentarer som er verdt å nevne.

Den ene hevder det kom i overkant mye informasjon og oppdateringer fra KR D; nesten så mye at de som hadde jobbet med skanning i flere år ble usikre. Den andre respondenten mener det var vanskelig å hente ut informasjon fra nettsidene, og at det manglet informasjon om hva de skulle forberedt til kursdagen.

3.2.3 Annen kommunikasjon

Flere av kommunene har via ulike prosjekter, eller andre former for kontakt, blitt kjent med og mottatt kontaktinformasjon til sentrale valgmedarbeidere i departementet. Terskelen er derfor noe lavere for disse kommunene hva gjelder å ta direkte kontakt med personer i departementet for avklaringer. Dette ble også gjort av flere i forbindelse med gjennomføringen av valget i 2013.

Som omtalt tidligere var det tenkt at valgmedarbeiderportalen, sammen med opplæringen og brukerstøtten, skulle være tilstrekkelig for at kommunene kunne gjennomføre valget. Utfordringer underveis, og særlig tekniske problemer med EVA, har ført til at departementet også har kommunisert direkte med kommuner, uten at det har gått via brukerstøtte eller valgmedarbeiderporten. Denne direktedialogen er initiert av kommunene.

Det er ingen spørsmål i undersøkelsen som egner seg til å besvare hvordan denne mer uformelle kommunikasjonen mellom departementet og kommunene har fortonet seg. Under intervjuene har derimot denne direktedialogen vært et tilbakevendende tema.

I det store og det hele virker både de kommuner og fylkeskommuner som har vært i direkte kontakt med departementet å være godt fornøyd med den responsen de har fått. Det er likevel tre utfordringer som flere trekker frem, og som det er verdt å kommentere. For det første blir det hevdet at departementet til tider har vært for uformell i sin kommunikasjon. For det andre har enkelte reist spørsmål ved om departementet har vært flinke nok til å formidle viktig informasjon som har fremkommet gjennom direktedialog videre til samtlige kommuner. For det tredje opplever noen kommuner at ulike personer i KMD har gitt ulike tilbakemeldinger på spørsmål de har rettet til departementet.

Kommunen som påpekte at departementet til tider hadde vært noe uformelle så på dette som et problem da det var viktige spørsmål som ble diskutert. Det hendte kommunen tok kontakt med spørsmål om viktige avklaringer. Når de da fikk uformelle svar tilbake på e-post følte de seg ikke trygge på om det som ble kommunisert var enkeltpersoners eller departementets standpunkt i en sak.

En annen av kommunene vi snakket med hadde bare positive ting å si om selve dialogen de hadde med KMD. De synes den frembragte gode svar på problemstillingene de hadde, men stiller spørsmål ved om KMD var flinke nok til å kommunisere informasjon som fremkom videre til andre kommuner. Informanten mener KMD med fordel kunne ha publisert mer av det som kom frem i dialogen dem imellom på valgmedarbeiderportalen.

Til slutt er det flere kommuner som har nevnt at de har opplevd å få ulike svar, avhengig av hvem i KMD de har vært i kontakt med. Kommunene tror dette kan ha sammenheng med hvordan valgarbeidet i KMD er organisert. Kommunene vi har snakket med er av den oppfatning er at det ikke har vært god nok kommunikasjon mellom de ulike fagfeltene i KMD, og da særlig mellom de som besitter den valgfaglige og de som besitter den tekniske kompetansen.

3.2.4 Intern organisering og ressursbruk

Kommunikasjonsansvarlig i valgseksjonen var ansvarlig for selve valgmedarbeiderportalen og publiseringen av kunngjøringer på portalen. De enkelte faggruppene hadde så et ansvar for å produsere viktig informasjon relatert til deres fagfelt. Det synes som om det ikke har vært tydelig definert og plassert en rolle som redaktør for informasjonsarbeidet. Dette har kommet frem via intervjuene med sentrale valgmedarbeidere i KMD. I disse intervjuene er det også flere som opplevde usikkerhet knyttet til hvorvidt den informasjon som skulle publiseres måtte følge linjen eller ikke.

Både kompetanseområde og erfaring er med på å påvirke måten man kommuniserer. I valgseksjonen jobber personer fra ulike fagretninger med ulik fartstid i departementet. Under intervjuene var det flere som påpekte at det manglet klare retningslinjer for hvordan departementet skulle kommunisere med kommuner og fylkeskommuner. Dette gjaldt særlig i spørsmål om hvilket formalitetsnivå informasjonen skulle ligge på, og om formalitetsnivået var avhengig av typen informasjon som skulle publiseres. Videre var det enkelte som opplevde at det var uenighet om hvorvidt det skulle være et krav at informasjonen skulle skrives på en måte som var leselig for alle, eller kun forståelig for den målgruppen den var myntet på. Et eksempel på det siste kunne være dersom IT-avdelingen i KMD ønsket å informere IT-avdelingene i kommunene om noe.

3.3 Vår evaluering og anbefaling

Basert på svarene fra spørreundersøkelsen, samt de dybdeintervjuer vi har gjennomført med enkelte sentrale aktører i KMD og et utvalg kommuner, virker det som om departementet i all hovedsak har lyktes i å gi kommunene den informasjon de har hatt behov

for i forbindelse med innføringen av EVA. Det er imidlertid ikke alle kommunene som er fornøyd, og det er flere forbedringspunkter som departementet med fordel kan ta tak i ved gjennomføringen av neste valg.

Dersom vi stykker opp informasjons- og kommunikasjonsaktiviteten i to deler, en del som går på informasjon i forkant av valggjennomføringen (hovedsakelig i 2012), og en del som går på den løpende informasjon og kommunikasjon gjennom valgåret 2013, så er det på denne siste delen departementet har størst potensial for forbedring.

Når det gjelder informasjon i den første fasen, så virker både kommunene og fylkeskommunene å være fornøyd med den informasjon de fikk. Det er ingen av de kommuner og fylkeskommuner vi har vært i kontakt med som sitter igjen med et inntrykk av at EVA var noe som ble «tvunget på dem» uten at de i tilstrekkelig grad hadde tid til å forberede seg.

Det er særlig utfordringene med EVA som har vært krevende for departementet å håndtere. I de nærmeste valgene vil det forhåpentligvis være mindre problemer med EVA, men det vil alltid kunne oppstå andre forhold som vil komplisere departementets kommunikasjon med kommunene og fylkeskommunene.

I det videre ser vi tilbakemeldingene fra spørreundersøkelsene i sammenheng med responsen fra intervjuene vi har gjennomført og vurderer hva som har vært bra og hva som kunne har vært gjort bedre i departementets kommunikasjon med kommunene og fylkeskommunene.

3.3.1 Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen har generelt sett blitt tatt godt imot av brukerne, og dens rolle som informasjonsportal synes å ha fungert hensiktsmessig under gjennomføringen av valget i 2013. Utfordringen for vår evaluering er at det i spørreundersøkelsen ikke skiller mellom valgmedarbeiderportalen som et nettsted man aktivt søker informasjon, og et sted hvor man passivt mottar informasjon. Vurderingene av de to funksjonalitetene kan være ulike. Det kan eksempelvis være en kommune som finner mye relevant stoff på portalen, men som er misfornøyd med den informasjon departementet sender via kunngjøringer på portalen og vice versa.

Kritikken som har kommet har i hovedsak vært knyttet til mengden informasjon som har blitt publisert på portalen, samt hvordan informasjonen har vært formulert. Det er ingen av kommunene eller fylkeskommunene vi har vært i kontakt med som har vært kritisk til bruken av e-postvarsler i seg selv, bare omfanget av bruken. Ei heller i spørreundersøkelsene har noen ytret seg negativt om e-postvarslene.

Departementet anbefales derfor å videreføre denne funksjonaliteten ved neste valg.

Når det gjelder kritikken av mengden informasjon, så er det interessante forskjeller å observere i tilbakemeldingene fra små og store kommuner. Blant de som kritiserer mengden informasjon er det oftere små kommuner som synes det har kommet for mye informasjon, og store kommuner som synes det har kommet for lite informasjon. En kunne derfor se for seg en løsning hvor KMD skilte mellom store og små kommuner, og styrte informasjonsmengden deretter. De man imidlertid risikerer å overse ved å justere informasjonsmengden etter de tilbakemeldingene som har kommet er alle de som har vært fornøyd med informasjonen fra departementet. Det er de færreste som har uttalt seg negativt, og også små kommuner synes informasjonen de har mottatt har vært god.

Departementet bør fortsatt ha som hovedregel at de informerer alle kommuner og fylkeskommuner om alt. Unntak bør imidlertid gjøres for informasjon som åpenbart er relevant kun for et bestemt utvalg. Dette gjelder eksempelvis informasjon relatert til spesifikke prosjekter som ikke alle kommuner deltar i og informasjon som er myntet enten på kommuner eller fylkeskommuner.

Videre bør departementet vurdere om det er mulig å bruke emnefeltet til e-postvarlingene mer aktivt for å fortelle hva kunngjøringen omhandler. Dette ble i noen grad gjort i 2013, men ikke på en måte som var intuitiv for alle kommuner. Enkelte mindre kommuner har gitt uttrykk for at det var tidkrevende å måtte gå inn på alle kunngjøringer for å se hva det handlet om, for så å finne ut at det ikke var relevant. Dersom e-postvarlingen blir mer informativ kan valgansvarlige lettere sortere informasjon, og i større grad prioritere den informasjon som er av betydning for dem. Utfordringen med en slik merking er å få de presise nok til at de som bør lese dem faktisk gjør det, og risikoen er at man ikke lykkes med det. Da kan det være valgansvarlige i kommuner som avfeier informasjonen som ikke viktig på grunn av overskriften og med det går glipp av viktig innhold.

3.3.2 Annen kommunikasjon

Departementet har ting de kan forbedre i den direkte kommunikasjonen med kommunene og fylkeskommunene. Selv om det i utgangspunktet ikke er hensikten at kommuner tar direkte kontakt med ressurspersoner i KMD, så vil dette trolig forkomme også ved senere valg. Det er derfor viktig at departementet har en etablert praksis for hvordan slike henvendelser ivaretas.

I de aller fleste tilfeller har det ikke vært noe å utsette på kommunikasjonen fra departementet, og de får gjennomgående gode tilbakemeldinger på svarene

de gir. Et forslag til forbedring, som er basert på intervju med en av kommunene, er at departementet blir bedre til å vurdere når det er greit å ha en uformell tone i kommunikasjonen og ikke. Ved avklaringer av viktige spørsmål er det avgjørende at de som får svar fra departementet er sikre på at svaret har forankring i departementet, og at kommunikasjonen er arkivert. Det er da mulig å ettergå kommunikasjonen dersom en kommune handler galt, men etter påståtte råd fra personer i departementet. Det har ikke oppstått problemer som følge av en for uformell kommunikasjon fra departementets side i forbindelse med gjennomføringen av 2013-valget, men departementet bør likevel sørge for å innarbeide rutiner for hvordan de kommuniserer med kommunene, og da særlig hvordan man dokumenterer dialoger som har omhandlet spørsmål som potensielt kan få konsekvenser for valg gjennomføringen.

Et annet forhold som bare delvis er knyttet til den direkte kommunikasjonen er hvordan departementet samkjører kommunikasjonen internt. Det er uheldig når flere av kommunene opplever å ha fått ulike svar avhengig av hvem i departementet de har vært i kontakt med. Intervjuer med sentrale medarbeidere i KMD bekrefter at kommunikasjonen internt kunne ha vært bedre. At det til tider kan oppstå misforståelser i kommunikasjonen utad skyldes trolig at det er få i departementet som har god oversikt i både EVA og de juridiske aspektene ved valg. Frem mot neste valg anbefales derfor departementet å jobbe med å skape en større tverrfaglig forståelse internt i departementet. Dette vil bidra til at man reduserer risiko for feilaktig informasjon til kommunene, men trolig også gi andre positive effekter utover det som kan relateres til departementets informasjon og kommunikasjon.

3.3.3 Intern organisering og ressursbruk

For informasjon og kommunikasjon i forbindelse med innføringen av EVA har den største utfordringen ved den interne organiseringen vært mangelen på noen med et tydelig definert ansvar for kommunikasjonen mot kommuner og fylkeskommuner.

Før neste valg bør departementet definere et sett med ansvarsområder knyttet til informasjon og kommunikasjon med kommuner som bør fordeles på en eller flere roller. Ansvarsområder som bør defineres inkluderer:

- Planlegge, så langt som mulig, den informasjon som skal ut, og til hvilke tidspunkt. Definere hvem det er som har ansvar for å produsere informasjonen.
- Ha et redaktøransvar for valgmedarbeiderportalen, og påse at e-poster med informasjon om kunngjøringer har et emnefelt

med informasjon nok til at mottaker skjønner hva innholdet er.

- Utvikle en felles mal, eller skape en felles forståelse internt i departementet, for hvordan informasjon som sendes fra departementet til kommuner og fylkeskommuner skal være formulert eller kommunisert. Utarbeide rutiner for om informasjonen skal lagres.
- Påse at man har rutiner som sørger for at alle kommuner og fylkeskommuner får den informasjon de behøver.

Det fremstår som om enkelte i KMD vil få økt arbeidsbelastning med en slik organisering, men selv i dag er det personer som i større eller mindre grad har tatt ansvar for de områder som er skissert over. Dette vil således ikke være en betydelig opptrapping av KMDs ressursbruk, men en tydeliggjøring av roller.

Når det gjelder ressursbruk knyttet til informasjon og kommunikasjon i forbindelse med gjennomføringen av valget i 2013 og innføringen av EVA, så har mye gått med til å utvikle valgmedarbeiderportalen. Valgmedarbeiderportalen ble tatt godt imot av brukerne, og har fungert som en effektiv kommunikasjonskanal. Vi kjenner ikke beløpene som er brukt til utvikling av valgmedarbeiderportalen, men det virker å ha vært fornuftig å investere ressurser i en slik portal.

4. Opplæring

Med det overordnede ansvaret departementet har for valg gjennomføringen må KMD sørge for å gjøre kommunene og fylkeskommunene i stand til å benytte EVA og forstå regelverket og rutinene. For å sikre god og helhetlig opplæring utarbeidet departementet et opplæringsopplegg som omfattet regelverk, prosesser og rutiner, EVA Admin og EVA Skanning.

Planlegging av opplæringen knyttet til innføring av EVA startet våren 2012. Første steg var å opprette en departemental utrullingsgruppe som blant annet fikk ansvaret for opplæring. Utrullingsgruppa hadde hyppige møter fra januar 2012 og utover, hvor de planla hvordan opplæring av valgmedarbeidere kunne foregå.

Opplæringsopplegget omfattet tiltak av ulike format distribuert gjennom ulike kanaler:

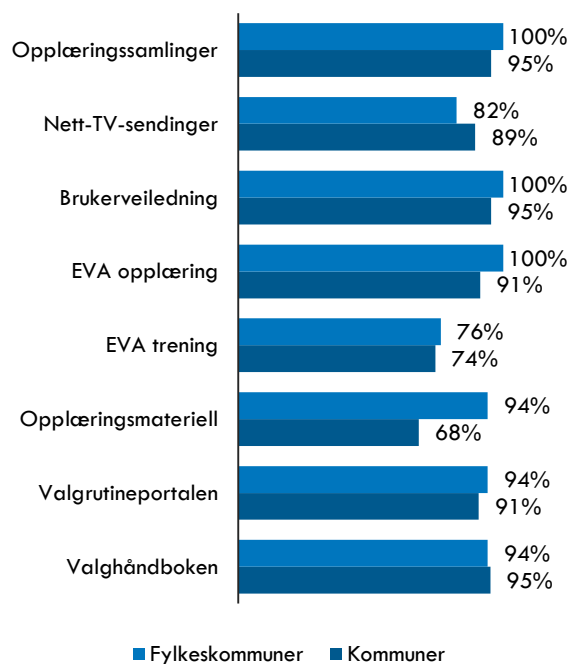
- Opplæringsksamlinger
- Nett-TV-sendinger
- Brukerveiledning for EVA
- Treningsdatabaser
- Opplæringsmateriell
- Valgrutineportal
- Valghåndboken
- Skanningopplæring

De regionale opplæringssamlingene var hovedkanalen for opplæring i EVA og ble gjennomført i form av fysiske samlinger rundt om i landet. Nett-TV-sendingerne var filmsnutter som hjalp brukeren med praktiske utfordringer i EVA, og fungerte som repetisjon og supplement til opplæringssamlingene. Med opplæringsmateriell menes foiler fra presentasjoner og lignende som var tilgjengelig på valgmedarbeiderportalen, og som kunne benyttes til repetisjon eller videreføring av informasjon fra opplæringssamlingene. Brukerveiledning for EVA, valgrutineportal og valghåndboken var skriftlige hjelpemidler som fungerer som oppslagsverk, samt opplæring til nye valgmedarbeidere og oppfriskning til erfarne valgmedarbeidere. Treningsdatabasene EVA Opplæring og EVA Trening ga praktisk øving i systemet. Opplæringsvalg var til bruk på de regionale opplæringssamlingen og treningsvalg var ment til egentrening i kommunen.

Det er kun kommuner med mer enn 10 000 innbyggere som fikk tilbud om å benytte seg av EVA Skanning. Skanningopplæringen er derfor adskilt fra resten av opplæringsopplegget. Skanningopplæringen ble gjennomført i form av fysiske samlinger.

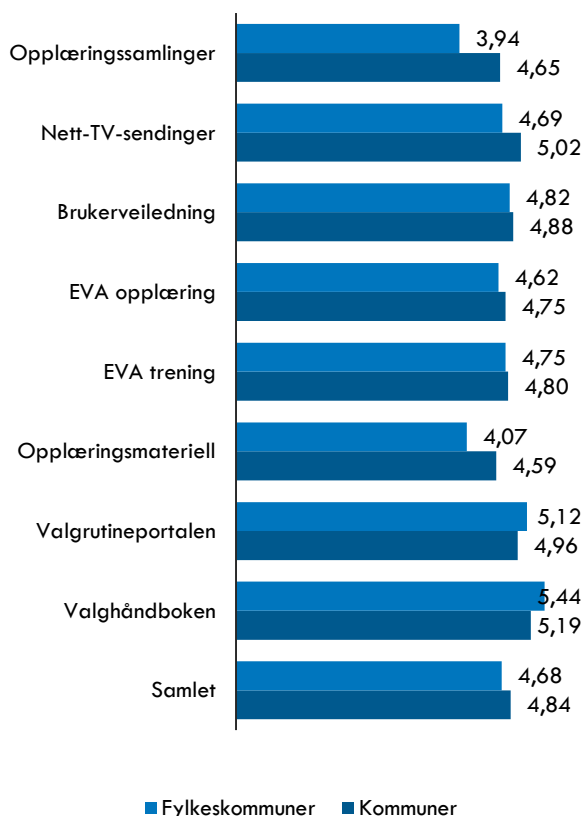
I spørreundersøkelsen ble kommunene og fylkeskommunene spurt om de benyttet seg av de ulike opplæringstiltakene eller ikke. Figuren nedenfor viser at det stort sett var en svært høy andel av fylkeskommuner og kommuner som benyttet seg av opplæringstiltakene. Figuren sier imidlertid ingenting om i hvilket omfang de ulike tiltakene ble benyttet.

Figur 4-1. Andel kommuner og fylkeskommuner som har benyttet seg av ulike opplæringstiltak



I spørreundersøkelsen ble kommunene blant annet bedt om å vurdere nytten av de ulike tiltakene fra svært unyttig (1) til svært nyttig (6). Figuren nedenfor illustrerer gjennomsnittlig nytte av hvert opplæringstiltak.

Figur 4-2. Gjennomsnittlig nytte av opplæringstiltak (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Kommunene er jevnt over svært fornøyde med opplæringen knyttet til innføring av EVA, og samtlige opplæringstiltak har en gjennomsnittsscore på over 4,5. Gjennomsnittlig nytte av det totale opplæringsopplegget for kommunene er 4,84. Særlig valghåndboken og nett-tv-sendingene var av stor nytte for kommunene. Opplæringssamlingene, opplæringsmateriell og treningsdatabasene ble vurdert til under gjennomsnittet nyttige, og det bør vurderes forbedringsområder særlig for disse opplæringstiltakene.

Fylkeskommunene er noe mindre fornøyde med opplæringen og gir en gjennomsnittlig score på 4,68. Fylkeskommunene er særlig misfornøyde med opplæringsksamlingene og opplæringsmateriell.

4.1 Opplæringsksamlinger

Hovedkanalen for opplæring var fysiske opplæringsksamlinger rundt om i landet.

Konseptet med regionale opplæringsksamlinger ble avklart og presentert for utvalgte kommuner til planlagt frist i februar 2012. Ressursutfordringen med tanke på å gi opplæring til alle landets kommuner ble løst ved å opprette åtte regionale kompetanseteam:

- Region 1: Finnmark og Troms

- Region 2: Nordland og Nord-Trøndelag
- Region 3: Sør-Trøndelag og Møre og Romsdal
- Region 4: Hordaland og Sogn og Fjordane
- Region 5: Rogaland, Vest-Agder og Aust-Agder
- Region 6: Telemark, Buskerud og Vestfold
- Region 7: Oppland og Hedmark
- Region 8: Akershus og Østfold

Oslo kommune valgte å ikke delta i de regionale opplæringsksamlingene.

Kompetanseteamene ble i hver region satt sammen av seks til åtte utvalgte representanter fra kommunene og fylkeskommunene. Utrullingsgruppa i KMD stod selv for utvelgelsen av personer til kompetanseteamene, og valgte i hovedsak personer de kjente til fra tidligere, og som enten var dyktige med IKT-systemer eller hadde lang erfaring med valggjennomføring.

De utvalgte representantene fikk opplæring i EVA direkte fra departementet. Opplæringen foregikk høsten 2012, i form av to tredagersksamlinger i Oslo.

I tillegg til opplæring fra departementet fikk kompetanseteamene utdelt en grunnpakke med opplæringsverktøy som bl.a. presentasjon og informasjon som skulle viderefordles til kommunene. Pakken var utarbeidet av KMD. Presentasjonen var klar til bruk, men kompetanseteamene ble oppfordret til å gjøre eventuelle endringer for å tilpasse den til sin egen region.

Hvert team fikk ansvar for å gjennomføre opplæring av to superbrukere i hver kommune og fylkeskommune i sin region. Denne opplæringen foregikk våren 2013, i form av fysiske samlinger. Det skulle være minst to samlinger på to ulike steder i hver region. Til sammen 37 samlinger ble avholdt. Opplæringen ble gjennomført med et felles innhold bestående av regelverk, valgprosesser, og rutiner samt trening i det valgadministrative systemet. Kompetanseteamene bestemte selv sted og varighet for samlingene og gjorde lokale tilpasninger i informasjonen som ble formidlet.

Representanter fra departementet var til stede under den første samlingen i hver region, for å kontrollere at opplæringen gikk som tenkt og bistå ved eventuelle utfordringer som måtte dukke opp.

Samlingene var differensiert geografisk, men det var ingen differensiering mellom store og små kommuner eller mellom kommuner og fylkeskommuner. Det var heller ingen differensiering mellom erfarne og uerfarne valgmedarbeidere og alle mottok samme opplæring. Dette var et bevisst valg fra departementets side, da de ønsket at også erfarne valgmedarbeidere skulle få en oppfriskning i det valgfaglige.

Totalt fikk omtrent 1000 sentrale valgmedarbeidere opplæring via samlingene.

4.1.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Nær alle landets kommuner og fylkeskommuner oppgir at de deltok på departementets opplæringssamlinger for 2013. Av de 367 kommunene som svarte på spørreundersøkelsen, svarer 95 prosent at de deltok på regionale opplæringssamlinger i regi av KMD.

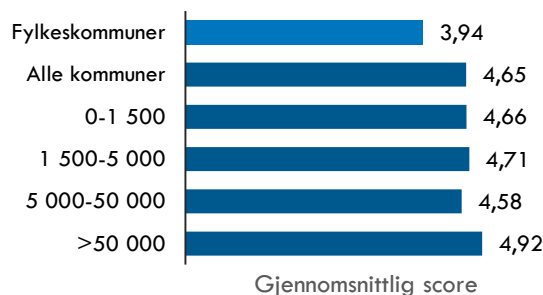
Av disse oppgir ca. 60 prosent at samlingene var nyttige eller svært nyttige, mens litt over 6 prosent oppgir at samlingene var unyttige eller svært unyttige. Kommunene som mener at opplæringsamlingene var unyttige eller svært unyttige kommenterer at samlingene var dårlig gjennomført, utydelig og forvirrende. Flere kommenterer at kursholderne var usikre og hadde for lite kunnskap, og at opplegget virket dårlig planlagt og ustrukturert, noe som medførte mye dødtid. Noen mener at det var for mange deltakere på hver samling, som også medvirket til dødtid.

«De regionale samlingene ble litt rotete med så mange (6-7) personer som demonstrerte systemet. Det må gjerne være 1 eller 2 personer som kjører disse, og som kan det til fingerspissene»

Fylkeskommunene kommenterer at innholdet i opplæringssamlingene var lite relevant for deres rolle og oppgaver, og at informasjonen på samlingene var for repeterende. Fylkeskommunene hadde mindre utbytte av opplæringssamlingene, da det meste av opplæringen var rettet mot kommunenes behov.

Gjennomsnittlig nytteopplevelse av opplæringssamlingene på en skala fra en til seks er 3,94 for fylkeskommunene og 4,65 for kommunene.

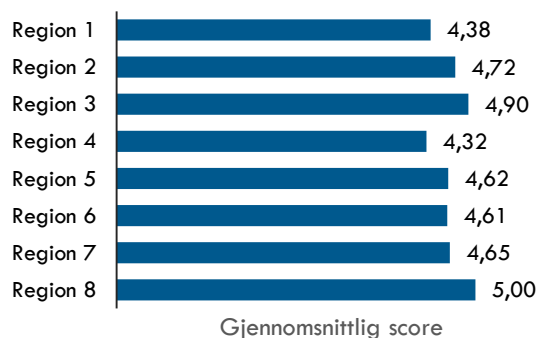
Figur 4-3. Gjennomsnittlig nytte av opplæringssamlinger (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Figuren over viser at nytteopplevelsen av de regionale opplæringsamlingene er relativt lik uavhengig av kommunens størrelse. Videre ser vi, med unntak av for de største kommunene, at nytteopplevelsen av opplæringssamlingene ligger noe under gjennomsnittet for nytten av alle opplæringstiltakene.

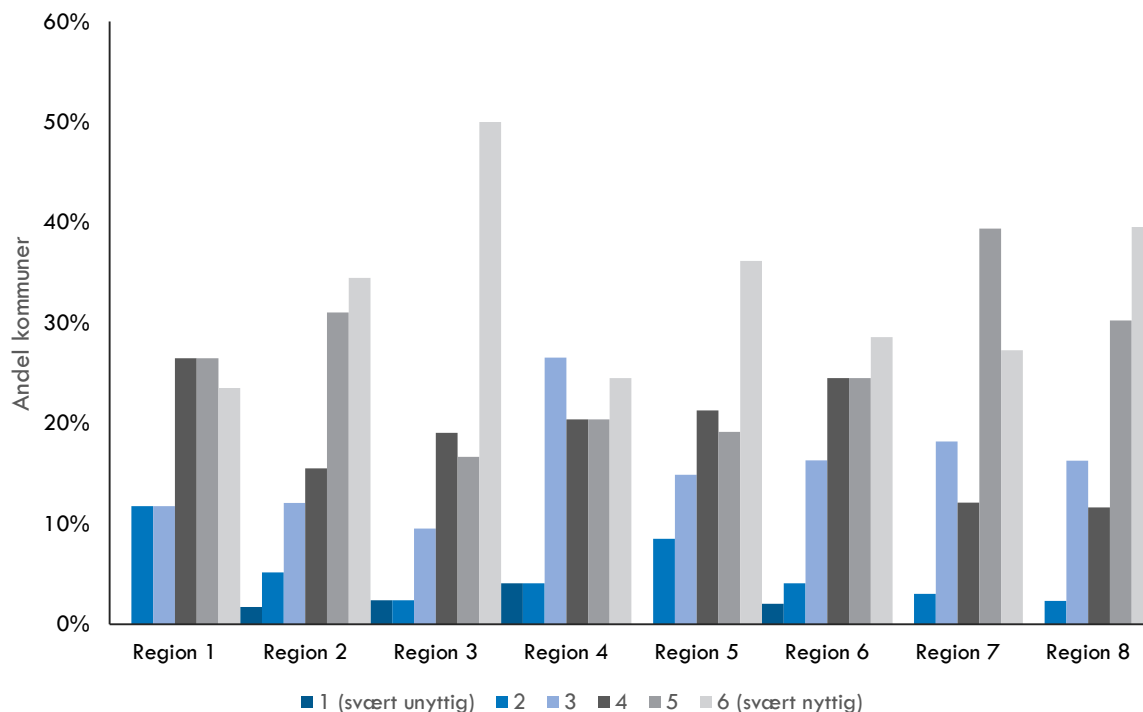
Inndelingen i kompetanseteam med ansvar for ulike regioner medfører potensiell variasjon i kvalitet på gjennomføring av opplæringssamlingene. Dersom dette er tilfellet, ville vi forvente å se forskjell mellom de ulike regionene i kommunens tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen. Gjennomsnittlig nytte innad i hver region varierer fra 4,32 til 5,00.

Figur 4-4. Gjennomsnittlig nytte av opplæringssamlinger



Forskjellene mellom regionene på gjennomsnittsnivå er relativt små. Selv i de mest misfornøyde regionene, gis det en relativt høy score. Det er imidlertid noe større forskjeller mellom regionene når det kommer til spredningen i de ulike svarene.

Figur 4-5. Nytte av opplæringssamlinger i hver region



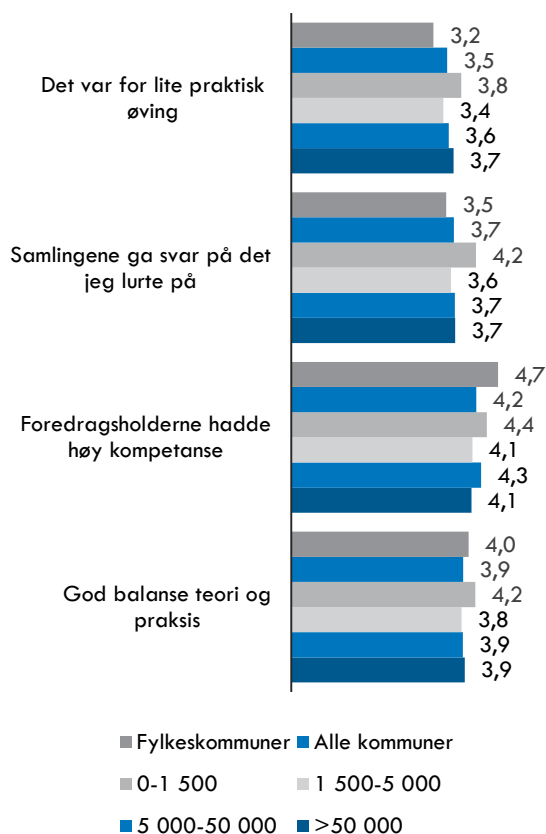
Figur 4-5 viser spredningen i svarene til de ulike regionene. I region 1 fordeler kommunenes og fylkeskommunenes svar seg relativt jevnt fra score to til seks. I andre regioner, spesielt region 2 og 3, er det mer ujevn fordeling av kommunenes nytteopplevelse, hvor flere kommuner synes opplæringssamlingene var svært nyttige, men også flere som synes de var svært unyttige.

I spørreundersøkelsen har kommunene blitt bedt om å si i hvilken grad de er enig eller uenig i følgende påstander:

1. Det var en god balanse mellom teori og praksis på opplæringssamlingene
2. Foredragsholderne hadde høy kompetanse om EVA Admin
3. Opplæringssamlingene ga svar på det jeg lurte på
4. Det var for lite praktisk øving på opplæringssamlingene

Kommunene svarer hvor enig de er på en skala fra én til seks, hvor én vil si at kommunen er helt uenig i utsagnet og seks vil si at kommunen er helt enig.

Figur 4-6. Gjennomsnittlig score ulike påstander (1=helt uenig, 6=helt enig)



Av figuren over ser vi at de største kommunene har høyest gjennomsnittlig score i alle fire spørsmål og dermed er gruppen av kommuner som er tilsynelatende mest fornøyd med opplæringsksamlingene. Unntaket er det første spørsmålet hvor høy score vil si at kommunen mente det var for lite praktisk øving på samlingene. Merk at det er kun 14 kommuner med mer enn 50 000 i undersøkelsen, og resultatene i denne gruppen vil derfor påvirkes sterkt av enkeltkommuner. Forskjellene er små, men tilsvarende som i figur 4-3 ser det ut til at de største kommunene er mest fornøyd med opplæringsksamlingene.

Fylkeskommunene mener i større grad enn kommunene at foredragsholderne hadde høy kompetanse, og savnet i mindre grad praktisk øving i systemet. Fylkeskommunene har imidlertid lavest gjennomsnittlig score i spørsmålet om samlingene ga svar på det de lurte på.

4.1.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

Nøkkelpersoner i KMD mener at stor variasjon i kvaliteten på de ulike kompetanseteamene var et problem. Det fremkommer i intervjuer at flere kommuner synes kompetanseteamene ikke hadde tilstrekkelig evne til å videreformidle informasjonen fra departementet. Noen kompetanseteam tok

oppgaven svært seriøst og satte seg grundig inn i stoffet og gjorde tilpasninger til regionen, mens andre gjorde mindre forarbeid og nærmest leste av foilene departementet hadde delt ut. I tillegg opplevde noen kommuner at en del av informasjonen fra departementet forsvant gjennom det ekstra leddet i informasjonsflyten.

Spørreundersøkelsen viser imidlertid ingen betydelige forskjeller mellom regionene i spørsmål om nytte av opplæringsksamlinger. Én mulig forklaring kan være at selve foredragsholderne ikke er avgjørende for nytten kommunene får av samlingene, og at muligheten for utveksling av erfaringer på tvers av kommunene og innholdet i presentasjonene fra KMD gir nytte uavhengig av kvaliteten på kompetanseteamene. I tillegg har kommunene kun vært på samlinger i sin egen region. Dersom kommunene hadde et sammenligningsgrunnlag gjennom samlinger utenfor sin egen region, ville kanskje resultatene av spørreundersøkelsen vært annerledes.

I intervju med representanter fra kommunene virker det jevnt over som at kommunene hadde nytte av opplæringsksamlingene. Spesielt nevnes det som positivt at samlingene fungerte som et treffpunkt for kommuner i samme område, og man får opprettet eller opprettholdt kontakt og utvekslet erfaringer underveis. I tillegg var det bra at foredragsholderne valgmedarbeidere fra andre kommuner, da disse hadde forståelse for kommunenes situasjon og hvilke utfordringer som kan oppstå under gjennomføring av valg.

Flere kommuner mener at likevel at foredragsholderne fra kompetanseteamene var for lite pedagogiske, og at de ikke hadde tilstrekkelig kjennskap til systemet selv til å kunne lære det bort til andre. Flere påpeker at foredragsholderne ofte hadde problemer med å svare på spørsmål fra salen, og virket usikre på informasjonen de formidlet.

Videre var det flere som pekte på for lite praktisk øving i systemet. Av tiden som var satt av til praktisk arbeid har det blitt kommentert at for mye tid gikk bort til venting for at alle skal få opprettet brukere osv. Flere kommenterer at det var for mange deltakere på kurset i forhold til veiledere.

I hvilken grad det var god balanse mellom teori og praksis på opplæringsksamlingene er det mye delte meninger om. Valgmedarbeidere med mye erfaring innen valgarbeid synes gjerne at det var for mye valgteoretisk opplæring og var mer interessert i systemopplæringen. Samtidig er det flere som mener at det er nyttig med en oppfriskning, ettersom det kun er valg annethvert år og man glemmer mye fra gang til gang. Mindre erfarne valgmedarbeidere synes det

var nyttig med felles opplæring i det valgfaglige og synes det var god balanse mellom teori og praksis.

«Det hadde vore ynskjeleg med ein eigen gjennomgang av generell gjennomføring av valg. Vanskeleg å sjå sammenhengen av heile valget når ein var ny»

Mange av de relativt store kommunene, med 20 000 innbyggere og opp, har vært misfornøyde med begrensningen på to deltakere på opplæringsksamlingene. Dette gjelder spesielt de aller største kommunene, Oslo og Bergen, men mindre kommuner som for eksempel Horten kunne også tenke seg å sende mer enn to valgmedarbeidere på opplæring.

For de små kommunene kan det være vanskelig å stille med to deltakere, og her oppstår motsatt problem. Små kommuner vi har intervjuet har likevel forståelse for at man med hensyn til sårbarhet bør ha to personer som har valggjennomføringskompetanse.

4.1.3 Vår evaluering og anbefaling

Opplæringsksamlingene er et viktig forbedringsområde til neste valggjennomføring. Samlingene er det mest sentrale opplæringstiltaket, men også tiltaket med lavest tilfredshet blant kommunene og fylkeskommunene. Selv om samlingene har oppnådd god snittscore i spørreundersøkelsene, viser kommentarer i undersøkelsen og i intervjuene at det er en rekke forbedringsområder.

Kommuner og fylkeskommuner har ulike behov og utfordringer, og de bør ha hver sine opplæringsopplegg. Det anbefales derfor å samle fylkeskommunene i en gruppe og ha egen opplæring med disse.

Inndelingen i kompetanseteam synes å medføre en del utfordringer. Tilbakemeldingene i spørreundersøkelsen og intervjuene tyder på at opplæringen av kompetanseteamene ikke var grundig nok. Ettersom systemet også var nytt for kompetanseteamene er det krevende å holde opplæring for kommunene etter kun to tredagerssamlinger i Oslo. Videre bør det i større grad fokuseres på pedagogiske evner hos opplæringspersonell.

Begrensningen på to deltakere fra hver kommune har skapt mye misnøye blant store kommuner. KMD er opptatt av likhet i behandlingen av kommuner, men lik deltakerbegrensning vil være av større ulempe for store kommuner enn små kommuner. Fravær av differensiering mellom kommuner av ulik størrelse vil i praksis være ulik behandling. Ideelt sett bør

deltakerbegrensningen variere med befolkningstall, slik at store kommuner har mulighet til å delta med flere valgmedarbeidere. Dette vil imidlertid være mer ressurskrevende og det må foretas en avveining mellom nytte og kostnader av økt deltakerkvote.

Differensiering mellom kommunene bør også vurderes med tanke på innholdet i opplæringen. I denne sammenheng er det særlig relevant å differensiere med hensyn til valgmedarbeidernes erfaring. Ulike opplegg for erfarne og uerfarne valgmedarbeidere kan være krevende å organisere, men en enkel løsning kunne være å lage et tilleggsopplegg for nye valgmedarbeidere eller andre som ønsker en oppfriskning. Ved å fokusere på valgfaglig teori på grunnkurset, kan man også tilrettelegge for mer praktisk trening i EVA på hovedkurset.

Forventningsstyring i forkant av samlingene bør være et fokusområde. Vårt inntrykk av intervjuene med kommunene er at kursdeltakerne hadde svært ulike forventninger til kursinnholdet. Noen uttrykker frustrasjon over unødvendig mye tid brukt på enkle innstillinger i EVA som kunne vært gjort på egen hånd i forkant av samlingen. Det bør være et mål at deltakerne på samlingene så langt som mulig har samme opplæringsbehov på samlingene. For eksempel vil en liste med aktiviteter i EVA Trening kursdeltakerne skal ha vært gjennom før samling, bidra til jevnere utgangspunkt og mindre tid brukt på enkle funksjoner og innstillinger.

Det er viktig at departementet viderefører fysiske opplæringsksamlinger, da dette bygger viktige nettverk for valgmedarbeiderne. Det er også sentralt at man ivaretar kommunenes behov for å bli lært opp av noen som selv har praktisk erfaring fra valggjennomføring.

4.2 Nett-TV-sendinger

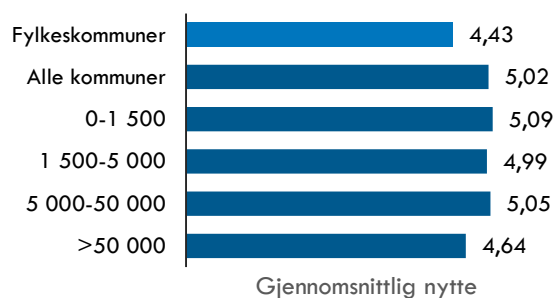
KMD produserte små filmsnutter som viste ulike funksjoner og gjøremål i EVA, og disse var tilgjengelige som nett-TV-sendinger på valgmedarbeiderportalen. Nett-TV-sendingene fungerte i hovedsak som oppfriskning og supplement til opplæringsksamlingene.

I følge planen skulle utviklingen av filmsnuttene foregå fra april til oktober 2012. Filmsnuttene blir imidlertid ikke ferdigstilt før kort tid før sending, noe som trolig var positivt da innholdet i større grad kunne tilpasses kommunenes utfordringer. Innholdet i de ulike sendingene ble avklart underveis og tilpasset problematiske temaer avdekket gjennom spørsmål til brukerstøtten og lignende. I tillegg hadde departementet også live-sendinger hvor kommunene kunne sende inn spørsmål underveis og få svar direkte.

4.2.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

I underkant av 90 prosent av kommunene oppgir at de benyttet seg av nett-TV-sendingene. Av disse oppgir hele 71 prosent at sendingene var nyttige eller svært nyttige. Kun 1,5 prosent mener sendingene var unyttige eller svært unyttige, med begrunnelsen at de var for dårlig planlagt, rotete og i overkant lange og detaljerte.

Figur 4-7. Nytte av nett-TV-sendinger



Nett-TV-sendingene er et av opplæringstiltakene som får best score av kommunene, med et gjennomsnitt på 5,02. Med unntak av for de største kommunene, er kommunene svært fornøyde med nett-tv-sendingene. De største kommunene vurderer nett-tv-sendingene som mindre nyttige enn de andre opplæringstiltakene.

«Nett-TV løsningen opplevde jeg som svært nyttig. Spesielt fordi den var lett tilgjengelig, når som helst. Og kunne repeteres etter behov»

I tillegg til nett-TV-sendingene om bruk av EVA Admin ble det produsert egne sendinger med temaer som er aktuelle for fylkeskommunene. Disse ble vurdert som noe mindre nyttige, og til dels mangelfulle på innhold.

En mulig tolkning er at innholdet i nett-tv-sendingene i større grad treffer små kommuners utfordringer, en annen er at store kommuner har høyere forventninger og krav. Forskjellene er imidlertid relativt små, og ettersom utvalget av store kommuner er lite (kun 14 kommuner), kan tilfeldigheter gjøre utslag på resultatene. Vi kan derfor ikke trekke noen tydelige konklusjoner fra resultatene fra spørreundersøkelsen.

4.2.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

Den generelle tilbakemeldingen i intervjuene er at nett-TV-sendingene var svært nyttige. Det nevnes særlig at sendingene fungerer godt som repetisjon av stoff som er gjennomgått på opplæringssamlingene, og at det er positivt at gjennomgang av aktiviteter blir sendt like før fristen for de aktuelle aktivitetene utløper. På denne måten får man repetisjon av det aktuelle stoffet idet man har behov for det.

Noen kommenterer at live-sendinger er en nyttig funksjon og at det er fint å kunne sende inn spørsmål underveis og få svar på direkten. Andre mener at live-sending medfører unødvendig mye rot og at svarene ville vært av høyere kvalitet dersom det var tid til forberedelse.

4.2.3 Vår evaluering og anbefaling

Nett-TV-sendinger er et opplæringstiltak som kommunene har hatt god nytte av, og tjenesten bør videreføres. At innholdet i sendingene tilpasses aktuelle temaer og utfordringer er svært positivt.

Det bør foretas en avveining av fordeler og ulemper ved live-sendinger, også med hensyn til ressursbruk. En løsning hvor kommunene sender inn spørsmål noen dager i forveien, kan bidra til å redusere unødvendig ventetid og rot på direkte-sendinger.

Sendingene vi selv har sett har vært korte og presise, med gjennomgang av spesifikke enkelttemaer, noe vi vurderte som svært positivt. Tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen tyder imidlertid på at ikke alle sendingene var lagt opp på denne måten. Det anses som mer hensiktsmessig med flere korte sendinger for aktuelle problemstillinger, enn lengre sendinger som gjennomgår flere temaer. Det uansett viktig med god søkbarhet slik at man lett finner frem til den sending som gjennomgår den relevante problemstillingen.

4.3 Brukerveiledning for EVA

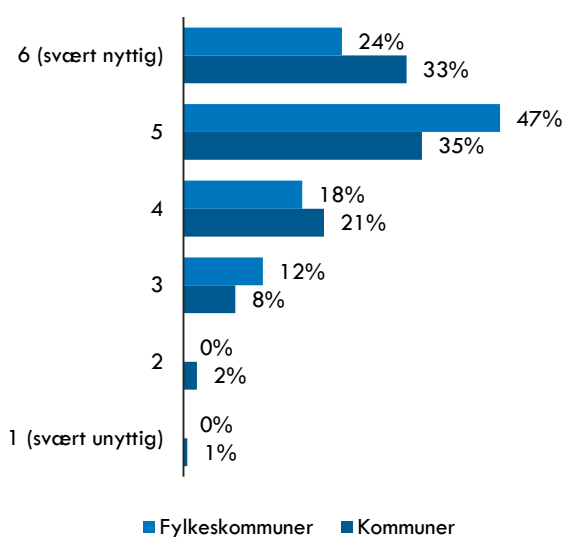
Brukerveiledningen gir en innføring i hvordan det valgadministrative systemet, EVA, kan brukes som hjelpemiddel til å gjennomføre de ulike delene av valget.

Planlegging og avklaring av hvordan brukerveiledningen skulle benyttes i opplæringsformål foregikk fra starten av mai til begynnelsen av juni 2012. Ifølge planen skulle brukerveiledningen være ferdig utviklet og kvalitetssikret til slutten av desember 2012, noe som ville gitt valgmedarbeiderne i kommunene god tid til å benytte og bli kjent med veiledningen før valget. Brukerveiledningen i sin helhet ble imidlertid ikke ferdig før 1. august 2013.

4.3.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Selv om brukerveiledningen i sin helhet ble ferdigstilt svært sent oppgir 95 prosent av de spurte kommunene at de har benyttet seg av den. Kommunenes størrelse ser ikke ut til å ha noen betydning for kommunenes nytteopplevelse av brukerveiledningen. Gjennomsnittlig nyttevurdering er 4,82 for fylkeskommunene og 4,88 for kommunene.

Figur 4-8. Tilfredshet med brukerveiledning



Av kommunene som har benyttet brukerveiledningen oppgir 68 prosent at den var nyttig eller svært nyttig. Kun 3 prosent synes den var unyttig eller svært unyttig. Disse mener brukerveiledningen var uoversiktlig og at det derfor var vanskelig å finne frem til aktuelle problemstillinger. Én etterlyser brukerveiledningen på papirformat, eller muligheten til å ta utskrift av veilederen i sin helhet. Av fylkeskommunene er det færre som mener at brukerveiledningen var svært nyttig, men det er heller ingen som mener at den var unyttig eller svært unyttig.

4.3.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

Av intervjuer med nøkkelpersoner i KMD kan det virke som om den sene ferdigstillelsen av brukerveiledningen hovedsakelig kommer av to årsaker:

- Selve systemet var for sent ferdig
- KMD planla for lite ressurser til utarbeiding av veiledningen

Brukerveiledningen inneholdt blant annet skjermbilder av ulike funksjoner i EVA, og fremdriften i utarbeidelsen av brukerveiledningen var derfor avhengig av ferdigstillelse av systemet. Det var i hovedsak kun én person som jobbet med å utarbeide brukerveiledningen, og KMD burde satt av mer ressurser til denne oppgaven for å sikre ferdigstillelse til rett tid.

Den generelle tilbakemeldingen fra kommunene er at brukerveiledningen var god, men at den var ferdig for sent. Ettersom veilederen ble tilgjengeliggjort for kommunene fortløpende når kapitlene ble ferdigstilt, fikk kommunene nytte av veilederen til tross for at den i sin helhet ikke var ferdig før i august 2013. Noen kommuner synes ikke det var særlig problematisk at veilederen var ferdig så sent, da de aktuelle

kapitlene for hver fase av valg gjennomføringen var tilgjengelig til rett tid for dem. Noen kommenterer imidlertid at det var forvirrende at det ble lagt til nye kapitler underveis.

4.3.3 Vår evaluering og anbefaling

Et opplagt forbedringspunkt er å sikre at brukerveiledningen blir ferdig i tide. Det burde også finnes en enkel måte for kommunene å ta utskrift av brukerveiledningen, da noen foretrekker å lese på papir. Ellers er vår vurdering at brukerveiledningen er et nyttig verktøy for selvlæring i kommunene.

4.4 Treningsdatabaser

Systemet EVA ble gjort tilgjengelig for kommunene og fylkeskommunene 1. mars 2013. I tillegg til produksjonsdatabasen av EVA Admin som skulle benyttes til valg gjennomføringen, fikk kommunene tilgang til to treningsdatabaser. Den ene var til bruk på opplæringsksamlinger (EVA Opplæring) og den andre til egentrening i kommunen (EVA Trening).

For å ta i bruk treningsdatabasene må den enkelte kommune og fylkeskommune registrere informasjon som er knyttet til lokale forhold. Dette er f.eks. informasjon om stemmesedler, åpningstider for valglokalene, eventuelt todagersvalg, hvordan opptellingen er organisert og informasjon som skal trykkes på valgkortene. Kommunene og fylkeskommunene var selv ansvarlige for korrekt innlegging av grunnlagsdata i de ulike databasene.

I forkant av valget, i juni 2013, gjennomførte departementet et omfattende prøvevalg. KMD anbefalte sterkt at alle landets kommuner tok del i prøvevalget for å være rustet til å anvende EVA Admin ved valg gjennomføringen. På denne måten fikk kommunene kontrollert at grunnlagsinformasjonen de hadde lagt inn i systemet var korrekt, og øvet seg ytterligere på funksjonell bruk av systemet.

4.4.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

I spørreundersøkelsen oppgir 91 prosent av kommunene at de har benyttet seg av EVA Opplæringsvalg, mens 74 prosent oppgir at de har benyttet seg av EVA Treningsvalg.

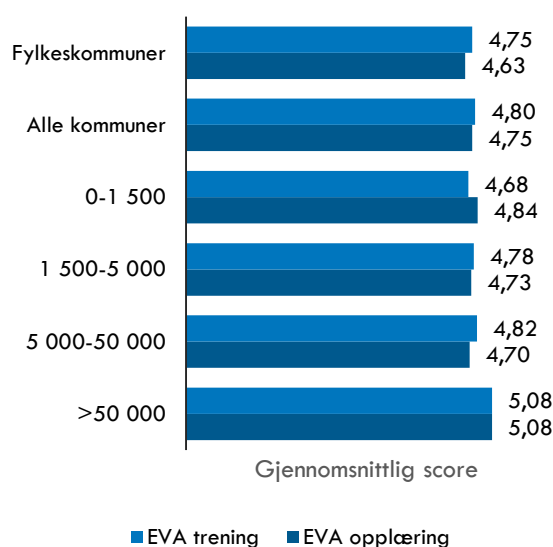
Av kommunene som har brukt EVA Opplæringsvalg mener 65 prosent at funksjonen var nyttig eller svært nyttig, mens 4,2 prosent mener at den var unyttig eller svært unyttig. Av kommunene som har brukt EVA Treningsvalg mener 65 prosent at funksjonen var nyttig eller svært nyttig, mens 3,3 prosent mener at den var unyttig eller svært unyttig.

Begrunnelsen kommunene gir for at treningsdatabasene var unyttige er hovedsakelig at det medførte en del forvirring og dobbeltarbeid å

operere med både opplæringsvalg og treningsvalg, i tillegg til produksjonsdatabasen. Noen uttrykker også frustrasjon over mangler i systemet, som for eksempel at det ikke var oppdatert med rette kretser.

Ved nedbrytning basert på befolkningstall, kommer det frem at det er særlig de største kommunene som hadde god nytte av treningsdatabasene. Figuren under viser gjennomsnittlig nytte for fylkeskommuner og kommuner, samt for grupper av kommuner basert på befolkningstall.

Figur 4-9. Gjennomsnittlig nytte av treningsdatabaser (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



4.4.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

De fleste kommunale valgmedarbeidere vi har intervjuet opplevde at treningsdatabasene var svært nyttige. Både for å trene på valggjennomføring selv, men også for å kunne videreformidle det man lærte på opplæringsamling til andre valgmedarbeidere i kommunen.

Det er imidlertid en del som synes det var forvirrende og krevende å forholde seg til både EVA Opplæringsvalg og EVA Treningsvalg, og mener det ville vært tilstrekkelig med ett system for opplæring og ett system for valggjennomføringen. Det var ikke alltid lett å huske hva som var gjort i de ulike valgene, og det hadde derfor vært enklere med én utgave.

Flere kommuner påpeker at innlegging av grunnlagsdata er nødvendig tungvint. Slik vi forstår systemet, kreves det at man legger inn og registrerer de samme grunnlagsdataene i hver av de tre utgavene av EVA Admin. Én kommune peker på en mulig løsning gjennom å åpne opp for muligheten til å kopiere grunnlagsdata mellom de ulike utgavene. Dersom man også har mulighet til å kopiere/speile endringer og fremdrift kunne kommunene også fått

muligheten til å fortsette der de slapp etter opplæringsamlingene.

Videre har det fremkommet forslag om å ta vare på databasene fra hvert valg slik at disse kan benyttes til trening ved neste valg. På denne måten blir treningen i forkant av valget så reell som mulig, og man får øvd på hele prosessen med fasit for å kontrollere at det man gjør er korrekt. I tillegg vil et slikt system åpne opp for at man ikke er avhengig av å ha lagt inn grunnlagsdata før man får mulighet til å trene på valggjennomføringen.

For fylkeskommunene var det særlig et problem at de var avhengige av data fra kommunene og måtte vente på dem før de kunne trene i systemet.

4.4.3 Vår evaluering og anbefaling

Treningsdatabaser er en god måte for valgmedarbeidere å få praktisk trening i systemet og er et viktig verktøy for opplæring. Det er positivt at valgmedarbeiderne kan trene på egenhånd, men likevel ha samme utgangspunkt på fellestreningen på opplæringsamlingene.

Det er et poeng at opplæringsdatabasen skal være lik for alle på opplæringsamlingene, slik at man unngår unødvendige forvirring og tidsbruk fordi kommunene har brukt systemet og ikke lenger har likt utgangspunkt. Det kan derfor være praktisk med ulike utgaver av treningsdatabaser, selv om det skapte en del forvirring for kommunene. En mulig løsning kan være å skape et tydeligere skille mellom de to databasene. Kommunene trenger ikke få tilgang til og forholde seg til EVA Opplæring utenom opplæringsamlingene. En slik løsning ville trolig skapt mindre forvirring.

Det virker som nødvendig dobbeltarbeid å legge inn de samme grunnlagsdataene i alle tre systemene, og en slags speiling eller kopiering av grunnlagsdata burde være en mulighet. Det bør siktes mot bedre samordning av data mellom de ulike databasene.

Fylkeskommunene burde ikke være avhengig av kommunene for å kunne trene i systemet. Ved å benytte data fra tidligere valg burde fylkeskommunene få trene uavhengig av data fra kommunene, og kommunene kan trene på valggjennomføring med «fasit».

4.5 Opplæringsmaterieill

Med opplæringsmaterieill menes diverse presentasjoner, foredrag og lignende som ligger tilgjengelig på valgmedarbeiderportalen.

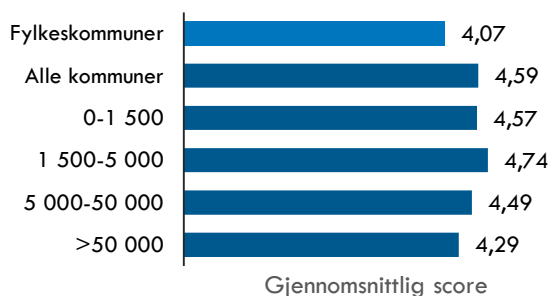
Hvordan presentasjoner skulle bli benyttet til opplæringsformål ble i henhold til planen avklart i mai 2012.

4.5.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Spørreundersøkelsen viser at 68 prosent av kommunene benyttet seg av departementets opplæringsmaterieil på valgmedarbeiderportalen. Av disse oppgir 53 prosent at materiellet var nyttig eller svært nyttig, mens 3,3 prosent oppgir at det var unyttig eller svært unyttig. Begrunnelsen for at opplæringsmateriellet for enkelte ga lite nytte er at innholdet var for generelt og lite relevant. I tillegg mener noen at det var for mange foiler og at de var rotete satt opp.

I gjennomsnitt oppgir kommunene mindre nytte av opplæringsmaterieil enn de andre opplæringstiltakene, som har en gjennomsnittlig score på 4,84. Med en gjennomsnittlig score på 4,59 synes det likevel som at kommunene hadde god nytte av opplæringsmateriellet. Fylkeskommunene hadde derimot mindre nytte av tiltaket med en gjennomsnittlig score på rett over 4.

Figur 4-10. Gjennomsnittlig nytte av opplæringsmaterieil (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



4.5.2 Tilbakemeldinger i intervju

Intervjuene gir inntrykk av at opplæringsmateriellet ikke ble benyttet i særlig stor grad. Kommuner som har benyttet seg av det, melder imidlertid at det var et nyttig hjelpemiddel for å videreformidle informasjonen man fikk på opplæringsksamlinger.

4.5.3 Vår evaluering og anbefaling

For å øke bruken av opplæringsmaterieil kan det være en idé å utforme presentasjonene mer som e-læring, det vil si i tydelige, avgrensede moduler, ideelt sett med tester etter hvert tema. Det vil trolig være mer motiverende å benytte presentasjonene i kommunene dersom man også kan teste kunnskapen etter gjennomgang.

4.6 Valgrutineportal

Det ble etablert en valgrutineportal som er ment å være et oppslagsverk til bruk av kommunene og fylkeskommunene i ulike faser av planleggingen og gjennomføringen av valg. Portalen fungerer som et

bindeledd mellom regelverk, system og praktisk valggjennomføring. I portalen blir rutiner og regelverk presentert ved hjelp av flytdiagram, og den gir en omfattende oversikt helt fra planleggingsfasen til etterarbeid og kontroll.

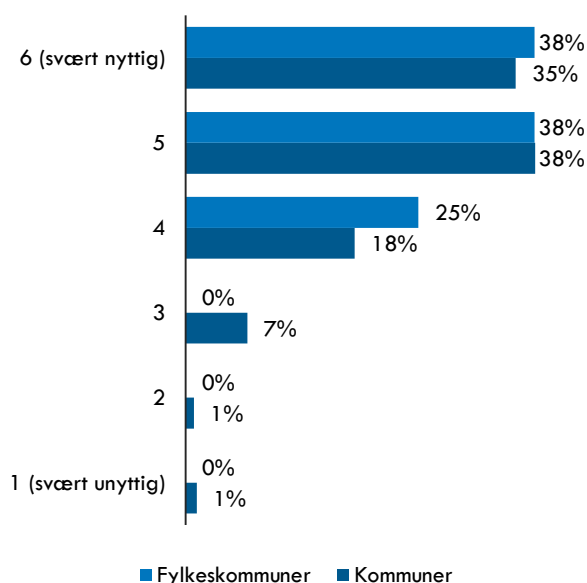
Planlegging av hvordan rutineportalen skulle benyttes i opplæringsformål startet i midten av februar og var ferdig avklart i starten av mai. Selve utviklingen og kvalitetssikringen av portalen foregikk i henhold til planen.

4.6.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Av kommunene som gjennomførte spørreundersøkelsen svarer 91 prosent at de benyttet seg av valgrutineportalen. Av disse oppgir 72 prosent portalen var nyttig eller svært nyttig. Kun 2 prosent oppgir at den var unyttig eller svært unyttig, med begrunnelsen at den var uoversiktlig og at flytdiagrammene fungerte dårlige.

I spørsmål om hvor nyttig kommunene følte valgrutineportalen var, på en skala fra én til seks, får vi et gjennomsnitt over alle kommunenes score på 4,96. De største forskjellene i hvor nyttig valgrutineportalen oppleves vil trolig være grunnet i ulik fartstid som valgmedarbeider og ulikt behov for opplæring i valgrutiner.

Figur 4-11. Tilfredshet med valgrutineportal



Kommunenes størrelse ser ut til å ha svært lite å si for kommunenes nytte av valgrutineportalen. I kategoriseringen basert på befolkningstall er høyeste gjennomsnitt 5,02 og laveste gjennomsnitt 4,90. Dette kan tyde på at behovet for valgrutineopplæring og valgfaglig opplæring er det samme uavhengig av kommunens befolkningstall.

4.6.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

Valgrutineportalen ble i hovedsak benyttet til å friske opp kompetansen fra sist valg, lære opp valgmedarbeidere og planlegge valggjennomføringen. Det fremkommer av intervjuene med kommunene at portalen ble mindre brukt av de med lang erfaring innen valggjennomføring. Mange oppgir at de kikket gjennom den, men ikke brukte den ellers. De fleste sier allikevel at den er et godt verktøy og at den er god å ha i tilfellet noe skulle dukket opp.

Blant mindre erfarne valgmedarbeidere ble valgrutineportalen hyppigere brukt, og det meldes at den er et svært nyttig verktøy.

4.6.3 Vår evaluering og anbefaling

Det er tilsynelatende ingen som har noe vesentlig å utsette på valgrutineportalen, og vi ser ingen konkrete forbedringsområder.

4.7 Valghåndboken

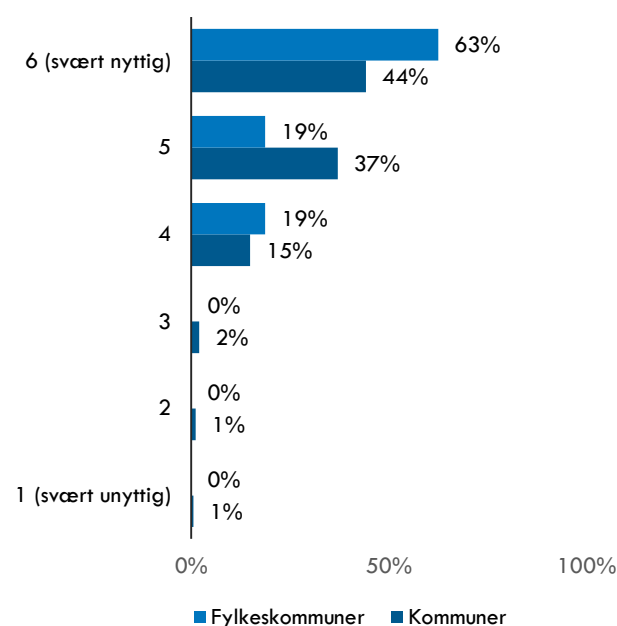
Valghåndboken er ment å skulle gi en oversikt over det regelverket som gjelder ved gjennomføring av valg. Valghåndboken erstattet til valget i 2003 tidligere rundskriv fra departementet om valggjennomføring og tolkning av regelverket

4.7.1 Tilbakemelding i spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen viser at 95 prosent av de spurte kommunene benyttet seg av valghåndboken. Av disse oppgir hele 81 prosent at valghåndboken var nyttig eller svært nyttig, mens kun 1,7 prosent mener at den at den var unyttig eller svært unyttig.

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at valghåndboken er det hjelpemiddelet kommunene mente ga mest nytte. Mens gjennomsnittlig nytte av alle opplærings tiltak var 4,84, var gjennomsnittlig nytte av valghåndboken 5,19. Særlig de største kommunene rapporterer god nytte av valghåndboken, med en gjennomsnittlig score på 5,57.

Figur 4-12. Tilfredshet valghåndboken



4.7.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

Samtlige valgmedarbeidere som deltok på intervjuene virker svært fornøyd med valghåndboken. Blant erfarne valgmedarbeidere ble den hovedsakelig benyttet som et oppslagsverk, mens valghåndboken ble hyppig brukt blant mindre erfarne valgmedarbeidere.

Ingen av de intervjuede valgmedarbeiderne har noe å utsette på valghåndboken.

4.7.3 Vår evaluering og anbefaling

Valghåndboken synes å være et svært nyttig hjelpemiddel for både fylkeskommunene og kommunene. Departementet har tydelig gjort en god jobb både med innhold og utforming av valghåndboken, og vi har ingen forbedringsområder å trekke frem.

4.8 Skanningopplæring

Opptellingsmodulen EVA Skanning ble benyttet for første gang ved stortingsvalget i 2013. I motsetning til EVA Admin er EVA Skanning ikke nettbasert, men installeres og settes opp på et sett av lokale datamaskiner der det skal benyttes. Det var et begrenset antall kommuner som skulle benytte EVA Skanning og det ble gjennomført særskilte opplæringsamlinger for disse kommunene. Det ble vurdert å benytte kompetanseteam på skanningopplæringen, men ettersom det kun var et begrenset antall kommuner som skulle benytte EVA Skanning ble det vurdert som hensiktsmessig at departementet lærte de opp direkte. Kommuner med

over 10 000 innbyggere, alle fylkeskommuner, kommuner som deltok i et opptellingssamarbeid med andre kommuner samt tidligere forsøkskommuner fikk tilbud om å benytte EVA Skanning. Totalt 107 kommuner og fylker telte stemmer maskinelt ved hjelp av EVA Skanning, men alle deltok ikke på opplæring. Noen kommuner fungerte som skanningssentre som gjennomførte skanning for andre kommuner i fylket, noe som førte til gjenbruk av personell. For eksempel var Horten kommune skanningssenter og foretok skanning for mange av de andre kommunene i Vestfold fylkeskommune. For slike skanningssentre deltok kun vertskommunen på departementets opplæring, og lærte deretter selv opp sine brukerkommuner

Opplæringen i skanning ble gjennomført direkte av personell fra departementet gjennom samlinger i Oslo over to uker i august 2013. Kommunene ble delt inn i ti puljer på omtrent ti kommuner. Departementet hadde en pulje på opplæring hver dag i ti dager. Inndelingen i puljer ble gjort med hensyn til fylkeskommuner og skanningssentre, men ellers tilfeldig ved at kommunene fikk velge dato selv. Fylkeskommuner og skanningssentre har andre behov og roller enn en vanlig skanningkommune, og fikk derfor tilpasset opplæring.

Det var en systemrettet opplæring med stor grad av praktisk trening.

Endelig hovedversjon av EVA Skanning var tilgjengelig som planlagt 1. august 2013, og dermed i tide til opplæringssamlingene.

4.8.1 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Av 85 spurte kommuner svarer 74 (87 prosent) at de deltok på KRDs opplæring i EVA Skanning som ble gjennomført i Oslos rådhus.

58 av de 85 kommunene svarer at de i tillegg til opplæringen fra departementet kjøpte opplæring i EVA Skanning fra skanningleverandør.

I spørsmål om i hvilken grad det var nødvendig å supplere departementets opplæring med opplæring fra skanningleverandør svarer hele 49 prosent i stor eller i svært stor grad (score 5 eller 6). Dette virker svært høyt og kan tyde på at departementets skanningopplæring var mangelfull.

Det er imidlertid kun 13,5 prosent som sier seg uenig eller svært uenig (score 2 eller 1) i påstanden «KRDs opplæring var tilstrekkelig for å kunne bruke EVA Skanning ved stortingsvalget». Disse spørsmålene måler det samme, men med omvendt fortegn. Vi ville derfor forventet at kommunene som gir lav score på det ene spørsmålet gir høy score på det andre spørsmålet. Dette fremkommer ikke i resultatene av spørreundersøkelsen, og det er relativt stor grad av

motstridende svar. Dette skyldes trolig at noen respondenter ikke leste spørsmålene grundig nok.

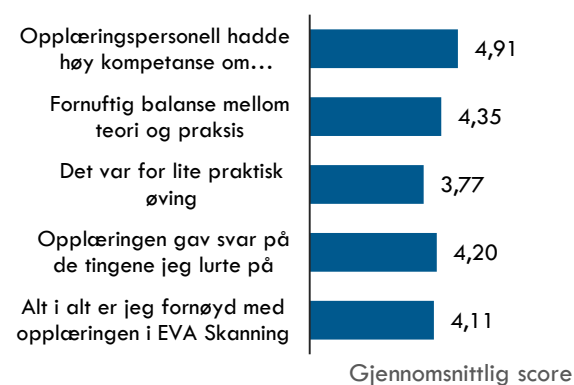
I det første spørsmålet kan det tenkes at respondentene anser scoren 6 som positiv, og ikke kobler at det i denne sammenheng betyr at man i svært stor grad mener at departementets opplæring ikke var tilstrekkelig. Det kan derfor tenkes at andelen på 48,65 prosent som svarer at det var nødvendig å supplere med opplæring fra skanningleverandør burde vært nedjustert.

Respondentene ble bedt om å oppgi i hvilken grad de er enig eller uenig i følgende påstander om skanningopplæringen:

1. Opplæringspersonell hadde høy kompetanse om skanning
2. Det var fornuftig balanse mellom teori og praksis
3. Det var for lite praktisk øving
4. Opplæringen ga svar på de tingene jeg lurte på
5. Alt i alt er jeg fornøyd med opplæringen i EVA Skanning

Figuren under viser gjennomsnittlig score på hvert spørsmål, hvor én betyr at respondenten er helt uenig og seks betyr at respondenten er helt enig.

Figur 4-13. Skanningopplæring, Gjennomsnittlig score (1=helt uenig, 6=helt enig)



Fleire kommuner i spørreundersøkelsen kommenterer at utformingen av lokalene ikke var ideell, og at det var for store avstander mellom kursholder og deltaker og for mye støy i lokalet.

Andre kommenterer at opplæringen manglet gjennomgang av vanlige feil som kan oppstå, og hvordan de kan løses.

Videre ønsker flere at skanningopplæringen ses mer i sammenheng med hele valgprosessen og mer fokus på sammenheng med EVA Admin.

En ofte nevnt kommentar er at det bør settes av mer tid til skanningopplæring. Uerfarne valgmedarbeidere mener det ville være nyttig med to kurs for skanning

og føler ikke opplæringen i regi av KMD var tilstrekkelig og måtte derfor supplere med opplæring fra skanningleverandør. Andre kommenterer at opplæringen burde gått over to dager, med mer tid til praktiske øvelser. Samtidig nevner en at opplæringen tok lite hensyn til kommuner som har skannet før.

4.8.2 Tilbakemeldinger i intervjuer

I intervjuene virker kommunene som benyttet EVA Skanning generelt svært fornøyde med maskinell opptelling. Opplæringen i EVA Skanning er det imidlertid noe delte meninger om. Noen mener at lokalene for opplæring ikke var gode og at det burde vært satt av mer tid til skanningopplæring. Andre mener opplæringen ikke opplevdes relevant for dem.

Valgmedarbeidere i mindre kommuner vi har intervjuet sier de foretrekker å telle manuelt ved stortingsvalg, og er fornøyde med å ikke benytte EVA Skanning. I spørreundersøkelsen som ble sendt ut til alle kommuner er det derimot en del små kommuner som kommenterer at de gjerne skulle ha benyttet skanning ved opptelling.

Av de intervjuede kommunene er det kun én som har vært tilknyttet skanningsenter og har fått stemmene sine opptalt av annen kommune. Denne kommunen var veldig fornøyd med denne ordningen.

Det er delte meninger angående ideelt tidspunkt for skanningopplæring. Noen mener at skanningopplæringen kom for sent. Andre kommuner påpeker nytten av å kunne trene på opptelling i kommunen direkte etter opplæringen, og mener tidspunktet for opplæringen var bra.

4.8.3 Vår evaluering og anbefaling

Kommunene virker generelt fornøyde med EVA Skanning. Skanningopplæringen har vært nyttig, men det finnes visse forbedringsområder. Lokalene for opplæring er et relativt enkelt, men viktig forbedringspunkt. Mer hensiktsmessige lokaler, tilrettelagt for foredrag og hvor deltakerne både ser og hører foredragsholderne bør være et mål til neste opplæring.

Større grad av differensiering ser ut til å kunne løse flere av utfordringene ved skanningopplæring. Et eget tilleggskurs for nybegynnere vil trolig redusere behovet for supplerende opplæring fra skanningleverandør.

Avveiningen mellom det å være ute i god tid med opplæringen, og det å ha mulighet til øving når opplæringen fortsatt ligger ferskt i minnet er en utfordring, og det er delte meninger blant kommunene om hva som foretrekkes. Én mulig løsning er å ha hovedopplæringen før sommeren, og i tillegg

utarbeide e-lærings-opplegg som kan benyttes som oppfriskning idet skannerne blir satt opp i kommunene.

4.9 Vår evaluering og anbefaling av den samlede opplæring

Basert på svarene fra spørreundersøkelsen, samt de intervjuene vi har gjennomført med sentrale aktører i KMD og et utvalg kommuner, virker det som om opplæringen i forbindelse med innføringen av EVA har fungert svært godt. Av spørreundersøkelsen ser vi gjennomgående at minst halvparten, og ofte godt over halvparten, av kommunene vurderer de ulike opplæringstiltakene som nyttige eller svært nyttige. Av intervjuene fremkommer det at kommunene i stor grad synes departementets opplæring var tilstrekkelig.

Alle kommunene er imidlertid ikke helt fornøyde, og det er flere forbedringspunkter som departementet med fordel kan ta tak i ved gjennomføringen av neste valg.

Kommunene vurderer de fysiske samlingene som den mest sentrale opplæringen, og det kan virke som om de andre tiltakene i hovedsak blir benyttet som supplement, oppfriskning eller oppslagsverk. Det er derfor viktig at opplæringssamlingene fungerer godt. Kompetanseteamorganiseringen har som vist medført noen utfordringer, men også hatt positive sider. Det bør vurderes om opplæringen kan organiseres på andre måter, der de positive sidene ved kompetanseteam så langt som mulig videreføres.

For de øvrige opplæringstiltakene er det mindre justeringer som må til.

Vi har sett overraskende lite variasjon i tilfredshet med de ulike tiltakene mellom kommuner av ulike størrelse eller geografisk beliggenhet. Vi hadde for eksempel forventet å se større variasjon mellom regioner i vurderingene av opplæringssamlingene. Videre kunne man forventet å se større forskjell mellom store og små kommuner. Av intervjuene avdekkes det likevel et behov for mer differensiert opplæring. Dette gjelder særlig for de fysiske opplæringssamlingene. Opplæringsopplegget bør tilpasses de ulike kommunenes og fylkeskommunenes behov. Vi anbefaler å ha egne opplæringssamlinger tilpasset for fylkeskommunene, da disse har et annet opplæringsbehov enn kommunene. Videre bør det innføres et eget kurs for uerfarne valgmedarbeidere og andre som ønsker en oppfriskning. Det bør skilles mellom store og små kommuner i begrensningen på antall deltakere.

Kommunene og fylkeskommunene er svært fornøyde med brukerveiledningen, valghåndboken og valgrutineportalen. Dette er tiltak valgmedarbeiderne selv kan styre bruken av, og det er ikke like stort

behov for differensiering. Hjelpemidlene var godt utformet og vi ser ingen forbedringspunkter utover tidligere ferdigstillelse og bedre utskriftsmuligheter av brukerveiledningen.

Nett-TV-sendingene og treningsdatabasene er nyttige hjelpemidler for praktisk bruk av systemet EVA. Små justeringer bør vurderes, men tiltakene bør absolutt videreføres.

Skanningopplæringen har, i likhet med opplæringssamlingene, et forbedringspotensial. Det må sørges for mer hensiktsmessige lokaler og samlingen bør være før sommeren, og ikke etter. Da skanningssystemene ikke vil være tilgjengelig for praktisk trening i kommunene før etter sommeren, anbefaler vi bruk av e-læring for å friske opp kunnskapen fra samlingen.

Gjennomføringen av opplæringsopplegget før valget 2013 var ressurskrevende både for departementet og kompetanseteamene i kommunene. Det kan synes som om det i noen grad har vært duplisering av

ressursbruk fordi KMD har vært tilstede på et stort antall opplæringssamlinger. I tillegg er det gjennomført noen flere samlinger enn opprinnelig planlagt. Slik sett kunne den samlede ressursbruken muligens blitt redusert dersom man ikke hadde organisert seg med kompetanseteam, og at departementet hadde totalansvar for samlingene. Samtidig hadde kompetanseteamene viktige oppgaver knyttet til informasjon og «uformell» brukerstøtte, så det kan argumenteres for at denne ressursbruken har vært verdifull.

Alt i alt har KMD lyktes med opplæringen i systemet EVA, og har i stor grad tilrettelagt for at kommuner og fylkeskommuner skal kunne gjennomføre god lokal opplæring av valgmedarbeidere. Gjennom opplæringssamlinger, nett-TV-sendinger, brukerveiledning og treningsdatabaser har kommunene blitt satt i stand til å benytte EVA. Gjennom informasjon på opplæringssamlinger, valghåndbok og valgrutineportal har kommunene blitt satt i stand til å forstå regelverk og rutiner for valg gjennomføring.

5. Brukerstøtte

5.1 Organisering av brukerstøtten

Brukerstøtten for EVA skulle behandle henvendelser fra valgmedarbeidere i kommuner og fylkeskommuner. Brukerstøtten ble organisert med en førstelinje, andrelinje og tredjelinje. Alle henvendelser skulle først rettes til førstelinje. Både henvendelser om EVA og mer valgfaglige henvendelser skulle kanaliseres gjennom denne kanalen. Det var mulig å henvende seg både per telefon og e-post.

For henvendelser om skanning var det lagt opp til at førstelinjen henviste videre til skanningleverandørens brukerstøtte.

Det ble gjort et grundig arbeid med å planlegge brukerstøtten. Konsulenter med lang erfaring fra oppbygging av brukerstøttetjenester spilte en nøkkelrolle i planleggingsarbeidet. Arbeidet foregikk fra høsten 2012.

I begynnelsen av 2013 ble det valgt en ekstern leverandør av førstelinjetjenesten, blant annet for å sikre brukerstøttekompetanse og -infrastruktur. Denne leverandøren var Brønnøysundregistrene. Det ble gjennomført opplæring av førstelinjetjenesten både i Oslo og i Brønnøysund.

Andre- og tredjelinjetjenesten ble bygget opp ved hjelp av vaktlister for departementsansatte. Både ansatte med IKT-bakgrunn og ansatte med valgfaglig bakgrunn inngikk i denne vaktordningen.

Førstelinjetjenesten hadde tilgang på gode generelle brukerstøtteverktøy, men i starten hadde de ikke mulighet til å ha tilgang til EVA. Dermed kunne ikke førstelinjen se de samme skjermbildene som brukerne. Andre- og tredjelinjetjenestene benyttet et enkelt telefonisystem, men hadde tilgang til EVA. Andrelinjetjenesten satt tett på utviklings- og driftsmiljøet for EVA, og hadde således kort vei til EVA-ekspertise dersom det var nødvendig for å besvare henvendelser.

Brukerstøtten var operativ fra mars 2013. Det ble utarbeidet en god og detaljert plan over hvilke typer spørsmål som kunne tenkes å oppstå i de forskjellige fasene frem til valgdagen.

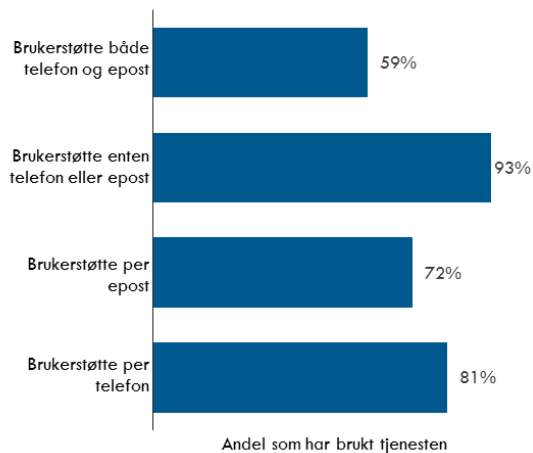
5.2 Antall henvendelser til brukerstøtten

Brukerstøtten for EVA håndterte om lag 4 000 telefonhenvendelser og 3 500 epost-henvendelser. Av disse ble 70 prosent av telefonene og om lag 60 prosent av e-postene sendt videre fra førstelinjen.

Knappt 30 prosent av henvendelsene kom de siste to ukene før valgdagen. Mellom 2200 og midnatt mandag 9/11 kom det i snitt 75 telefoner per time til førstelinjen og 50 telefoner per time til andrelinjen.

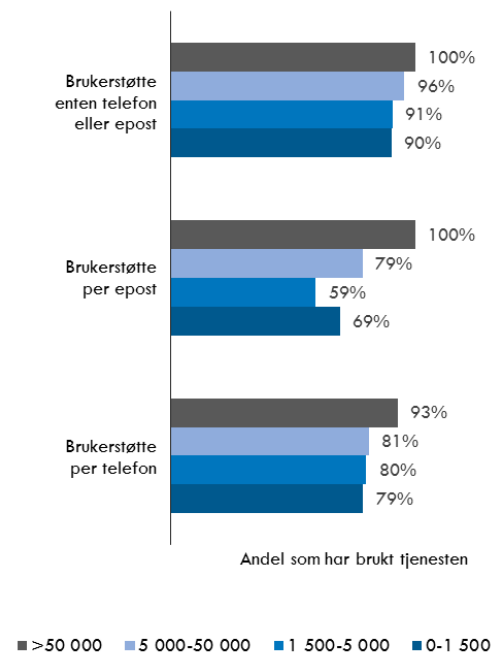
Kommunene rapporterer om at de i stor grad benyttet brukerstøtten.

Figur 5-1. Kommunenes bruk av brukerstøtte



De store kommunene (her inkluderes ikke fylkeskommuner) har benyttet brukerstøtten i noe større grad enn de små kommunene.

Figur 5-2. Kommunenes bruk av brukerstøtte, etter innbyggertall



Dette kan skyldes at de store kommunene har noe mer «avansert bruk» av systemet, og således også større behov for brukerstøtte.

5.3 Endringer i organisering underveis

En stor andel av henvendelsene ble ført videre fra førstelinje til andrelinje. De departementsansatte som utgjorde andrelinjen opplevde at vakt i brukerstøtten i liten grad lot seg forene med annet arbeid. I tillegg opplevde enkelte at de ikke hadde den ønskede kompetanse for å besvare henvendelsene på en god måte.

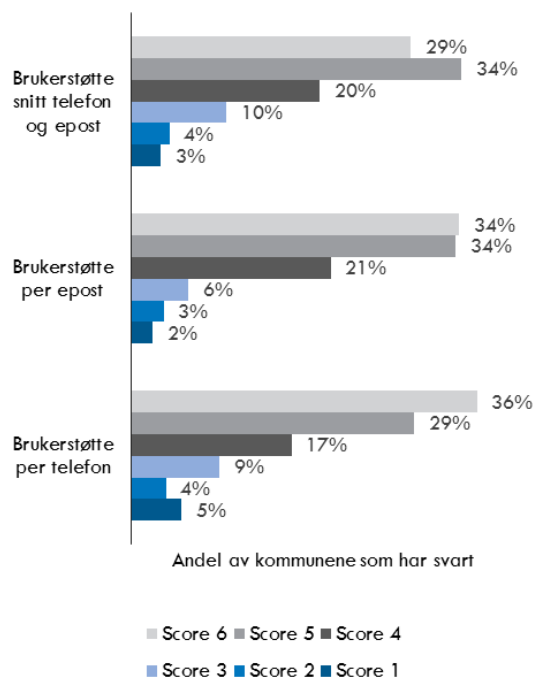
Departementet fikk da på plass to midlertidige ansatte, som gradvis ble faset inn i andrelinjetjenesten. Opplæringen ble gjennomført parallelt med denne innfasingen. Denne endringen av organisering var antagelig riktig, både for å sikre kvalitet på brukerstøtten og for å sørge for at departementets faste ansatte fikk tid til å utføre andre arbeidsoppgaver.

Førstelinjen fikk etterhvert tilgang til EVA-systemet, og kunne således lettere forstå kundens behov.

5.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelse

Kommunene rapporterer gjennomgående god tilfredshet med brukerstøtten. Snittscore på en skala fra en til seks der seks er best er 4,69 for brukerstøtte per telefon og 4,83 for e-post. Så mye som 66 prosent av kommunene som har svart, har gitt score fem eller seks, og kun 7 prosent gir score en eller to.

Figur 5-3. Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



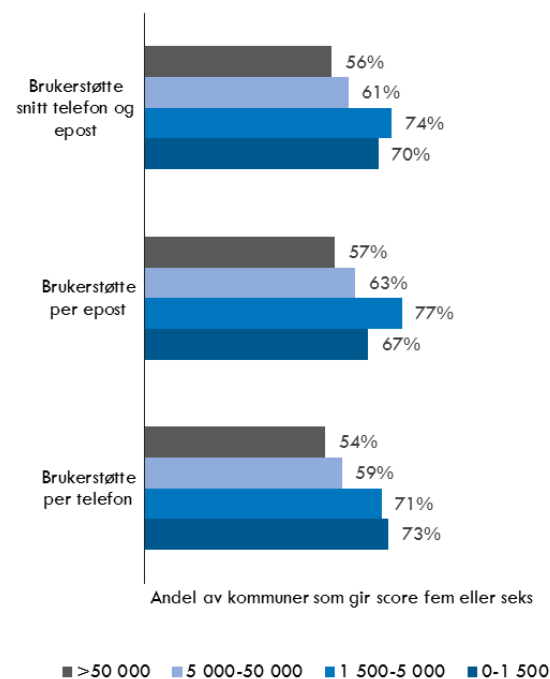
Merk at snittet for brukerstøtte bare er beregnet for de kommunene som har benyttet både brukerstøtte per telefon og epost.

Vi ser at forskjellene mellom tilfredsheten med brukerstøtte per telefon og epost er forholdsvis begrenset. Noe forskjell er det likevel; mens bare drøyt 2 prosent av kommunene gir score én til epost-brukerstøtten, gir mer enn 5 prosent tilsvarende lav score til brukerstøtten på telefon. Dette kan antagelig skyldes misnøye med førstelinjetjenesten – telefonbrukerne har blitt eksponert mye tydeligere for denne førstelinjen enn hva som er tilfelle for epost-brukerne. Når man ser på kommentarene kommunene har gitt i spørreundersøkelsen, fremkommer det tydelig at mange mener at førstelinjen sjelden har gitt meningsfylte svar:

«Dei som tok telefonen leste rett i frå skjermen, det hadde jo me gjort for me ringde om hjelp, måtte alltid setja oss over til KRD, der fekk me særns god hjelp!!»

De største kommunene er noe mindre fornøyd enn de mindre kommunene (fylkeskommunene inngår ikke i denne oversikten).

Figur 5-4. Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte, etter innbyggertall (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)

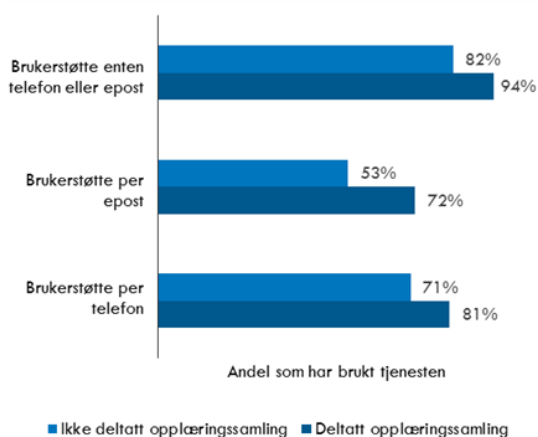


5.4.1 Sammenheng mellom opplæring og brukerstøtte

Vi har også undersøkt hvorvidt det er noen sammenheng mellom bruk av og tilfredshet med opplæringen og bruk av og tilfredshet med brukerstøtten. Man kunne tenkt seg at kommuner som har brukt opplæringstilbudet flittig, og er godt fornøyd med dette, i mindre grad enn andre ville ha brukt brukerstøttetjenesten. Man kunne kanskje også tenkt seg at de som har fått mest ut av opplæringen var mindre fornøyd med brukerstøtten.

Vi finner at kommuner som ikke har deltatt på opplæringssamlingene har brukt brukerstøtten i noe mindre grad enn andre kommuner. Merk at det bare er 17 kommuner som ikke har deltatt på samlinger.

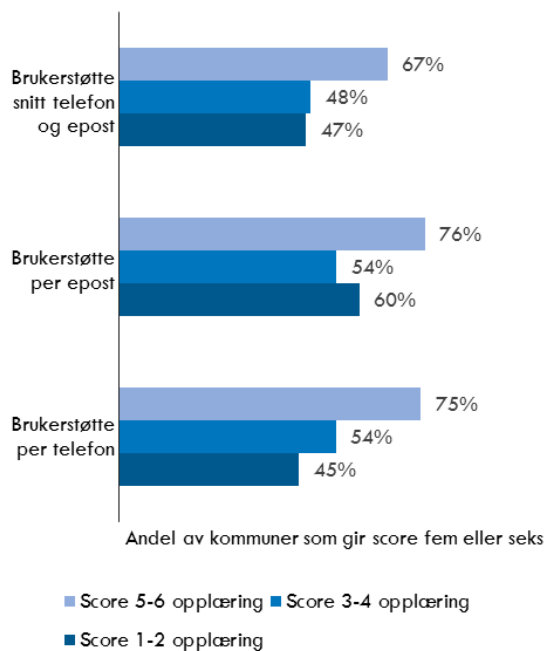
Figur 5-5. Kommunenes bruk av brukerstøtte, etter deltagelse på opplæringssamlinger



Dette resultatet kan skyldes at noen enkeltkommuner har vært helt selvhjulpne, eller har fått opplæring og brukerstøtte fra andre enn departementet. Samtidig er forskjellene såpass små at de antagelig ikke bør tillegges betydelig vekt.

Vi finner at kommunene som er mest fornøyd med opplæringen totalt sett også er mest fornøyd med brukerstøtten.

Figur 5-6. Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte, etter tilfredshet med opplæring (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Det er flere mulige forklaringer på dette resultatet. Det kan tenkes at brukerstøtten ga bedre svar til dem som allerede hadde et godt kunnskapsgrunnlag enn til dem som var mindre øvet i valg og EVA. En alternativ forklaring kan være at kommuner som generelt er fornøyd med EVA-implementering gir høyere score på alle spørsmål enn kommuner som generelt er mindre fornøyd med implementeringen, det vil si at ulike kommuner bruker ulike deler av skalaen. En siste mulig forklaring er at kommuner med liten forhåndskunnskap både opplevde samlingene som veldig nyttige og fikk gode brukerstøttesvar på sine relativt enkle henvendelser.

Selv om det er noen trender i spørreundersøkelsesmateriale som tilsier at det er noen sammenhenger mellom opplæring og brukerstøtte, er disse trendene svake, og det er ikke opplagt å forstå bakgrunnen for sammenhengene. En svakhet i dataene her er at vi har tall på hvorvidt kommunene har brukt brukerstøtten en gang eller flere, men ikke antall ganger den enkelte kommune har benyttet tjenesten. Det kan tenkes at volumdata per kommune ville gitt tydeligere sammenhenger mellom bruk av og tilfredshet med opplæringen og bruk av brukerstøtten.

Det synes ikke å være slik at en svært god opplæring fjerner eller betydelig reduserer behovet for brukerstøtte.

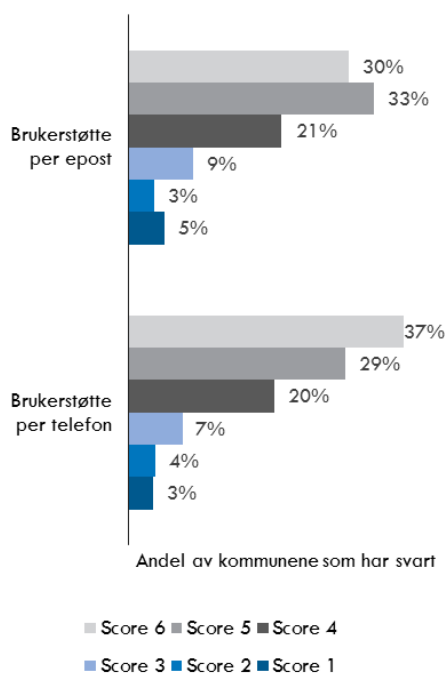
5.4.2 Ga brukerstøtten gode og raske svar?

Kommunene er stilt to oppfølgings spørsmål til spørsmålene om tilfredshet med brukerstøtte per telefon og epost:

- Kommunen fikk alltid et svar innen rimelig tid
- Svaret ga alltid en løsning på spørsmålet

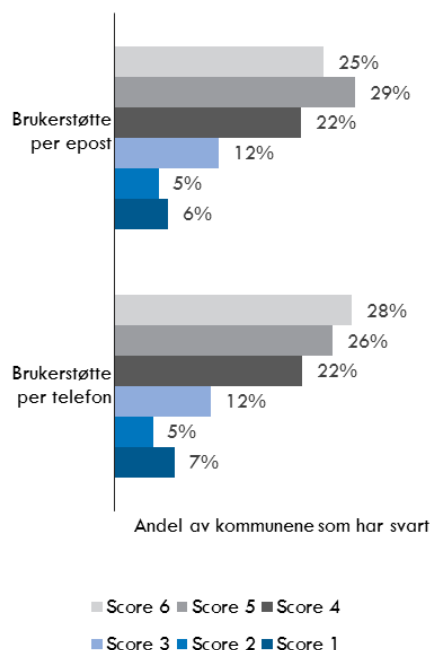
På spørsmålet om brukerstøtten ga svar innen rimelig tid, gir kommunene en snittscore for telefon på 4,80 og for epost på 4,62 på en skala fra en til seks der seks er best. Vi ser at scoren for svarhastighet på telefon er høyere enn scoren for total tilfredshet med telefonbrukerstøtten. Motsatt er scoren for hastighet på epost-brukerstøtten lavere enn totaltilfredsheten med denne tjenesten. Scoren må uansett regnes som relativt høy. Nedbrutt på enkeltscoreinger ser vi at 63 prosent av kommunene gir score fem eller seks for epost og 66 prosent gir score fem eller seks for telefon.

Figur 5-7. Kommunenes tilfredshet med brukerstøttens svarhastighet (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Kommunene er også godt fornøyd med kvaliteten på svarene. En snittscore på 4,36 for epost og 4,40 for telefon er riktignok noe lavere enn score for brukerstøttetilfredshet generelt, men fortsatt gir mer enn 50 prosent score fem eller seks.

Figur 5-8. Kommunenes tilfredshet med kvaliteten på brukerstøttens svar (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)

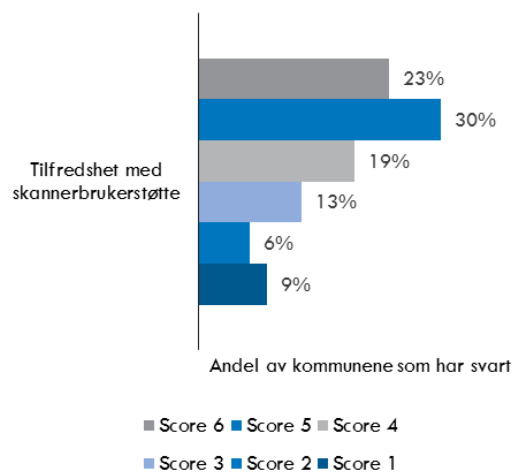


Kommunene er også spurt om de fikk svar på telefonhenvendelser av den første personen de kom i kontakt med. Dette spørsmålet skiller seg klart ut fra de andre, med en snittscore på 2,57, og 56 prosent av svarene med score en eller to. 70 prosent av henvendelsene ble satt videre fra førstelinje til andrelinje, så denne lave scoren er således ikke overraskende.

5.4.3 Bruk av departementets brukerstøtte ved skanningrelaterte spørsmål

59 prosent av kommunene som skannet stemmesedler ved 2013-valget rapporterer om at de henvendte seg til departementets brukerstøtte med skanningrelaterte spørsmål. Når kommunene gir score på hvorvidt de faktisk fikk svar på sine skanningsspørsmål, blir resultatet en score på 4,26. Fordelingen mellom de forskjellige score-alternativene for de 47 kommunene som har svart vises under.

Figur 5-9. Kommunenes tilfredshet med brukerstøttens svar på skannerspørsmål (1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Når 53 prosent gir score fem eller seks tyder det på relativt god tilfredshet. I utgangspunktet er det naturlig å tenke seg at det ville være en del skanningrelaterte spørsmål som departementet ikke kunne besvare, fordi spørsmålet var leverandørspesifikt. Dermed skulle man forvente en lavere score på dette spørsmålet.

5.5 Tilbakemeldinger i intervjuer

Kommunenes tilbakemeldinger i intervjuer samsvarer godt med tilbakemeldingene i spørreundersøkelsen. Samtidig kommer det frem noen tydelige forbedringspunkter.

De fleste kommunene har trukket frem at førstelinjetjenesten fungerte dårlig. Det opplevdes som unødig tungvint å legge frem sin sak for en førstelinje, som sjelden eller aldri kunne svare på spørsmålet. Når så stor andel av henvendelsene ble satt videre til andrelinje, spør kommunene hvorfor det var nødvendig med en førstelinje.

Det synes likevel som om det negative inntrykket av førstelinjen mer enn oppveies av et positivt inntrykk av andrelinjen. Mange kommuner rapporterer om at de fikk gode og raske svar når de først kom frem til andrelinjen. Noen få har bemerket at svarene av og til var litt lite konkrete, og noen få har påpekt at det er for få i departementet som kombinerer valgfaglig kompetanse med EVA-kompetanse, mens de fleste kun er positive til andrelinjen.

Kommunene opplever overveiende rask respons enten henvendelsen skjer per telefon eller epost. Noen få har opplevd å måtte purre på epost-svar, og at det har vært krevende å koble svar til spørsmål når man har hatt mange spørsmål til behandling samtidig.

Også de som var i kontakt med brukerstøtten på valgnatten opplevde rask respons og gode svar.

Flere kommuner rapporterer om at de til tider har henvendt seg direkte til enkeltpersoner i departementet for brukerstøtte, i stedet for å gå veien om de formelle kanalene. Dette har typisk vært kommuner som har vært nært knyttet til departementet i form av å delta i forsøk eller lignende, og som har etablerte relasjoner i departementet. For kommunene oppleves det som hensiktsmessig å kunne ha slike direktekanaler til personer de har tillit til.

Enkeltkommuner har trukket frem at de også har benyttet andre kommuner til en form for brukerstøtte. Særlig dersom departementet oppleves som vel generelle i sine svar, vil det kunne være nyttig å henvende seg til andre kommuner for å få høre hvordan de har løst problemet i praksis. Det oppleves således som nyttig å ha et nettverk med valgansvarlige i andre kommuner.

Det er også i intervjuene blitt nevnt at det var noe uklart grensesnitt mellom departementets brukerstøtte og skanningsleverandørens brukerstøtte.

5.6 Vår evaluering og anbefaling

Basert på spørreundersøkelsen, intervjuene og vår egen erfaring med brukerstøttetjenester, har vi evaluert brukerstøtten knyttet til EVA i forbindelse med valget i 2013. Vi har i tillegg forsøkt å formulere noen konkrete anbefalinger som departementet kan vurdere å implementere ved kommende valg.

Det er utfordrende å drive en brukerstøtte som kun er operativ annethvert år, og som har betydelig variasjon i pågangen også underveis i den operative perioden. Det at brukerstøtten omfatter det valgfaglige i tillegg til EVA tilfører ytterligere kompleksitet. Når kommunenes tilbakemeldinger er for så vidt positive som de er, tyder dette på at departementet har løst denne oppgaven på en god måte.

Samtidig synes det å være betydelig forbedringspotensial knyttet til førstelinjen. Det er antagelig ikke praktisk mulig å gi god nok opplæring til en ekstern førstelinje innenfor et så bredt fagfelt som det her er snakk om. Førstelinjen bør derfor konsentrere seg om typer av henvendelser der volumet er stort og svarene er standardiserte. Dette vil kunne være henvendelser som går på for eksempel innlogginger, registrering av roller og valglistor. Førstelinjen bør antagelig kunne svare på «mekaniske» spørsmål som «(hvor skal jeg trykke i dette skjermbildet for å komme videre)», men bør ikke gi seg inn på tolkninger av valglov og -praksis.

Dersom man lykkes i å spisse førstelinjens kompetanseområde, bør man også legge om brukerstøtten slik at dagens andrelinje blir førstelinje for spørsmål som ikke dagens førstelinje skal kunne besvare. For å lykkes med en slik organisering er man avhengig av et tydelig definert grensesnitt, slik at kommunene gjennom tastevalg kan havne hos rette vedkommende.

Dersom man lykkes i å finne konkrete ansvarfelt for førstelinjen, som ikke krever for omfattende kompetanse, synes det riktig å videreføre en eksternt førstelinje. Brukerstøtte vil antagelig aldri bli kjernevirksomheten til departementet, og all brukerstøtte som kan leveres eksternt vil således frigjøre ressurser som departementet kan bruke på kjerneoppgaver.

Andre- og tredjelinjen synes å ha fungert meget bra i 2013. Det synes likevel som om denne tjenesten er sårbar. Det er forholdsvis få personer i departementet som har både bred og dyp kompetanse på både EVA, praktisk valggjennomføring og det juridiske. Ofte vil det være nødvendig med helhetlig kompetanse for å gi gode og konkrete svar på komplekse spørsmål. Kombinasjonen av forholdsvis få personer med slik helhetlig kompetanse og stor arbeidsmengde knyttet til andre løpende oppgaver, gjør at det blir krevende å bemanne andre- og tredjelinjen.

Det er viktig at nøkkelpersoner i departementet også får tid til å konsentrere seg om sine normale oppgaver. Slik sett må heller ikke tredjelinjen bli for tungt belastet. Det oppleves som hensiktsmessig at andrelinje-medarbeidere sitter samlokalisert med nøkkelpersoner i departementet, og kan henvende seg til disse for å få hjelp. Dette gjelder antagelig særlig nøkkelpersoner med god kunnskap om bruk av EVA. Men det kreves at andrelinjemedarbeiderne raskt kommer opp på et godt kompetansenivå for at de nevnte nøkkelpersoner ikke skal belastes i for stor grad.

Det bør være mulig for departementet å få til en intern opplæring som sikrer at ansatte som jobber valgfaglig får basiskompetanse i bruk av EVA, mens ansatte som jobber med EVA får basis valgfaglig kompetanse. Dette vil gi økt robusthet, særlig knyttet til situasjoner der nøkkelpersoner i andrelinjen blir syke eller lignende.

Det synes som om departementet har gjort en god jobb med å tilpasse brukerstøtten underveis, slik at man har oppnådd læring, og har tilpasset seg til de spørsmålstyper som har fått et volummessig oppsving. Det synes også som at man har lyktes godt med å viderebringe informasjon fra kommunene til operativt ansatte i departementet. Dermed har man også i stor

grad lyktes i å informere bredt om temaer som har dukket hyppig opp i henvendelser til brukerstøtten.

Departementet bør vurdere hvorvidt man skal tillate brukerstøtte utenom de offisielle kanaler. Utfordringen med slike henvendelser er at de kan bli besvart på en ikke-standardisert måte, og at henvendelsen ikke loggføres. Samtidig vil det kunne bli opplevd som et redusert servicenivå dersom departementet krever av kommunene at de henvender seg gjennom offisielle kanaler.

Det er også viktig at departementet besørger en hensiktsmessig infrastruktur, som muliggjør god logging, god kommunikasjon og god sporbarhet i og mellom linjene i brukerstøtten.

6. Andre funn

Fra spørreundersøkelsen og gjennom intervjuene vi har hatt med utvalgte kommuner og nøkkelpersonell i KMD har det kommet frem interessante opplysninger relatert til valggjennomføringen utover det som kan knyttes direkte til informasjon, kommunikasjon, opplæring og brukerstøtte. De viktigste av disse poengene gjengis i dette kapitlet. Selv om disse punktene ligger utenfor kjerne av det mandat vi er gitt, er vi bedt om å viderebringe all relevant informasjon som fremkommer i vårt evalueringsarbeid.

6.1.1 EVA-systemets brukervennlighet

Flere kommuner kommenterer i spørreundersøkelsen at de er godt fornøyd med EVA-systemets funksjonalitet og brukervennlighet. Intervjuene understøtter dette inntrykket. Flere kommuner sier uoppfordret at de synes KMD har tatt rollen som systemeier på en god måte.

Definering og tildeling av roller i EVA trekkes frem av flere som en svakhet. De predefinerte rollene har ikke alltid tilfredsstilt kommunenes behov. Store kommuner har opplevd at rolledefineringen har vært tidkrevende fordi det manuelt skal tildeles roller til et stort antall valgmedarbeidere. Små kommuner opplevde til dels at enkeltpersoner måtte tildeles mange ulike roller for å ha nødvendige tilganger.

«At vi måtte ha mange ulike roller for å gjøre jobben som administrator var veldig frustrerende»

6.1.2 EVA-systemets tilgjengelighet og pålitelighet

Enkelte kommuner har kommentert at det til tider har vært nedetid på EVA tett opp til frister i valggjennomføringen. Dette har skapt usikkerhet og medført merarbeid.

En større utfordring for flere har det vært at siste versjon av EVA var klar for kort tid før valget. Dette kan ha skapt usikkerhet, siden den som er ansvarlig for valggjennomføringen i kommunen eller fylkeskommunen ikke har fått anledning til å gjennomteste EVA i god tid. Når dette systemet er så avgjørende for om valget blir gjennomført på en god måte, bør det ikke være rom for usikkerhet knyttet til systemet.

Derfor må også systemet være testet, både før utrulling og i form av brukertesting. Testingen må gjennomføres i den hensikt å forsøke å finne svakheter som skal utbedres. Enkeltkommuner rapporterer om at de har avdekket viktige feil kun kort tid før valget.

Enkelte av disse feilene kunne ifølge disse kommunene fått kritiske følger for valggjennomføringen.

Det kan synes som om departementet på dette området har tatt for stor risiko, og at ferdigstilling av systemet burde ha skjedd vesentlig tidligere.

6.1.3 Direktorat versus departement

Det er planer om å skille ut deler av seksjon for valg og lokaldemokrati fra departementet og gjøre det om til et direktorat. Hva kommunene mener om dette har ikke vært tema i spørreundersøkelsen, men enkelte har likevel kommentert det, og også under intervjuene er det enkelte kommuner som har vært opptatt av dette. En av respondentene til spørreundersøkelsen skriver følgende:

«Trenger et eget sekretariat som kan svare på spørsmål innen lovverk/rutiner for valggjennomføringen. Ved dette valget blei det svart at departementet ikke kunne på svare på slike spørsmål fordi det også skulle behandle eventuelle klager på valggjennomføringen. Slik kan det ikke være»

Det er flere kommuner som har trukket frem at KMD til tider er tilbakeholdne med å gi konkrete svar.

7. Vår samlede evaluering og anbefaling

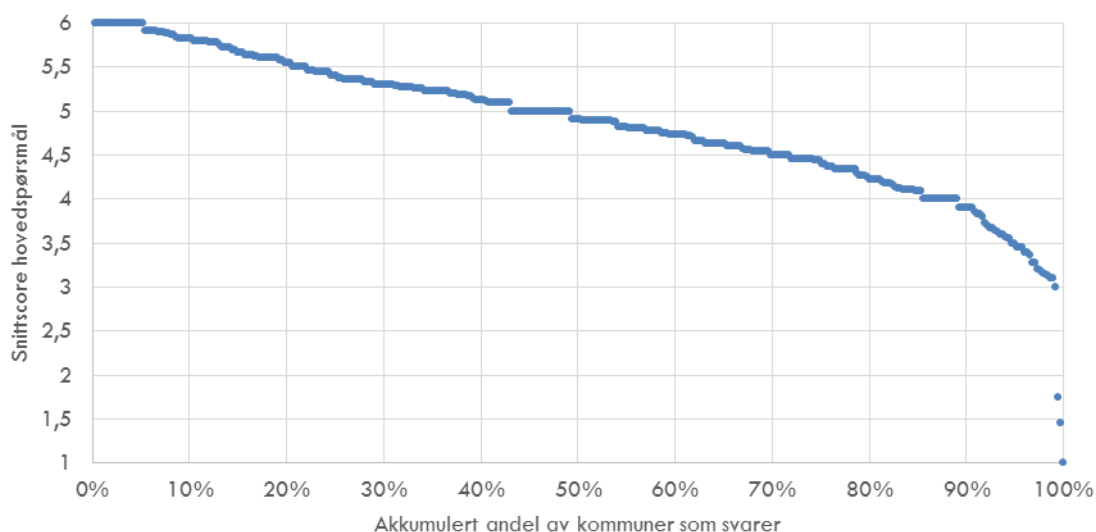
Etter vår samlede vurdering fremstår utrulling av EVA i tilknytning til Stortingsvalget i 2013 som vellykket. Det rapporteres ikke om vesentlige utfordringer knyttet til selve valggjennomføringen, og kommunene og fylkeskommunene uttrykker i all hovedsak tilfredshet med informasjon, opplæring og brukerstøtte.

Det synes som om KMD har tatt oppgaven med å drifte og forvalte et felles nasjonalt valgsystem på en god måte. Planleggingen som ble gjennomført i forkant av 2013-valget var etter det vi har kunnet bringe på det rene av god kvalitet og stort sett på et riktig detaljnivå. De planlagte aktiviteter er i stor grad blitt gjennomført, samtidig som departementet

har evnet å gjøre endringer og tilpasninger der hvor det har vært riktig og nødvendig.

Kommunene har i stor grad benyttet seg av de forskjellige tilbud KMD har stått for, enten dette har vært knyttet til informasjon, opplæring eller brukerstøtte. I spørreundersøkelsen som ble gjennomført kort tid etter valget, scorer kommunene gjennomgående høyt på alle spørsmål der de blir bedt om å evaluere aktivitetene. Snittscoren på de 11 hovedspørsmålene i undersøkelsen er 4,85, og dette må kunne anses å være en god score på en skala fra en til seks.

Figur 7-1. Kommunenes overordnede tilfredshet, sortert etter snittscore (1=svært unytig, 6=svært nyttig)



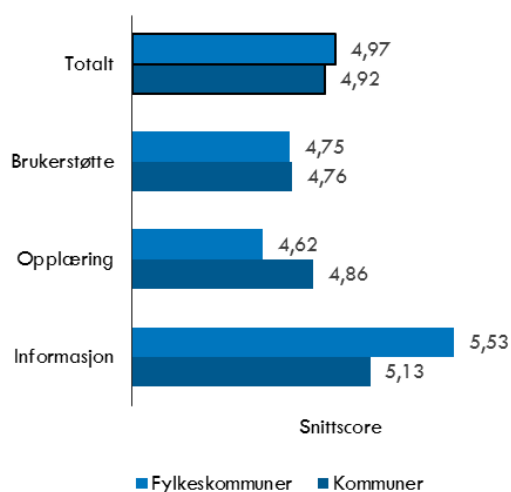
Vi ser at drøyt 40 prosent av kommunene gir en snittscore på mer enn fem, mens mindre enn 10 prosent av kommunene gir en snittscore på under 3,5.

20 prosent av kommunene gir en snittscore på 5,5 eller høyere, og enkelte kommuner benytter spørreundersøkelsens kommentarfelt til å gi uoppfordret ros til departementet:

«Takk til dere - Flott EVA verktøy - god opplæring - god oppfølging - og alltid blide og tydelige svar. Gleder oss allerede til neste valg vi :-))»

Tilfredsheten er gjennomgående høy, uansett om det spørres om informasjon, opplæring eller brukerstøtte.

Figur 7-2. Kommunenes tilfredshet per hovedområde (1=svært unytig, 6=svært nyttig)



En snittscore på i underkant av fem må regnes som meget bra på en skala fra en til seks der seks er best. Nedbrytninger viser at kommunene som deltok i forsøk med EVA i 2011 er vesentlig mer tilfreds enn snittet med informasjon og opplæring. Dette kan indikere at et uendret opplegg ville score enda høyere ved kommende valg, som en følge av økt kjennskap til systemet. Men det er også en mulig forklaring på høy score fra forsøkskommunene at de til dels har vært delaktige i utformingen av departementets opplegg for 2013-valget, og således evaluerer noe de har et eierskap til.

Kommuneintervjuene vi har gjennomført underbygger resultatene i spørreundersøkelsen. De fleste er godt fornøyd med det meste. Likevel har samtlige kommuner vi har snakket med noen forslag til forbedringer. Vi har gjengitt disse forbedringsforslagene i kapitlene over.

Oppsummert opplever vi at det er to hovedtiltak departementet bør vurdere for å forbedre seg ytterligere til kommende valg:

- Differensiering av tilbudet for å tilpasse seg at kommunene har forskjellige behov
- Ferdigstilling av system og dokumentasjon på et tidligere tidspunkt

Differensieringen knytter seg i særlig grad til opplæringen, der det er klart at store kommuner kan ha andre behov enn små, fylkeskommuner kan ha andre behov enn kommuner, erfarne valgmedarbeidere kan ha andre behov enn nye. I den grad opplæringssamlinger kan spisses mot forskjellige behov, vil dette styrke tilbudet. I tillegg tar vi til ordet for å arbeide videre i retning av å få på plass e-læring, slik at kommunene selv kan fordype seg i og øve på spesielle tema som er relevante for dem.

Differensiering kan være relevant også for informasjon og brukerstøtte. Når det gjelder informasjon tar vi til orde for at departementet må være noe mer bevisst på at forskjellige typer informasjon må behandles på forskjellige måter. Noen typer informasjon bør helst formidles gjennom formelle kanaler, mens andre typer informasjon er mer egnet for rask og mer muntlig formidling. Det er heller ikke sikkert at all informasjon er relevant for alle kommuner, eller alle roller i alle kommuner.

Man kunne også tenkt seg en mer differensiert brukerstøtte, der kommuner med særskilte behov har spesiell tilgang til kompetansepersoner i departementet.

Vi har ikke evaluert kvaliteten på EVA-systemet, og vi har heller ikke hatt mandat til å vurdere prosessen med utvikling, testing og utrulling av selve systemet. Vi

noterer oss likevel at EVA får gode tilbakemeldinger fra mange, som et intuitivt og brukervennlig system som tilbyr den nødvendige funksjonalitet.

Samtidig har enkelte kommuner opplevd at systemet kom på plass for tett opp til valget i 2013. Det er viktig med en lang periode med stabilt system i forkant av selve valggjennomføringen. Da blir det mulig å gjennomføre mest mulige realistiske øvelser i god tid, og det skapes trygghet hos kommunene for at systemet fungerer.

«Opplæringa (2 samlinger) var dårleg, og det var ikkje kurshaldarane sin feil, dei var flinke. Men det var altfor mykje som ikkje var ferdig og klart til bruk»

Et ferdig system gjør det også mulig å få på plass gode brukermanualer og lignende. Systemet må også være gjennomtestet, for valggjennomføringen er for viktig til at man kan risikere betydelige feilsituasjoner.

Det er brukt betydelige ressurser både i KMD og kommunene for å implementere EVA.

Valggjennomføring er så viktig for et demokrati at det synes riktig å bruke de nødvendige ressurser for å hindre at det oppstår feilsituasjoner. Ingen av våre informanter opplever at KMD har hatt for stor ressursinnsats i arbeidet med valggjennomføringen i 2013. Samtidig bør det forventes at ressursbehovet vil bli redusert når EVA har modnet som system, både i form av redusert behov for utviklings- og driftsressurser, og redusert behov for opplæring og brukerstøtte.

Vår vurdering er at det ble tatt noe for høy risiko i systemutrulling og systemtesting i forbindelse med 2013-valget. Denne gang ble likevel resultatet bra, men for fremtiden bør tidslinjen endres slik at risikoen for feilsituasjoner reduseres.

Totalt sett viser vår evaluering likevel at arbeidet med utrulling av EVA til valget i 2013 har vært gjennomført på en god måte, og at resultatene av arbeidet også har vært gode. Slik sett harmonerer vår evaluering godt med departementets egen evaluering i *Høringsnotat Evaluering av valget i 2013 Forslag til endringer i valgloven og valgforskriften*. Der skriver departementet blant annet at:

*«Alt i alt, mener departementet at
utrullingene av EVA har vært
vellykket»*

Vi vil likevel understreke at det er viktig at departementet jobber videre med å utvikle både EVA-systemet og informasjonen, opplæringen og brukerstøtten knyttet til systemet. Det er viktig at det gjennomføres grundige evalueringer også av senere valg, med en kombinasjon av spørreundersøkelser og intervjuer.

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

post@osloeconomics.no
Tel: +47 21 99 28 00
Fax: +47 96 63 00 90

Besøksadresse:
Dronning Mauds Gate 10
0250 Oslo

Postadresse:
Postboks 1540 Vika
0117 Oslo