

**INNBYGGERNES VURDERING:
HAUGESUND KOMMUNE
OG
KOMMUNENS TJENESTETILBUD
2011**



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

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

INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord	6
Leserveiledning	7
Ordliste	8
Sammendrag	9

DEL I:

1. Innledning	13
1.1	Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling..... 13
1.2	Undersøkelsesdesign og metode 13
1.3	Rapportens disposisjon 15
2. Helhetlig vurdering kommunen som bosted	16
2.1	Hvem er Haugesunderne? 16
2.2	Tilfredshet med kommunen som bosted 18
2.3	Vurdering av kjennetegn ved kommunen som bosted20
2.4	Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted.....24
3. Vurdering av den offentlige tjenesteproduksjon	25
3.1	Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen .. 25
3.2	Vurdering av kommunale tjenester 34
3.2.1	Administrasjon og sentralforvaltning34
Rådmannskontor.....34	
Kemner/kommunekasserer34	
Servicesenter.....35	
Boligkontor.....35	
Landbrukskontor.....35	
Etablererveiledning.....36	
3.2.2	Helse.....36
Lege og legevakt.....36	
Helsestasjon.....37	
Fysioterapi.....38	
Tilbud til mennesker med utviklingshemming38	
3.2.3	Pleie og omsorg.....38
Bestillerkontoret for pleie- og omsorgstjenester.....38	
Alders- og sykehjem.....39	
Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie39	
Eldresenter.....40	
Hjemmehjelp/-sykepleie.....40	
3.2.4	Oppvekst41
Skoleadministrasjon.....42	
Barnehage.....42	
Barneskole.....43	
Ungdomsskole.....44	
Skolefritidsordning.....44	

	Fritids- og ungdomsklubb.....	45
	PP-tjeneste.....	45
3.2.5	Kultur.....	45
	Kultur- og festivalkontor.....	46
	Allaktivitetshus, bydelshus og kultursenter.....	46
	Bibliotek.....	47
	Kino.....	47
	Teater.....	47
	Konsserter.....	48
	Kunstutstilling.....	48
	Museum.....	48
	Idrett.....	49
	Kulturskole.....	49
	Turistinformasjon.....	50
3.2.6	Sosialomsorg.....	50
	Sosialtjeneste.....	51
	Barnevern.....	51
3.2.7	Samferdsel, bolig og næring.....	51
	Teknisk forvaltningsenhet.....	52
	Renovasjon.....	53
	Drikkevann.....	53
	Veier.....	53
3.3	Vurdering av fylkeskommunale og statlige tjenester.....	54
3.3.1	Fylkeskommunale tjenester.....	54
	Tannlege.....	54
	Videregående skole.....	54
	Sykehus.....	56
3.3.2	Statlige tjenester.....	56
	Arbeidskontor.....	57
	Ligningskontor.....	57
	Trygdekontor.....	57
	Postkontor og postombæring.....	57
	Kirke.....	58
	Politi.....	58
	Høyskole.....	59
4.	Festivalbyen Haugesund.....	60
4.1	Festivalenes betydning for Haugesund.....	60
4.2	Vurdering av kulturinstitusjoner.....	61
	Edda kino.....	61
	Festiviteten.....	62
	Haugesund billedgalleri.....	62
5.	Samlet brukertilfredshet og fremtidsvurderinger.....	63
5.1	Brukerfrekvens og brukertilfredshet.....	63
5.2	De beste og de dårligste vurderingene.....	69
5.3	Regionale variasjoner i brukertilfredshet.....	70

6. Deltakelse	72
6.1 Kontakt med kommunen.....	72
6.2 Kommunal informasjon.....	72
6.3 Vurdering av beslutningsprosessene.....	73
7. Kommunens utvikling.....	76

Referanser

DEL II:

Grafisk framstilling av resultatene

Vedlegg 1: Statistiske usikkerhetsmarginer

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

Vedlegg 3: Utvalgsvurdering

Vedlegg 4: Transformasjon av DIFI-skala til Haugesunds brukerundersøkelse

FORORD

Med denne undersøkelsen ønsker Haugesund kommune å få vite noe om innbyggernes vurdering av hvordan det er å bo i Haugesund, deres syn på dagens tjenestetilbud samt hvilke ønsker og behov innbyggerne har for kommunale tjenester i fremtiden. Informasjonen skal gi grunnlag for å videreutvikle tjenestetilbudet til innbyggerne

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

TNS Gallups Nasjonale Brukerundersøkelse er gjennomført i perioden 1992 – 2004/05. Haugesund kommune har tidligere gjennomført undersøkelsen i 2002 og i 2006. Rapportens hovedvekt ligger på å dokumenterer sentrale utviklingstrekk i vurderingen av bostedet og de ulike tjenestene i Haugesund de siste åtte årene, og legger grunnlag for å overvåke eventuelle endringer i innbyggernes tilfredshet over tid i kommunen.

I vurderingen av Haugesund vil det være nyttig å se kommunen i relasjon til andre kommuner, og til landet for øvrig, for å vurdere i hvilken grad kommunens resultater er ”typiske”. I rapporteringen for 2006 ble TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse lag til grunn, der Haugesund ble sammenstilt med vurderingene i Rogaland fylke, i kommuner av samme størrelse, samt med hele landets befolkning. Ettersom den nasjonale brukerundersøkelsen ikke er videreført etter 2005, kan Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) sin nasjonale brukerundersøkelse 2010 tentativt nyttes som sammenlikningsgrunnlag. Selv om DIFI-undersøkelsen er bygget opp etter samme lest som Gallups nasjonale brukerundersøkelse, avviker den imidlertid på sentrale måter som gjør direkte sammenlikning vanskelig. Dessuten omfatter DIFI-undersøkelsen bare en begrenset andel av de forholdene som inngår i vurderingen av Haugesund. Grafikkrapporten (DEL II) anvender DIFI's tall som sammenlikningsgrunnlag. I tekstrapporten (DEL I) kommenteres sammenstilling med andre kommuner, med fylket og hele befolkningen med utgangspunkt i den nasjonale Brukerundersøkelsen fra 2004/05 (Se Vedlegg 4).

Til sammen deltar 1007 innbyggere i vurderingene av Haugesund i 2010, 14.729 i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse og 12.648 innbyggere i DIFIs undersøkelse. Haugesund-kartleggingene fra 2002 og 2006 benyttes som referanseramme i tolkningen av resultatene, sammen med de nasjonale tallene.

Hildegunn Andreassen har vært ansvarlig for undersøkelsen i Haugesund kommune. Ved TNS Gallup har Vegard Berntsen vært utvalgsansvarlig mens Stig Lunde har utarbeidet undersøkelsens database og grafikkvedlegg. Prosjektet har vært ledet av forskningsleder Ole Fr. Ugland, som også har skrevet rapporten.

Oslo 12.01.2011

LESERVEILEDNING

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

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

Rapportens Del 1 analyserer og kommenterer resultatene. Ønskes en nærmere oversikt over innbyggernes helhetlige vurdering av bostedskommunen og den offentlige tjenesteproduksjon, finnes disse i kapittel 2, kapittel 3.1, og i kapittel 5. Festivalbyen Haugesund vurderes i kapittel 4, og innbyggernes involvering i beslutningsprosessene i kapittel 5 Avslutningsvis i kapittel 6 ser vi på kommunens fremtidsutsikter. Lesere som søker en nærmere beskrivelse av hver enkelt tjeneste, finner disse sortert under sektorområdene i kapittel 3.2-3.3

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

ORDLISTE

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

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

- De nasjonale tallene i DIFIs undersøkelse bruker en annen svarskala – fra -3 til +3.

-

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

- De nasjonale tallene i DIFI’s undersøkelse er regnet om til den samme skalaen, ved ren lineær transformasjon, for å kunne sammenliknes tentativt med tilsvarende tall for Haugesund. Det antydes at DIFIs skala gir noe mer positive vurderinger enn Brukerundersøkelsens skala (Se Vedlegg 4).

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

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

SAMMENDRAG

I denne undersøkelsen evaluerer innbyggerne i Haugesund kommune 51 offentlige tjenester i kommunen, og beskriver sin tilfredshet med kommunen som bosted langs 37 egenskaper. Det er til dels store variasjoner i forhold til hvor mange som benytter seg av kommunens ulike fasiliteter, hvor mange som bruker de offentlige tjenestene og hvor tilfreds de er med dem. Forskjellene må sees i sammenheng med de store variasjoner i tilbudenes og tjenestenes art, tjenesteleverandører, og primære brukere som kjennetegner den kommunale tjenesteproduksjon.

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

Høy tilfredshet med bostedet

De aller fleste innbyggerne er godt tilfredse med å bo i Haugesund. Åtte-ni av ti er tilfredse med kommunens kvaliteter som bosted (score 68), føler høy grad av tilhørighet til kommunen (score 68) og de fleste trives godt både i kommunen (score 73) og i nærmiljøet (score 73). Av 37 ulike bostedskjennetegn som vurderes, viser 30 stykk flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere. Halvparten eller flere innbyggere er svært/meget tilfredse med 12 av egenskapene, mens ingen egenskaper viser en tilsvarende andel svært/meget mistilfredse.

Blant bostedskvalitetene som får den beste vurderingen finner vi natur- og friluftsmuligheter (score 87), utvalget av varer og butikker (score 82) samt trygghet i eget bomiljø (score 76). Høy score viser også kino/konsert/teatertilbudet (score 76), trivsel i eget bomiljø, og i kommunen, utvalget av lag og foreninger samt kulturtilbudet, for å nevne de forhold som scorer høyere enn 70 poeng. Tilsvarende finner vi flere egenskaper som vurderes relativt lavt (lavere enn score 50). Flere av disse er relatert til omsorgstilbudet, slik som dekningsgrad av institusjonsplasser for eldre (score 33) og for eldreboliger (score 37), eldreomsorgstilbudet generelt sett (score 39), dekningsgrad for hjemmehjelp (score 44) og for boliger tilpasset utviklingshemmede (score 41). Men også vær og klimaforhold (score 47), parkeringsforhold (score 48) og sentrumsbygningenes utseende (score 47) vekker misnøye.

Innbyggernes helhetlige tilfredshet med kommunen som bosted er stabil siden 2006 (score 68) etter at den var svakt stigende fra 2002 (score 65), og tilsvarende landsgjennomsnittet (score 69 - i 2005).

Variierende brukerandel

Vi finner til dels store, men stabile, variasjoner i andelen av befolkningen som benytter kommunens offentlige tjenester. Høyest brukerandel har – i tillegg til drikkevann, vei, renovasjon etc., som ”alle” benytter seg av – også lege (72%), samt flere av kulturtilbudene som kino (67%), konsert (61%), teater (47%), idrettsanlegg (47%) og bibliotek (44%). Lavest brukerandel har Landbrukskontoret, tilbudet til psykisk utviklingshemmede, Etablererveiledningen, tilrettelagte boliger for eldre, barnevern samt Boligkontoret (alle med 4% eller lavere brukerandel). Bredden i forhold til hvor mange typer tjenester som benyttes er størst i aldersgruppen 35-44 år. Høy brukerfrekvens i denne aldersgruppen er delvis knyttet til høyt antall familiemedlemmer – i alle aldre.

Enkelte tjenester har innslag av private leverandører. Dette gjelder i særlig grad for barnehager (80%), fysioterapeuter (74%) og leger (54%). Den private andelen er lav for andre tjenester som grunnskole (3%), botilbud for eldre (8%) og sykehus/klinikker (10%).

De fleste godt tilfredse med det kommunale tjenestetilbud

Hovedinntrykket er også at brukerne (de som har benyttet tjenesten i løpet av det siste året) i de fleste tilfeller er positive til den kommunale tjenesteproduksjonen. For 15 av de 49 kommunale tjenestene som evalueres (to tjenester – Landbrukskontoret og tilbudet til psykisk utviklingshemmede - har for få brukere til å kunne vurderes) gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6 (langs skalaen fra 1 til 6). For 39 av tjenestene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere, kanskje med unntak av vintervedlikeholdet på lokalveiene der 50% er svært mistilfredse. Samtidig har 9 av forholdene da en majoritet av misfornøyde innbyggere. Andelen tjenester med en majoritet av henholdsvis tilfredse og misfornøyde innbyggere er om lag som i 2006.

Kino, fysioterapi, barnehage og eldresenter på topp – sosialtjeneste og lokalt vintervedlikehold på bunn

Den kommunale tjenesten som kommer best ut når det gjelder brukertilfredshet er kino. 81% av brukerne er meget fornøyde (score 81). Hakk i hel følger fysioterapeuter, barnehage og eldresenter (alle med score 79). Andre tjenester som kommer godt ut er folkebibliotek (score 78), teater (score 77) og konserter (score 76). Alle disse tjenestene oppnår da score på 75 poeng eller mer, tilsvarende høy tilfredshet. Blant tjenestene brukerne er minst fornøyde med, er flere knyttet til veg. Dette gjelder veitilbudet helhetlig sett (score 42), så vel som vintervedlikeholdet av lokalveier (score 32) og av hovedveier (score 44). Andre tjenester med misfornøyde brukere er Sosialtjenesten (score 40) og Teknisk forvaltningsenhet (score 44). Alle disse tjenestene oppnår en tilfredshetsscore på under 45 poeng – lav tilfredshet. Befolkningen deles i vurderingen av det kommunale avgiftsnivået sammenliknet med hva man får igjen for pengene (score 44).

En uforbeholden sammenligning på tvers av tjenestekategorier er imidlertid ikke helt ”rettferdig”. Tjenester som Sosialtjeneste, Teknisk forvaltningsenhet og Barnevern vil i mange tilfeller ha som oppgave å treffe vedtak som er upopulære hos brukerne (fire av ti er svært misfornøyde med utfallet av saksbehandlingen ved Teknisk forvaltningsenhet), og kan derfor ikke uten videre sammenlignes med rene servicetilbud, som for eksempel lege (der 60% av brukerne er svært tilfredse med resultatet).

Utflatende - tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon

Utviklingen i vurderingen av det *offentlige tjenestetilbudet* ved inngangen til det nye årtusenet i Haugesund var svakt stigende. Den samlede gjennomsnittlige tilfredshetsscore var 53 poeng i 2002, økende til 59 poeng i 2006. For det *kommunale tjenestetilbudet* observerte vi en stigning fra score 53 i 2002 til 56 i 2006. I 2010 har tilfredsheten flatet ut, og stabilisert seg på nivåene fra 2006.

På landsbasis observerte vi en synkende tendens for både den helhetlige vurderingen av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen, og særlig for den kommunale tjenesteproduksjon fra 1992 og fem til år 2005. Den fallende trenden reflekterte stort sett at andelen ”svært fornøyde” ble redusert til fordel for en økende andel ”fornøyde”. Andelen ”svært misfornøyde” har holdt seg relativt konstant gjennom perioden. Den samme tendensen var synlig også i Haugesund fra 2002 til 2006, men har da nå flatet ut.

For de fleste tjenestene er endringene små, slik at det generelle bildet er preget av stabilitet – på godt og vondt. Samlet sett viser 21 av de 48 tjenestene fremgang (29 av 44 i 2006), mens 24 tjenester viser tilbakegang (10 i 2006) og 3 er uendret (5 i 2006). Blant de tjenester som viser tilbakegang siden 2006 finner vi vintervedlikeholdet av hovedveiene (-13 poeng), skolefritidsordning og boliger uten heldøgnspleie (begge -10 poeng), kulturskolen (-9 poeng),

boliger med heldøgnspleie (-8 poeng) samt vintervedlikeholdet av lokalveier (-7 poeng). Blant tjenestene med størst fremgang finner vi hjemmehjelp (+14 poeng), hjemmesykepleie (+7 poeng) fritidsklubb (+6 poeng) og boligkontoret (+5 poeng).

I et lengre tidsperspektiv tilbake til 2002 innebærer dette for flere tjenester en bekreftelse på en positiv trend. Hjemmehjelpen, som viser den største fremgangen, får denne i løpet av de siste fem årene. For barnevern, aldershjem og idrettsanlegg innebærer årets vurdering en liten ytterligere fremgang. Boliger med- og uten heldøgnspleie viste betydelig fremgang fra 2002 til 2006, men korrigerer nå tilbake. Endelig viser Sosialtjenesten, samt vedlikehold av hoved- og lokalveier en fortsatt negativ trend.

Tjenestene som går mest frem eller tilbake finner vi dermed langs hele spekteret av vurderingsskalaen, både blant de best- og de dårligst rangerte tjenester.

Høyest tilfredshet med personell – lavest med infrastruktur

For flere tjenester vurderes også egenskaper knyttet til kvaliteten i tjenesteproduksjonen detaljert. De ansatte er i de fleste tilfeller den sentrale kvalitetsbærer. I forhold til tjenestens faglige innhold gis de ansatte godt skussmål når det gjelder faglig dyktighet, arbeidsinnsats, serviceinnstilling, trivsel, personalets evne til å lytte, respektfull behandling etc. Innbyggerne er gjennomgående mindre tilfredse med tjenestenes dekningsgrad, prisnivå og dels med fysiske forhold (trafikksikkerhet, romstandard, inneklima etc). Vurderingene av samme egenskap på tvers av tjenester viser til dels større variasjon enn vurderinger av ulike egenskaper innenfor samme tjeneste.

Offentlige tjenester er bedre enn sitt rykte

Brukerne av de ulike offentlige tjenestene er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne, der sistnevnte baserer vurderingen på deres generelle inntrykk av tjenesten ("omdømme"). For 34 av de 40 tjenestene (34 av 39 i 2006) som evalueres, er omdømmegapet positivt. Som tidligere finner vi størst positiv differanse blant annet for tjenester som benyttes tidlig- og sent i livsfasen, slik som eldrecenter, fysioterapeut, barnehage og fritidsklubb og skoleadministrasjon (alle med differanse på 10 poeng eller mer). De minste positive avvik finner vi for barneskole, idrettsanlegg/ idrettsenhet, legevakt, musikkole, boliger uten heldøgnspleie og ungdomsskole (alle 4 eller færre poeng). For fire tjenester (fem i 2006) uttrykker ikke-brukerne større tilfredshet enn brukerne, selv om omdømmegapet i de fleste tilfeller er lite. Dette gjelder først og fremst Teknisk forvaltningsenhet og skolefritidsordningen (begge -7 poeng).

Eldrecenter, fysioterapeuter og fritidsklubber hadde de største gapene også i 2006. Samtidig fant vi den gang stort gap for eldreboliger med/uten heldøgnspleie og for barnehager. Disse har redusert gapet, og er nå erstattet av kulturtjenestene. Det tekniske kontoret hadde det største negative gapet også i 2006.

Blant tjenestene som har høyt innslag av private tilbydere, er markedet i noen tilfeller delt der den ene tilbyderen er dominerende. For tjenester med innslag av begge leverandører, er de fleste brukerne tilfredse uansett om de har benyttet offentlig eller privat leverandør.

De eldste mest tilfredse

Vurdert ut i fra brukernes synsvinkel, og basert på tjenester som er aktuelle for alle brukergrupper, finner vi i de fleste tilfeller stigende tilfredshet med stigende alder. Dette innebærer at personer over 45 år i de fleste tilfeller er mer fornøyde enn gjennomsnittet i befolkningen og at tilfredsheten er ekstra høy i aldersgruppen over 60 år. For enkelte forhold (helsestasjon, fysioterapeut, idrettsenhet), er imidlertid aldersgruppene 30-44 og 45-59 år noe

mindre tilfredse. Dette er samtidig de aldersgruppene som benytter det offentlige tjenestetilbudet i størst utstrekning.

Kvinner er bare marginalt mer fornøyd enn menn når det gjelder det kommunale tjenestetilbudet helhetlig sett (score 57 og 55 henholdsvis), og for de fleste sentrale kommunale enkelttjenestene. Personer med grunnskoleutdanning viser på flere områder høyere tilfredshet enn personer med videregående- eller høyere utdanning. Dette forklares i noen grad ved at den lavest utdannede gruppen inneholder en større andel respondenter over 50 år.

Trekkene er gjennomgående de samme nå som i 2006, i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn

Små regionale variasjoner

Variasjonene i tilfredshet er også relativt små når man sammenlikner innbyggere som bor sentralt og perifert i kommunen. Tilfredsheten med de *kommunale tjenestene helhetlig sett* er den samme enten man bor i kommunesenteret (score 57), i tettsted utenfor kommunesenteret (score 57) i boligfelt utenfor sentrum (score 55) eller i spredtbygde område utenfor sentrum (score 57). Også disse trekkene er stabile siden 2006.

I forhold til bostedskjennetegnene er innbyggere bosatt i sentrum gjennomgående mer tilfredse med arbeidsmuligheter og barnehagdekning, mens bosatte i spredtbygde deler av kommunen er mest tilfredse med nærmiljøet i forhold til barnevennlighet og trygghet ved å ferdes ute.

Synkende tilfredshet eller stigende forventninger?

Den svakt fallende trenden observert i befolkningens tilfredshet med det kommunale tjenestetilbud på *landsbasis* i perioden 1998–2005 gjenspeiler en tilsvarende utvikling for de fleste enkelttjenestene. En nærliggende tolkning er dermed at trenden reflekterer et økende behov i befolkningen, og derav stigende mistilfredshet med tjenesteproduksjonen, snarere enn redusert tjenestekvalitet. Dersom den synkende tilfredsheten hadde vært knyttet utelukkende til den tekniske og faglige kvaliteten på tjenesteproduksjonen, ville vi antakelig ha funnet større variasjoner i utviklingstakten for de enkelte tjenester, enn det som faktisk er tilfelle. Når tilfredsheten i Haugesund er stigende (fra 2002-2006), eller utflatende (fra 2006-2010), kan det tilsvarende skyldes både økt kvalitet i tjenesteproduksjonen og at innbyggernes forventninger er blitt bedre avstemt mot de faktiske realiteter.

Befolkningen i Haugesund er imidlertid ”avventende” i forhold til utviklingen av kommunens folketall (score 60), kommunens helhetlige utvikling (score 55) og særlig i forhold til antall arbeidsplasser (score 53). Dette gjelder enten man er gammel eller ung.

Lav involvering og skepsis til påvirkningsmulighet

De færreste innbyggere har hatt kontakt med politikere i saker som opptar dem (11%), eller gjort noe for å påvirke en politisk avgjørelse (9%). Noe flere har vært i kontakt med kommuneadministrasjonen i aktuelle saker (17%) og har forsøkt å få tak i aktuell informasjon (25%). De fleste innbyggerne vurderer da de kommunale beslutningsprosessene ut i fra sitt generelle inntrykk, og er gjennomgående skeptiske. Dette gjelder særlig i forhold til vedtaksfasen og muligheten for å stille politikerne til ansvar (score 29) eller å påvirke de politiske beslutningsprosessene (score 36). Men tilfredsheten er gjennomgående lav også for de beste” forholdene, knyttet til innledende informasjon: politikernes evne til å lytte til innbyggerne (score 47) og informasjonsvirksomhet (begge score 45), samt for evne til å ivareta innbyggernes felles beste,. Skepsis og involvering kan i noen tilfeller utgjøre to sider av samme sak.

DEL I

1. INNLEDNING

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

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

TNS Gallup har siden 1992 gjennomført en årlig landsrepresentativ befolknings- og brukerundersøkelse rettet mot innbyggerne i alle landets kommuner, siste gang i 2004-05. Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) har gjennomført en tilsvarende undersøkelse i 2010, med noen modifikasjoner. De nasjonale undersøkelsene tjener som referanseramme for sammenlikning med resultatene i Haugesund kommune, som har gjennomført undersøkelsen også i 2002 og i 2006.

1.1 Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling

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

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

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

1.2 Undersøkelsesdesign og metode

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

Tilnærmet representativt utvalg

Undersøkelsen omfatter et tilnærmet representativt utvalg innbyggere i kommunen, og ble gjennomført i perioden 27.10. - 24.11. 2010. Totalt antall utsendte skjema var 3000. Av disse ble

91 stykk returnert grunnet flytting, adresseendring etc. I alt 1007 skjema returnert i utfylt stand ble godkjent for inklusjon i undersøkelsen. Dette gir en respons på 35% (38% i 2006) som er på nivå med TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05 (35%) og med DIFIs undersøkelse i 2010 (42%). Sammenlikning med kjente egenskaper for kommunens befolkning, viser at utvalget er underrepresentert blant innbyggere under 29 år og overrepresentert blant de eldre over 60 år. Dette er et kjent fenomen i befolkningsundersøkelser. Men, det gjøres oppmerksom på at utvalget, med en såvidt lav respons kan ha andre skjevheter enn de som kan kontrolleres mot kjente trekk ved befolkningen, slik som for eksempel tilfredshet med kommunens tjenestetilbud. Svarkvaliteten er imidlertid gjennomgående god.

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

Brukererfaringer uttrykker en subjektiv kvalitetsvurdering

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

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

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

Figur 1.1 Tilfredshet illustrert.

Forventninger
----- = Tilfredshet
Erfaringer

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

¹ For nærmere vurdering av utvalget, se vedlegg 3.

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

1.3 Rapportens disposisjon

Rapporteringen går fra det generelle mot det spesifikke. Analysen innledes med en helhetlig vurdering av kommunen som bosted (kapittel 2). Denne beskrivelsen følges opp av en nærmere evaluering av en rekke offentlige tjenester, først helhetlig og så gruppert etter sentrale sektorområder (kapittel 3). Deretter vurderes Haugesund som festivalby (kapittel 4), og beskriver innbyggernes opplevelse av medvirkning i de offentlige beslutningsprosessene (kapittel 5). Rapporten oppsummeres (kapittel 6) med en nærmere vurdering av sammenhengen mellom brukerfrekvens og brukertilfredshet, og peker på mulige fremtidige utviklingstrekk i vurderingen av kommunen og den offentlige tjenesteproduksjon. En nærmere beskrivelse av statistiske usikkerhetsmarginer finnes i vedlegg 1. Vedlegg 2 redegjør nærmere for undersøkelsens anvendelsesområder og brukernytte.

² Enkelte tjenester vil ha betydelig innslag av private leverandører – se avsnitt 3.4. Dersom kommunen har ansvar for at tjenesten faktisk finnes, er tjenesteleverandørens sektortilhørighet av mindre betydning i vurderingen.

2. HELHETLIG VURDERING AV KOMMUNEN SOM BOSTED

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

2.1 Hvem er Haugesunderene?

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

Vurderingen baseres på en sammenstilling av undersøkelsen i Haugesund, med TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2005. Haugesunderne likner stort sett befolkningen ellers i landet (avvik større enn 5% er uthevet i tabellen). Fordelingen etter kjønn, alder, sivilstatus, husstandsstørrelse, boligtype, utdanningsnivå og botid i kommunen er omtrent som i befolkningen for øvrig. Avvikene fra den nasjonale befolkningen finner vi for husstandsstørrelse og husstandsinntekt: Flere bor i firepersonhusstander og har høyt inntektsnivå, sammenliknet med befolkningen i hele landet.

Innbyggernes demografiske kjennetegn endres normalt sakte, og er stort sett de samme som tidligere.

Nederste del av tabellen viser innbyggernes stemmegivning ”dersom det var kommunevalg nå”, sammenliknet med fordelingen i hele landet ved kommunevalget 2007. Sammenlikningen er tentativ, da det har foregått vesentlige forskyvninger i partibildet de siste årene på landsbasis, som antakelig også har påvirket stemmegivningen i Haugesund. Dessuten oppgir 72,7% (74,5% i 2006) partipreferanse i Haugesund nå, mens valgdeltakelsen på landsbasis ved siste kommunevalg var 61%. Med disse forbeholdene ser vi at Høyre nå er det dominerende parti, etterfulgt av Arbeiderpartiet og Fremskrittspartiet. I 2006 var det Fremskrittspartiet som hadde den dominerende posisjonen sammen med Arbeiderpartiet.

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

	Landet 2005	Haugesund 2006	Haugesund 2010
Kjønn:			
-Mann	49	49	48
-Kvinne	51	51	47
Ubesvart	0	0	5
Alder:			
-16-34	30	30	31
-35-49	26	25	26
-50-66	23	24	27
-67+	16	15	14
Ubesvart	5	6	2
Høyeste fullførte utdanning:			
-Grunnskole	16	16	13
-Videregående skole	40	45	43
-Universitet/høyskole	41	37	45
-Ubesvart	3	2	0
Sivilstatus:			
-Gift/registrert partner	50	50	50
-Samboende	16	14	15
-Ugift/ikke samboende	18	20	22
-Tidligere gift enke(mann)/skilt	14	15	10
	2	1	3
Antall personer i husstanden:			
1	20	23	17
2	35	34	35
3	16	15	14
4	17	17	22
5+	10	11	9
- Ubesvart	2	1	3
Antall år bodd i kommunen:			
Mindre enn 1 år	2	1	2
1-2 år	4	5	3
3-4 år	6	4	5
5-14 år	17	15	15
15 år eller mer	69	75	72
- Ubesvart	2	1	3
Har bodd i andre kommuner:	76	72	73
Husstandens boligtype:			
Enebolig	60	63	62
Rekkehus/Tomannsbolig	14	16	14
Leilighet	20	19	20
Annet	3	2	2
Ubesvart	3	1	2
Husstandsinntekt:			
Inntil 150.000	6	7	3
150-300.000	20	18	11
301-400.000	16	15	12
401-500.000	14	12	9
501-600.000	13	12	9
601-700.000	10	12	10
701-1.000.000	11	12	26
1.000.000+	3	4	15
Vet ikke/ubesvart	7	8	6
Stemmegivning (kommunevalg)*			
Arbeiderpartiet	29,6	26	23
Fremskrittspartiet	17,5	35	22
Høyre	19,3	23	39
Kristelig Folkeparti	6,4	6	5
Senterpartiet	8,0	2	1
Sosialistisk Venstreparti	6,2	4	3
Venstre	5,0	4	4
Rød valgallianse/Rødt	1,9	0	1
Andre	5,3	1	2
Sum kolonner	100	100	100
Antall respondenter	14730	1062	1007

Kilde: Haugesundundersøkelsen 2006 og TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05. *Landet= Kilde SSB: Kommunevalg 2007.

2.2 Tilfredshet med kommunen som bosted

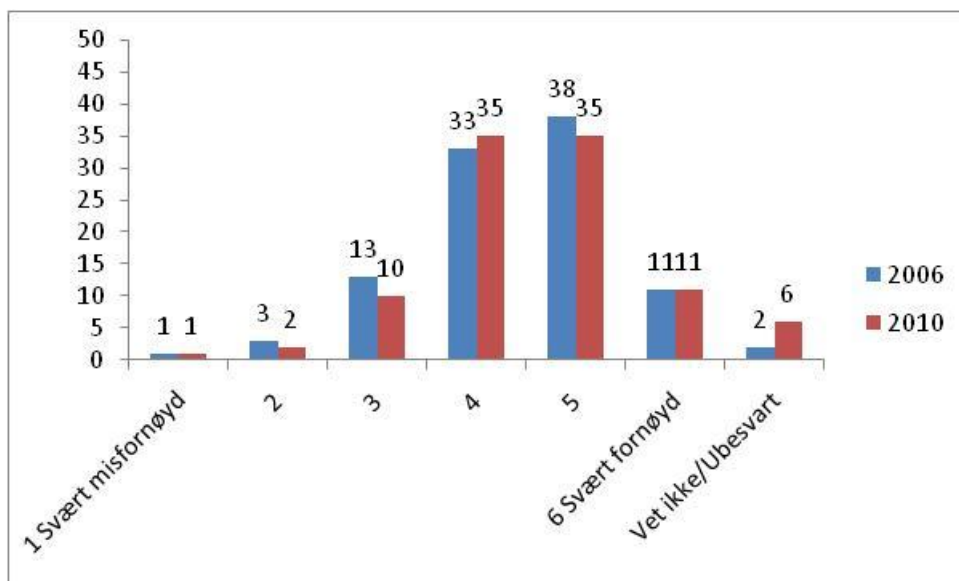
Det er i utgangspunktet rimelig å anta at de fleste innbyggerne vil være tilfredse med bostedet sitt. På den ene siden er livskvaliteten i norske kommuner gjennomgående høy (UNDP 2006), samtidig som de fleste har mulighet til å flytte dersom mistriivselen er stor.

De fleste er godt tilfreds med Haugesund kommune som bosted

De aller fleste innbyggerne er godt tilfredse med Haugesund kommune som sted å være bosatt og å leve i (score 68). Åtte-ni av ti innbyggere er fornøyde, hvorav om lag halvparten er meget eller svært fornøyde (Figur 2.1a, og figur 2.2 "Helhetlig bokomm"). Vurderingen er stabil i forhold til 2006, og er litt stigende siden 2002 (score 65).

Vurderingen varierer ellers relativt lite mellom kvinner og menn, etter alder, utdanning og bosted, da de fleste er tilfredse uansett. Tilfredsheten er noe lavere blant innbyggere under 44 år (score 65-66), enn blant de eldste 60 år og eldre (score 74). Tilsvarende er tilfredsheten synkende med stigende utdanningsnivå fra grunnskole (score 72) til videregående og universitet/høyskoleutdanning (score 68) ettersom de eldste innbyggerne gjennomgående har det laveste utdanningsnivået. Ellers er tilfredsheten den samme uansett bosted i kommunen (score 67-70).³ Vurderingene er (til dels eksakt) de samme som i 2006.

Figur 2.1a: Tilfredshet med kommunen som bosted 2006 og 2010. Prosent av befolkningen 16 år og eldre.



Haugesundernes vurderinger av bostedskommunen er dermed på linje med vurderingene ellers i landet (score 69), i fylket (score 71) og i kommuner med samme størrelse (score 68).⁴

³ Som vi skal se i det følgende, er de eldste innbyggerne gjennomgående mer tilfredse enn de yngste for flere av de kjennetegn som vurderes. Aldersfordelingen er svakt synkende når vi går fra de sentrumsnære områdene (gjennomsnitt 47 år) via boligfeltene utenfor sentrum (45 år) og tettsteder utenfor kommunesentrum (44 år) til den spredte bebyggelsen (43 år). Merk ellers at andelen innbyggere som er bosatt i de spredtbygde områdene (5%) og i tettsteder utenfor sentrum (14%) er relativt små. Den statistiske usikkerheten er større for vurderingene i disse to områdene enn i de øvrige (Se vedlegg 1).

⁴ DIFIs nasjonale undersøkelse benytter en noe annerledes svarskala enn TNS Gallups undersøkelse. Hos DIFI brukes en svarskala som går fra -3 til +3, og med midtpunkt 0. Hos TNS Gallup går svarskalaen fra 1-6 (uten midtpunkt). I DIFIs undersøkelse gir 4,5% negative scorer, 6% gir 0 og 89% gir positive scorer. Blant de positive scorene gir 20% score +1, 42% gir score +2 og 27% gir score +3. 2% svarer vet-ikke eller unnlater å svare.

Høy grad av tilhørighet til kommunen og nærmiljøet

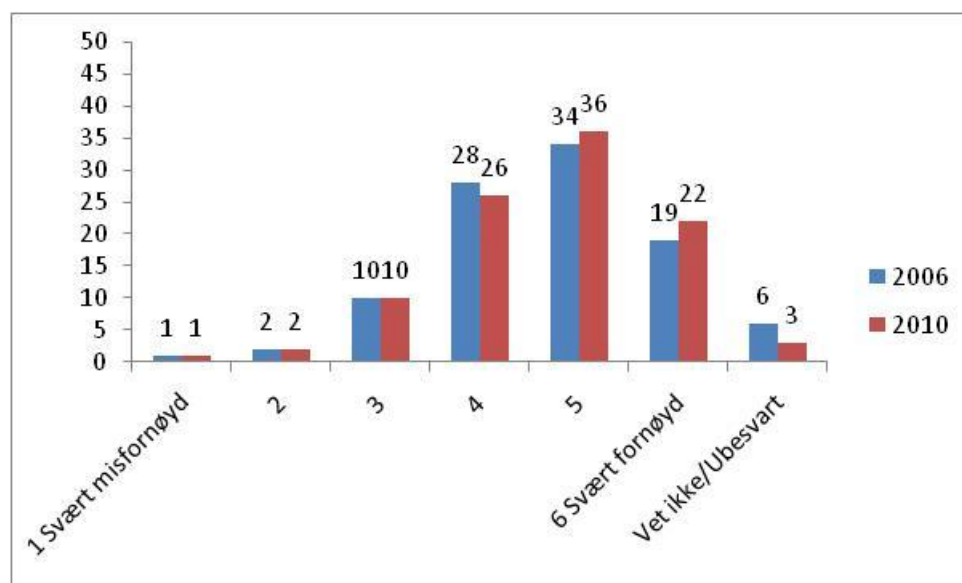
Innbyggerne er videre bedt om å vurdere sin følelse av tilhørighet til kommunen og nærmiljøet. Her observerer vi omtrent det samme tilfredshetsnivået, der en majoritet påberoper seg høy grad av *tilhørighet til kommunen* (score 68). Denne rangeringen er også stabil, eller svakt stigende sammenliknet med tidligere (score 66 i 2002 og score 67 i 2006), tilsvarende stabiliteten som tidligere er observert på landsnivå i perioden. De nasjonale tallene i 2010 inneholder ikke denne informasjonen). De yngste (under 29 år) gir de dårligste vurderingene (score 62 – mot score 58 i 2006), samtidig som tilhørigheten stiger med stigende alder til de aller eldste (60 år og eldre - score 76, mot score 78 i 2006). Tilsvarende synker tilhørigheten fra et høyt nivå blant innbyggere med grunnskoleutdanning (score 71) til dem med universitets/høyskoleutdanning (score 66). Kvinner viser den samme tilhørigheten (score 70) enn menn (score 67).

Vi merker oss dessuten at tilknytningen til kommunen er noe sterkere i de sentrumsnære områdene (score 70) og de spredtbygde (score 71), enn i kommunens øvrige områder (score 65-67).

Tilhørighet til *nærområdet* – området eller bydelen man bor i – viser om lag det samme mønster som for innbyggernes tilknytning til kommunen (score 66).

Vurderingene av tilhørighet til kommunen og nærområdet var ellers i 2006 om lag på nivå med de tilsvarende vurderinger ellers i landet, i fylket og i kommuner med tilsvarende størrelse (alle score 63-67). Vi har ikke denne informasjonen i 2010.

Figur 2.1b: Vurdering av trivsel i kommunen man bor i, alle forhold tatt i betraktning 2002 og 2006. Prosent av befolkningen 16 år og eldre.

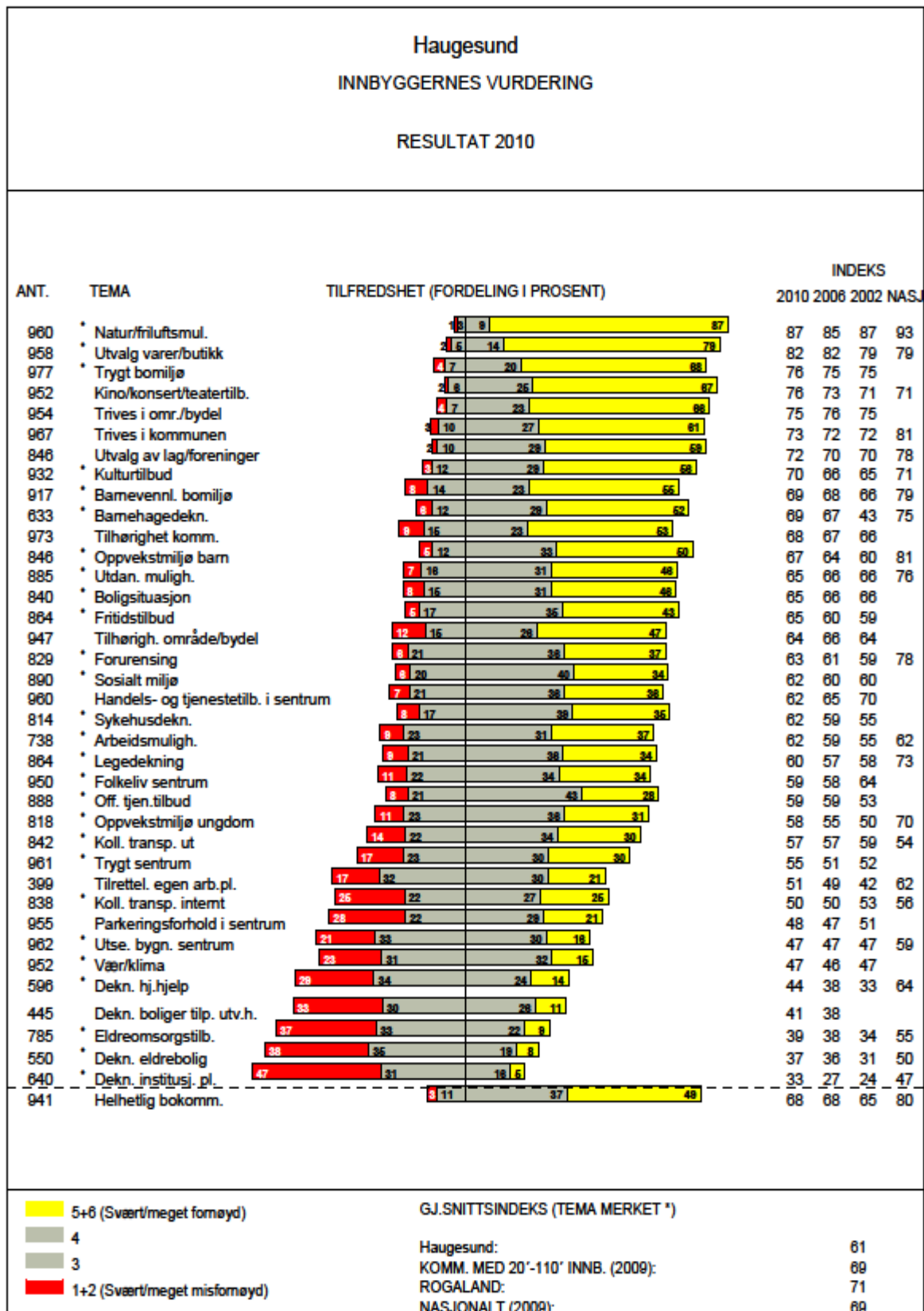


Befolkningen trives godt i Haugesund

Hvordan *trives folk i Haugesund*? Innbyggerne gir kommunen en gjennomgående positiv vurdering når det gjelder egen trivsel. Dette gjelder både i forhold til kommunen generelt (score 73) og også i forhold til området/bydelen man bor i (score 73, figur 2.1b).

Vurderingene av trivselen i kommunen er økende med alderen (fra score 68 blant de yngste til score 80 blant de eldste), men varierer i liten grad med utdanningsnivå (score 76 for grunnskoleutdannede og score 73 blant dem med videregående- eller universitetsutdanning). Samtidig er trivselen noe høyere i kommunens sentrum (score 76) enn ellers i kommunen (score

Figur 2.2: Innbyggernes vurdering av kjennetegn ved bostedskommunen 2006. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetscore (indeks 2010, 2006 og 2002 samt landsgjennomsnitt*).



*Landsgjennomsnittet er hentet fra DIDIs nasjonale innbyggerundersøkelse.

70-72). Vurderingen er imidlertid lavere enn i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet for øvrig (score 81-83), samtidig som dagens rangeringer er stabile siden 2002 (score 72).

Det samme bildet gjør seg gjeldende i forhold til vurderingen av trivsel i egen bydel/nærområde, men der er vurderingsscorene gjennomgående litt høyere (score 75-76).

2.3 Vurdering av kjennetegn ved kommunen som bosted

For å presisere den helhetlige vurderingen av kommunen, er innbyggerne stilt overfor en rekke enkeltegenskaper ved bostedet, og bedt om å vurdere dem hver for seg. I alt 37 ulike forhold legges under lupen, fra natur- og værforhold til arbeidsmuligheter og dekningsgrad for eldreboliger (Figur 2.2, øverste del).

Størst tilfredshet med natur og butikktvalg – minst tilfredshet med dekning av tilbud for eldre

Generelt sett finner vi flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere for 30 av de 37 forholdene som vurderes (26 av 35 forhold i 2006). Samtidig er mer enn halvparten av innbyggerne svært/meget fornøyd med 12 av egenskapene (seks forhold i 2006). Ingen forhold viser en majoritet av meget/svært misfornøyde (dekningsgrad av institusjonsplasser for eldre er på grensen), samtidig som da 7 av forholdene viser en majoritet av misfornøyde innbyggere.

Blant de kvaliteter som får den beste vurdering finner vi natur- og friluftsmuligheter (score 87), utvalget av varer og butikker (score 82) samt trygghet i eget bomiljø (score 76). Høy score viser også kino/konsert/teatertilbudet (score 76), trivsel i eget bomiljø, og i kommunen, utvalget av lag og foreninger samt kulturtilbudet, for å nevne de forhold som scorer høyere enn 70 poeng. Tilsvarende finner vi flere egenskaper som vurderes relativt lavt (lavere enn score 50), slik som dekningsgrad av institusjonsplasser for eldre (score 33) og for eldreboliger (score 37), eldreomsorgstilbudet generelt sett (score 39), dekningsgrad for hjemmehjelp (score 44) og for boliger tilpasset utviklingshemmede (score 41), vær og klimaforhold (score 47), parkeringsforhold (score 48) og for sentrumsbygningenes utseende (score 47).

For å forenkle vurderingen har vi laget en gjennomsnittsindeks bestående av de fleste bostedsvurderingskriteriene (Figur 2.2 nederst, merket med *). Denne plasserer Haugesund i overkant av gjennomsnittet på skalaen (score 61 – mot 58 i 2006). Haugesund ligger dermed generelt sett på nivået med alle landets innbyggere (score 62), for Rogaland fylke (score 63), og som for alle landets kommuner av samme størrelse (score 60) når det gjelder disse egenskapene (i 2005, grafikken viser til de nasjonale tallene fra 2010).

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

Stabile boforhold

Vurderingen av de ulike boforholdene viser i de aller fleste tilfeller en *relativt stabil trend* siden 2006, med avvik på 0-3 indekspoeng (Figur 2.3 – diff 2006-2010). Et par unntak gjelder: dekningsgrad av institusjonsplasser for eldre og hjemmehjelp (begge + 6 poeng), fritidstilbud (+ 5 poeng) samt kulturtilbud og trygghet når men ferdes i sentrum (+4 poeng). Ingen forhold viser vesentlig tilbakegang de siste fem årene.

Samtidig viser flere av de forholdene som nå går frem vekst helt tilbake til 2002. Dette gjelder særlig barnehagedekningen, som i 2006 ble gitt betydelig bedre vurdering enn i 2002 (+ 24 poeng) og som nå går frem ytterligere 2 poeng. Hjemmehjelpsdekningen gikk frem 5 poeng i

Tabell 2.3 Tilfredshet med (sammenliknbare) Haugesund som bosted 2002, 2006 og 2010, og endring 2002/2006-2010. Gjennomsnittlig tilfredshetscore.

Bostedskjennetegn	2010	2006	2002	Diff 2006-	Diff 2006-
				2010	2002
Dekning hjemmehjelp	44	38	33	6	5
Dekning institusjonsplasser	33	27	24	6	3
Fritidstilbud	65	60	59	5	1
Kulturtilbud	70	66	65	4	1
Trygt sentrum	55	51	52	4	-1
Uvalg varer/butikker	82	79	79	3	0
Kino/konsert/teatertilbud	76	73	71	3	2
Oppvekstmiljø for barn	67	64	60	3	4
Sykehusdekning	62	59	55	3	4
Arbeidsmuligheter	62	59	55	3	4
Legedekning	60	57	58	3	-1
Oppvekstmiljø ungdom	58	55	50	3	5
Dekning biliger for psykisk utv.h.	41	38	-	3	-
Natur og friluftsmuligheter	87	85	87	2	-2
Uvalg av lag/foreninger	72	70	70	2	0
Barnehagedekning	69	67	43	2	24
Forurensning	63	61	59	2	2
Sosialt miljø	62	60	60	2	0
Tilrettelegging egen arbeidsplass	51	49	42	2	7
Trygt bomiljø	76	75	75	1	0
Trives i kommunen	73	72	72	1	0
Barnevennlighet i bomiljø	69	68	66	1	2
Tilhørighet i kommunen	68	67	66	1	1
Folkeliv i sentrum	59	58	64	1	-6
Parkeringsmulighet i sentrum	48	47	51	1	-4
Vær/klima	47	46	47	1	-1
Eldreomsorgstilbud	39	38	34	1	4
Dekning eldreboliger	37	36	31	1	5
Offentlige tjenestetilbud	59	59	53	0	6
Kollektivtransport ut	57	57	59	0	-2
Kollektivtransport internt	50	50	53	0	-3
Utseende bygninger i sentrum	47	47	47	0	0
Trives i omr./bydel	75	76	75	-1	1
Utdanningsmuligheter	65	66	66	-1	0
Boligsituasjon	65	66	66	-1	0
Tilhørighet i boområde/bydel	64	66	64	-2	2
Handels- og tjenestetilbud i sentrum	62	65	70	-3	-5
Helhetlig kommunen	68	68	65	0	3

første halvdel av tiåret, og kan vise til en samlet fremgang på 11 poeng. Tilretteleggingen for etablering av egen arbeidsløse har gått frem 9 poeng (7+2 poeng). Oppvekstmiljøet for ungdom, sykehusdekning, arbeidsmuligheter, dekning av eldreboliger gikk også frem i den første perioden, og fortsetter å stige noe nå. Ett forhold viser fortsatt tilbakegang: handels- og tjenestetilbudet i sentrum gitt tilbake 5 poeng fra 2002-2006, og synker ytterligere 3 poeng nå. Generelt sett viser mange av tjenestene for eldre stigende vekst med fremgang på 5-9 poeng fra 2002 til 2006, og som da fortsetter å stige noe nå.

Tabell 2.4 Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Haugesund (2010, 2006, 2002) og resten av landet (2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

Bostedskjennetegn	Nasjonalt				Diff	Diff	Diff
	2004/05	2010	2006	2002	Nasj-2010	Nasj-2006	Nasj-2002
Vær/klima	66	47	46	47	-19	-20	-19
Trygt sentrum	70	55	51	52	-15	-19	-18
Eldreomsorgstilbud	52	39	38	34	-13	-14	-18
Dekning eldreboliger	50	37	36	31	-13	-14	-19
Dekning institusjonsplasser	45	33	27	24	-12	-18	-21
Dekning hjemmehjelp	52	44	38	33	-8	-14	-19
Trygt bomiljø	83	76	75	75	-7	-8	-8
Barnevennlighet i bomiljø	76	69	68	66	-7	-8	-10
Legedekning	66	60	57	58	-6	-9	-8
Utseende bygninger i sentrum	52	47	47	47	-5	-5	-5
Oppvekstmiljø for barn	70	67	64	60	-3	-6	-10
Natur og friluftsmuligheter	90	87	85	87	-3	-5	-3
Trives i omr./bydel	78	75	76	75	-3	-2	-3
Tilhørighet i boområde/bydel	67	64	66	64	-3	-1	-3
Sykehusdekning	64	62	59	55	-2	-5	-9
Oppvekstmiljø ungdom	59	58	55	50	-1	-4	-9
Trives i kommunen	74	73	72	72	-1	-2	-2
Folkeliv i sentrum	59	59	58	64	0	-1	5
Kollektivtransport ut	57	57	57	59	0	0	2
Sosialt miljø	61	62	60	60	1	-1	-1
Boligsituasjon	64	65	66	66	1	2	2
Utvalg av lag/foreninger	70	72	70	70	2	0	0
Forurensning	61	63	61	59	2	0	-2
Tilhørighet i kommunen	66	68	67	66	2	1	0
Utdanningsmuligheter	63	65	66	66	2	3	3
Offentlige tjenestetilbud	56	59	59	53	3	3	-3
Kollektivtransport internt	47	50	50	53	3	3	6
Fritidstilbud	59	65	60	59	6	1	0
Kulturtilbud	63	70	66	65	7	3	2
Tilrettelegging egen arbeidsplass	44	51	49	42	7	5	-2
Utvalg varer/butikker	74	82	79	79	8	5	5
Barnehagedekning	59	69	67	43	10	8	-16
Arbeidsmuligheter	50	62	59	55	12	9	5
Kino/konsert/teatertilbud	57	76	73	71	19	16	14
Dekning boliger for psykisk utv.h.	-	41	38	-			
Parkeringsmulighet i sentrum	-	48	47	51			
Handels- og tjenestetilbud i sentrum	-	62	65	70			
Helhetlig kommunen	69	68	68	65	-1	-1	-4

Dårlig på trygghet og eldreomsorg – god på kultur og arbeidsmuligheter

Hvordan svarer vurderingene i Haugesund til vurderingene blant alle landets brukere av offentlige tjenester? Vurderingene blant innbyggerne i Haugesund er for de fleste bostedskjennetegnene på nivå med resten av landet. Samtidig ser vi til dels betydelige avvik for enkelte egenskaper. Blant forhold der innbyggerne i Haugesund uttrykker høyere tilfredshet enn landsgjennomsnittet finner vi kino/konsert/teatertilbudet (+ 19 poeng), arbeidsmuligheter (+ 12 poeng), barnehagedekning (+10 poeng), utvalg av varer og butikker (+8 poeng), samt tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass, generelle kultur- og fritidstilbud (+ 6-7 poeng). Motsatt er innbyggerne i Haugesund mindre tilfredse enn befolkningen ellers i landet når det gjelder vær og klimaforhold (-19 poeng), trygghet ved å ferdes i sentrum (-15 poeng),

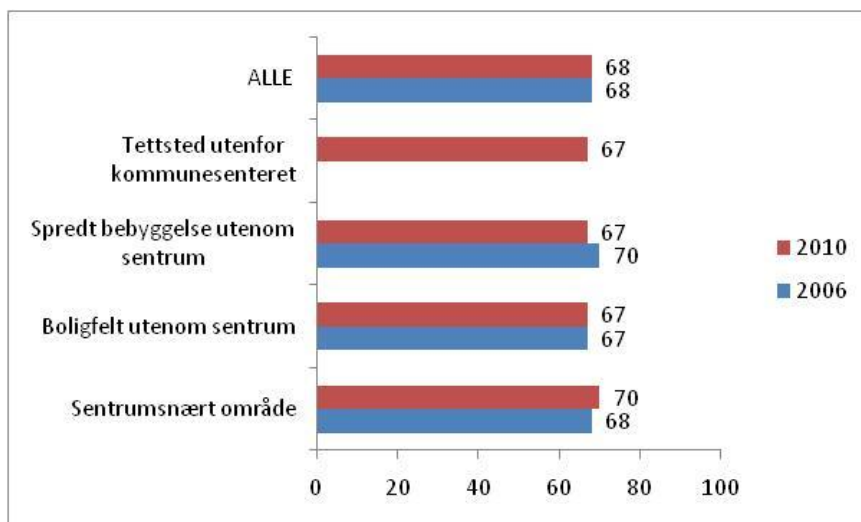
dekning av institusjonsplasser for eldre -12-13 poeng) og for bomiljøenes trygghet og barnevennlighet (-7-8 poeng).

Det er de samme forholdene folk er mer- eller mindre tilfredse med i Haugesund, som i befolkningen ellers i landet tilbake til 2002. Samtidig reduseres gradvis avstanden på de fleste områdene der Haugesund ligger under landsgjennomsnittet, samtidig som avstanden øker på de områdene der Haugesund ligger over.

2.4 Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted

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

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



Vi ser imidlertid at dette i liten grad er tilfelle i forhold til innbyggernes *helhetlige* tilfredshet med bostedskommunen. Innbyggerne er gjennomgående tilfredse, og tilfredsheten varierer lite mellom de sentrumsnære og perifere områdene.⁵

Den generelle likheten mellom kommunens regioner i helhetlig tilfredshet, skjuler imidlertid lokale variasjoner for enkelte av bostedsindikatorene. For eksempel ser vi at:

- Tryggheten ved å ferdes ute ved bostedet stiger fra når vi går fra kommunesenteret (score 73) til de spredtbygde områdene (score 87). Nærmiljøets barnevennlighet synker når vi går fra boligfelt utenfor sentrum (score 73) via tettsteder (score 71) og spredtbygde områdene (score 70) til sentrum (score 64).
- Følelsen av tilknytning til nærområdet stiger med avstanden fra kommunesentrum (fra score 61 til 71).
- Trivselen er imidlertid noe høyere i kommunesenteret (score 76) enn i de spredtbygde områdene (score 70-72).

Vi kommer tilbake til disse forholdene under vurderingen av de ulike kommunale tjenester nedenfor.

⁵ De spredtbygde områdene befolker da en relativt liten andel av kommunens innbyggere.

3. VURDERING AV DEN OFFENTLIGE TJENESTEPRODUKSJON

Med utgangspunkt i den generelle vurderingen av kommunen som bosted, presenteres nå en nærmere vurdering av kommunens offentlige tjenestetilbud, sett fra *brukernes synsvinkel*. Undersøkelsen evaluerer 61 ulike offentlige tjenester og forhold, der det for de tjenester det er naturlig skilles mellom brukere og ikke-brukere. Brukerne evaluerer følgelig tjenestene basert på sine erfaringer. Ikke-brukerne baserer evalueringen på sitt generelle inntrykk av tjenesten (tjenestens ”omdømme”).

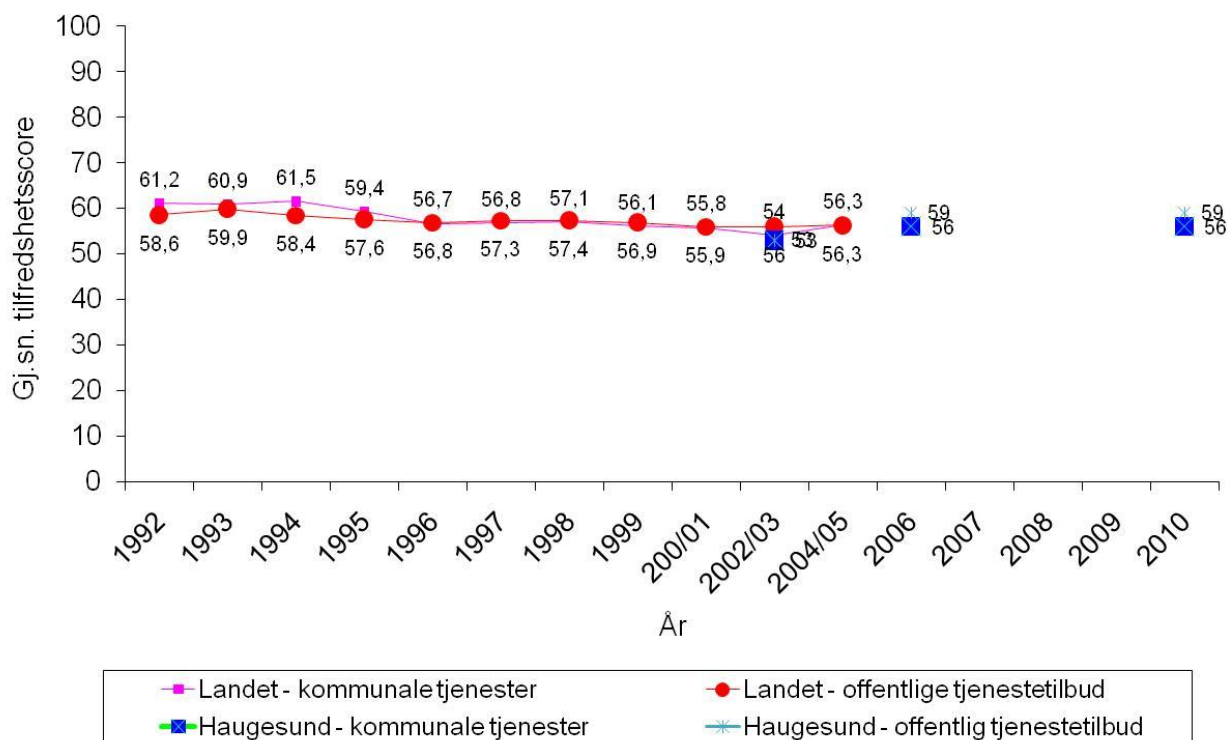
3.1 Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen

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

Stigende tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon?

Blant de ulike indikatorene som angir innbyggernes tilfredshet med kommunen som bosted, har vi ovenfor vurdert kommunens *offentlige tjenestetilbud helhetlig sett* (figur 2.2). Innbyggerne plasserer dette litt over midten på skalaen (score 59, som i 2006), og rangerer det dermed som nummer 25 av de 37 (nr. 18 av 35 i 2006) egenskapene som karakteriserer bostedskommunen. Rangeringen er på linje med vurderingen av folkelivet i sentrum, legedekningen og ungdommens oppvekstmiljø. Dette representerer en majoritet (71%, mot 67% i 2006) av fornøyde innbyggere, samtidig som andelen svært/meget misfornøyde ikke er ubetydelig (8%, mot 12% i 2006).

Figur 3.1: Befolkningens helhetlige tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet i kommunen og med den kommunale tjenesteyting, blant innbyggere i Haugesund (2002, 2006 og 2010) og blant alle landets innbyggere (1992-2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.



Hvordan plasserer denne vurderingen Haugesund i forhold til landet ellers og over tid? Vi forholder os da til de nasjonale tallene frem til 2004/05 ettersom DIFI-undersøkelsen fra 2010 ikke er direkte sammenliknbar. Betrakter vi først tilfredsheten med det samlede *offentlige tjenestetilbudet i kommunen*, vurdert av hele landets befolkning, finner vi en svakt synkende trend fra 59 poeng i 1992 til 54 poeng i 2002/03, deretter svakt stigende til 56 poeng i 2004/05 (figur 3.1). I Haugesund indikeres også en stigende trend, fra 53 til 59 poeng mellom 2002 og 2006, som da stabiliseres på dette nye nivået nå (score 59).

Variasjonene er imidlertid relativt små mellom innbyggerne i Haugesund i vurderingen av det samlede offentlige tjenestetilbudet, slik vi har sett det ovenfor. Størst forskjell finner vi mellom ulike aldersgrupper, samtidig som profilen er noe endret siden 2006. For fire år siden steg tilfredsheten med alderen fra de yngste (score 56) til de eldste (score 64). Nå er det først og fremst de aller eldste som er noe mer fornøyde (score 65) enn de øvrige (score 55-68). Ellers er variasjonene som tidligere små etter utdanningsnivå, kjønn og bosted (1-2 poeng avvik).⁶

Vender vi tilbake til de nasjonale tallene (figur 3.1) finner vi en synkende tendens på landsbasis også for den *kommunale tjenesteyting*, vurdert ut i fra en helhetlig betraktning. Vurderingen starter ut i fra et noe høyere leie enn for vurderingen av den samlede offentlige tjenesteproduksjon (inklusive fylkeskommunale og statlige tjenester) i 1992 (score 61). Scoren faller så jevnt utover i 90-årene og frem mot år 2002/03 (score 54) for deretter å stige svakt igjen i 2004/05 (Score 56). I Haugesund viser tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting en tilsvarende svakt stigende trend fra 53 poeng i 2002 til 56 poeng i 2006, og flater nå ut på dette nivået.

Det ”gapet” som identifiseres i vurderingene mellom den totale offentlige- og den kommunale tjenesteproduksjon på nasjonalt nivå ved inngangen til 90-årene, har med andre ord lukket seg og stabilisert seg siden slutten av 1990-årene. De kommunale tjenester viser etter hvert til dels lavere tilfredshet enn de statlige og fylkeskommunale tjenester. I Haugesund så vi stigende trender for begge vurderingsforholdene fra 2002 til 2006 – på linje med den svake stigningen vi observerte på landsbasis i den samme siste perioden – og predikerte den videre mulige utvikling med utgangspunkt i denne trenden. Vi skal avslutningsvis komme tilbake til prediksjonen og se hvordan den slo til.

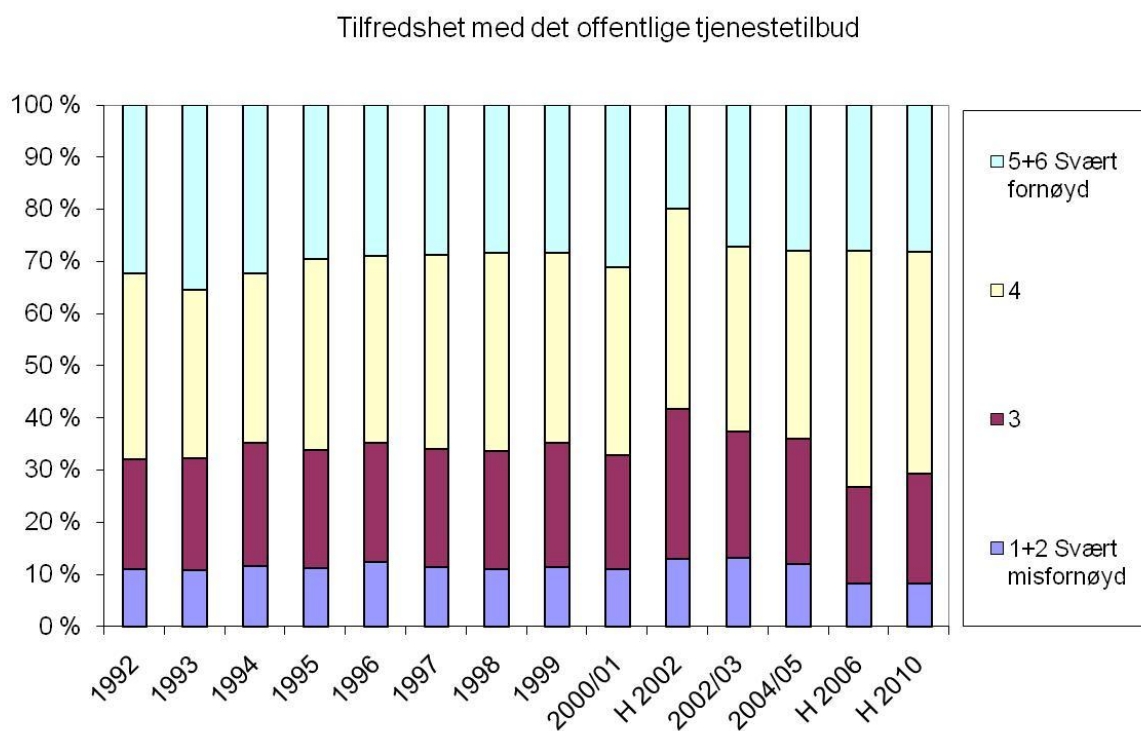
Færre svært fornøyd

Den synkende langsiktige trenden observert i vurderingen av det samlede *offentlige tjenestetilbudet* på nasjonalt nivå, uttrykker først og fremst at andelen ”svært fornøyde” innbyggere er svakt redusert år om annet (figur 3.2). Andelen som svarer at de er meget/svært godt fornøyde med de kommunale og offentlige tjenestene synker fra om lag 35% til om lag 27% på landsbasis fra 1992 til 2004/05. Samtidig ser vi en tilsvarende økning i andelen som plasserer seg på den positive siden inn mot midten av vurderingsskalaen (score 4), fra om lag 32% til om lag 35%. Dette betyr at andelen misfornøyde er omtrent stabil i perioden.

Når vi plasserer Haugesund i den samme tidsrekken i 2002 og 2006, ser vi imidlertid et noe annerledes bilde. Andelen av både ”svært tilfredse” (score 5+6) og ”ganske tilfredse” (score 4) innbyggere er økt, på bekostning av både andelen ”ganske mistilfredse” (score 3) og ”svært mistilfredse” (score 1+2). Utviklingen siden 2006 representerer en stabilisering av både misfornøyde og fornøyde innbyggere. Samtidig illustreres det forhold at tilfredsheten i

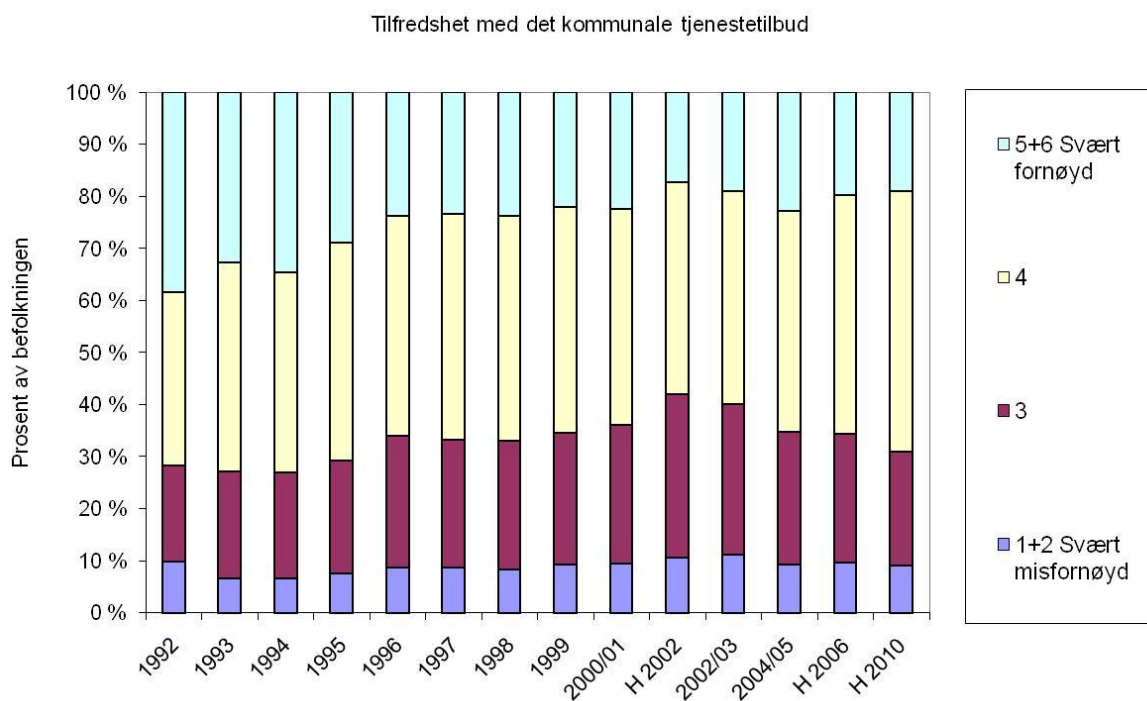
⁶ Se grafikkvedlegg.

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



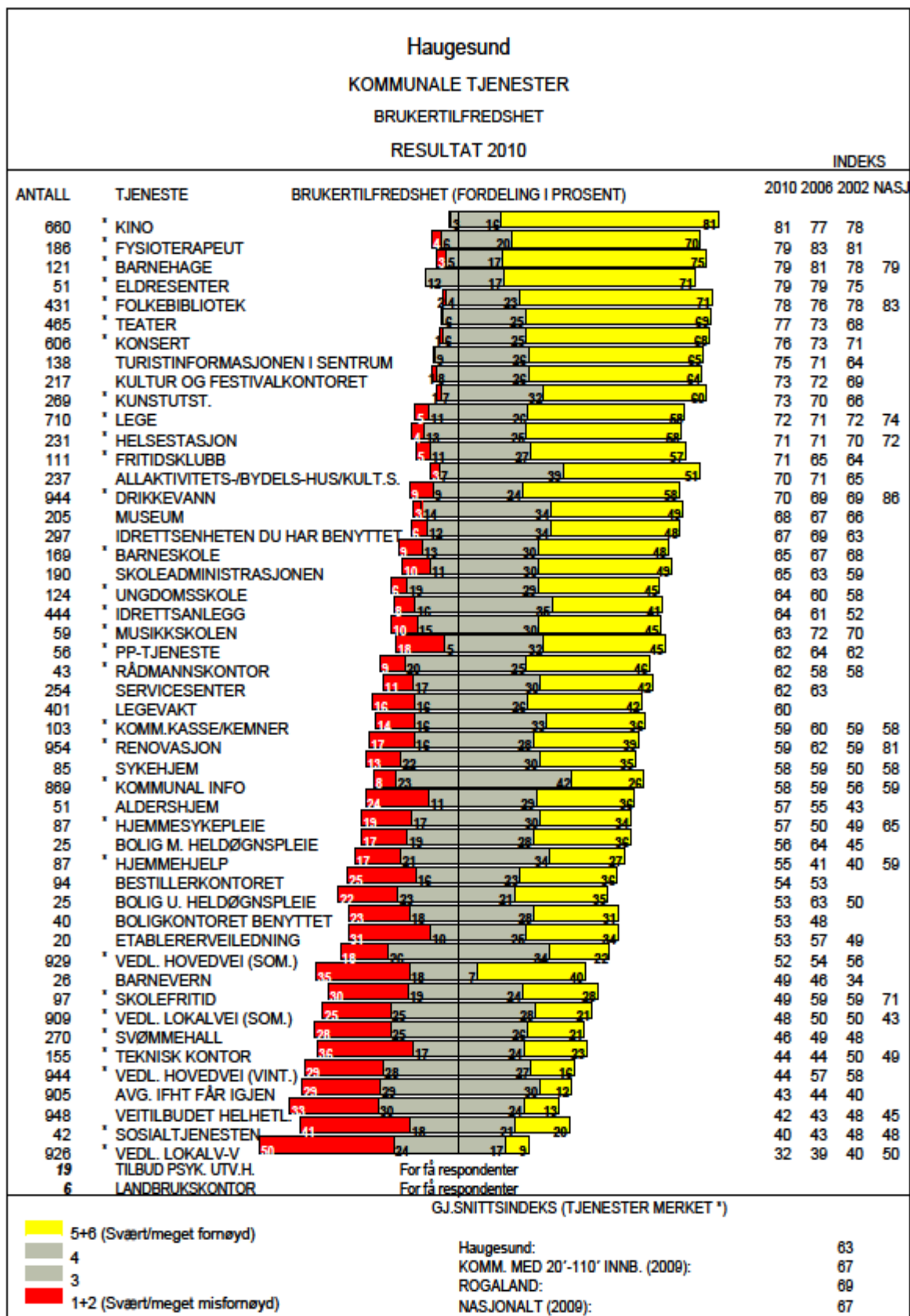
H = Haugesund

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



H = Haugesund

Figur 3.4: Befolkningens tilfredshet de kommunale tjenester 2010. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetsscore (indeks 2010, 1006 og 2002, samt landsgjennomsnitt*).



*Landsgjennomsnitt er hentet fra DIFIs nasjonale innbyggerundersøkelse.

Haugesund er lavere enn for landsgjennomsnittet i 2002, men høyere i 2006, og at dette bildet antakelig vil være gjeldende i dag også.

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

I Haugesund er andelen ”svært tilfredse” og ”svært mistilfredse” relativt konstant i perioden 2002 til 2006, mens andelen ”ganske tilfredse” øker noe på bekostning av andelen ”ganske mistilfredse”. Også denne trenden videreføres i 2010, samtidig som endringene er små.

Kino og fysioterapeut på topp – lokale vinterveier og sosialtjeneste på bunn

Før vi går inn på vurderingen av de ulike tjenestene enkeltvis, kan det være nyttig å plassere dem i forhold til hverandre, slik vi ovenfor gjorde det for bostedsindikatorene (Figur 3.4).

Vi observerer for det første en relativt høy grad av tilfredshet for de fleste tjenestene. For 15 av de 49 kommunale tjenestene som evalueres (to tjenester – Landbrukskontor og tilbudet til psykisk utviklingshemmede - har for få brukere til å kunne vurderes) gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6. I 2006 gjaldt dette for 17 av 48 tjenester. For 39 av tjenestene er det nå flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere (vintervedlikehold av lokalveier er på grensen), men 9 av forholdene har da en majoritet av mistilfredse innbyggere.

Mens vurderingsskalaen strekker seg fra score 0 (alle er svært misfornøyd) til 100 (alle er svært fornøyd) plasseres åtte av ti tjenester i intervallet mellom score 50 og 81. To av ti tjenester rangeres i intervallet 60-69 poeng, mens om lag halvparten plasseres i intervallet 55-75 poeng (60-75 i 2006).

Dernest vises en relativt stor spredning når det gjelder hvilke *typer* tjenester som plasseres i toppen av vurderingsskalaen. Helt øverst finner vi tjenester som kino (score 81), fysioterapeut, barnehage og eldresenter (alle score 79). Andre tilbud som rangeres høyt er folkebibliotek, teater, konsert og turistinformasjonen, som alle får score høyere enn 75.

I bunnen av skalaen er tjenestene også sammensatte. Nederst finner vi lokalveienes vintervedlikehold (score 32). I intervallet mellom 40 og 50 poeng finner vi Sosialtjenesten, veitilbudet helhetlig sett, det kommunale avgiftsnivå, hovedveienes vinterveivedlikehold, samt Teknisk etat.

Like mange tjenester frem som tilbake

De fleste tjenestene som evalueres i 2010 ble også evaluert i 2006 og i 2002. Ved å sammenligne dagens tilfredshet med de to tidligere tidspunktene, får vi et inntrykk av hvilke områder i tjenesteproduksjonen som er i fremgang eller tilbakegang (Tabell 3.1).

For de fleste tjenestene er endringene små, slik at det generelle bildet er preget av stabilitet – på godt og vondt. Samlet sett viser 21 av de 48 tjenestene fremgang (29 av 44 i 2006), mens 24 tjenester viser tilbakegang (10 i 2006) og 3 er uendret (5 i 2006).

Tabell 3.1. Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Haugesund 2002, 2006 og 2010, og endring 2002/2006-2010. Gjennomsnittlig tilfredshetscore.

TJENESTE	2010	2006	2002	Diff 2006-2010	Diff. 2003-2006
Hjemmehjelp	55	41	40	14	1
Hjemmesykepleie	57	50	49	7	1
Fritidsklubb	71	65	64	6	1
Boligkontor	53	48	-	5	-
Turistinformasjon	75	71	64	4	7
Teater	77	73	68	4	5
Ungdomsskole	64	60	58	4	2
Rådmannskontor	62	58	58	4	0
Kino	81	77	78	4	-1
Barnevern	49	46	34	3	12
Idrettsanlegg	64	61	52	3	9
Kunstutstilling	73	70	66	3	4
Konsert	76	73	71	3	2
Aldershjem	57	55	43	2	12
Skoleadministrasjon	65	63	59	2	4
Folkebibliotek	78	76	78	2	-2
Kulturkontor	73	72	69	1	3
Museum	68	67	66	1	1
Drikkevann	70	69	69	1	0
Bestillerkontor	54	53	-	1	-
Lege	72	71	72	1	-1
Eldresenter	79	79	75	0	4
Helsestasjon	71	71	70	0	1
Teknisk forv.enhet	44	44	50	0	-6
Sykehjem	58	59	50	-1	9
Aktivitetshus	70	71	65	-1	6
Komm. avgifter	43	44	40	-1	4
Komm. informasjon	58	59	56	-1	3
Kom.kasserer/Kemner	59	60	59	-1	1
Servicesenter	62	63	-	-1	-
Veitilbud helhetlig	42	43	48	-1	-5
Idrettsenhet	67	69	63	-2	6
Barnehage	79	81	78	-2	3
PP-tjeneste	62	64	62	-2	2
Vedl. lokalvei (s)	48	50	50	-2	0
Barneskole	65	67	68	-2	-1
Vedl. hovedvei (s)	52	54	56	-2	-2
Renovasjon	59	62	59	-3	3
Svømmehall	46	49	48	-3	1
Sosialtjeneste	40	43	48	-3	-5
Etablererveiledning	53	57	49	-4	8
Fysioterapeut	79	83	81	-4	2
Vedl. lokalvei (v)	32	39	40	-7	-1
Bolig m/heldøgnspleie	56	64	45	-8	19
Musikk/kulturskole	63	72	70	-9	2
Bolig u/heldøgnspleie	53	63	50	-10	13
Skolefritidsordning	49	59	59	-10	0
Vedl. hovedvei (v)	44	57	58	-13	-1
Legevakt	60			-	0
Tilbud psyk.utv.hem	-	46	46	-	0
Landbrukskontor	-			-	0

Tabell 3.2 Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Haugesund (2010) og resten av landet (2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

TJENESTE	Haugesund	Nasjonalt 2004/05	Diff. Haugesund-Nasjonalt
Rådmannskontor	62	51	11
Fritidsklubb	71	61	10
Skoleadministrasjon	65	58	7
Konsert	76	71	5
Kino	81	76	5
Teater	77	73	4
Eldresenter	79	76	3
Kunstutstilling	73	70	3
PP-tjeneste	62	60	2
Fysioterapeut	79	78	1
Komm. informasjon	58	57	1
Tilbud psyk.utv.hem	-	55	-
Kom.kasserer/Kemner	59	59	0
Helsestasjon	71	71	0
Folkebibliotek	78	78	0
Barnevern	49	49	0
Ungdomsskole	64	64	0
Barnehage	79	81	-2
Vedl. lokalvei (s)	48	50	-2
Lege	72	74	-2
Idrettsanlegg	64	66	-2
Sosialkontor	40	44	-4
Sykehjem	58	62	-4
Komm. avgifter	43	47	-4
Museum	68	72	-4
Vedl. hovedvei (s)	52	57	-5
Barneskole	65	71	-6
Drikkevann	70	76	-6
Hjemmehjelp	55	61	-6
Bolig m/heldøgnspleie	56	63	-7
Veitilbud helhetlig	42	49	-7
Teknisk kontor	44	51	-7
Hjemmesykepleie	57	66	-9
Musikk/kulturskole	63	73	-10
Renovasjon	59	69	-10
Svømmehall	46	57	-11
Vedl. hovedvei (v)	44	56	-12
Bolig u/heldøgnspleie	53	65	-12
Vedl. lokalvei (v)	32	47	-15
Skolefritidsordning	49	65	-16
Kulturkontor	73	-	-
Servicesenter	62	-	-
Boligkontor	53	-	-
Bestillerkontor	54	-	-
Aldershjem	57	-	-
Aktivitetshus	70	-	-
Turistinformasjon	75	-	-
Idrettsenhet	67	-	-
Legevakt	60	-	-
Etablererveiledning	53	-	-

Blant de tjenester som viser tilbakegang siden 2006 finner vi vedlikeholdet av hovedveiene (-13 poeng), skolefritidsordning og boliger uten heldøgnspleie (begge -10 poeng), kulturskolen (-9 poeng), boliger med heldøgnspleie (-8 poeng) samt vintervedlikeholdet av lokalveier (-7 poeng). Blant tjenestene med størst fremgang finner vi hjemmehjelp (+14 poeng), hjemmesykepleie (+7 poeng) fritidsklubb (+6 poeng) og boligkontoret (+5 poeng).

I et lengre tidsperspektiv tilbake til 2002 innebærer dette for flere tjenester en bekreftelse på en positiv trend. Hjemmehjelpen, som viser den største fremgangen, får denne i løpet av de siste fem årene. For barnevern, aldershjem og idrettsanlegg innebærer årets vurdering en liten ytterligere fremgang. Boliger med- og uten heldøgnspleie viste betydelig fremgang fra 2002 til 2006, men korrigerer nå tilbake. Endelig viser Sosialtjenesten, samt vedlikehold av hoved- og lokalveier en fortsatt negativ trend.

Tjenestene som går mest frem eller tilbake finner vi dermed langs hele spekteret av vurderingsskalaen, både blant de best- og de dårligst rangerte tjenester.

Best på rådmann og fritidsklubb – dårligst på lokalveier og SFO

Vi har ovenfor sett at Haugesunderne vurderer egenskaper ved bostedet sitt annerledes enn befolkningen ellers i landet. Gjelder det samme for det offentlige tjenestetilbudet (Tabell 3.2)?

Igjen bruker vi TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse som referanse, med forbehold om at tallgrunnlaget er fra 2004/05, men ut i fra erfaringen om at vurderingene endrer seg langsomt. Fem tjenester kommer bedre ut enn landsgjennomsnittet: Rådmannskontoret, Fritidsklubbene, Skoleadministrasjonen samt konsert- og kinotilbudet.

Samtidig viser 15 forhold lavere tilfredshet enn ellers i landet. Dette gjelder særlig for SFO, vintervegvedlikehold på lokalveier og hovedveier, boliger uten heldøgnspleie, svømmehaller, renovasjon og kulturskole.

Offentlige tjenester – bedre enn sitt rykte

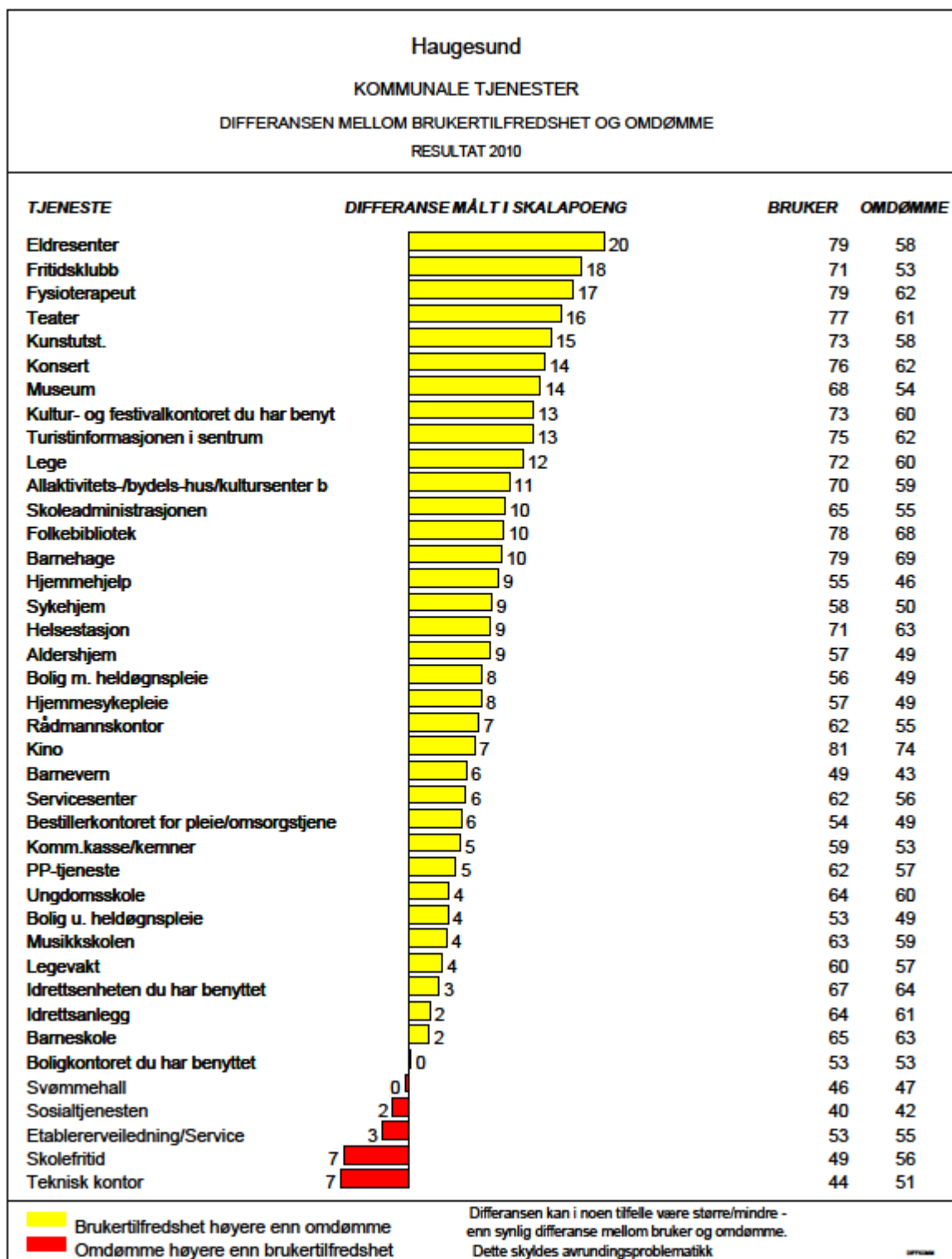
Som nevnt innledningsvis vurderer brukerne de offentlige tjenester ut i fra sine erfaringer, mens ikke-brukerne vurderer dem ut i fra den informasjon de har om tjenesten eller ut i fra tjenestens generelle rykte ("omdømme"). I hvilken grad avviker brukerne i sine vurderinger fra ikke-brukerne? La oss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

Som før er det er tildels store variasjoner i brukernes og ikke-brukernes vurderinger mellom flere av de ulike tjenestene, målt ved avviket i gjennomsnittlig tilfredshetsscore ("omdømmegap"). Differansen varierer fra +20 til -7 poeng (+22 til -7 i 2006).

Brukerne er for de aller fleste tjenestene mer tilfreds enn ikke-brukerne. For 34 av de 40 tjenestene (34 av 39 i 2006) som evalueres er omdømmegapet positivt. Som tidligere finner vi størst positiv differanse blant annet for tjenester som benyttes tidlig- og sent i livsfasen, slik som eldresenter, fysioterapeut, barnehage og fritidsklubb og skoleadministrasjon (alle med differanse på 10 poeng eller mer). De minste positive avvik finner vi for barneskole, idrettsanlegg(idrettsenhet, , legevakt, musikkskole, boliger uten heldøgnspleie og ungdomsskole (alle 4 eller færre poeng).

For fire tjenester (fem i 2006) uttrykker ikke-brukerne større tilfredshet enn brukerne, selv om omdømmegapet i de fleste tilfeller er lite. Dette gjelder først og fremst Teknisk forvaltningsenhet og skolefritidsordningen (begge -7 poeng).

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



Omdømmegapet er stabilt for de fleste tjenestene. Vi merker oss imidlertid at boliger med- og uten heldøgnspleie befant seg på omdømmegap-toppen i 2006, mens dette nå er betydelig redusert. Det samme kan i noen grad også sies for Musikkskolen og PP-tjenesten. Kulturtilbudene konsert, museum og kunstutstillinger har øket omdømmegapet side sist.

Vi skal nedenfor se nærmere på hvilke enkeltforhold ved tjenesteproduksjonen som ligger bak rangeringen og omdømmevurderingene for en del av tjenestene.

3.2 Vurdering av kommunale tjenester

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

Beskrivelsen følger tre hovedtrekk. På de ene side vurderes kjennetegn ved brukerne, slik som kjønn, alder, sivilstand og utdanningsnivå. På den annen side betraktes trekk ved kommunen, ved å sammenlikne Haugesund med kommuner av tilsvarende størrelse, fylket samt hele landet (med utgangspunkt i de nasjonale vurderingene fra 2005) og ved å vurdere regionale variasjoner innenfor kommunen. Endelig beskrives utviklingstrekk i vurderingen av tjenesten ved å sammenstille evalueringen i 2010 med tilsvarende vurderinger tilbake til 2006 og 2002.

3.2.1 Administrasjon og sentralforvaltning

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

Rådmannskontor

Rådmannskontoret plasseres av brukerne om lag på midten av vurderingsskalaen (score 62). De fleste (71%) brukerne er tilfredse med tjenesten, mens nesten fem av ti er meget/svært tilfredse. Samtidig er é av ti meget/svært mistilfreds med kontoret.

Antall brukere av Rådmannskontoret i utvalget er imidlertid for lite til at tjenesten kan vurderes etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjenntegn. Vi finner imidlertid at vurderingene ligger høyere enn for landet ellers og for kommuner av samme størrelse (score 51 og 44 henholdsvis), men om lag på nivå med vurderingene i fylket ellers (score 58).

De som har benyttet Rådmannskontoret vurderer dette også bedre enn de som uttaler seg på bakgrunn av sitt inntrykk (score 55).

Brukertilfredsheten med Rådmannskontoret kjennetegnes for øvrig av noe mer positive vurderinger enn tidligere (score 58 både i 2002 og i 2006). Tjenestens omdømme er imidlertid systematisk forbedret (score 47 i 2002, score 52 i 2006 og score 55 nå).

Kemner / kommunekasserer

Kemneren/kommunekassereren plasseres omlag på samme nivå som Rådmannskontoret, og i overkant av midten langs vurderingsskalaen (score 59). Denne tjenesten har 69% fornøyde brukere, der 36% er meget/svært fornøyde. 14% er meget/svært misfornøyd. Tjenestens omdømme er noe lavere enn brukernes (score 53), og viser dermed et lite gap på 6 poeng.

Det er for få unge som har vært i kontakt med kemneren til at tjenesten kan vurderes blant disse. De aller eldste (score 72) er imidlertid mer tilfredse enn 45-59 åringene (score 56).

Trekkes sammenligningen ut over kommunegrensene ser vi at vurderingene i Haugesund er på linje med vurderingene blant innbyggere i kommuner av tilsvarende størrelse, med fylket og med landet forøvrig (alle score 58-59).

Tilfredsheten med Kemnerkontoret er stabil siden 2002 (score 59-60). Tjenestens omdømme steg noe fra 2002 til 2006 (fra score 47 til score 54), men har nå flatet ut (score 53).

Servicesenter

Flere kommuner har etablert egne servicesentra, som utgjør kommunens førstelinje i forhold til informasjon om den kommunale tjenesteproduksjon. Disse sentrene hadde for liten utbredelse til at de ble dekket av den TNS Gallups nasjonale Brukerundersøkelse i 2005, men inngår blant vurderingene i Haugesund i 2006 og 2010.

Brukerne av Servicesenteret er relativt godt fornøyde (score 62), om lag midt blant tjenestene i kommunen. I alt 68% av brukerne er fornøyde, og fire av ti er svært tilfredse. Tjenestens omdømme er om lag på nivå med brukernes (score 58).

Det er alder som slår sterkest ut i vurderingen i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn, der de yngste er mer skeptiske (score 50) enn de eldre (score 62-66). Profilen er da litt annerledes nå enn i 2006, da vurderingene var relativt samstemte i alderen 16-59 år (score 60-63), mens tilfredsheten var høyere blant innbyggere 60 år og eldre (score.71).

Tilfredsheten med Servicesenteret er uendret siden 2006 (score 63). Brukerne er noe mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 58) og omdømmegapet har endret seg lite siden 2006 (score 59).

Boligkontor

Boligkontoret er en av de tjenestene som kommer dårligst ut i vurderingene (score 53). Kontorets omdømme i befolkningen er også relativt lav (score 53), og brukere og ikke-brukere har da det samme inntrykket.

Antall brukere av dette kontoret er imidlertid lite (n=35-40), slik at vurderingene ikke kan analyseres etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn.

Boligkontoret ble ikke vurdert i 2002, men tilfredsheten er noe økende siden 2006 (score 46). Det samme gjelder omdømme-gapet (score 60).

Landbrukskontor

Landbrukskontoret har for få brukere til å kunne evalueres (n=6).

Omdømmemessig plasseres kontoret midt på treet (score 51) og vurderingene har endret seg lite siden 2002 (score 49-51). Også denne vurderingen baserer seg på relativt få innbyggere (n=86-150), slik at vurderingene er beheftet med usikkerhet.

Etablererveiledning – Haugaland vekst

Vi har ovenfor sett at kommunens utdanningsmuligheter ut over grunnskolen (score 65) og arbeidsmuligheter (score 62) får relativt godt skussmål, mens kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass har flere negative vurderinger (score 51).

Etablererveiledningen har imidlertid for få brukere i 2006, til at den kan vurderes (n=11). I 2002 oppnådde denne tjenesten tilbakemelding tilsvarende dagens vurdering av tilretteleggingen for næringsetablering (score 49). Men tilbakemeldingen var også den gang basert på et lite antall brukere (n=27).

Oppfatningene deles også av ikke-brukerne (score 55), og tjenesten viser en systematisk stigende trend siden 2002 (score 48). Samtidig er dette en type tjeneste som har relativt mange mistilfredse brukere både på landsbasis (score 47) og særlig i kommuner av samme størrelse som Haugesund (score 37), når vi sammenlikner med vurderingen av disse kommunenes ”Næringskontor”.

3.2.2 Helse

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

Lege og legevakt

Innbyggerne er relativt godt tilfredse med kommunens *legedekning* (score 60). 70% er fornøyde, mens 34% er svært/meget fornøyde. 9% er svært/meget misfornøyde. Størst tilfredshet uttrykkes blant de eldste innbyggerne (score 68) som er betydelig høyere enn blant de yngste (score 53), mens kvinner og menn gir de samme vurderinger (score 59 og 61 henholdsvis). Oppfatningene varierer lite mellom kommunens ulike regioner (alle score 56-63). Tilfredsheten viser ellers stabilitet siden 2002 (score 58).

Innbyggerne i Haugesund er dermed noe mindre tilfredse med legedekningen enn i landet ellers, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (alle med score 65-66).

Legene selv får noe bedre skussmål blant brukerne (score 72) en den generelle legedekningen, og rangerer dem høyere enn det (de få) ikke-brukerne gjør (score 60).

Det er igjen alder, og den nært relaterte egenskap utdanningsnivå, som i størst grad slår ut i vurderingen i forhold til bakgrunnskjennetegn ved brukerne. De eldre over 60 år (score 83) er adskillig mer positive enn de under 50 år (score 59), og grunnskoleutdannede (score 75) er noe mer positive enn de med videregående- (score 70) men på linje med universitets/høyskoleutdannede (score 74). Variasjonene er små mellom kvinner og menn (henholdsvis score 71 og 73), og mellom kommunens regioner (score 70-74).

Ellers er tilfredsheten med legene noe lavere i Haugesund enn i landet ellers, fylket og kommuner av tilsvarende størrelse (score 74-76).

Brukerne av (fast-)legetjenesten er videre anmodet om å ta stilling til 14 ulike forhold knyttet til tjenestens innhold. De fleste forhold får god vurdering, der 10 av dem oppnår score over 70.

Høyest score får legene i forhold til geografisk avstand (score 78), muligheten til å forholde seg til en fast lege (score 77 – jfr. Fastlegeordningen) samt legens evne til å snakke et forståelig språk. Men vurderingen av disse forholdene skiller seg ikke my fra flere av de andre kriteriene som faglig dyktighet (score 76), evnen til å informere og å ta pasientene på alvor (begge score 74), evne til å lytte (score 73), etc. De svakeste rangeringene oppnås for legenes tilgjengelighet på telefon (score 50), tilgjengelighet på legevakt (score 50) samt for ventetid for å få time (score 57). Vurderingene følger gjennomgående det samme mønsteret tilbake til 2002.

Ellers er tilfredsheten med legene stabil over tid sammenliknet med 2002 (score 72) og 2006 (71), og det samme gjelder tjenestens omdømme (score 61 i 2002, 59 i 2006 og 60 i 2010).

Brukerne av *legevakt* viser noe lavere tilfredshet (score 60) enn legebrukerne. Tilfredsheten er gjennomgående god for de fleste forhold ved legevaktkontorenes tjenesteproduksjon, og følger de samme vurderingene som for legen. Tilfredsheten er høyest for kontorets geografiske nærhet (score 71), for legens faglige dyktighet (score 69), for behandlingsresultatet (score 68), evne til å lytte (score 66), informasjon om behandlingsresultatet (score 65) og for helsepersonals innstilling (score 65). Lav tilfredshet meldes imidlertid for ventetiden på venteværelset (score 44). For sistnevnte er seks av ti misfornøyde, og fire av ti svært misfornøyde.

Helsestasjon

De aller fleste brukerne er godt fornøyde med helsestasjonen. 83% av brukerne er fornøyde (score 71). 58% av brukerne er meget- eller svært fornøyde, mens bare 5% er meget/svært misfornøyde.

Forskjellen mellom omdømme og brukertilfredshet er på 8 poeng, der ikke-brukerne er minst fornøyde (score 63).

Kvinner er noe mer fornøyde enn menn (score 75 og 67 henholdsvis). Men, mens tilfredsheten med de fleste andre tjenester stiger med alderen, er den for helsestasjonen synkende fra score 73 blant 16-29-åringene til score 61 blant 45-59 åringene. Deretter stiger de igjen til score 85 blant de eldste. Vurderingene er ellers relativt like etter utdanningsnivå.

Variasjonene mellom innbyggerne i sentrumsnære områder, i tettsteder og boligfelt er relativt små (score 70-72), mens de spredtbygde områdene har for få brukere til å evaluere tjenesten. Det er heller ingen nevnbare forskjeller fra landsgjennomsnittet, kommuner på samme størrelse eller fylket (alle score 71-72)

Tilfredsheten med helsestasjonen er stabil sammenliknet med 2002 (score 70). Dette gjelder også blant ikke-brukerne (score 60 i 2002 mot score 64 i 2006 og score 63 nå) slik at omdømmegapet er konstant etter å ha blitt redusert for fem år siden (fra 10 til 7 poeng).

Den helhetlige tilfredsheten med helsestasjonene reflekteres i de fleste vurderinger av tjenestens innhold. Åtte av ti brukere er tilfredse, der syv av ti er svært tilfredse med geografisk nærhet, serviceinnstilling og helsepersonals evne til å lytte (score 77-78). Seks av ti er svært tilfredse med fysisk tilgjengelighet og faglig dyktighet (score 75), mens det samme gjelder for halvparten i forhold til tilgjengelighet på telefon og informasjon om tilbudet (score 69-71).

Fysioterapi

Fysioterapeutene rangeres på topp blant tjenestene i kommunen (score 79). 97% av brukerne er fornøyde, 81% er meget/svært fornøyde, mens færre enn 1% er meget/svært misfornøyde. Dette innebærer stabilitet siden 2002 (score 81) og 2006 (score 83).

Igjen er brukerne mer fornøyde enn ikke brukerne (score 62), mens omdømmegapet er svakt økende over tid (score 66 i 2002 og score 64 i 2006).

Skepsisen til fysioterapeutene er størst blant de ”middelaldrende” (score 69-75), og tilfredsheten høyest blant elder (score 86) og grunnskoleutdannede (score 91). Variasjonene etter kjønn er små, og det samme gjelder i forhold til hvorvidt man benytter et offentlig eller et privat tilbud.

Geografisk er tilfredsheten den samme i kommunesenteret som i tettsteder og boligfelt (score 80 og 76), mens brukerne i de spredtbygde områdene er for få til at tjenesten kan evalueres der. Nivået er ellers på nivå med kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket, i landet for øvrig (alle score 78).

Den generelt sett gode tilbakemeldingen reflekterer oppfatningene ved de fleste sider av fysioterapitjenesten. Så godt som alle brukere er svært god tilfredse med terapeutenes respekt, serviceinnstilling, evne til å snakke forståelig, faglige dyktighet etc.

Tilbud til mennesker med utviklingshemming

Brukerne (pårørende) av kommunens tilbud til innbyggere med psykisk utviklingshemming er for få til at tjenesten kan vurderes.

Blant ikke-brukerne som vurderer denne tjenesten er omdømmet relativt svakt (score 50), og stabilt (score 46 i 2002 og score 52 i 2006). Men også disse er få.

3.2.3 Pleie og omsorg

I tillegg til ren medisinsk behandling vil kommunens helsetiltak være rettet mot pleie og omsorg. Antall brukere⁷ av disse tjenestene er relativt få, ettersom bruken er aldersavhengig, og utgjør gjerne i underkant av ti prosent av befolkningen.

Omsorgstilbudet for eldre er, om vi har sett, blant de egenskapene som gis dårligst vurdering i forhold til Haugesund kommunes bostedskvaliteter. Dette gjelder særlig dekningsgrad når det gjelder tilbudet til de eldste: institusjonsplasser (score 33), eldreboliger (score 37) og hjemmehjelp (score 38). Dette bidrar til at vurderingen av eldreomsorgstilbudet generelt sett får lav score (score 39).

La oss se nærmere på de enkelte tjenestene i Haugesund. Antall brukere av eldreboliger i utvalget er imidlertid lite (20-29 stykk) slik at analysen av disse er begrenset.

Bestillerkontoret for pleie- og omsorgstjenester

Bestillerkontoret får blandede tilbakemeldinger (score 54), der et knapt flertall av brukerne er tilfredse, og der fire av ti er meget tilfredse mens to-tre av ti er svært mistilfredse. Antall som evaluerer tjenesten er begrenset (n=94 i 2010 og 110 i 2006).

⁷ Som bruker regnes her også de pårørende til beboerne

Brukerne er alle over 45 år, der de aller eldste gir noe bedre tilbakemelding (score 68) enn de noe yngre (score 52). Vurderingene varierer lite etter utdanningsnivå, mens menn er noe mer tilfredse enn kvinner (score 57 og 52 henholdsvis). Brukere i kommunesenteret er noe mer tilfredse (score 59) enn brukere i boligfelt (score 44). De andre områdene har for få brukere til å gjengis.

Vurderingen blant brukerne er noe bedre enn i befolkningen ellers (score 49), er stabile siden 2006 (score 53) og det samme gjelder omdømmet (score 46 og 48 henholdsvis). Tjenesten ble ikke vurdert i 2002.

Alders- og sykehjem

Brukerne (inklusive pårørende) av kommunens alders- og sykehjem er i utgangspunktet relativt få, men brukerandelen er høyere for sykehjemmene (10%) som for aldershjemmene (6%).

Kommunens *sykehjem* får noe blandet tilbakemelding (score 58). Seks-syv av ti brukere er tilfredse, mens én av ti er svært mistilfredse. Antall brukere under 45 år (pårørende) er for lite til å rapporteres, men tilfredsheten er ellers den samme blant de eldre (score 60-61). Vurderingene er ellers mer positive i kommunesenteret (score 64) enn i boligfeltene utenfor sentrum (score 55), mens antall bruker i de øvrige områdene er for få til at tjenesten kan evalueres.

Vurderingene tilsvarer oppfatningen hos brukerne i kommuner av tilsvarende størrelse og i landet som helhet. Vurderingen hos brukerne er gjennomgående bedre enn i 2002 (score 50), men på linje med vurderingen i 2006 (score 59). Dette gjelder også for ikke-brukerne, men på et lavere nivå (score 42 i 2002, 48 i 2006 og 50 nå).

Brukerne av *aldershjem* rangerer tjenesten på samme nivå (score 57) som brukerne av sykehjem, men brukerne er for få til å kunne vurderes nærmere. Også for denne tjenesten er brukerne mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 49). Tilfredsheten økte siden 2002, både blant brukere (score 43) og ikke-brukere (score 40) i 2002 til et høyere nivå i 2006 (score 55 og 48 henholdsvis). Deretter har tilfredsheten flatet ut blant både brukere og ikke-brukere. Vi finner også det samme mønster som for sykehjemmene der vurderingene er på nivå med brukerne i kommuner av samme størrelse og i landet som helhet, men lavere enn blant brukerne i Rogaland (score 69). Menn gir gjennomgående bedre tilbakemelding (score 64) enn kvinner (score 52).

Når brukerne av alders- og sykehjemmene blir bedt om å vurdere tilbudet nærmere, er det særlig de ansattes arbeidsinnsats som gir god tilbakemelding, sammen med pleiernes respektfullhet, faglige dyktighet og serviceinnstilling (score 62-65). På fem områder er flertallet av brukerne mistilfredse: romstandard (score 49), informasjon (score 45), hyppighet i dusjing (score 43), medinnflytelse (score 41) samt ventetid på plass (score 22). Sistnevnte representerer da de dårligste enkeltvurderingene på tvers av hele det kommunale tjenestetilbudet.

Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie

Brukere av eldreboliger *uten heldøgnsbemanning* er få (n=25) og gir reserverte tilbakemeldinger (score 53). Dette tilsvarer at 56% er fornøyde og 35% er meget/svært fornøyde, mens 17% svært misfornøyde med denne tjenesten.

Vurderingen er likevel noe bedre enn blant ikke-brukerne (score 49) som forøvrig også er relativt få i undersøkelsen (n=118). Samtidig indikeres tilbakegang siden 2006 (score 63), som for øvrig

kan ha vært et unntak (score i 2002=50). Omdømmet er imidlertid noe stigende (score 41 og 46 i 2002 og 2006 henholdsvis).

Vurderingen ligger ellers på nivå med vurderingen i kommuner av samme størrelse (score 54), men er lavere enn i landet generelt (score 63) og særlig sammenliknet med innbyggerne i hele fylket (score 71).

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

De få (n=25) brukerne av *heldøgnsbemannede eldreboliger* melder tilbake om lag den samme tilfredshet (score 56) som brukerne av boliger uten heldøgnsbemanning. Vurderingene er dermed om lag på nivå med vurderingene hos brukerne i kommuner av tilsvarende størrelse (score 62) og i landet ellers (score 65), men lavere enn ellers i fylket (score 75).

Tilfredsheten viser betydelig tilbakegang siden 2006 (score 64), men er likevel gått frem betydelig siden 2002 (score 45). Det begrensede antall brukere som evaluerer tjenestene indikerer at tilfeldigheter kan gi til dels betydelig utslag i vurderingen av disse tjenestene fra år til annet.

Brukerne er imidlertid mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 49), tilsvarende situasjonen i 2006 (score 48), samtidig som gapet er redusert i forhold til 2002 (score 41). Antall brukere av disse boligene er da for få til å kunne analyseres nærmere.

Brukere av aldershjem og sykehjemsboliger med heldøgnspleie vurderes *samlet* (n=72-86) og innholdsmessig etter 15 ulike kriterier. Blant de forhold som rangeres høyest er de ansattes arbeidsinnsats og respektfull behandlingen (begge score 65). Andre forhold som kommer relativt godt ut er de ansattes serviceinnstilling og faglige dyktighet (begge score 62). Avstanden til vurderingen av ventetid på plass (score 25) er dermed betydelig, og det samme gjelder også andre forhold som hyppighet når det gjelder bading/dusjing (score 42) og medinnflytelse (score 40).

Eldresenter

Om innbyggerne er misfornøyde med eldreomsorgtilbudet generelt sett (score 39), er brukerne godt fornøyde med eldresenteret (score 79). Dette plasserer eldresentret som nummer fire blant alle de evaluerte tjenestene. 88% av brukerne er fornøyde, mens 71% er meget/svært fornøyde. Brukerne av eldresenteret er dessuten klart mer fornøyde enn de som ikke bruker det, og som dermed vurderer tjenesten ut fra sitt inntrykk (score 58). Dette er den enkelttjenesten i kommunen som fremstår med størst omdømmegap.

Mens antall brukere er for lite blant de yngste innbyggerne (under 66 år) og blant innbyggere i de spredtbygde områdene til å kunne vurdere tjenesten, er den lik blant kvinner og menn (score 78 og 77 henholdsvis). Tilfredsheten er på nivå med vurderingene ellers i fylket (score 81) og i landet forøvrig (score 76), mens den er noe høyere enn i kommuner med tilsvarende størrelse (score 72).

Eldresentrene viser svakt stigende tilfredshet fra 2002 (score 75) til 2006 (score 79), mens nivået nå flater ut. Dette betyr at omdømmegapet er konstant ettersom eldresentrenes omdømme har holdt seg lavt (score 54, 57 og 58 for de tre årene).

Hjemmehjelp/hjemmesykepleie

Brukerne av hjemmehjelp eller hjemmesykepleie deler seg i to omlag like store andeler tilfredse og mistilfredse brukere (score 55 og 57 henholdsvis).

For *hjemmesykepleien* innebærer dette at 64% av brukerne er tilfredse, og at 34% av dem er svært tilfredse. Samtidig oppveies dette av en betydelig andel mistilfredse (36%), hvorav 20% er meget/svært mistilfredse. Tilbakemeldingene er imidlertid bedre nå enn i 2002 (score 49) og 2006 (score 50), samtidig som tjenestens omdømme har steget jevnt (score 40, 45 og 49). Tjenesten plasseres på nivå med vurderingen i kommuner av tilsvarende størrelse (score 58), og særlig i forhold til fylkesgjennomsnittet (score 67) og landsnivået (score 66).

Hjemmesykepleien vurderes etter 15 kriterier for tjenestens innhold. Alle forhold, unntatt fire, oppnår scorer under 60 poeng. Størst tilfredshet finner vi igjen for personalets egenskaper når det gjelder arbeidsinnsats (score 62), evne til å behandle pasientene med respekt (score 62), for faglig dyktighet (score 61) og serviceinnstilling (score 61). Brukerne minst tilfredse med samarbeidet mellom sykepleier og lege (score 47), prisnivå (score 47) og medinnflytelse (score 50).

Blant brukerne av *hjemmehjelp* er majoriteten (61%) mistilfredse med tjenesten, og 27% er meget mistilfredse. Samtidig er 17% meget tilfredse. Vurderingen viser et hopp siden 2006 (score 41) mens den derfra og bakover er stabil (score 40 i 2002). Omdømmevurderingen viser en jevnere stigning fra 2002 (score 38) til 2006 (score 40) og til 2010 (score 46). Tilbakemeldingen plasserer Haugesund godt under kommuner av tilsvarende størrelse (score 54), fylket (score 60) og landet for øvrig (score 61).

Hjemmehjelpen vurderes videre etter de samme kriterier for tjenestens innhold som hjemmesykepleien. Ti av disse scorer 60 poeng eller lavere. Høyest tilfredshet finner vi, som i vurderingen av hjemmesykepleien, for personalets arbeidsinnsats (score 63), respektfullhet i behandlingen (score 63), faglige dyktighet (score 62) og serviceinnstilling (score 61). Blant de forhold brukerne er minst tilfredse med, er igjen samarbeidet mellom hjemmehjelp og lege (score 46), pris (score 48) samt mulighet for medinnflytelse (score 51). Det er med andre ord forhold knyttet til de ansatte som skaper høyest tilfredshet, mens de organisatoriske rammevilkårene kommer dårligere ut.

Vurderingene i Haugesund følger også her gjennomgående vurderingene for landet som helhet, mens de regionale variasjonene i kommunen er små (antall brukere i spredtbygde strøk er for lavt til at tjenesten vurderes her)

3.2.4 Oppvekst

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

Bomiljøets barnevennlighet er et av de forholdene som kommer godt ut i undersøkelsen (score 69). Tilfredsheten er lavere blant de yngste- (score 56) enn blant de eldste innbyggerne (score 74), og er som nevnt høyere i tettsteder og boligfelt utenom sentrum enn i de kommunesenteret og i de spredtbygde områdene (score 60 og 64). Vurderingene er likevel noe lavere enn utenfor kommunen (score 75-76).

Ellers vurderes *oppvekstmiljøet for barn* i Haugesund gjennomgående som bedre (score 67) enn *oppvekstmiljøet for ungdom* (score 58). Begge forholdene viser jevnt økende tilfredshet siden 2002 (score 60 for barn og score 50 for ungdom). Variasjonene i vurderingen av oppvekstmiljøet varierer imidlertid mindre mellom aldersgruppene enn for mange av de øvrige bostedsvurderingene, samtidig som variasjonene etter andre bakgrunnskjennetegn er små.

Omlag på nivå med barnas oppvekstmiljø vi vurderingen av kommunens *utdanningsmuligheter ut over grunnskole* (score 65). Variasjonene er relativt små mellom kommunens distrikter (score 64-71), og vurderingene har holdt seg stabile (score 66 både i 2002 og i 2006). Vurderingen plasserer kommunen på nivå med vurderingene i hele fylket (score 63), men også i forhold til hele landet (score 63), og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 65).

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

Skoleadministrasjon

Brukerne plasserer Skoleadministrasjonen litt over midten på rangeringsskalaen (score 65). 79% av brukerne er tilfredse, og 49% er meget/svært tilfredse. Samtidig er 10% meget- eller svært misfornøyde i forhold til sine erfaringer med tjenesten.

Brukerne av denne tjenesten befinner seg stort sett i aldersgruppen 30-59 år, og vurderingene er synkende med stigende alder (score 70 blant 16-29-åringene og score 61 blant 45-59-åringene). Kvinner er like tilfredse som menn (score 67 og 63 henholdsvis).

Vurderingen er jevnt stigende blant brukerne siden 2002 (score 59). Mens administrasjonens omdømme fikk et lite løft mellom 2002 og 2006 (fra score 50 til 57), er omdømmet nå stabilisert (score 56). Kontoret plasseres ellers litt over rangeringen i fylket, kommuner av tilsvarende størrelse, og over landsgjennomsnittet (score 58-59).

Barnehage

Undersøkelsen vurderer tilfredsheten med *barnehagedekningen* i kommunen, som gjøres av hele befolkningen (ikke bare brukerne). Dekningsgraden plasseres i det øverste sjikt på rangeringsskalaen (score 69). Åtte av ti sier seg tilfredse, mens 52% er meget/svært tilfredse. Vurderingen er vesentlig forbedret siden 2002 (score 43) og stabiliseres etter 2006 (score 67).

Vurderingen av barnehagedekningen er gjennomgående høy i alle deler av befolkningen, med unntak av de yngste (score 52). Samtidig plasserer kommunen seg godt over vurderingen ellers i fylket (score 56), kommuner av tilsvarende størrelse (score 56) og alle landets innbyggere for øvrig (score 59).

Barnehagene er samtidig en av de tjenestene som kommer best ut i vurderingen (score 79). 92% av de foresatte er tilfredse med barnehagene, hvor hele 75% er meget tilfredse og kun 3% er meget misfornøyde. Barnehagen bekrefter dermed sin posisjon som en av de tjenestene innbyggerne er stabilt mest tilfredse med (score 78 i 2002, og score 81 i 2006). De aller fleste

barnehagebrukerne benytter imidlertid privat tilbud, og brukerne av offentlige barnehager er for få til å kunne rapporteres.

Tilfredsheten gjelder barnehagens tilbud totalt sett, både i forhold til barnets- (score 79) og de foresattes (score 76) behov.

Barnehagebrukerne befinner seg stort sett i aldersgruppene 16-44 år, der de eldste er litt mer tilfredse (score 80) enn de yngste (score 77). Kvinner er like tilfredse som menn. Innbyggere i kommunesenteret er noe mer tilfredse (score 81) enn bosatte i boligfeltene (score 79), mens antall brukere i de øvrige områdene er for lite til at tjenesten kan vurderes. Ellers plasserer kommunen seg på linje med vurderingen i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet for øvrig (score 81-83).

Brukerne er klart mer fornøyde med barnehagen enn de øvrige innbyggerne (score 66). Mens omdømmegapet på 23 indekspoeng i 2002 ble redusert til 15 poeng i 2006, er både brukervurderingen og omdømmevurderingen nå flatet ut.

Barnehage vurderes videre etter 22 enkeltforhold knyttet til tjenesteproduksjonen. For alle forholdene er det klart flere fornøyde enn misfornøyde brukere, og for 20 forhold er over halvparten av brukerne meget/svært fornøyde. Størst tilfredshet finner vi når det gjelder barnets trivsel (score 83), åpnings- (score 80) og stengningstidspunkt (score 81), personalets omsorg for barnet (score 80), samt geografisk beliggenhet (score 80). Minst fornøyde, relativt sett, er brukerne med parkeringsforhold (score 55), medinnflytelse (score 65) samt antall barn per ansatt. Mulighetene for fleksible oppholdstider, som var et kritisk forhold i 2006 (score 60) viser nå adskillig høyere tilfredshet (score 74).

Barneskole

Barneskolen rangeres i øvre midtsjikt på vurderingsskalaen (score 65). Helhetlig sett er 78% av de foresatte i barneskolen fornøyde, mens 48% gir toppkarakterene 5 eller 6. Motsatt gir 9% bunnkarakterene 1 eller 2. Mens barnehagebrukerne i det vesentligste benytter private institusjoner, benytter de aller fleste skolebrukerne offentlige tilbud.

Brukerne av barneskolen (pårørende), som hovedsaklig er i alderen 30-59 år, er om lag like tilfredse som dem som vurderer tjenesten ut fra sitt inntrykk (score 63), og vurderingene har endret seg lite siden 2002 (score 68). Menn og kvinner er av samme oppfatning (score 67-68), og vurderingene er de samme i kommunesenteret som i boligfeltene utenfor sentrum (de andre områdene har for få brukere til å kunne rapporteres). Barneskolene plasseres noe i underkant av vurderingene i kommuner av samme størrelse, i fylket, og i landet for øvrig (alle score 71-72).

De foresatte ble videre stilt overfor 26 enkeltvurderinger i forhold til skolens innhold. For alle forholdene (som i 2006), identifiseres flere fornøyde enn misfornøyde brukere, og for 14 (8 i 2006) av forholdene er halvparten eller flere brukere meget eller svært fornøyde.

Mest fornøyde er de med klassestyrers oppførsel (score 77), forholdet lærer-elev (score 76), klassestyrers omsorg (score 76) og barnets trivsel (score 75). For førstnevnte innebærer dette at 93% av de foresatte er tilfredse, mens 67% er meget tilfredse. Andre forhold som følger hakk i hel, er klassestyrers arbeidsinnsats og faglige dyktighet (begge score 74) samt klassestyrers evne til å lytte til elevene (score 73). Flesteparten av de forholdene som kommer godt ut er dermed knyttet til læreren. Minst tilfredse er de foresatte med det fysiske læringsmiljøet, slik som skolens inn klima (score 53), skolebygningens standard (score 54), lærebøker og

undervisningsmateriellets kvalitet (score 50), bygningsstandard (score 52) og utearealer (score 54). Samtidig er mange mistilfredse med muligheten for medinnflytelse (score 55), lærebøker og utstyr (score 56) og klassenes størrelse (score 58).

Ungdomsskole

Ungdomsskolen vurderes på linje med barneskolen (score 64). 74% av de foresatte er tilfredse, helhetlig sett. 45% gir uttrykk for at de er meget eller svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen), mens 6% er svært eller meget misfornøyde (gir karakter 1 eller 2).

Det er ellers relativt små variasjoner i vurderingen av ungdomsskolen etter sosiale bakgrunnskjennetegn, samtidig som antall foresatte er for få til å kunne gjengis for enkelte bakgrunnskjennetegn. De fleste foresatte er i aldersgruppen 30-59 år, og få befinner seg i de spredtbygde områdene og tettstedene. Kvinner rangerer ungdomsskolen litt bedre enn menn (score 62 og 57), samtidig som de eldste foresatte gir en noe dårligere vurdering (score 60) en de yngste (score 65).

Kommunens skoler plasseres litt i underkant av nivået for skolene i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (alle score 63-65).

Ellers er vurderingen svakt og jevnt stigende siden 2002 (score 58, og score 60 i 2006). Brukererfaringene er litt bedre enn omdømmet (score 60) som også viser stigende trend (score 51 i 2002 og score 57 i 2006).

De foresatte er stilt overfor de samme 26 enkeltvurderingene knyttet til ungdomsskolens læringsmiljø som ble benyttet i evalueringen av barneskolen. Igjen er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere for alle kriteriene. For fem (ett i 2006) av forholdene er over halvparten av brukerne meget eller svært fornøyd.

Vi finner igjen mange av de samme kriteriene i toppen og bunnen av skalaen som for vurderingen av barneskolen. Og på samme måte er det forhold knyttet til klassestyreren som kommer best ut. De foresatte er mest fornøyd med klassestyrers oppførsel (score 74), forholdet lærer-elev, barnets trivsel og klassestyrers faglige dyktighet (alle score 71). Minst tilfredshet uttrykkes igjen for medinnflytelse (score 53) og for det fysiske læringsmiljøet: inn klima (score 54), klassens elevtall og læringsmaterieell (begge score 56) samt utearealer (score 57).

Skolefritidsordning

De foresattes helhetlige vurdering av skolefritidsordningen plasserer tjenesten i det nedre sjiktet av tjenestene (score 49). Et knapt flertall (52%) av de som har barn i skolefritidsordningen er tilfredse. Tre av ti (35%) sier at de er meget eller svært fornøyde, mens like mange er meget- eller svært misfornøyde.

Antall brukere er imidlertid begrenset og vurderingene må fortolkes med forsiktighet. Den helhetlige tilfredsheten viser med dette forbeholdet betydelig tilbakegang siden tidligere (score 59 både i 2002 og i 2006).

De foresatte er alle i alderen 30-44 år, og er generelt få til å kunne analyseres ytterligere etter bakgrunnskjennetegn. Det antydes imidlertid at tilfredsheten er den samme blant foresatte med videregående- som med universitetsutdanning (score 50 og 647) og er den samme i sentrum som

i boligfeltene utenfor sentrum (begge score 51) – de to områdene som har tilstrekkelig antall brukere til å kunne rapporteres.

Kommunens skolefritidsordning plasseres godt i underkant av nivået for skolene i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (alle score 65-68).

Foresatte med barn i skolefritidsordningen ble stilt overfor ni enkeltvurderinger av denne tjenesten. For ett (syv i 2006) av disse registreres flere fornøyde enn misfornøyde brukere, mens det for ingen (ett i 2006) av disse er mer enn halvparten som er meget eller svært fornøyde. Best skussmål få barnets trivsel (score 64) der 76% er fornøyde, mens 46% er meget/svært fornøyde. Lavest tilfredshet finner vi for prisnivå (score 33), åpningstid (score 46) samt for samarbeidet SFO-hjem, aktivitetsinnhold og tilrettelegging for lekselesing (alle score 48).

Fritids- og ungdomsklubb

Fritidsklubbene plasseres i øvre del av vurderingsskalaen (score 71). 84% av brukerne er tilfredse med tjenesten, mens 57% er meget- eller svært tilfredse. Fem av hundre er meget- eller svært mistilfredse. Brukertilfredsheten er betydelig høyere enn omdømmet (score 53).

Antall brukere er relativt få i forhold til en ytterligere analyse av bakgrunnskjenne-tegn. Det antydes imidlertid at kvinner en like tilfredse som menn (score 70 og 73). Brukere i sentrum er like tilfredse (score 73) som brukere i boligfelt utenfor sentrum (score 72). Vi ser dessuten at brukerne plasserer tjenesten på nivå med brukere i kommuner av samme størrelse, i fylket, og i landet ellers (score 61-65).

Tilfredsheten med fritidsklubbene er stigende siden 2002 (score 64) og særlig siden 2006 (score 64). Tjenestens omdømme øker tilsvarende jevnt (score 43 i 2002, score 49 i 2006 og score 53 i 2010).

PP-tjeneste

PP-tjenesten plasseres om lag midt på skalaen (score 62), og dermed på nivå med barne- og ungdomsskolene. Et flertall (77 %) av brukerne er fornøyde, mens 45% er svært fornøyde. 18% av brukerne uttrykker misnøye ved å gi karakteren 1 eller 2 på den seksdelte skalaen.

Dette betyr at tjenestens vurdering er stabil siden 2002 (score 62, og score 64 i 2006). Omdømmet (score 57) viser derimot jevn bedring (score 48 i 2002 og score 51 i 2006).

Grunnet lite antall respondenter vurderes ikke PP-tjenesten i forhold til alle bakgrunnskjenne-tegn ved innbyggerne. Men det antydes at vurderingene er relativt samstemte.

Vurderingen plasserer ellers denne tjenesten litt i overkant av den tilsvarende vurderingen blant alle landets innbyggere (score 60), kommuner med tilsvarende størrelse (score 57) og i forhold til fylket totalt (score 55).

3.2.5. Kultur

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

annerledes, der kulturtilbudene er noen av de hyppigst benyttede tjenester i kommunen, og som dermed ligger til dels betydelig over landsgjennomsnittet for disse tilbudene.

Kulturtilbudet generelt sett rangeres i overkant av midten på skalaen i forhold til vurderingen av ulike egenskaper ved bostedet (score 70) – omlag som på landsbasis (score 63). 56% av innbyggerne er meget tilfredse, mens 3% er svært misfornøyde. Vurderingene er svakt stigende siden 2002 (score 65). Ett bakgrunnskjenntegn slår ut i vurderingen: De yngste er mer reserverte (score 63) enn de eldste (score 75). Ellers er variasjonene små etter øvrige bakgrunnskjenntegn.

Kino-/konsert/teatertilbudet vurderes samlet som egenskap ved bostedet (score 76). Det plasseres dermed som den fjerde beste egenskap ved kommunen som bosted, og er med på å trekke vurderingen av det helhetlige kulturtilbudet opp. Tilfredsheten stiger noe med stigende alder (fra score 74 til score 79), men varierer ellers i liten grad etter andre bakgrunnskjenntegn. Utviklingsmessig er vurderingen er noe stigende siden 2002 (score 71). Og, vurderingen er da betydelig høyere enn i kommuner av tilsvarende størrelse, i landet ellers og i fylket for øvrig (score 57-61). Vi kommer nærmere tilbake til disse tjenestene enkeltvis nedenfor.

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

Kultur- og festivalkontoret

Selv om Kultur- og festivalkontoret ikke er blant de mest benyttede tjenester (23%), er brukerandelen likevel høyere enn ellers i landet (10%), og tilfredsheten blant brukerne gjennomgående høy (score 73). Dette tilsvarer et flertall av fornøyde brukere (90%), samtidig som seks av ti brukere (64%) er meget/svært fornøyde og bare 1% er svært mistilfredse. Brukerne er også her noe mer fornøyde enn de som vurderer tjenesten ut fra omtale (score 63).

Tilfredsheten stiger med stigende alder, fra de yngste (score 66) til de eldste (score 78). Ellers er vurderingene sammenfallende.

Vurderingene ligger imidlertid gjennomgående i overkant av de tilsvarende tall for landet som helhet, fylket og kommuner av tilsvarende størrelse (score 65-68).

Endelig viser kontoret jevn bedring siden 2002 (score 59). Tjenestes omdømme var også svakt økende (fra score 58 i 2002 til 63 i 2006), men flater nå ut (score 60) slik at omdømmegapet øker noe.

Allaktivitetshus, bydelshus og kultursenter

De lokale kulturhusene er relativt populære (brukerandel 26%), noe som kan ha sammenheng med høy grad av tilfredshet blant brukerne (score 70). Ni av ti brukere er tilfredse, og halvparten er svært tilfredse. Ikke-brukerne kan her gå glipp av et tilbud de ikke kjenner godt nok til, eller har mindre gode erfaringer (score 59).

Oppfatningene deles stort sett av alle, uansett alder, kjønn eller bosted.

Tjenesten forbedret seg mellom 2002 (score 55) og 2006 (score 59), og har da nå stabilisert seg på det nye nivået.

Bibliotek

Folkebiblioteket kommer ut som den femte beste tjenesten i undersøkelsen (score 78). Helhetlig sett er 94% av dem som har brukt biblioteket i løpet av de siste 12 månedene fornøyde, der 71% er meget- eller svært fornøyde. Tilsvarende er bare 2% meget- eller svært misfornøyde. De som ikke bruker biblioteket, og som vurderer det ut fra sitt inntrykk, gir det noe dårligere karakter enn det brukerne gjør (score 68).

Tilfredsheten blant brukerne gjør seg i relativt liten grad gjeldende på tvers av sosiale bakgrunnskjennetegn, med unntak av alder. Tilfredsheten stiger fra de yngste under 29 år (score 76) til de eldste over 60 år (score 87).

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

Endelig finner vi ingen nevneverdig endring i brukernes helhetlige vurdering av bibliotekene siden 2002 (score 78) eller 2006 (score 76). Det samme gjelder også bibliotekenes omdømme (score 68 til 71).

Brukerne av biblioteket er bedt om å vurdere tjenestens innhold. Oppfatningene er noe varierende, selv om seks av ti eller flere brukerne er tilfredse med alle egenskapene. Høyest tilfredshet få bibliotekene for personalets serviceinnstilling (score 78), evne til å imøtekomme brukernes behov (score 72) samt for utvalget av aviser og tidsskrifter (score 71) og nye bøker (score 69). Lavest tilfredshet viser brukerne i forhold til kommunal informasjon publisert i biblioteket (score 59) samt for musikkutvalg, ventetid på bøker, informasjon om bibliotekets egne aktiviteter samt utvalg av lydbøker, video etc. (alle score 64). samt for utvalget av musikk (score 57) og for tilbudet av kommunal informasjon (score 58).

Kino

Kinotilbudet kommer best ut i vurderingen av de kommunale tjenestene (score 81), og holder seg på stabilt høyt nivå (score 78 i 2002 og score 77 i 2006). Med egen filmfestival er kinoen dessuten blant kommunens mest benyttede tilbud: 47% av innbyggerne har vært på kino i Haugesund. Brukerfrekvensen representerer da en betydelig nedgang siden 2006 (63%), og er nå på linje med landet for øvrig (49%).

Tilfredsheten med kinoen er høy i alle lag av befolkningen. Ellers plasseres kommunen på nivå med vurderingene i kommuner av samme størrelse, fylket og i landet for øvrig (score 73, 79 og 76 henholdsvis).

Vurderingene gjelder stort sett på tvers av befolkningen. Unntaket er lydnivået der tilfredsheten synker markert med stigende alder (fra score 76 til score 40).

Teater

Kommunenes teatertilbud vurderes også i det øvre sjikt blant tilbudene (score 77). Ni av ti brukere er tilfredse, og syv av ti er meget- eller svært tilfredse med tjenesten. Bruken av teateret (49%) ligger betydelig over landsgjennomsnittet (28%).

Med hensyn til innbyggernes bakgrunn er variasjonene i vurderingene små. Ellers plasseres kommunen på nivå med vurderingene i landet for øvrig og i fylket (score 74 og 74 henholdsvis), men i overkant av vurderingene i kommuner av samme størrelse (score 66).

Tilfredsheten med teatertilbudet er jevnt stigende siden 2002 (score 68). Som for de øvrige kulturtjenestene vurderes teatertilbudet dårligere blant ikke-brukerne (score 61), tilsvarende et omdømmegap på 16 poeng. Omdømmevurderingen er imidlertid også bedret siden 2002, slik at gapet er relativt konstant over tid.

Konsserter

Konserttilbudet rangeres i øvre skikt av vurderingsskalaen, på samme nivå som teateret (score 76). 93% av brukerne er fornøyde, og syv av ti er meget- eller svært fornøyde. Ingen brukere er meget- eller svært misfornøyde.

Tilfredsheten er noe høyere blant kvinner (score 79) enn blant menn (score 73), men varierer ellers lite med innbyggernes bakgrunn.

Brukerne er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 62). Ellers plasseres kommunen på samme nivå som kommuner av samme størrelse, fylket og i landet for øvrig (score 68 - 72).

Tilfredsheten med konserttilbudet i Haugesund er svakt og jevnt stigende siden 2002 (score 71). Tjenestens omdømme er falt litt tilbake (score 62) etter å ha gått frem i 2006 (fra score 58 til 65).

Kunstutstilling

Kommunenes tilbud av kunstutstillinger plasseres finner vi også i øvre del av vurderingsskalaen (score 73). 84% av dem som har vært på kunstutstilling i kommunen er fornøyde, og seks av ti er meget- eller svært tilfredse. Bare fem av hundre brukere er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten.

Variasjonene etter bakgrunnskjennetegn viser små variasjoner. De yngre brukerne er for få til å rapporteres. Ellers stiger tilfredsheten med alderen (fra score 71 til score 76). Kvinner er noe mer fornøyd enn menn (score 75 og 70).

Som for de øvrige kulturtjenestene finner vi også for kunstutstillingene en markert forskjell mellom brukertilfredshet og omdømme (score 58). De som har besøkt kunstutstillingene rangerer mao tilbudet 15 poeng over ikke-brukerne. Ellers plasseres kommunen i underkant av nivået i kommuner av samme størrelse, fylket og i landet for øvrig (score 68 - 70).

Kunstutstillingene viser jevnt stigende tilfredshet siden 2002 (score 65), mens omdømmet har flatet ut (score 58) etter fremgang i 2006 (opp fra score 53 til score 60).

Museum

Kommunenes museumstilbud gis godt skussmål, men rangeres lavest blant kulturtilbudene (score 68). 82% av brukerne er tilfredse, mens 49% er meget- eller svært tilfredse.

Museene hadde i 2006 lavere brukerandel (20%) enn landsgjennomsnittet (28%), men denne er betydelig høyere nå (40%). Enigheten i vurderingen av museumstilbudet gjør seg gjeldende på tvers av bakgrunnskjennetegn ved innbyggerne, samtidig som de yngste er mer kritiske (score 63) enn de eldste (score 75).

Nivået plasserer kommunen på nivå med vurderingene i kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet ellers (score 68-73).

Vurderingen er stabil tilbake til 2002 (score 66-67). Museenes omdømme gikk noe frem fra 2002 til 2006 (fra score 52 til 57) men stabiliseres nå midt imellom disse nivåene.

Idrett

Idrettstilbudet i Haugesund vurderes i forhold både idrettsanleggene og Idrettsenheten.

Tilfredsheten med kommunens *idrettsanlegg* plasseres i midtsjiktet blant de vurderte tjenestene (score 64). 76% av brukerne er tilfredse, og 35% er meget/svært tilfredse, mens 8% er meget/svært mistilfredse med tilbudet. Brukerne av idrettsanlegg er helt på linje med ikke-brukerne (score 61) og dette er da en av de tjenestene der omdømmegapet er minst.

Variasjoner etter brukerkjennetegn er små, bortsett fra at vurderingene synker noe med stigende alder (fra score 70 til score 59). Tilbudet rangeres like i underkant av de tilsvarende vurderinger i landet for øvrig (score 65-67).

Svømmehallene vurderes separat i undersøkelsen. Disse plasseres i den nedre del av skalaen (score 46) og dermed under den generelle vurderingen av idrettsanleggene. Her er under halvparten av brukerne fornøyde (47%), mens tre av ti er svært mistilfredse. De eldste innbyggerne er noe mer tilfredse (score 61) enn de øvrige (score 44-49), mens variasjonene ellers er små uansett hvem du spør. Svømmehallene er ellers uten omdømmegap, og både brukertilfredshet og omdømme er stabile tilbake til 2002. Tilbudet plasseres godt under nivået ellers i landet (score 57-62).

Endelig plasseres *Idrettsenheten* på nivå med idrettsanleggene (score 67). Her er 82% tilfredse, mens halvparten er svært tilfredse. Tilfredsheten er noe lavere blant de middelaldrende (score 63-64 år) enn blant innbyggere under 29- eller over 60 år. Brukerne er noe mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 54). Mens tilfredsheten økte noe fra 2002 til 2006 (score 63 og 59), flater den nå ut (score 67). Denne tjenesten kan ikke sammenliknes med tilsvarende tjeneste utenfor kommunen.

Kulturskole

Kulturskolen rangeres midt på skalaen (score 63). 75% av brukerne er fornøyde, der 45% er meget eller svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen). Omdømmegapet er blant de laveste i kommunen (4 poeng). Brukerandelen for denne tjenesten er imidlertid relativt lav (6% - som i landet ellers), og vurderingene er dermed beheftet med usikkerhet.

Tilfredsheten reduseres betydelig siden 2006 (score 72), og er også lavere enn i 2002 (score 70). Kulturskolens omdømme er stabilt (score 57-61).

Antall brukere er for få til at vurderingene kan sammenliknes mellom innbyggerne. Vurderingen ligger ellers gjennomgående i underkant av nivået i landet ellers og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 73 og 75), men noe i underkant av fylkesgjennomsnittet (score 81).

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

Turistinformasjon

Turistinformasjonen i sentrum har relativt få, men godt tilfredse brukere (score 75). Dette plasserer tjenesten som på 8.-plass i rangeringen av de kommunale tjenestene.

Brukerne, som er relativt få, deler de samme vurderingene uansett bakgrunn.

Tjenesten viser jevnt stigende tilfredshet siden 2002 (score 64). Det samme gjelder tjenestens omdømme (opp fra score 57 i 2002 til score 62 i 2010), slik at omdømmet nå er på nivå med brukervurderingene i 2002.

3.2.6 Sosialomsorg

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

Ellers har vi ovenfor sett at vurderingen av *tryggheten i bomiljøet* er en av de egenskapene som rangeres høyest når det gjelder Haugesunds kvaliteter som bosted (score 75), nest etter mulighetene for natur- og friluftsliv og utvalget av varer og butikker. Samtidig vurderes *tryggheten ved å ferdes i sentrum* betydelig lavere (score 55), og er utgjør et av de mest avvikende forhold ved Haugesund, sammenliknet med kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet ellers (score 67-70). Trygghetsfølelsen er noe høyere blant menn (score 57) enn blant kvinner (score 62) og ellers i de spredtbygde områdene (score 62), der de færreste bor. Tryggheten ved å ferdes i *nærmiljøet* er da betydelig høyere (score 75) og stabil, men viser ellers de samme trekk som for tryggheten ved å ferdes i sentrum.

Tilsvarende gis kommunens *sosiale miljø* relativt godt skussmål (score 60). 74% av innbyggerne er fornøyde i så måte, og tilfredsheten gjør seg stort sett gjeldende på tvers av både variasjoner i innbyggernes sosiale bakgrunn og trekk ved bostedet. Unntaket er igjen alder, der tilfredsheten stiger systematisk fra de yngste (score 54) til de eldste innbyggerne (score 69). Ellers er tilfredsheten på nivå med fylket, i kommuner av samme størrelse og i landet forøvrig (score 60-64). Tilfredsheten har dessuten ikke endret seg på dette området siden 2002 (score 60).

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

Sosialtjeneste

Sosialtjenesten er blant de tjenestene som kommer dårligst ut i vurderingen (score 40). Seks av ti brukere er mistilfredse, og fire av ti er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten. Samtidig er brukernes helt på linje med ikke-brukerne (score 42).

Antall brukere er imidlertid lite (n=42), slik at tjenesten ikke kan vurderes nærmere i forhold til innbyggernes sosiale bakgrunn. På landsbasis slår gjerne alder sterkt ut for denne vurderingen, der oppfatningene varierer mye mellom de yngste innbyggerne og de aller eldste 67 år og eldre. Det betyr at det også er et gap mellom de aller eldste og innbyggere i aldersgruppen 50-66 år. Men i hvilken grad dette gjør seg utslag i Haugesund vet vi da ikke. Det vi ser, er at vurderingen totalt sett er på nivå med vurderingene i landet for øvrig (score 44), og med gjennomsnittet for kommuner av samme størrelse som Haugesund (score 47), men er i overkant av fylkesgjennomsnittet (score 38)

Brukerne av Sosialtjenesten er imidlertid bedt om å vurdere 20 ulike enkeltforhold ved kvaliteten på kontorets tjenesteproduksjon.⁸ To (ingen i 2006) av disse enkeltforholdene viser flere misfornøyde enn fornøyde brukere, selv om det er en liten overvekt av misfornøyde brukere i den helhetlige vurderingen. Størst tilfredshet avdekkes for tjenestens fysiske tilgjengelighet (score 48) ventetiden i ekspedisjonen (score 47) samt for evne til å snakke et forståelig språk, serviceinnstilling i skranken og saksbehandlers dyktighet (alle score 45). Minst tilfredshet uttrykkes i forhold til forutsigbarheten i saksbehandlingen og saksbehandlingstiden (begge score 34), åpningstiden for oppmøte ved kontoret og muligheten for timeavtale (begge score 36).⁹ Samtidig er seks av ti mistilfredse med saksbehandlingsresultatet, og dette vil i seg selv kunne farge de øvrige vurderingene av tjenesteproduksjonen.

Utviklingen i tilfredsheten med Sosialtjenesten viser en svak jevnt nedadgående trend siden 2002 (score 48), mens tjenestens omdømme er stabilt (score 42 til 45).

Barnevern

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

Tjenesten plasseres i det nedre sjikt blant tjenestene (score 49), som tilsvarer at halvparten av brukerne er mistilfredse, og fire av ti svært mistilfredse, med tjenesten. Dette tilsvarer nivået i landet ellers (score 49) og i kommuner av samme størrelse (score 53).¹⁰

Det antydes ellers at tjenesten er i jevn fremgang siden 2002 (score 34), samtidig som tjenestens omdømme er stabilt (score 42 til 49).

3.2.7 Samferdsel, bolig og næring

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

⁸ Vurderingen er basert på 24 brukere, og må tolkes med forsiktighet.

⁹ Tilfredshet med utfallet av saksbehandlingen kan være med på å påvirke tilfredsheten med de øvrige aspektene ved tjenestene og er ikke nødvendigvis en indikasjon på kvaliteten på tjenesteproduksjonen i seg selv.

¹⁰ Antall brukere av Barneverntjenesten i Rogaland er for lite i det nasjonale utvalget til at vurderingen i Haugesund kan sammenliknes med fylkesgjennomsnittet.

Ofte vil vurderingene på dette feltet følge by-land motsetninger knyttet til variasjoner i infrastruktur. Meningene er imidlertid delte når det gjelder *boligsituasjonen* i Haugesund (score 65), som forøvrig ligger på nivå med vurderingene for landet som helhet (score 64). Tilsvarende situasjonen på landsnivå er tilfredsheten minst blant de yngste (i etableringsfasen) innbyggerne (score 62-64) og flater ut etter fylte 45 år (score 68). De regionale variasjonene er små. Boligproblemer er gjerne et storbyfenomen på landsnivå.

Denne problematikken motsvares i noen grad i forhold til innbyggernes vurdering av kommunens *interne kollektive transporttilbud*. Denne egenskapen er blant de dårligst rangerte på landsnivå (score 47), mens den kommer så vidt bedre ut i Haugesund (score 50). Tilfredsheten er her også lavest blant de yngste (score 42) og stigende mot de eldste (score 62), noe som trolig speiler ulike transportbehov og alternative muligheter. Samtidig er tilfredsheten noe lavere i de spredtbygde områdene (score 46) enn ellers i kommunen (score 49-52). Dette gjenspeiler gjerne det forhold på landsnivå at tilfredsheten er lavest i de minste kommunene og stiger med kommunestørrelsen til de store bykommunene. Haugesund ligger da om lag på landsnivået, og det samme gjelder når man sammenligner med fylket (score 50), og med kommuner av samme størrelse (score 49). Tilfredsheten med transporttilbudet innen kommunen i Haugesund er stabil sammenliknet med situasjonen tilbake til 2002 (score 53).

Transporttilbudet inn- og ut av Haugesund oppnår litt høyere score (score 57) enn det interne tilbudet. Vurderingene følger sosiale bakgrunnskjenntegn som for vurderingen av det interne transporttilbud, selv om vurderingen gjennomgående er noe høyere for alle kategorier. Nivået følger også vurderingene utenfor kommunens grenser (score 57-59). Tilfredsheten med det eksterne transporttilbudet er også stabil siden 2002 (score 59).

La oss se nærmere på de enkelte kommunale tjenestene på dette området. Flere av dem, slik som drikkevann og veier, benyttes av alle kommunenes innbyggere. Det er således ikke relevant å vurdere tjenestenes omdømme.

Teknisk forvaltningsenhet (byggesak, oppmåling, arealplan, etc)

Den Tekniske forvaltningsenheten rangeres i nedre sjikt blant de kommunale tjenestene (score 44). En knapp majoritet av brukerne er mistilfredse (score 51). Vurderingen blant brukerne er noe lavere enn enhetens omdømme (score 51).

Brukertilfredsheten varierer relativt lite etter brukernes bakgrunn, samtidig som det finnes få brukere under 30 år. Tilfredsheten ligger ellers i underkant av nivået i kommuner av samme størrelse, fylket og landet for øvrig (score 49-51).

Brukerne av enheten er videre bedt om å vurdere tjenesten langs 20 enkeltkriterier vedrørende tjenesteproduksjonens innhold. De fleste kriteriene rangeres nedover fra midten av vurderingsskalaen og ingen vurderingsscorer er høyere enn 62. Størst tilfredshet registreres for kontoret fysiske tilgjengelighet, ventetid i ekspedisjonen og skrankepersonalets serviceinnstilling (alle score 62). Størst forbedringspotensial har tjenesten når det gjelder saksbehandlingstid og forutsigbarhet i saksbehandlingen (begge score 38), muligheten for å forholde seg til en fast saksbehandler (score 42) og saksoppfølging (score 43). Samtidig er halvparten av brukerne mistilfredse med saksbehandlingsresultatet, slik vi også har sett for sosialtjenesten, noe som vil kunne påvirke vurderingen av tjenesten som sådan.

Tjenestevurderingen for dette kontoret har flatet ut siden 2006 (score 44) som er lavere enn i 2002 (score 50), mens omdømmet er stabilt (score 50-51).

Renovasjon

Kommunenes renovasjon benyttes av alle innbyggerne, og kommer relativt godt ut av vurderingen (score 59). 65% av brukerne er tilfredse, og 35% er meget- eller svært tilfredse, mens 13% er meget- eller svært mistilfredse.

Tilfredsheten er stigende med alder (fra score 52 til score 70), og synkende med stigende avstand fra kommunesenteret (fra score 60 til score 54). Tilfredsheten i Haugesund ligger dermed gjennomgående på nivå med vurderingene i fylket, i landet ellers og i kommuner med tilsvarende størrelse (alle score 68-69).

Tilfredsheten med renovasjonsordningen er relativt stabil siden 2002 (score 59-62).

Drikkevann

Kommunens drikkevann er blant de tjenester som kommer godt ut i vurderingen (score 70). Åtte av ti innbyggere (83%) er tilfredse, og mange (58%) er meget/svært fornøyde. Om lag en av ti er meget/svært mistilfreds.

Mens vannkvaliteten i 2006 opplevdes noe bedre i de spredtbygde områdene enn ellers i kommunen, er vurderingene nå samstemte – på samme måte som for de øvrige bakgrunnskjennetegnene.

Vurderingene i Haugesund ligger dermed i underkant av de tilsvarende vurderinger i landet ellers, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 74-76). Dette gjenspeiler det forhold at variasjonene i drikkevannsvurderingen i Norge generelt sett er relativt små etter kommunekjennetegn.¹¹ Vi registrerer en svak nedgang fra de minste (score 80) til de største kommunene (score 72), og tilsvarende fra primærnæringskommuner (score 80) til de sentrale tjenesteytende (score 74).

Drikkevannsvurderingen viser ellers stabilitet siden 2002 (score 69).

Veier

Veitilbudet vurderes i undersøkelsen ut i fra to kriterier; veitilbudet helhetlig sett og veivedlikeholdet. Undersøkelsen skiller dessuten mellom sommer- og vintervedlikehold, og mellom hoved- og lokalveier.¹²

Veitilbudet *helhetlig* sett er blant de tjenester som kommer dårligst ut i vurderingen (score 42). Seks av ti innbyggere er mistilfredse, og bare én av ti er meget- eller svært tilfreds. Samtidig er tre av ti meget- eller svært mistilfredse. Tilfredsheten er stigende med alderen, og synkende med avstand fra kommunesentrum. Vurderingen i de spredtbygde områdene (score 33) utgjør en av årets svakeste. Ellers er vurderingene i underkant av tilsvarende i landet for øvrig, i fylket og i kommuner av samme størrelse (score 49-53). Vurderingen viser ellers svak tilbakegang siden 2002 (score 48).

¹¹ Vurderingen av vannkvaliteten er også interessant ut i fra et metodisk perspektiv, ettersom denne tjenesten leveres tilnærmet likt over hele kommunen og over tid. Vi forventer dermed at variasjonene i innbyggenes vurderinger skal være små.

¹² ”Hovedveiene” er i prinsippet fylkeskommunalt ansvar, men vurderingen av veitilbudet behandles her samlet.

Vedlikeholdet av *hovedveiene sommertid* kommer noe bedre ut enn den generelle vurderingen av veitilbudet (score 52), og kommer best ut blant vegvurderingene. 56% er fornøyde, og 22% er svært fornøyde. Variasjonene er små mellom kommunens bostedsregioner (score 52-53), bortsett fra de spredtbygde områdene (score 45). Vurderingen er svakt fallende siden 2002 (score 56).

Hovedveivedlikeholdet vintertid rangeres lavere enn sommervedlikeholdet (score 44). Mens 42% uttrykker tilfredshet er 12% meget godt tilfredse. Tilsvarende er 29% meget/svært mistilfredse. Vurderingene varierer lite med innbyggernes bakgrunn, og kommunen plasseres godt under kommuner av tilsvarende størrelse, fylket og landet ellers (score 56-60). Oppfatningene er her sterkt fallende siden 2006 (score 57), som gjenspeilte stabilitet siden 2002 (score 58).

Vedlikeholdet av *lokalveiene*, både sommer og vinter rangeres lavere enn hovedveivedlikeholdet og i det nedre sjiktet av tjenestene (henholdsvis score 48 og 32). Sommervedlikeholdet av lokalveiene vurderes dermed på linje med hovedveivedlikeholdet vinterstid. Halvparten av innbyggerne (49%) er tilfredse med sommervedlikeholdet, mens vintervedlikeholdet viser en klar majoritet av mistilfredse (74%). Begge vurderingene følger generelt sett de samme variasjoner i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn. Men, mens (mis)tilfredsheten med sommervedlikeholdet er lavere i de spredtbygde områdene (score 37) enn ellers i kommunen er tilfredsheten med vintervedlikeholdet den samme på tvers av regionene.

Vurderingen av lokalveivedlikeholdet viser ellers stabilitet siden 2002 når det gjelder sommervedlikeholdet (score 50), mens den har falt i forhold til vinterveivedlikeholdet (score 40).

3.3. Vurdering av fylkeskommunale og statlige tjenester

I tillegg til de kommunale tjenestene vurderer innbyggerne også ulike tjenester levert av fylkeskommune og stat (Figur 3.6). De fleste av de 11 tjenestene rangeres i det øvre sjikt (score 60-80) i forhold til de kommunale tjenestene. Ett unntak gjelder NAV Arbeids- og trygdekontorene, som skiller seg ut med relativt lav tilfredshet. Vi skal nå se nærmere på de enkelte tjenestene, og vi skiller da tentativt mellom fylkeskommunale og statlige leverandører.¹³

3.3.1 Fylkeskommunale tjenester

Undersøkelsen vurderer innbyggernes tilfredshet med tre ”fylkeskommunale” tjenester; tannlege, videregående skole og sykehus. Mens tannlege, posttjenester og sykehus har relativt høy brukerandel (72%, 72% og 47% henholdsvis) er antall brukere av de videregående skolene og høyskolen betydelig lavere (16% og 5% henholdsvis). Noen av disse vil også ha innslag av private leverandører, slik som tannlege og sykehus.

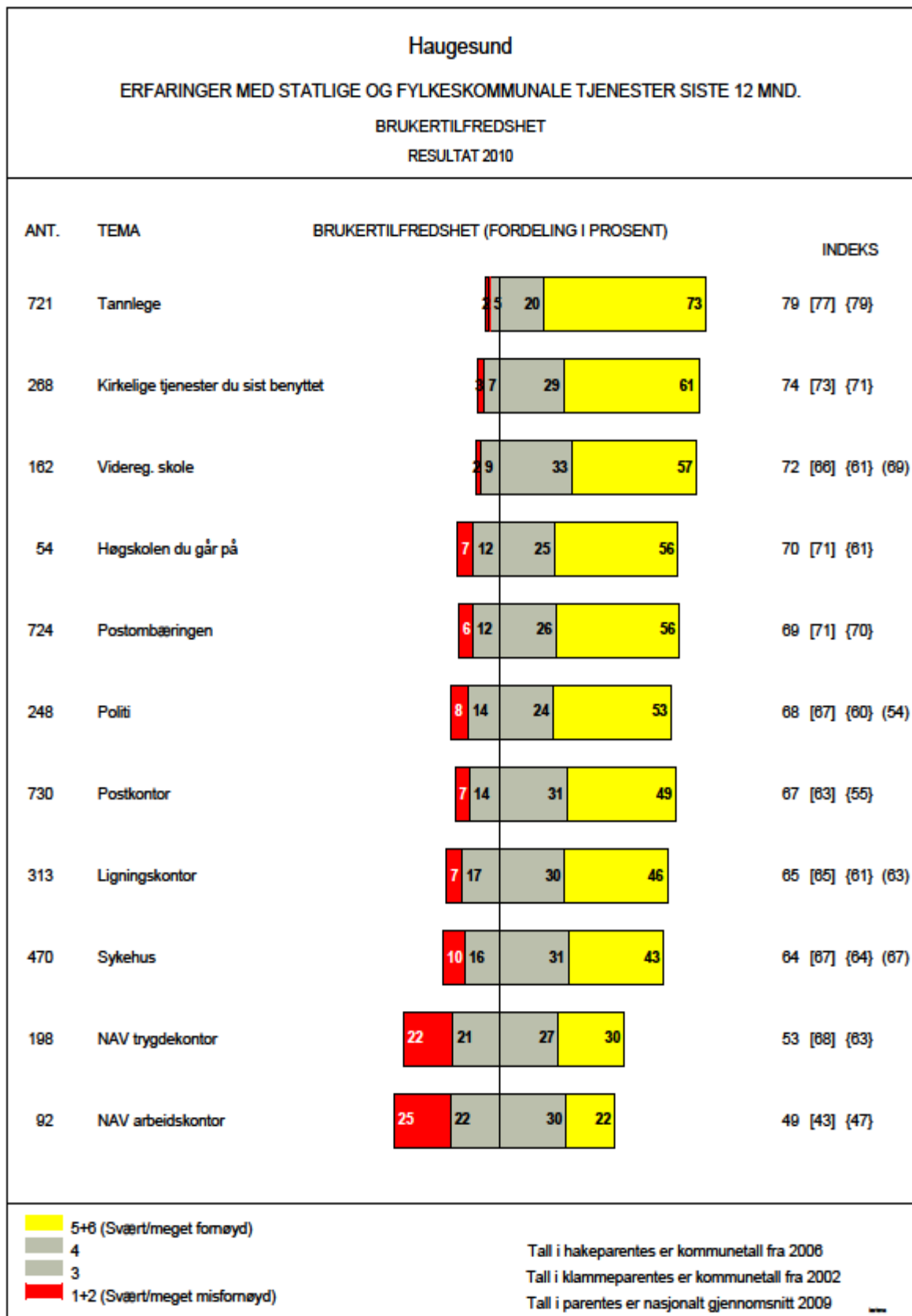
Tannlege

Tannlegen er blant de tjenester som kommer best ut i vurderingen (score 79), og rangeres dermed på toppen av tjenestene som tilbys i kommunen sammen med barnehage, eldrecenter og bibliotek. Hele 93% av brukerne er tilfredse med denne tjenesten, og 73% er meget eller svært tilfredse. Ikke-brukerne vurderer tjenesten noe lavere (score 62). Brukere av private leger er noe mer tilfredse (score 80) enn brukere av offentlige tilbud (score 74).

Det er relativt små variasjoner i tannlegevurderingen etter kjennetegn ved kommunene og ved innbyggerne, ettersom de aller fleste innbyggerne i utgangspunktet er tilfredse. Størst variasjon

¹³ Skillet mellom statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester er ”tentativt” i den forstand at det i enkelte tilfeller vil være vanskelig for innbyggerne å skille mellom leverandøransvaret (slik som når f.eks fylkeskommunen kjøper kommunal sykehusplass, eller å vite om veien man kjører på er en kommunal eller fylkeskommunal vei) eller det forutsetter et relativt høyt kunnskapsnivå hos brukerne.

Figur 3.6: Befolkningens tilfredshet de fylkeskommunale og statlige tjenester 2006. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetsscore (indeks 2002 og 2006, samt landsgjennomsnitt).



registreres for alder, der de yngste innbyggerne er noe mer skeptiske (score 76) enn de eldste (score 83). Likeledes er vurderingene de samme som i landet ellers, i fylket og i kommuner med samme størrelse (alle score 79).

Det er ellers små endringer i vurderingen av tannlegetjenesten siden 2002 (score 79). Tjenestens omdømme viste markert tilbakegang fra 2002 til 2006 (ned fra score 64 til score 54) men er nå tilbake på tidligere nivå (score 62).

Videregående skole

De videregående skoler rangeres i øvre del av skalaen (score 72).¹⁴ Ni av ti brukere er tilfredse med dette undervisningstilbudet. Ikke-brukerne er noe mer reserverte i vurderingen (score 63).

Vi har for få brukere blant de yngste og de eldste innbyggerne, og tilsvarende blant grunnskoleutdannede til å kunne vurdere tjenesten i disse gruppene. Ellers er variasjonene små etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn. Vurderingen plasserer skolene om lag på samme nivå som i landet ellers, i kommuner med tilsvarende størrelse og i fylket (score 68-69).

Vurderingen av de videregående skolene viser jevn fremgang siden 2002 (score 61). Det samme gjelder skolenes omdømme (score 60 i 2002), men da i mindre grad.

Sykehus

Innbyggerne er relativt positive når det gjelder *sykehusdekningen* i fylket (score 62). Den rangeres dermed i det midtre sjikt blant egenskapene ved bostedet og de kommunale tjenestene, og dermed på nivå med kommunens legedekning (score 60). Vurderingen plasserer Haugesund like i underkant av nivået for landet ellers, fylket og for kommuner av tilsvarende størrelse (alle score 62-64). Oppfatningene er gjennomgående like mellom ulike grupper av befolkningen, også i forhold til bosted (score 60-64). Vurderingen er jevnt stigende siden 2002 (score 58).

Vurderingen av *Sykehuset* viser at 82% av brukerne er tilfredse, mens 43% er meget/svært tilfredse (score 64). Ikke-brukerne har omtrent den samme oppfatning (score 56). Det er særlig de eldste innbyggerne som er tilfredse med sykehuset (score 73). Innbyggerne i spredtbygde strøk av kommunen viser noe høyere tilfredshet (score 72) enn i de øvrige delene av kommunen (alle score 63).

Ellers er vurderingene av sykehuset noe lavere nå enn de var i 2006, både blant brukere (score 67) og ikke-brukere (score 63), og tilbake på nivåene fra 2002.

3.3.2 Statlige tjenester

Undersøkelsen evaluerer fem statlige tjenester; arbeidskontor, ligningskontor, trygdekontor, kirke, politi og postkontor/postombæring. Som vi tidligere har påpekt, skal de tre første ofte fatte beslutninger som er upopulære blant brukerne, og den helhetlige vurderingen av disse tjenestene vil kunne være farget av utfallet i saksbehandlingen.

¹⁴ Det vil i noen tilfeller kunne være usikkerhet knyttet til vurderingen dersom respondenter bosatt i Oppegård benytter skoletilbud utenfor kommunen eller fylket.

Arbeidskontor NAV

Mens vi ovenfor har sett at innbyggerne er relativt lite tilfreds med kommunens *tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass* (score 51), er den noe bedre når det gjelder de generelle *arbeidsmuligheter* som tilbys i kommunen (score 62). Både skepsisen i forhold til næringslivsetablering og vurderingen av arbeidsmulighetene er like på tvers av innbyggernes bakgrunn. Dette plasserer Haugesund i noe høyere enn i kommuner av tilsvarende størrelse og i landet for øvrig, men på samme nivå som i fylket, for begge vurderingene. Dessuten viser begge vurderingene jevn fremgang (7-9 poeng) siden 2002.

Arbeidskontoret fremstår ellers blant de offentlige tjenestene innbyggerne er minst tilfredse med (score 49). 48% av brukerne er mistilfredse med kontoret og 36% er meget mistilfredse. Brukerne er imidlertid relativt få (n=92) i forhold til å kunne vurderes etter bakgrunnskjennetegn. Vurderingene er imidlertid på nivå med de tilsvarende vurderinger ellers i landet.

Ellers viser vurderingen av arbeidskontoret en svak nedgang fra 2002 til 2006 (score 47 og 43 henholdsvis), men går frem igjen nå (score 49).

Ligningskontor

Nordmenn er gjennomgående misfornøyde med *nivået på de kommunale avgifter*, vurdert i forhold til de tjenester de får igjen (score 47). Det samme gjelder innbyggerne i Haugesund (score 43). Innbyggerne deler seg i omlag fire like store grupper etter grad av tilfredshet, selv om de mistilfredse er i overvekt (58%). Mens mistilfredsheten med avgiftsnivået gjør seg gjeldende over hele landet, uavhengig av trekk ved kommunene eller ved innbyggerne, er tilfredsheten med avgiftsnivået stigende i Haugesund med stigende alder. Ellers er variasjonene små. Haugesund plasseres omlag på nivå med vurderingene på landsbasis, i fylket og i kommuner med tilsvarende størrelse (score 46-47).

Ligningskontoret, som i stor grad står for innsamlingen av de offentlige inntekter, rangeres i det øvre intervall blant de evaluerte tjenestene (score 65). Dette tilsvarer at 76% av brukerne er tilfredse, og at 46% er meget- eller svært tilfredse med tjenesten.¹⁵ Tjenestens omdømme er noe lavere (score 56).

Brukervurderingene følger ellers det typiske mønsteret, der de eldste innbyggerne er mer tilfredse enn de yngste, noe som også gjenspeiles i variasjoner etter utdanningsnivå. Variasjonen mellom regionene i Haugesund kommune er relativt små (alle score 63-69). Tilsvarende ligger vurderingene i Haugesund på om lag samme nivå som for landet ellers, fylket og kommuner av samme størrelse (alle score 61-64).

Vi finner også at vurderingen av ligningskontoret i Haugesund er svakt stigende mellom 2002 og 2006 (score 61 og 65), mens nivået nå flater ut (score 65). Kontorets omdømme er også svakt stigende de to første årene (fra 53 til 60), men faller noe tilbake nå (score 56).

Trygdekontor NAV

Mens vurderingen var noe stigende mellom 2002 og 2006 (score 63 og 68), faller tjenesten nå betydelig tilbake. Det samme gjelder tjenestens omdømme (ned fra score 58 i 2006).

¹⁵ Alle kommunens innbyggere er i prinsippet brukere av ligningskontoret. Som brukere i denne forstand regnes innbyggere som har gjort henvendelser ved ligningskontoret i løpet av året.

Vurderingen må dels betraktes i forhold til omleggingen til NAV, og de innkjøringsproblemene etaten har erfart.

Oppslutningen om trygdekontoret er i stor grad aldersbasert, i den forstand at de aller eldste gir en høyere rangering (score 62) enn de yngste under 44 år (score 43). Dette reflekteres også i variasjoner etter utdanningsnivå, mens kjønnsvariasjonene og de geografiske variasjonene er små. Haugesunderne plasseres omlag på samme nivå som vurderingene i landet (i 2004/05), i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 64-65).

Postkontor og postombæring

Posttjenestene vurderes i forhold til postkontorene og postombæringen.

Postkontoret rangeres i det øvre sjiktet blant tjenestene i kommunen (score 67) og midt blant de fylkeskommunale og statlige tjenestene. 80% av brukerne er tilfredse, og 49% er meget- eller svært tilfredse, mens 7% er meget- eller svært mistilfredse. (De få) ikke-brukerne gir en noe dårligere vurdering (score 56).

Variasjonene i vurderingen er små. Innbyggerne i Haugesund er dermed om lag like tilfredse som i landet ellers, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 64-65).

Tilfredsheten med Postkontoret har for øvrig steget jevnt siden 2002 (score 56), og det samme gjelder kontorets omdømme (score 53 i 2002), om enn i mindre grad.

I tillegg til postkontoret vurderes *postombæringen* særskilt, og plasseres på samme nivå som kontoret (score 69). Variasjonene i vurderingen av ombæringen er også små, bortsett fra at ombæringene får en noe høyere vurdering i de spredtbygde områdene enn i de øvrige regionene (score 75 – ned fra 82 i 2006). Vurderingene er ellers stabile siden 2002, både blant brukere (score 70) og ikke-brukere (score 61).

Kirke

Innbyggerne er bedt om å vurdere de kirkelige tjenestene, som benyttes av om lag 26% av befolkningen (30% i 2006). Tilbakemeldingene er gode (score 74), og plasserer tjenesten i det øverste sjikt blant de offentlige tjenestene i kommunen. Dette er noe høyere enn blant ikke-brukerne (score 62).

Brukerne finnes stort sett i alle lag av befolkningen og oppfatningene deles stort sett på tvers av bakgrunnskjennetegn. Tjenesten er stabilisert på dette nivået siden 2002 (score 71), og det samme gjelder vurderingen blant befolkningen ellers (score 63).

Politi

Hver fjerde innbygger er i kontakt med politiet, og tilfredsheten er gjennomgående høy (score 68). 77% av innbyggerne er tilfredse med tjenesten og 53% er meget/svært tilfredse.

Mens tilfredsheten i 2006 steg betydelig med alderen (fra score 60 til score 80), er dette bildet jevnet ut. Det samme gjelder for kjønn, der kvinnene i 2006 var atskillig mer positive (score 75) enn mennene (score 62). De regionale variasjonene er imidlertid fremdeles små – og brukerne i de spredtbygde strøk er for lite til at tjenesten kan vurderes. Samtidig plasseres politiet i

Haugesund i overkant av nivået i landet forøvrig, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 63-65).

Sammenliknet med 2002 (score 60) gikk tilfredsheten frem i 2006 (score 67), og er forblitt på dette nivået (score 68). Tjenestens omdømme viste en tilsvarende økning (score 56 i 2002 og 64 i 2006), men er nå falt tilbake (score 56).

Høyskole

Høyskolen gis god attest blant brukerne (score 70), mens vurderingen er noe lavere blant ikke-brukerne (score 66). Antall brukere (studenter eller pårørende) er imidlertid relativt lite (n=54), og observasjonene er dermed beheftet med usikkerhet.

Antall brukere i utvalget er dessuten for lite til å vurdere tjenesten nærmere etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn. De utgjør for øvrig både kvinner og menn, i aldersgruppen 30-44 år. Vurderingene er imidlertid på samme nivå som i landet ellers (score 70), i fylket og i kommuner med tilsvarende innbyggertall (alle score 67).

Vurderingene i 2006 (score 71) var betydelig høyere enn i 2002 (score 61), men stabiliseres da nå på det nye nivået. Omdømmet er stabilt i perioden (score 65-66).

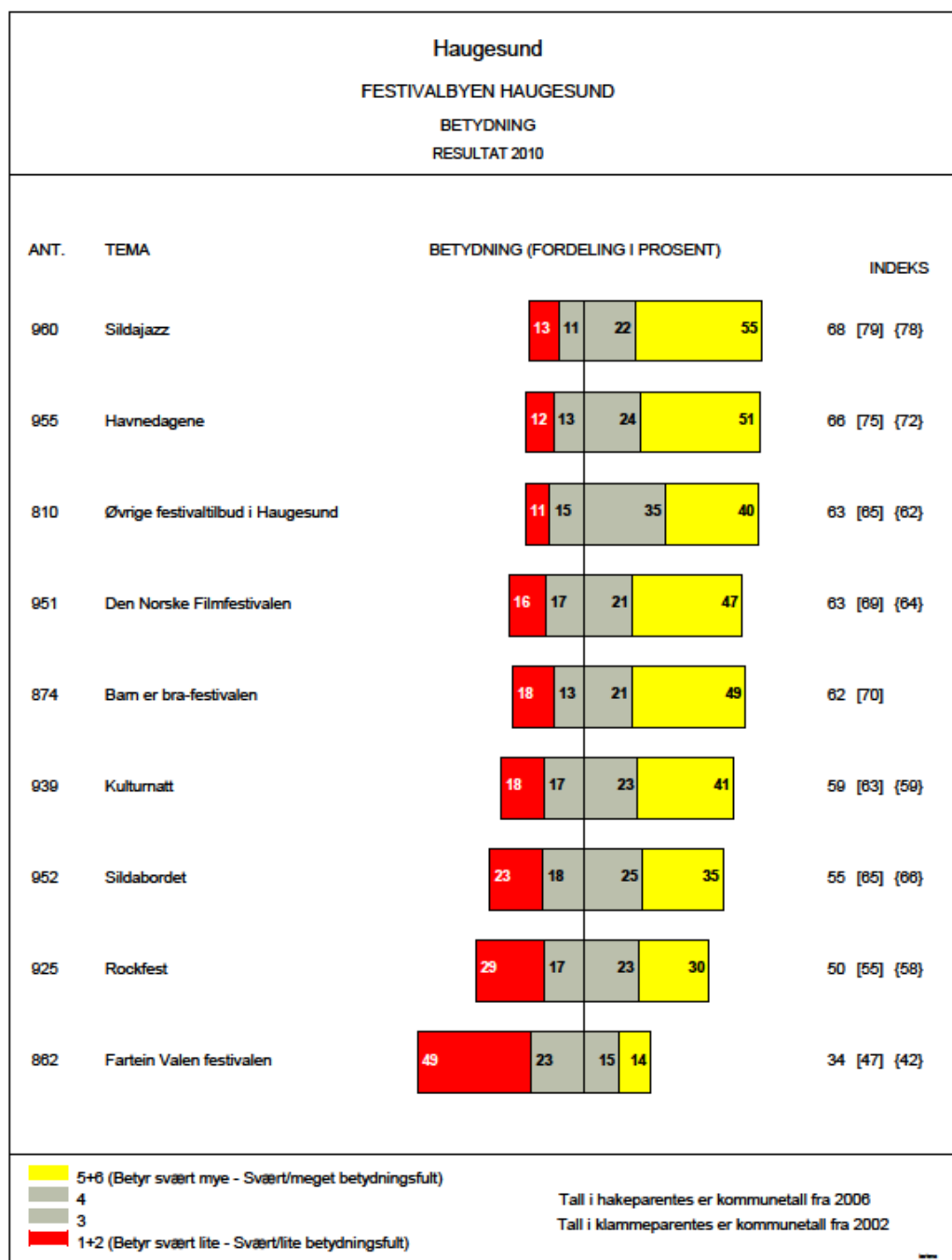
4. FESTIVALBYEN HAUGESUND

I tillegg til å vurdere Haugesund kommune som bosted og den offentlige tjenesteproduksjonen i kommunen, er innbyggerne også bedt om å si sin mening om Haugesund som festivalby. Vi har allerede sett at kommunens kino/konsert og teatertilbud kommer ut som en av de beste egenskapene ved Haugesund som bosted, sammen med kulturtilbudet generelt sett. I dette avsnittet ser vi nærmere på hvilken betydning man mener festivalene har for byen og innbyggerne og hvor tilfredse de er med enkelte av kulturtilbudene.

4.1. Festivalenes betydning for Haugesund

Hvilken betydning har festivalene for byen og innbyggerne, og hvilken oppfatning har innbyggerne av de ulike festivalene (Figur 4.1)?

Figur 4.1. Innbyggernes vurdering av festivalenes betydning for Haugesund. Prosent.

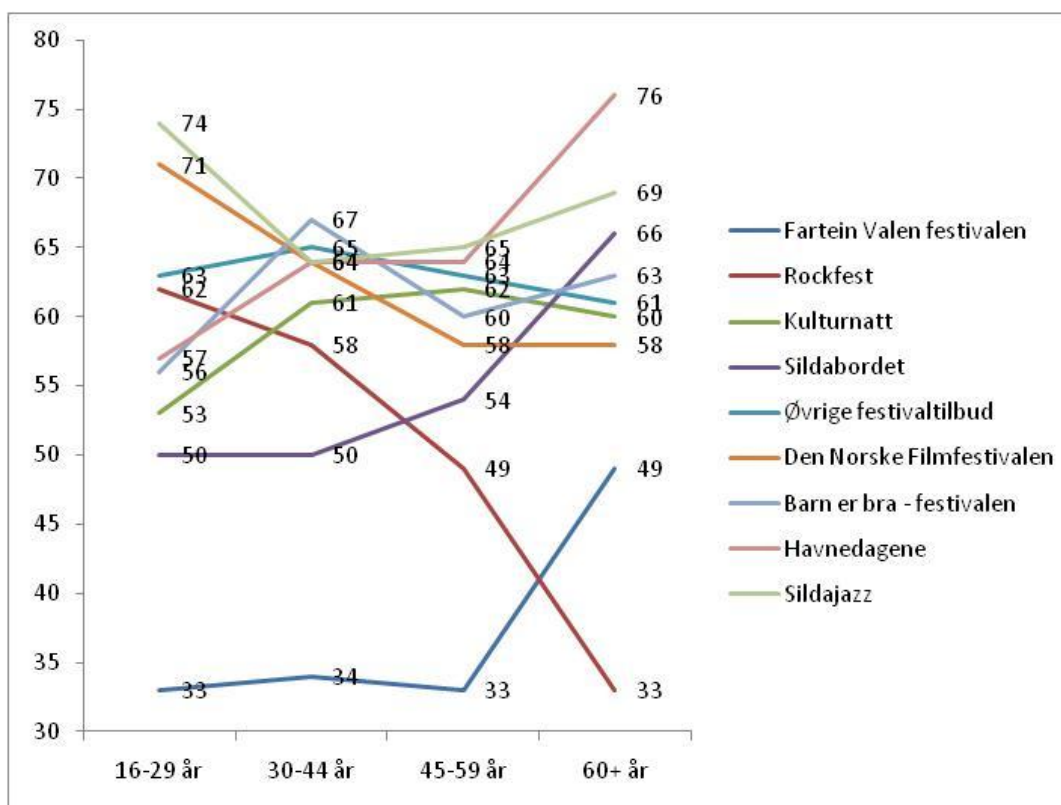


Festivalene med størst betydning for byen er Sildajazz, Havnedagene, Barn er bra-festivalen og Den Norske Filmfestivalen. For alle disse sier halvparten eller flere innbyggere at festivalen har meget/svært stor betydning (score 5 eller 6). For de tre førstnevnte mener én av ti at festivalen har svært liten betydning, for de to sistnevnte gjelder dette to av ti. Minst betydning for byen har Fartein Valen festivalen og Rockfest, der henholdsvis tre fjerdedeler og halvparten av befolkningen mener betydningen er liten.

Samtidig merker vi oss at festivalene har fått redusert betydning siden 2006 – ned om lag 10 poeng.

Samtidig vil de ulike festivalenes profil appellere til innbyggerne i ulik grad. Det er imidlertid relativt små variasjoner i vurderingene på tvers av innbyggernes bakgrunnskjennetegn, med ett unntak: alder - og dermed implisitt utdanningsnivå (Figur 4.2 - Merk at skalaen er avkortet for å fremheve forskjeller).

Figur 4.2. Innbyggernes vurdering av festivalenes betydning for Haugesund etter alder. Gjennomsnittlig vurderingsscore (Skala 0-100 - bare intervallet 30-80 er vist for å fremheve forskjeller).



Flere av festivalene har utpreget aldersprofil. Dette gjelder særlig Rockfest, som vurderes å ha synkende betydning med stigende alder fra de yngste (score 62) til de eldste (score 33). Motsatt aldersprofil finner vi for Sildabordet som oppfattes å ha lavest betydning blant innbyggere under 44 år (score 50), hvoretter betydningen tillegges stigende vekt med alderen til de eldste score 66). Den Norske Filmfestivalens betydning vurderes dessuten høyere blant de aller yngste (score 71) enn blant de øvrige innbyggerne (score 64-58), mens Havnedagene tillegges større vekt av de aller eldste (score 76 mot 57-65 i de yngre aldersgruppene).

Profilene er gjennomgående de samme som i 2006, men da på et lavere nivå.

4.2. Vurdering av kulturinstitusjoner

I tillegg til vurderingen av festivalene, vurderes også tre av kommunens kulturtilbud; kino, teater og billedgalleri. Sentrale elementer i vurderingen er tilbudets innhold samt fasiliteter som tekniske kvaliteter, tilgjengelighet og personalets service.

Brukerne av de respektive tilbudene er ikke registrert eksakt, men andelen som vurderer tilbudet etter disse kriteriene kan være en indikasjon på kjennskap: Kinoen og teateret vurderes av de aller fleste (77%), mens billedgalleriet har noe færre besøkende (35%).

Edda kino

Innbyggerne er gjennomgående tilfredse med Edda kino, der laveste score er 62. Dette gjelder særlig de ansattes serviceinnstilling og det nettbaserte billettsalget (begge score 76), tilbudet av barne- og familiefilmer (score 73) samt informasjon om filmene (score 72).

Forhold som trekker ned er først og fremst lydnivået (score 62) og i noen grad telefonsalget av billetter (score 67).

Oppfatningene deles av de fleste innbyggerne, på tvers av ulike bakgrunnskjenntegn. Unntak er at de unge er mindre tilfredse enn de eldre når det gjelder billettlukenes åpningstid og de ansattes serviceinnstilling. Samtidig er tilfredsheten med lydnivået markert synkende med stigende alder (fra score 72 blant de yngste til score 38 blant de eldste).

Vurderingene er gjennomgående litt høyere enn i 2006, men markert høyere for flere forhold siden 2002: internettsalget av billetter (+13 poeng), informasjon om filmene (+9 poeng), og lydnivå (+9 poeng).

Festiviteten – Haugesunds teater og konserthus

Festiviteten oppnår gjennomgående noe lavere tilfredshetsvurderinger enn Edda. Høyest tilfredshet uttrykkes for det internettbaserte billettsalget (score 73 – dette gjelder også blant de eldste, selv om andelen eldre med nettilgang er lav) og de ansattes serviceinnstilling (score 72).

Kafétilbudet (score 59) og åpningstidene i billettluken (score 60) trekker helhetsinntrykket ned.

Det er de samme forholdene som trekker i positiv og i negativ retning nå, som i 2006.

Som for kinoen er vurderingene relativt samstemte, uavhengig av innbyggernes bakgrunn, dels med unntak for alder. De eldste er gjennomgående mer tilfredse med utvalget av forestillinger, med de ansattes serviceinnstilling, med kafé og kiosktilbud og informasjon om forestilling, der vurderingene hos de eldste gjennomgående ligger 10 poeng over vurderingene hos de yngste.

Vurderingene ligger ellers gjennomgående 3-4 poeng over de tilsvarende vurderinger i 2006. I et lengre perspektiv tilbake til 2002, er endringene mer markerte, særlig for internettsalg av billetter (+13 poeng), utvalg av forestillinger (+9 poeng) og informasjonen om forestillingene (+8 poeng).

Haugesund billedgalleri

For Haugesund billedgalleri finner vi flere av vurderingene i nederste sjiktet blant de tre kulturinstitusjonene. Høyest tilfredshet finner vi for søndagsåpen utstilling (score 73), som tilsvarer 90% tilfredse innbyggere. Tilfredsheten faller noe når vi går til utvalget av utstillinger (score 67), åpningstider (score 66), informasjon om utstillinger (score 63) samt andre

arrangementer (score 64). Lavest tilfredshet fonner vi for informasjonen som tilrettelegges på Internett (score 62).

Igjen er det alder som slår sterkest ut i vurderingene; de eldste er gjennomgående mer tilfredse enn de unge i størrelsesorden 10-15 poeng.

Ellers er tilfredsheten om lag på nivå med de tilsvarende vurderinger i 2002. Størst avvik finner vi for internettinformasjonen, som går frem 10 poeng.

5. SAMLET BRUKERTILFREDSHET

Etter å ha vurdert ulike kvaliteter ved tjenestene enkeltvis, skal vi nå avslutningsvis vurdere dem opp imot hverandre. Vi ser nærmere på i hvilken grad brukertilfredshet kan knyttes til brukerhyppighet, og trekker opp noen perspektiver på den fremtidige utviklingen i innbyggernes vurdering av det offentlige tjenestetilbudet.

5.1 Brukerfrekvens og brukertilfredshet

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

Store variasjoner i brukerhyppighet mellom tjenestene

Vi har innledningsvis nevnt at brukerandelen for de ulike offentlige tjenester som tilbys i kommunen vil kunne variere både i henhold til innbyggernes sosiale sammensetning og i forhold til hvilke tjenester som faktisk tilbys i den enkelte kommune (figur 5.1).

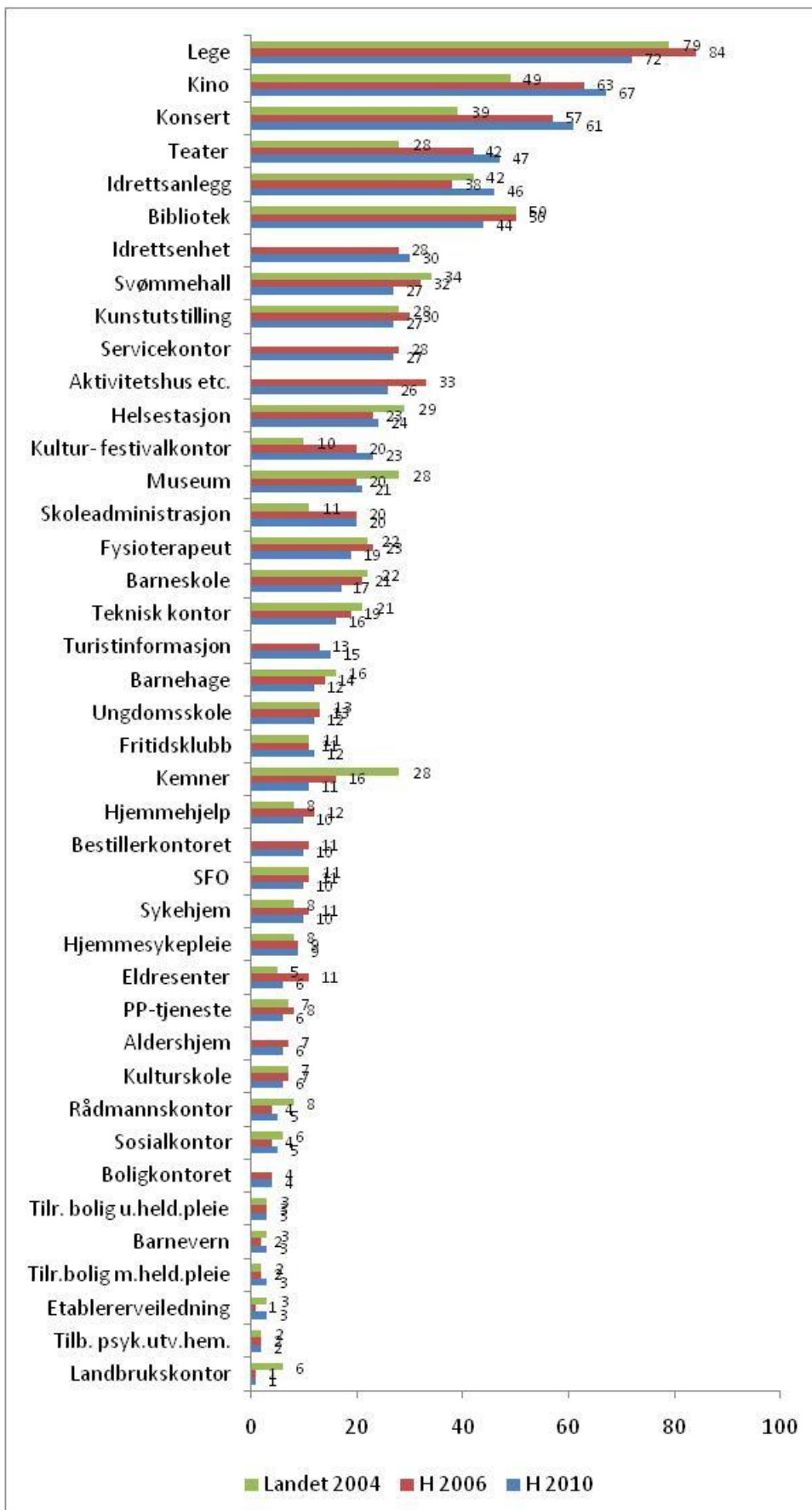
Enkelte tjenester som ”alle” er brukere av, slik som drikkevann, renovasjon og veitilbudet, er ikke tatt med. Ellers peker legene seg ut med svært høy brukerfrekvens (72%).¹⁶ Deretter følger kino, konserter (61%), bibliotek (50%), teater (49%) og idrettsanlegg (46%) – for å nevne tjenestene som benyttes av fire av ti eller flere innbyggere. I motsatt ende av skalaen finner vi Etablererveiledningen, Landbrukskontoret, aldershjem og tilbud til psykisk utviklingshemmede, som benyttes av to-tre av hundre.

Det indikeres på landsnivå videre at brukerfrekvensen holder seg relativt stabil over tid, der endringene observert i tidsrommet 1992-2003 ikke avviker med mer enn maksimalt fire prosentpoeng opp eller ned, og der de fleste ligger i området ett til to poeng. Det samme bildet tegner seg i Haugesund fra 2006 til 2010.

Det neste spørsmål som melder seg er hvilke kombinasjoner av tjenester innbyggerne i Haugesund benytter seg av. Dette gjelder både i forhold til antall tjenester benyttet, så vel som hvordan ulike tjenester kombineres. Det er i utgangspunktet betydelig variasjon i brukerhyppigheten på tvers av tjenestene (figur 5.2).

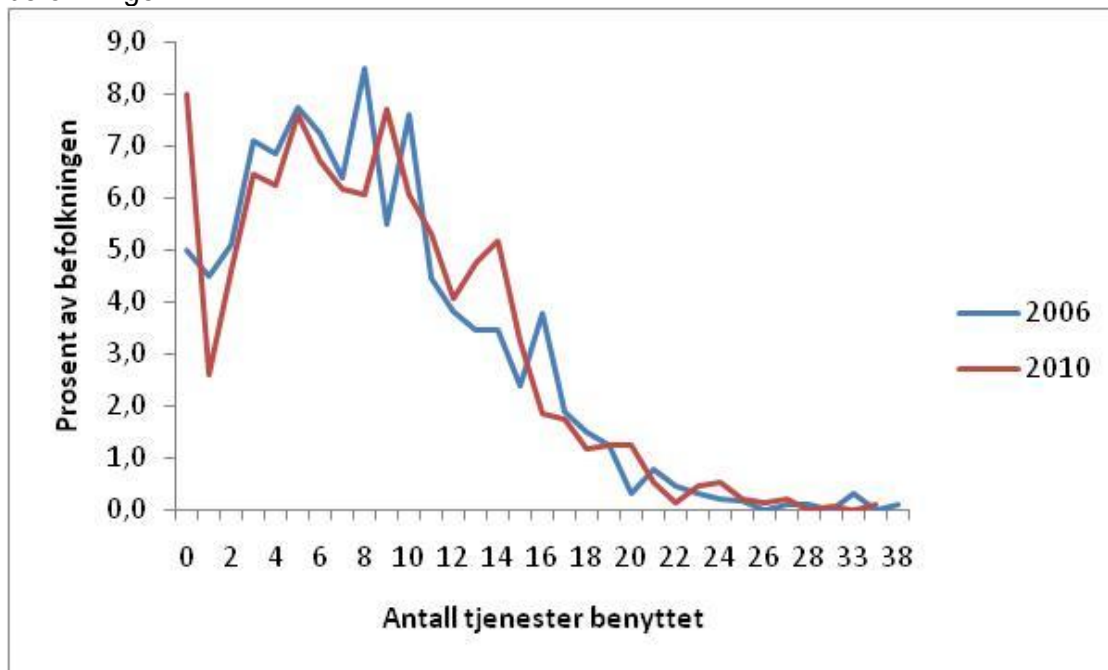
¹⁶ Noen av brukerne av legetjenester har benyttet seg av private tilbud. Vi kommer tilbake til skillet mellom offentlige og private tjenester nedenfor.

Figur 5.1: Brukerandel kommunale tjenester. Prosent av befolkningen som benytter de enkelte tjenester.



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

Figur 5.2: Antall *typer kommunale* tjenester benyttet i løpet av de siste 12 måneder. Prosent av befolkningen.



Høyest brukerhyppighet i "midtlivsfasen"

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

Det er i utgangspunktet tre kjennetegn ved brukerne som slår ut i forhold til brukerfrekvens blant de bakgrunnskjennetegn som inngår i undersøkelsen. Størst effekt har alder, etterfulgt av kilde til livsopphold, husstandsinntekt og sivilstatus. Når det gjelder alder, er brukerhyppigheten stigende fra de yngste mot de middelaldrende, og deretter fallende igjen mot de eldste innbyggerne (Figur 5.3).¹⁷

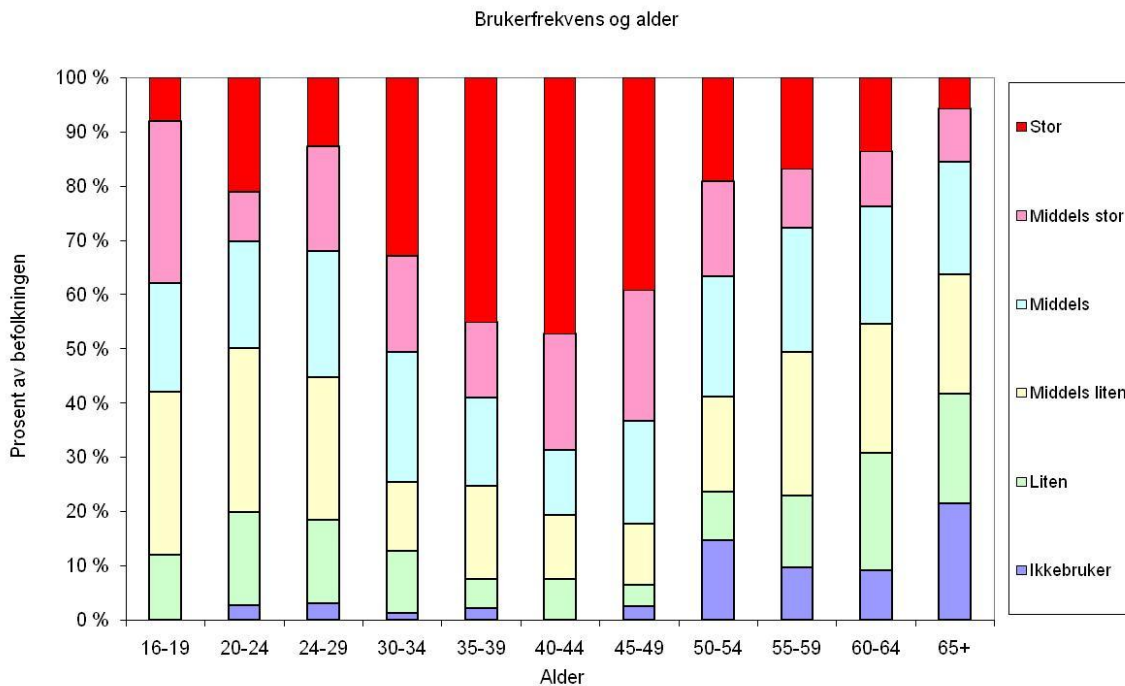
I vurderingen av aldersforskjellene er det viktig å ta i betraktning at respondentene i enkelte tilfeller vil svare på vegne av nære familiemedlemmer. Vi nevnte ovenfor at foreldre med barn i barnehage eller skole svarer på vegne av barna. Det samme gjelder de som har nær familie som benytter seg av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

Disse forhold tatt i betraktning, indikerer figuren at bruken av de offentlige tjenester er knyttet til den enkeltes "livsfase". Behovet og bruken er størst i en periode av livet der de fleste er under

¹⁷ Brukerne er delt inn etter brukerfrekvens i fem grupper varierende fra ikke-brukere og de som benytter tjenestene i liten utstrekning til de som benytter dem i stor utstrekning. Klassifiseringen er som følger: 1-3 tjenester = "Liten", 4-6 tjenester = "Middels liten", 7-9 tjenester = "Middels", 10-12 tjenester = "Middels stor", 13 eller flere tjenester = "Stor".

etablering eller i en familiesituasjon. Samtidig omsorgsansvar for både barn og eldre vil også øke kontakten med det offentlige tjenesteapparat i denne livsfasen. Blant de yngre er muligheten for å benytte tjenesten i noen grad avgrenset av nedre aldersgrenser for tilgang. Etter hvert som man blir eldre begrenses bevegelsesfriheten og dermed også muligheten for å benytte seg av tjenestetilbudet.

Figur 5.3: Brukerhyppighet for kommunale tjenester siste 12 måneder etter alder. Prosent av befolkningen.



Mange tjenester har få brukere med lav tilfredshet

Vi nevnte ovenfor at eventuelle tiltak innenfor de ulike tjenesteområder vil kunne variere både i forhold til innbyggernes tilfredshetsvurdering isolert sett, men også i forhold til hvor mange som benytter seg av den enkelte tjeneste. Mens noen tjenester vil karakteriseres ved mange fornøyde brukere, vil andre kjennetegnes ved få og misfornøyde brukere (tabell 5.1).

Tabell 5.1: Brukerfrekvens og brukertilfredshet. Typologi over offentlige tjenester.

		ANTALL BRUKERE					
		Få		Middels		Mange	
BRUKER TILFREDS HET	Høy	Barnehage	79	Fysiterapeut	79	Kino	81
				Eldresenter	79	Bibliotek	78
				Turistinformasjon	75	Teater	77
				Kult. & fest.kont.	73	Konsert	76
				Fritidsklubb	71	Kunstutstilling	73
						Lege	72
						Helsestasjon	71
						Aktivitetshus	70
						Drikkevann	70
	Middels	Kulturskole	63	Museum	68	Idrettsenhet	67
		PP-tjeneste	62	Barneskole	65	Idrettsanlegg	64
		Rådmannskontor	62	Ungdomsskole	64	Servicesenter	62
		Kemner	59	Skoleadmin.	65	Kom. Info.	58
		Aldershjem	57	Sykehjem	58	Renovasjon	59
		Hjemmesykepleie	57			Hovedvei-sommer	52
		Bolig m/held.pleie	56	Bestillerkontor	54		
		Bolig u/held.pleie	53	Hjemmehjelp	55		
		Boligkontor	53				
	Etablererveiledning	53					
	Lav	Barnevern	49	SFO	49	Lokalvei-sommer	48
		Sosialtjeneste	40	Tekn.forv.enhet	44	Svømmehall	46
						Hovedvei-vinter	44
						Kom.avgifter	43
						Vei - helhetlig	40
						Legevakt	40
						Lokalvei-vinter	32

Tabellen gir en skjematisk oppstilling av tjenestene basert på brukerhyppighet og tilfredshet. Høy brukeandel innebærer at tjenesten benyttes av 20% eller flere av kommunens innbyggere, middels brukerandel at den brukes av 10-19% av innbyggerne og lav brukerandel at den brukes av 9% eller færre. Høy tilfredshet representerer tilfredshetscore 70 eller høyere, middels tilfredshet score 50-69 og lav tilfredshet scorer under 50.

Mange tjenester karakteriseres ved både høy brukerfrekvens og høy grad av tilfredshet, tilsvarende den gjennomgående høye samlede tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon i kommunen. Dette gjelder for eksempel kulturtjenester som kino, bibliotek, teater, konsert, kunstutstilling og aktivitetshus. I tillegg finner vi her helsetjenester som lege og helsestasjon, sammen med drikkevann. I motsatt diagonal finner vi bare to tjenester med få brukere og lav tilfredshet: barnevern og sosialtjeneste. Øverst til venstre ser vi at én tjeneste – barnehage - har få men svært tilfredse brukere. Motsatt har syv tjenester mange mistilfredse brukere: Disse utgjør særlig vegstandard, sammen med legevakt, svømmehall og det kommunale avgiftsnivået. Vi ser dermed ingen entydig sammenheng mellom innbyggernes tilfredshet og det antall brukere som benytter tjenesten. Noen tjenester har høy brukerandel og lav tilfredshet, for andre er det motsatt. Flest tjenester finner vi i kategorien få brukere/middels tilfredshet (10 tjenester), etterfulgt av kategorien mange tilfredse brukere (9 tjenester). 7 tjenester har middels brukerandel som er middels tilfredse og like mange har mange mistilfredse brukere.

Tabell 5.2: De best- og de dårligst rangerte karakteristikkene i evalueringen av kommunen og den offentlige tjenesteproduksjon 2006. Gjennomsnittlig tilfredshetscore.

FORBILDER			UTFORDRINGER		
Tjeneste	Egenskap		Tjeneste	Egenskap	
Natur/friluftsmuligheter		87	Aldershjem	Info fra inst.	44
Fysioterapeut	Respekt	85	Institusjonsplasser	Dekning	44
Fysioterapeut	Forståelig språk	85	Legevakt	Ventetid venteværelse	44
Fysioterapeut	Gir gode råd	84	Sosialtjenesten	Respektfull behandling	44
Fysioterapeut	Evne til å lytte	83	Sosialtjenesten	Skriftlig språk	44
Barnehage	Barnets trivsel	83	Sykehjem	Hyppighet dusj/bad	43
Fysioterapeut	Serviceinnstilling	82	Aldershjem	Romstandard	43
Fysioterapeut	Faglig dyktighet	82	Aldershjem	Medinnflytelse	43
Utvalg varer/butikker		82	Tekn.forv.enhet	Saksoppfølging	43
Kino		81	Sosialtjenesten	Åpningstid telefon	43
Barnehage	Stengetidspunkt	81	Alders-og sykehjem	Hyppighet dusj/bad	42
Barnehage	Omsorg for barnet	80	Hjem m.held.pleie	Hyppighet dusj/bad	42
Barnehage	Geografisk avstand	80	Tekn.forv.enhet	Fast saksbehandler	42
Barnehage	Åpningstidspunkt	80	Sykehjem	Medinnflytelse	41
Bibliotek	Serviceinnstilling	78	Alders-og sykehjem	Medinnflytelse	41
Fastlege	Geogr. avstand	78	Aldershjem	Hyppighet dusj/bad	40
Helsestasjon	Geografisk avstand	78	Hjem m.held.pleie	Medinnflytelse	40
Eldresenter		79	Sosialtjenesten	Saksbeh.innlevelse	40
Tannlege		79	Eldromsorgstilbud		39
Bibliotek	Serviceinnstilling	78	Sosialtjenesten	Informasjon	39
Fastlege	Geogr. avstand	78	Sosialtjenesten	Saksbeh.resultatet	39
Fastlege	Fast lege	77	Tekn.forv.enhet	Saksbeh.tid	38
Fastlege	Språk forståelig	77	Tekn.forv.enhet	Saksbeh.forutsigbarhet	38
Fastlege	Faglig dyktighet	76	Eldreboliger	Dekning	37
Barnehage	Sosialt miljø	77	Sosialtjenesten	Ventetid sentralbord	37
Barneskole	Kl.styrers oppførsel	77	Sosialtjenesten	Oppfølging	37
Fastlege	Fast lege	77	Sosialtjenesten	Snakke anonymt	37
Fastlege	Språk forståelig	77	Sosialtjenesten	Åpningstid	36
Helsestasjon	Serviceinnstilling	77	Sosialtjenesten	Muligh. f. timeavtale	36
Helsestasjon	Personalet lytter	77	Sosialtjenesten	Forutsigbar saksbeh.	34
Edda kino	Serviceinnstilling	76	Sosialtjenesten	Saksbeh.tid	34
Edda kino	Billettsalg på nett	76	Festivalbyen	Fartein Valen fest.	34
Eldresenter		76	SFO	Pris	33
Kino/konsert/teatertilb.		76	Hjem m.held.pleie	Ventetid på plass	25
Barneskole	Forhold lærer-elev	76	Aldershjem	Ventetid på plass	25
Barneskole	Kl.styrers omsorg	76	Alders-og sykehjem	Ventetid på plass	25
Fastlege	Faglig dyktighet	76	Sykehjem	Ventetid på plass	22
Barnehage	Ans.arb.inns.	76			
Trivsel i nærområde		75			
Barneskole	Barnets trivsel	75			
Helsestasjon	Tilgjengelighet	75			
Helsestasjon	Faglig dyktighet	75			

5.2 De beste og de dårligste vurderingene

Hvilke satsingsområder peker seg ut for kommunen sett fra innbyggernes side? Hvilke forhold kommer dårligst/best ut på tvers av kjennetegn ved bostedskommunen, sektorer eller egenskaper ved tjenesteproduksjonen? Tabell 5.2 rangerer egenskapene etter gjennomsnittlig oppnådd vurderingscore uansett brukervolum, type tjeneste eller kjennetegn ved tjenesteproduksjonen.

Tabellen viser scorer høyere enn 75 og lavere enn 45. Eksempler til etterfølgelse finner vi, foruten natur og friluftsmuligheter, for flere av egenskapene ved fysioterapitjenesten: respektfull behandling, evne til å snakke et forståelig språk, rådgivning, serviceinnstilling faglig dyktighet, samt evne til å lytte. Barnas trivsel i barnehagene gir gode tilbakemeldinger. Det samme gjelder utvalget av varer og butikker, kinotilbudet og flere enkeltegenskaper ved barnehagetjenesten. Generelt sett preges mange av forholdene av de ansattes kvaliteter: serviceinnstilling, faglig dyktighet, respektfull behandling, etc.

Kommunens største utfordringer er knyttet til ventetid på plass i alders- og sykehjem. Andre utfordringer er knyttet til brukeravgiften i SFO og Fartein valen festivalens betydning. Det samme gjelder de fleste egenskaper knyttet til Sosialtjenesten, til den Tekniske forvaltningsenheten og flere av egenskapene ved omsorgstilbudet for eldre.

Det er typisk de samme tjenestene og egenskapene som går igjen i toppen og bunnen av vurderingsskalaen som i 2006.

5.3 Regionale variasjoner i brukertilfredshet

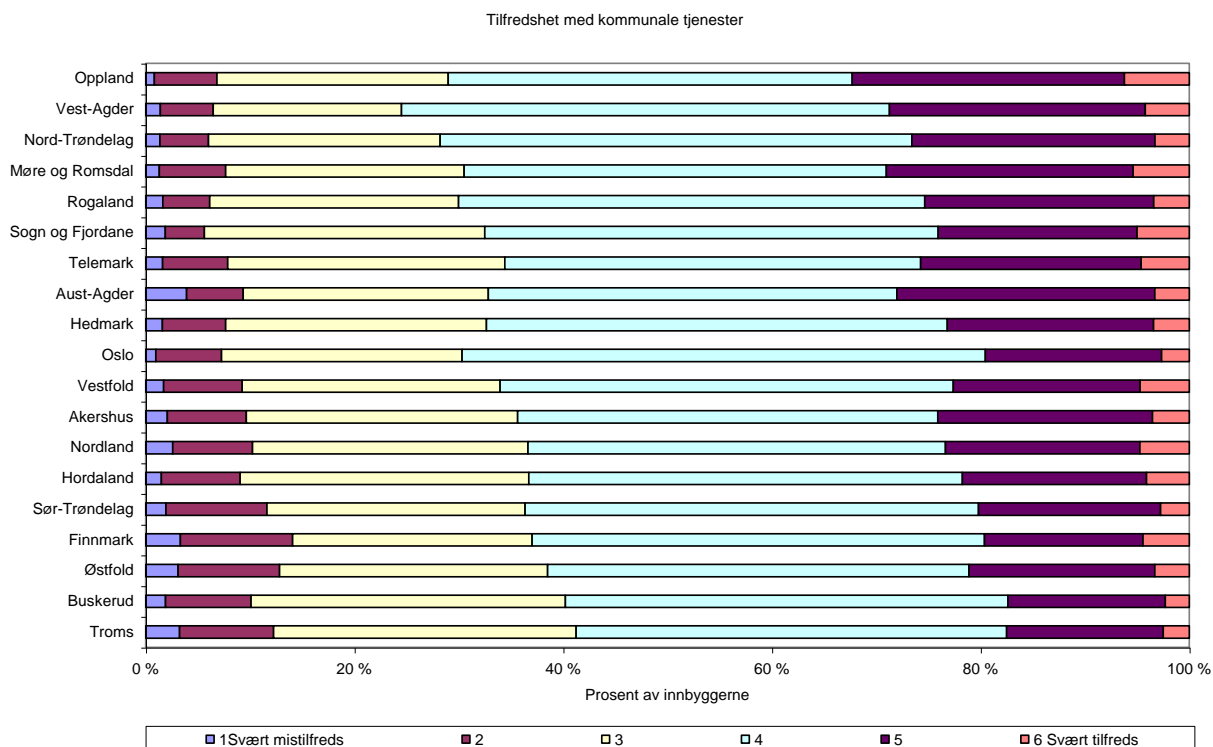
Vi har innledningsvis sett at den helhetlige tilfredsheten med kommunen som bosted i liten grad varierer mellom kommunens regioner. Gitt variasjonen i befolkningens sammensetning og i det offentlige tjenestetilbudets omfang mellom landsdelene, kan det være illustrerende å vurdere de regionale variasjoner i befolkningens vurdering av den kommunale tjenesteproduksjon i Rogaland fylke med landet som helhet, med utgangspunkt i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05.

Høyest tilfredshet med tjenestetilbudet i Oppland, lavest tilfredshet i Troms

Selv om antall innbyggere som intervjues i undersøkelsen er betydelig, er det ikke tilstrekkelig til å gi representative tall for hver enkelt kommune.¹⁸ Figur 5.4 viser befolkningens tilfredshet med den kommunale tjenesteyting totalt sett, basert på erfaringer og inntrykk, inndelt etter fylke.

¹⁸ Det vil si med unntak av de største bykommunene.

Figur 5.4: Regionale variasjoner i tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting helhetlig sett etter fylke 2004/05. Prosent av befolkningen 16 år og eldre.



Figuren viser noe variasjon i tilfredsheten mellom fylkene, selv om den bekrefter at de fleste er tilfreds uansett fylkestilhørighet. Samtidig er det ingen entydige mønstre i tilfredshetsvurderingen i forhold til hvor i landet kommunen er lokalisert. Vi finner til dels betydelige avvik, relativt sett, mellom geografisk nærliggende fylker. Tilfredsheten er gjennomgående høyest i Oppland, Vest-Agder og Nord Trøndelag. Den er lavest i Troms, Buskerud og Vestfold. Møre og Romsdal rangeres som nummer 4 i listen.¹⁹ Rogaland fylke kommer ut som nummer fem i rangeringen.

¹⁹ Fylkene er rangert med utgangspunkt i gjennomsnittlig tilfredshet – to desimaler.

6. DELTAKELSE

Så langt har vi betraktet innbyggernes tilfredshet med bostedet og med de offentlige tjenestene. Disse egenskapene utvikles i dialog med innbyggere og brukere. Forutsetningen for at tjenestene skal reflektere innbyggernes ønsker og behov, er god dialog mellom brukere og besluttede myndigheter.

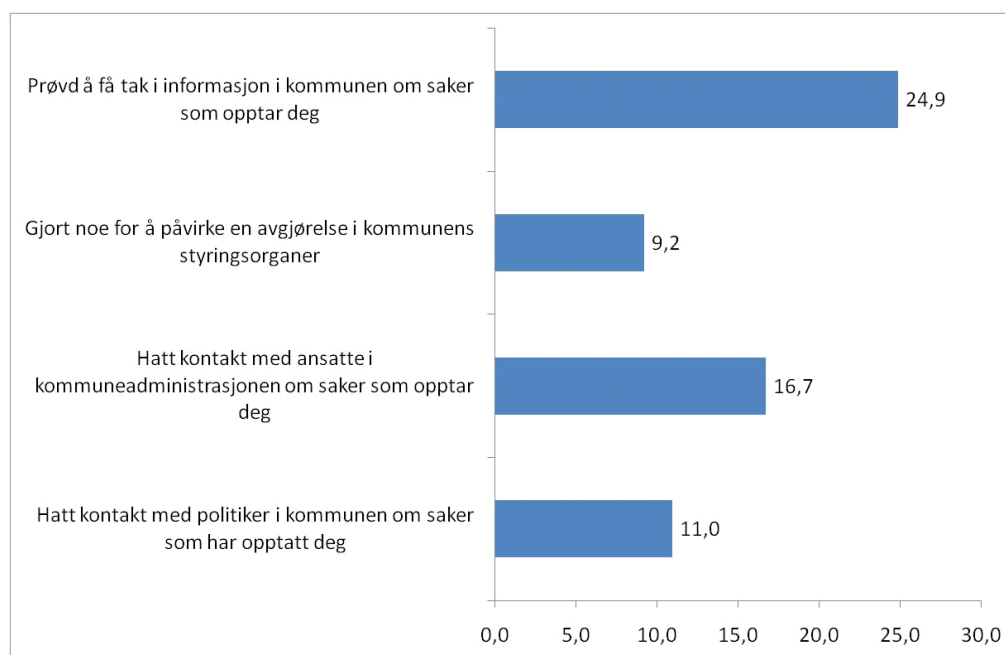
Vi har allerede sett at kommunikasjonen er god på mange områder i forhold til tjenesteproduksjonens førstelinje, og at de ansatte i mange henseender er tjenestenes sentrale bærere. Gode eksempler er helsepersonalets evne til å lytte til innbyggerne, behandle dem med respekt og gi nyttige råd, eller læreres evne til å kommunisere med elevene slik at læringsutbyttet optimaliseres.

Mens tjenesteproduksjonen i stor grad er en ”ovenifra og ned” prosess, melder spørsmålet seg m hvordan innbyggerne kan respondere utenom tjenestekanalene og direkte tilbake til de besluttede myndigheter.

6.1 Kontakt med kommunen

Kontakten med kommunen kan gå to ulike veier, enten via politikerne eller via administrasjonen, og den kan gjelde ønske om å hente ut informasjon eller om å påvirke beslutningsprosessene. (Figur 6.1)

Figur 1. Kontakt med kommuneadministrasjonen siste 12 måneder. Prosent.



Den hyppigste kontakten skjer i tilknytning til informasjonshenting: To-tre av ti innbyggere har kontaktet kommunen for å hente informasjon om saker som angår dem. Kommunikasjonen motsatt veg er noe mer begrenset. Én av ti har forsøkt å påvirke en kommunal avgjørelse. Omlag én av ti er usikker på kontakten eller besvarer ikke spørsmålet.

Tilsvarende er utvekslingen med kommuneadministrasjonen hyppigere (to av ti) enn med politikerne (én av ti).

Når de fire forholdene betraktes samlet, fremgår det da at de fleste ikke har noen kontakt (67%). Majoriteten (17%) har én kontakt mens de færreste (4%) har benyttet alle kontaktformene det siste året. Kvinner og menn har like bred kontaktflate og den varierer lite med bosted i kommunen. Samtidig er den er bredest i aldersgruppene 30-59 år, blant personer som sympatiserer med Arbeiderpartiet eller Rødt, og stiger med stigende utdanningsnivå. Men variasjonene er generelt sett små, uansett.

6.2 Kommunal informasjon

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

Tilfredsheten med den kommunale informasjon rangeres omlag ”midt på treet” og dermed i nedre sjiktet blant tjenestene (score 58). 68% er fornøyd med informasjonen, der 26% er meget- eller svært tilfredse. Motsvarende er 8% av innbyggerne meget/svært mistilfredse.

Variasjonene i tilfredshet etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjennetegn følger mønsteret der alder er den utslagsgivende faktor, og der de yngste innbyggerne er mere kritiske (score 52), samtidig som tilfredsheten stiger med alderen til de eldste (score 66). De grunnskoleutdannede er tilsvarende viser tilsvarende høyere tilfredshet (score 62) enn de med videregående og høyere utdanning (score 56-58).

Vurderingene plasserer Haugesund om lag på landsgjennomsnittet for denne tjenesten (score 57), som ellers ikke avviker mye fra vurderingen i kommuner av samme størrelse (score 57) eller i fylket for øvrig (score 60).

Endringene i innbyggernes tilfredshet med den kommunale informasjonen viser stabilitet i forhold til 2006 (score 59) og en svak fremgang i forhold til 2002 (score 56).

Når innbyggerne anmodes om å vurdere *ulike sider* ved den offentlige informasjonen, er det mediedekningen generelt sett (score 61) og husstandsavisen *Haugesunderen* (score 55) som gis best karakter. De plasseres da om lag midt på vurderingsskalaen. Informasjon om kommunens satsingsområder får noe lavere score (score 50), mens innbyggerne er minst tilfredse med informasjon om kommunale vedtak (score 47). Vurderingene er stort sett de samme tilbake til 2002.

Internett utgjør en sentral informasjonskanal for kommunen i forhold til kontakten med innbyggerne. De aller fleste Haugesunderne (89%) har internettilgang (82% i 2006), enten hjemme (87%) og/eller på jobb/skole (49%).²⁰ Syv av ti innbyggere har vært innom kommunens nettsider (seks av ti i 2006)²¹, og blant disse er 72% (score 61) fornøyd med sidene (33% er meget/svært fornøyde). Tilfredsheten er den samme som i 2006. Vurderingene varierer lite etter brukernes bakgrunnskjennetegn.

²⁰ Internettilgangen er noe høyere blant menn (94%) enn blant kvinner (87%). ”Alle” har tilgang i aldersgruppene opp til 49 år, hvoretter tilgangen avtar til 61% blant de eldste over 65 år).

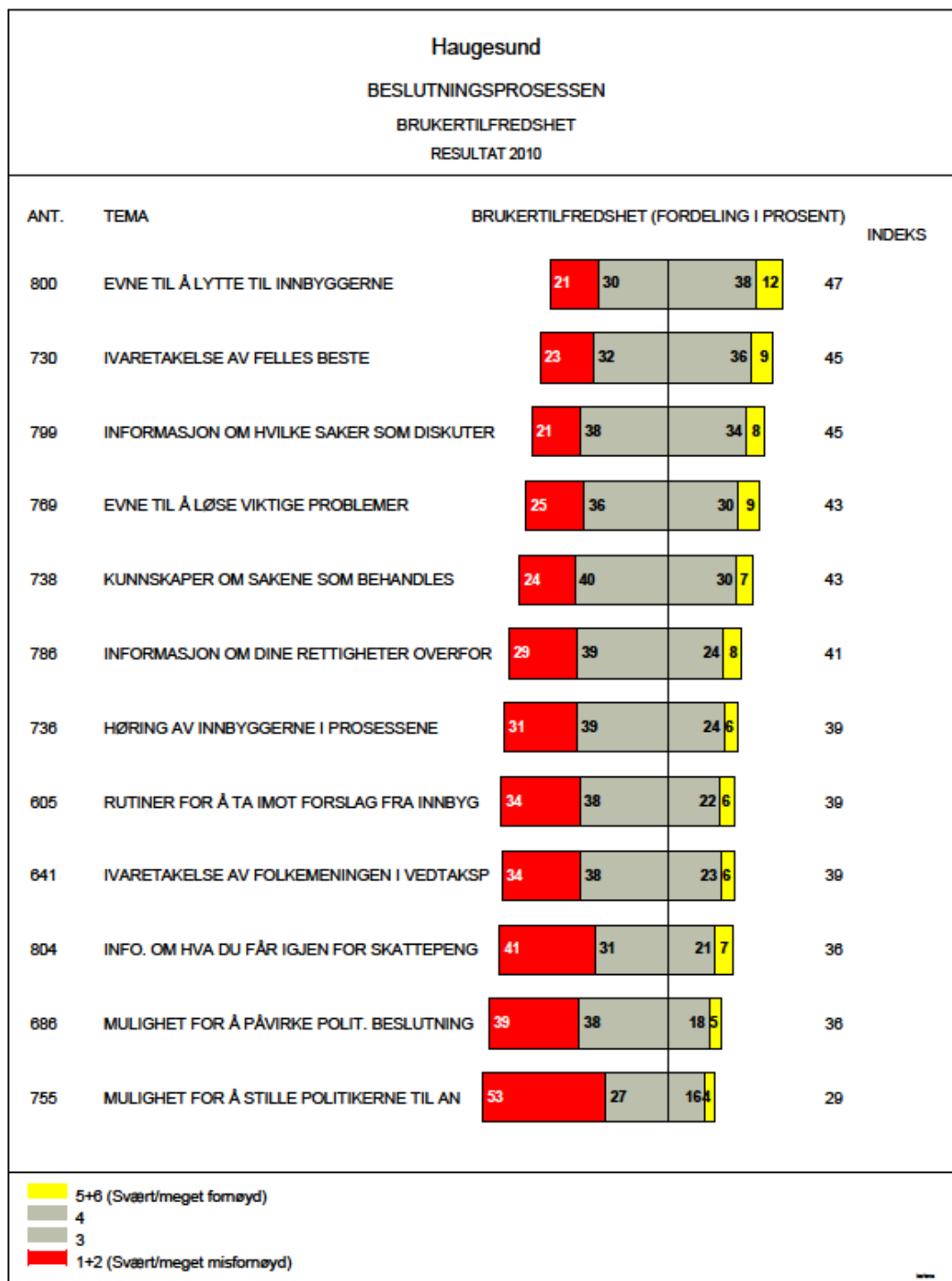
²¹ Åtte av ti blant dem som har nettilgang hjemme eller på skole, sier de har besøkt siden. Enkelte logger seg nok på fra andre steder enn hjem/arbeid, slik som i bibliotek, servicesenter etc.

6.3 Vurdering av beslutningsprosessene

I tillegg til å beskrive kontaktflaten vurderer innbyggerne også kommunens politiske beslutningsprosesser. De færreste har da hatt kontakt med politiker de siste 12 månedene, og anmodes da om å vurdere prosessen med utgangspunkt i hva de har sett, hørt eller lest.

Vurderingskriteriene følger den politiske beslutningsprosessen, fra politikernes generelle evne til å lytte til innbyggerne, via informasjonsutveksling og høring, til påvirkningsmulighet, iverksetting og ansvarlighet (Figur 2).

Figur 2. Vurdering av kommunens politiske beslutningsprosesser. Prosent.



For det første tar to-tre av ti ikke stilling i disse vurderingene (ikke vist). Dette gjelder særlig i forhold til den delen av beslutningsprosessen som går på rutiner for å ta imot innbyggernes forslag, muligheten for å påvirke beslutningsprosessen samt ivaretagelse av folkemeningen i denne fasen.

Generelt sett er de færreste svært fornøyde med beslutningsprosessene – høyeste score er 47, som betyr at halvparten eller flere innbyggere er misfornøyde.

Mistilfredsheten gjør seg særlig gjeldende mot slutten av vedtaksfasen, i forhold til informasjon om hva man får igjen for skattepengene (score 29), muligheten for å påvirke de politiske beslutningsprosessene (score 36) samt muligheten for å stille politikerne til ansvar for sine handlinger (score 29).

Tilfredsheten er høyest i forhold til den innledende vedtaksfasen, der man lytter til innbyggerne (score 47) og informerer folk om sakene som er oppe til debatt (score 45), samt for politikernes ivaretagelse av felles beste (score 45).

Vurderingene på linje med landet forøvrig

Vurderingene av den politiske beslutningsprosessen i Haugesund speiler tilsynelatende befolkningens vurderinger i landet for øvrig. I en innbyggerundersøkelse blant 20 norske kommuner i 2010 (ingen storbyer er med), er ”Tillit” til kommunepolitikerne (indeks basert på vurdering av hvorvidt politikerne arbeider for befolkningens beste, behandler like saker likt og følger lover og regler) blant de egenskapene som gir dårligst tilbakemelding (score 3,6 på 1-6 skala tilsvarende Haugesundundersøkelsen).²²

Tilsvarende viser DIFIs nasjonale innbyggerundersøkelse at kontakten med kommunepolitikerne er relativt lav: to av to har tatt kontakt med kommunepolitiker mens fire av ti har vært i kontakt med ”kommuneansatt”. Fire av ti har forsøkt å finne informasjon om saker de er opptatt av og én-to av ti har forsøkt å påvirke en beslutning. Tre av ti er gjennomgående misfornøyde med politikernes evne til å lytte til innbyggerne, deres sakskunnskaper, evne til å løse viktige problemer samt med muligheten for å påvirke administrative beslutninger – to av ti tar ikke stilling.²³

Disse øvrige undersøkelsene er da ikke eksakt sammenliknbare med undersøkelsen i Haugesund, men tendensene peker i samme retning.

²² <http://www.bedrekommune.no/bedrekommune/tillegg/lokaldemokrati>

²³ <http://www.difi.no/organisering/brukerretting/innbyggerundersokelsen>

7. KOMMUNENS UTVIKLING

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

Blandet syn på kommunens utvikling

Innbyggerne er bedt om å se 2-3 år frem i tid, og vurdere hvordan de tror kommunen kommer til å utvikles. Vurderingene varierer i noen grad i forhold til hvilke kriterier som legges til grunn.

Størst grad av optimisme ser vi for vurderingen av *kommunens folketall* (score 61), der åtte av ti innbyggere er positive og tre av ti er meget/svært positive. Vurderingene er omtrent de samme i forhold til vurderingen av kommunens *utvikling helhetlig sett* (score 55) og i forhold til utviklingen i *antall arbeidsplasser* (score 55).

Vurderingene varierer i relativt liten grad med innbyggernes bakgrunnskjenntegn, kanskje med unntak av at de unge er litt mer pessimistiske enn de eldre.

Samtidig varierer synspunktene over tid. Unntaket er utviklingen i folketallet, som er den samme siden 2002 (score 58-61). For kommunens utvikling og arbeidsplassene så vi en økning i andelen optimister mellom 2002 og 2006, særlig i forhold til utviklingen i antall arbeidsplasser som gikk opp fra score 47 til score 58. Begge vurderingene går nå tilbake, om enn ikke helt ned til nivået fra 2002.

Stigende tilfredshet på lang sikt?

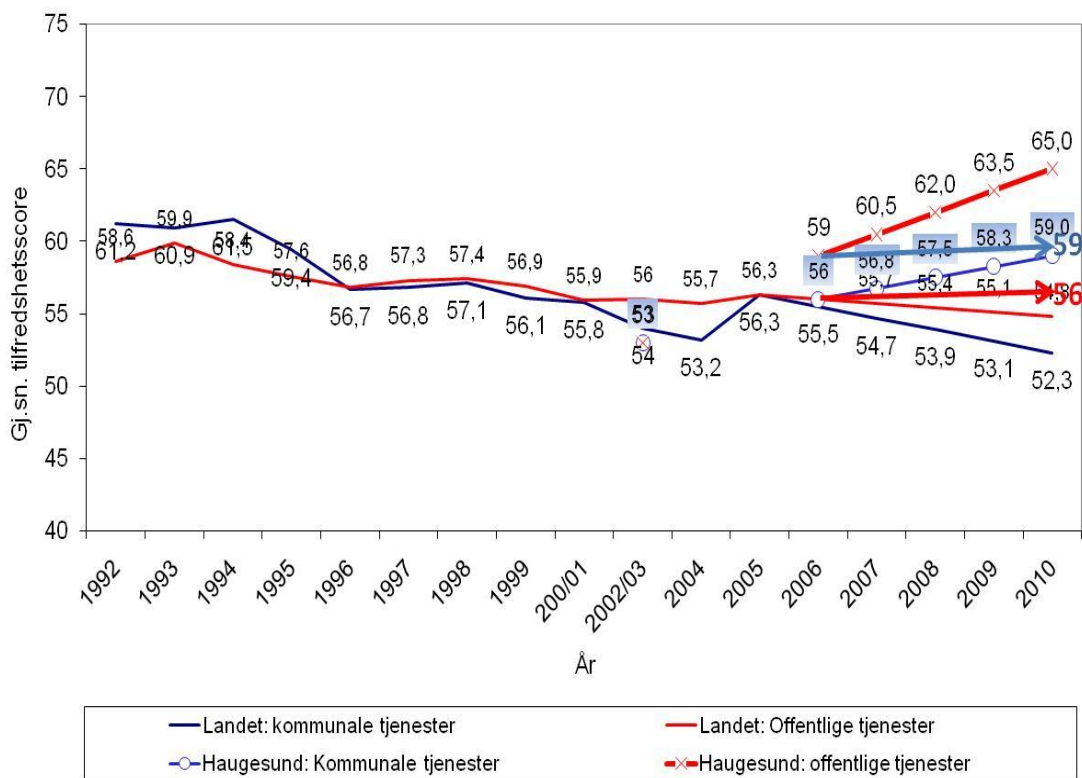
Hva sier utviklingen i innbyggernes tilfredshet med kommunen og den kommunale tjenesteutvikling ved slutten av det forrige- og innledningen til det nye årtuset oss om den fremtidige utvikling? Som en illustrasjon på en mulig utviklingsbane, estimerte vi tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet og den kommunale tjenesteytingen for årene 2006 til 2010 basert på de observerte endringer i perioden 1992-2005 (figur 7.1).²⁴

Den nasjonale utviklingen for disse to egenskapene, og særlig den kommunale tjenesteytingen var fallende gjennom 90-årene. Endringen var ikke dramatisk, men systematisk, og uttrykkes som en reduksjon i tilfredshetsscoren på henholdsvis 3 og 7 poeng i perioden frem til 2003, mens den korrigerer noe opp i 2004/05.

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

²⁴ Fremskrivningen er basert på en enkel lineær modell, der den gjennomsnittlige årlige endring i perioden 1992-2000 er lagt til grunn for de årlige endringer i perioden 2001-2010.

Figur 7.1: Tilfredshet med det offentlige tjenestetilbud i kommunen og med den kommunale tjenesteyting helhetlig sett 1992-2003. Fremskrivning 2001-2010 og faktisk tilfredshet 2010. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore 0-100 (skala er avkortet i bildet for å fremheve variasjoner).



I Haugesund har vi sett at tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet har økt fra 53 poeng i 2002 til 56 poeng i 2006, og ville da tentativt kunne fortsette å stige til 65 poeng i 2010. I praksis har vi sett at vurderingene har flatet ut, og ligger på samme nivå nå som for fem år siden. Samtidig stiger tilfredsheten med det kommunale tjenestetilbud med tre poeng fra 53 til 56 fra 2002 til 2006, tilsvarende en ytterligere stigning til 59 poeng frem mot 2010. I praksis har også denne utviklingen flatet ut, og stabilisert seg på nivået fra 2006 – 56 poeng.

Tilfredshet og partitilhørighet

I 2006 var Fremskrittspartiet det dominerende parti i Haugesund, etterfulgt av Arbeiderpartiet og Høyre. Nå i 2010 har Høyre byttet plass med Fremskrittspartiet, i tråd med utviklingen på landsbasis. Hvordan vil den fremtidige politiske sammensetning i kommunen kunne påvirke den utviklingen av tjenesteproduksjonen (Tabell 7.1)?

Innbyggerne som er mest positive til dagens tjenesteproduksjon finner vi blant velgerne i Kristelig Folkeparti, etterfulgt av Venstre. De fleste skeptikerne finner vi i Arbeiderpartiet, Høyre og Fremskrittspartiet. Senterpartivelgere, som gjennomgående var de mest tilfredse i 2006, er nå for få til å kunne rapporteres.

Tabell 7.1. Tilfredshet med den kommunale tjenesteproduksjon etter partitilhørighet. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

Parti - kommunevalg	2006	2010
Kristelig Folkeparti	65,4	66,5
Venstre	61,8	60,1
Høyre	57,4	58,3
Arbeiderpartiet	57,4	58,2
Sosialistisk Venstreparti	57,7	57,8
Fremskrittspartiet	52,4	51,9
Senterpartiet	60,6	-

Referanser

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

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

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

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

DEL II

Grafisk fremstilling av enkeltresultater.

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

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

A. Samlede fremstillinger

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

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

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

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

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

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

C. Vurderinger av egenskaper ved tjenesteproduksjonen

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

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

Vedlegg 1: Statistiske usikkerhetsmarginer

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

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

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

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

For det tredje vil usikkerheten variere for *hvert enkelt estimat* (tilfredshetsindikator) ettersom oppfatningen blant innbyggerne varierer alt etter hvilken egenskap eller tjeneste de vurderer.²⁵ Hvert enkelt estimat har med andre ord en egen spesifikk usikkerhet knyttet til seg. De grafiske presentasjonene angir ikke denne usikkerheten (varians eller standardavvik) for ikke å gjøre fremstillingen for komplisert. Presentasjonene angir imidlertid det antall respondenter som ligger til grunn for beregningen av hver enkelt tilfredshets score.

Figurene nedenfor kan benyttes som et *generelt hjelpemiddel* i vurderingen av den statistiske usikkerhet. De viser vertikalt ulike utvalgsstørrelser, og horisontalt antall poeng for en enkeltobservasjon (Figur 1) og for forskjellen mellom to observasjoner (Figur 2).²⁶ Kurvene angir grenseområdet for statistisk signifikans, gitt konfidensintervall på 95%. Tallene er beregnet med utgangspunkt i signifikanstesting av et tverrsnitt av en rekke av de indikatorene som inngår i undersøkelsen, med utgangspunkt i TNS Gallups Nasjonale brukerundersøkelse.

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

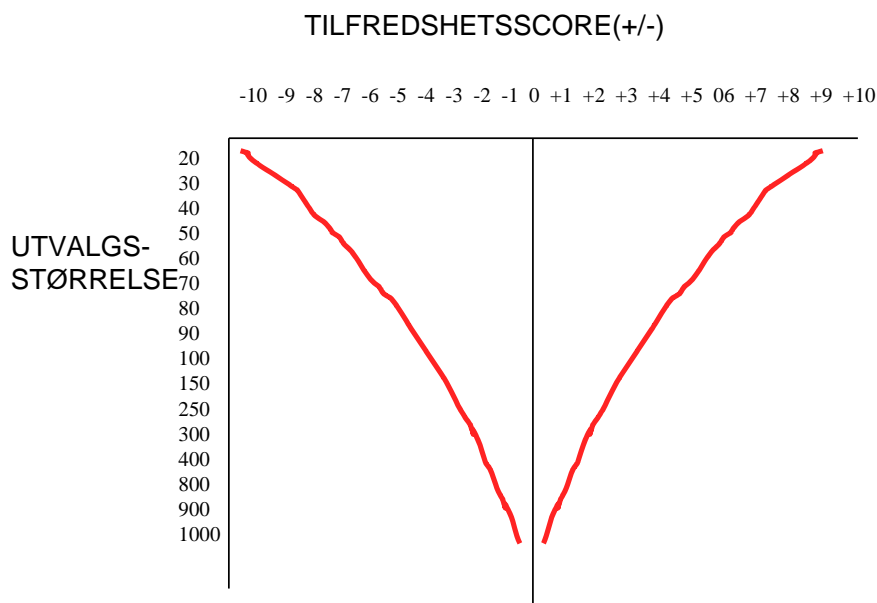
²⁵ I tillegg vil usikkerheten variere med brukerandelen for hver enkelt tjeneste i hele befolkningen.

²⁶ For sammenlikninger mellom ulike observasjoner for den samme populasjon benyttes figur 1.

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

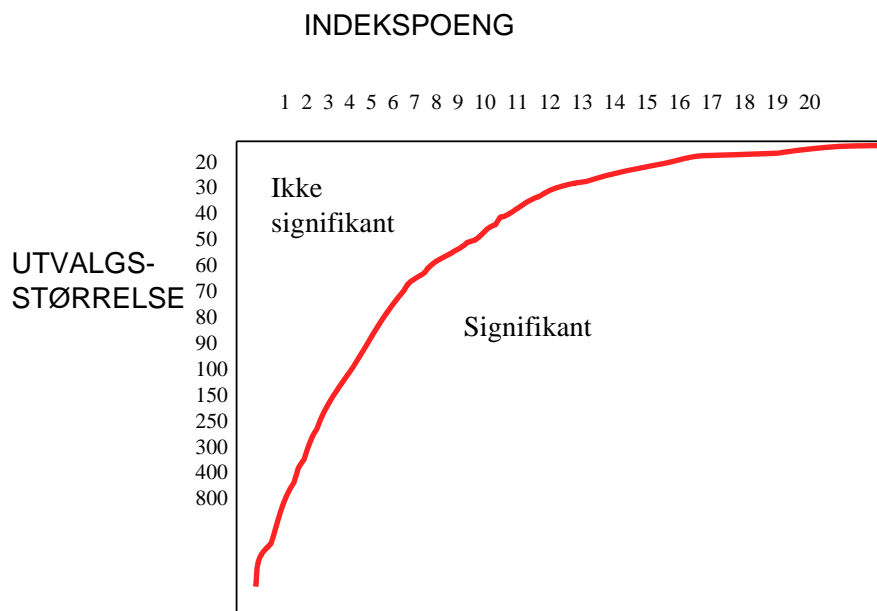
Det understrekes at disse estimatene er å betrakte som *generelle tommelfingerregler* i vurderingen av usikkerhet. Ettersom estimatene er beregnet på bakgrunn av den nasjonale Brukerundersøkelsen spesielt, vil de også kunne variere i forhold til tilsvarende estimater for andre undersøkelser.

Figur 1: Feilmarginer i poeng for enkeltscorer



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

Figur 2: Feilmarginer i poeng ved sammenlikning av tilfredshetscorer



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

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

V2.1 Hva er en publikums- og brukerundersøkelse?

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

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

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

V2.2 Anvendelsesområder for publikums- og brukerundersøkelser

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

Avklare krav og forventninger fra innbyggerne

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

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

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

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

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

Gi grunnlag for å utvikle serviceerklæringer og å følge opp resultater

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

Gi mulighet for sammenlignende analyser (benchmarking)

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

Knytte resultatene til annen statistikk (supplere KOSTRA)

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

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

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

Informasjon og tilbakemelding til innbyggerne

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

Supplerende informasjon ved økt "medborgerinnflytelse"

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

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

V 2.3 Analyse og tolkning av brukerdataba

Å forstå hva som måles

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

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

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

Å analysere resultatene

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

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

Ofte deler man årsakene inn i ulike dimensjoner:

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

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

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

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

- Forhold man har beslutningsmyndighet over og ansvar for.

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

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

Hva som er viktig for brukerne

Ser vi alle landets kommuner under ett og på tvers av de ulike kommunale tjenestene, tyder analyser på at det er tre dimensjoner som ser ut til å være viktigere enn de andre for brukerne, - nemlig tjenestenes *kjerneytelse*, *samhandlingen mellom ansatt og bruker* og *ansattes faglige dyktighet*.²⁷

Forskjellen mellom brukernes og den øvrige befolkningens vurderinger

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

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

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

²⁷ Basert på brukernes vurdering gjennom TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse, ref. Dræge: «Hvordan vurderer brukerne ulike sider ved den kommunale tjenesteyting», Gallup/KFO 1997.

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

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

Vedlegg 3: Utvalget

Av 3000 utsendte spørreskjema er 1007 returnert i utfylt stand, tilsvarende en svarprosent på 35 når vi tar hensyn til retur grunnet adresseendringer, flyttinger etc. Det var tilrettelagt for at innbyggere som måtte ønske det kunne besvare skjemaet på Internett. 34% av skjemaene ble besvart elektronisk,

Spørsmålet reises i hvilken grad undersøkelsens deltakere avviker fra utvalget, og dermed fra befolkningen i Haugesund kommune. Tabell V3.1 viser befolkningens og utvalgets fordeling etter kjønn og alder 2010.

Tabell V3.1. Populasjon og utvalg etter alder og kjønn. Prosent.

Kjønn	Alder					Totalt
	16-29	30-44	45-59	60-87	Ubesvart	
Populasjon, N=27.156						
Menn	13,3	14,8	12,0	10,5	-	50,7
Kvinner	12,3	12,6	11,5	12,9	-	49,3
Totalt	25,6	27,4	23,5	23,4	-	100,0
Utvalg, n=1.007						
Menn	6,8	11,7	14,4	13,7	0,4	47,0
Kvinner	8,1	10,6	16,0	13,1	0,2	48,1
Ubesvart	0,2	0,5	0,6	2,1	1,6	5,0
Totalt	15,1	22,8	31,0	28,9	2,2	100,0

Kvinner er svakt overrepresentert i utvalget. Større avvik finner vi for alder, der særlig de yngste innbyggerne under 29 år er underrepresenterte og de eldre over 45 år er overrepresenterte. Denne type aldersskjevhet er velkjent i utvalgsundersøkelser, og har blant annet sammenheng med at de eldre er lettere tilgjengelige enn de yngre, at de har mer "ansvarsfølelse" og kanskje er mer tålmodige i forhold til utfyllingen av et så vidt stort spørreskjema som det denne undersøkelsen representerer.

I sammenstillingen av utvalget for 2010 med de to foregående undersøkelsene, er det også interessant å vurdere utvalgenes sammensetning over tid. Ikke minst i lys av synkende respons over tid melder spørsmålet seg om i hvilken grad det er bestemte grupper av befolkningen som ikke lenger deltar (Tabell V3.2).

Tabell V3.2 Utvalg i Haugesunds brukerundersøkelser 2002-2010 etter kjønn og alder. Prosent.

Tabell V3.1. Sammenstilling av netto utvalg 2002, 2006 og 2010. Prosent.

	Netto utvalg uveiet 2002	Netto utvalg uveiet 2006	Netto utvalg uveiet 2010
<i>Response rate</i>	43%	38%	34%
<i>Kjønn:</i>			
Mann	49,4	44,3	47,0
Kvinne	49,4	55,0	48,1
Ubesvart	0,8	0,8	5,0
<i>Alder:</i>			
16-29	9,4	7,6	15,1
30-44	26,7	26,6	22,8
45-59	24,9	26,2	31,0
60+	22,6	33,7	28,9
Ubesvart	16,4	5,8	2,2
Sum alle kolonner	100,0	100,0	100,0
N	1303	1062	1007

Undersøkelsens respons er generelt fallende, fra 43% i 2002 til 34% i 2010.

Utvalget i 2010 har en jevnere kjønns- og aldersfordeling enn 2006-utvalget, selv om responsen i 2010 er lavere. Dette kan muligens ha sammenheng med muligheten for elektronisk utfylling. Unge mennesker er lettere tilgjengelige på Internett og blir kanskje i større grad motivert av at denne muligheten nå foreligger. I tillegg er også utvalgsregistrene forbedret i løpet av de senere årene. Det innebærer at man nå kan sende spørreskjemaet direkte til respondenten og purre på denne. Tidligere ble spørreskjemaet sendt til husstanden, der den person som "sist hadde fødselsdag" ble bedt om å svare. Veien frem til respondenten er dermed kortere nå enn tidligere.

Kjønnsfordelingen i 2010 tilsvarer da fordelingen i 2002, samtidig som andelen av de yngste innbyggerne er høyere nå (andelen uten aldersangivelse var betydelig i 2002).

Utvalgene er veiet i henhold til Statistisk sentralbyrås (SSB) opplysning over befolkningens kjønns- og alderssammensetning.

Veiingen etter kjønn og alder kan ikke erstatte frafallet blant de yngste innbyggerne, og vi kjenner ikke vurderingene av kommunen hos de 66% som ikke deltar i undersøkelsen. Veiingen forutsetter at de yngste som har svart er representative for denne aldersgruppen, og at de 34% som har svart er representative for alle kommunens innbyggere.

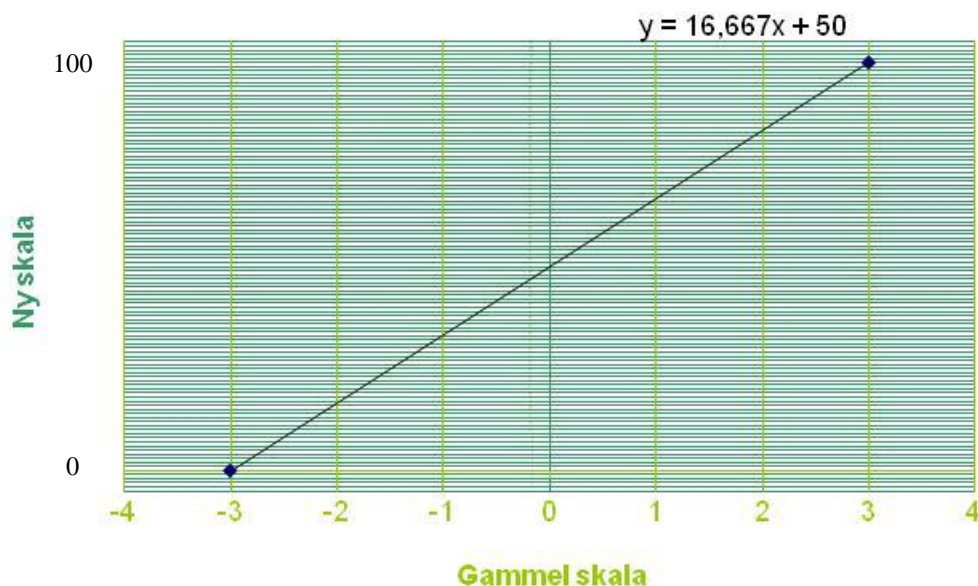
Vedlegg 4: Transformasjon av DIFI-skala til Haugesunds brukerundersøkelse

TNS Gallups Befolknings og brukerundersøkelse ble gjennomført sist på nasjonalt nivå i 2004/05. I fravær av manglende oppdaterte nasjonale tall benyttes Direktoratet for IKT i forvaltningen (DIFI) sin nasjonale Innbyggerundersøkelse fra 2010.

DIFI-undersøkelsen er stort sett bygget opp rundt samme lest som Gallups undersøkelse, med et viktig unntak: DIFI bruker gjennomgående *vurderingsscore* -3 (Svært dårlig) til +3 (Svært godt), og med midtkategori 0. Dette til forskjell fra Gallups undersøkelse (og undersøkelsen i Haugesund), som benytter *tilfredshetscore* fra 1 (Svært misfornøyd) – 6 (Svært fornøyd), og da uten midtpunkt.

På samme måte som i Gallups undersøkelser regner DIFI vurderingene om til en enhetlig vurderingsskala. DIFIs beregningsmåte avviker i det negative verdier trekkes fra positive i beregningen, mens midtkategorien (score 0) holdes konstant. DIFI-skalaen varierer dermed mellom -100 og + 100. (<http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2010-01-innbyggerundersokelsen.pdf>), og tallverdien blir ikke sammenliknbar med Gallupundersøkelsene som anvender skala 0-100. DIFI betrakter dermed verdiene 67-100 som "Svært positive" og verdier fra 0 til -100 som "Negativ".

For å estimere en tilnærmet lik vurderingsscore i DIFI materialet for sammenlikning med Brukerundersøkelsen er nasjonale tilfredshetscorer beregnet for sammenliknbare indikatorer med utgangspunkt i en lineær transformasjon av DIFI-skalaen -1/+3:



Beregningen er da en ren lineær transformasjon. Det er vanskelig å vurdere eksakt effekten av denne metodiske forskjellen da respondentene trolig i utgangspunktet anvender DIFI-skalaen annerledes enn brukerundersøkelsens skala. Vi har ikke parallelle studier å henvise til. Både varierende metode og varierende undersøkelsestidspunkt kan spille inn i vurderingene.

For eksempel gir DIFI-undersøkelsen (etter linearitetstransformasjon) en score på 80 for den helhetlige tilfredsheten med kommunen som bosted. I TNS Gallups Brukerundersøkelse i 1995 fikk denne vurderingen en score på 70 poeng, mens den fra 1999 og til 2004/5 har ligget konstant på 69 poeng. Vurderingen vil i begge undersøkelsene karakteriseres som positiv, men

DIFI scoren trekker da muligens vurderingen noe lenger i positiv retning (særlig tatt i betraktning av at skalaen rangerer fra -100 til +100).

I *grafikkvedlegget* benyttes den lineære transformasjonen av DIFI vurderingene i beregningen av vurderingsscorene. Samtidig vil vi i *tekstkommentarene* beskrive sammenstillinger med hele landet, fylket og kommuner av tilsvarende størrelse med utgangspunkt i Gallups nasjonale tall for 2004/05.