



**INNBYGGERNES VURDERING:
HAUGESUND KOMMUNE
OG
KOMMUNENS TJENESTETILBUD
2006**



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

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

INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord	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 bosted	20
2.4	Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted.....	23

3. Vurdering av den offentlige tjenesteproduksjon 25

3.1	Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen ..	25
3.2	Vurdering av kommunale tjenester	33
3.2.1	Administrasjon og sentralforvaltning.....	33
	Rådmannskontor.....	34
	Kemner/kommunekasserer	34
	Servicesenter	34
	Boligkontor.....	35
	Landbrukskontor.....	35
	Etablererveiledning.....	35
	Kommunal informasjon.....	35
3.2.2	Helse.....	36
	Lege og legevakt.....	36
	Helsestasjon.....	37
	Fysioterapi.....	38
	Tilbud til mennesker med utviklingshemming	38
3.2.3	Pleie og omsorg.....	38
	Bestillerkontoret for pleie- og omsorgstjenester.....	38
	Alders- og sykehjem.....	39
	Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie	39
	Eldresenter.....	40
	Hjemmehjelp/-sykepleie.....	40
3.2.4	Oppvekst	41
	Skoleadministrasjon.....	42
	Barnehage.....	42
	Barneskole.....	43
	Ungdomsskole.....	43

	Skolefritidsordning.....	44
	Fritids- og ungdomsklubb.....	45
	PP-tjeneste.....	45
3.2.5	Kultur.....	45
	Allaktivitetshus, bydelshus og kultursenter.....	46
	Kultur- og festivalkontor.....	46
	Bibliotek.....	46
	Kino.....	47
	Teater.....	47
	Konsert- og revy.....	48
	Kunstutstilling.....	48
	Museum.....	48
	Idrett.....	49
	Kulturskole.....	49
	Turistinformasjon.....	50
3.2.6	Sosialomsorg.....	50
	Sosialtjeneste.....	50
	Barnevern.....	51
3.2.7	Samferdsel, bolig og næring.....	51
	Teknisk forvaltningsenhet.....	52
	Renovasjon.....	52
	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.....	56
	Ligningskontor.....	57
	Trygdekontor.....	57
	Postkontor og postombæring.....	57
	Kirke.....	58
	Politi.....	58
	Høyskole.....	58
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.....	69
5.4	Fremtidsvurderinger.....	70

Referanser

DEL II:

Grafisk framstilling av resultatene

Vedlegg 1: Statistiske usikkerhetsmarginer

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

Vedlegg 3: Utvalgsvurdering

FORORD

Med denne undersøkelsen ønsker 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 tilsvarende størrelse, næringsstruktur eller KOSTRA-gruppe tilhørighet), med fylkesvise vurderinger eller med referanse til hele landet.

TNS Gallups Nasjonale Brukerundersøkelse er gjennomført siden 1992. Haugesund kommune har tidligere gjennomført undersøkelsen i 2002. Rapporten dokumenterer dermed sentrale utviklingstrekk i vurderingen av bostedet og de ulike tjenestene, og legger grunnlag for å overvåke eventuelle endringer i innbyggernes tilfredshet over tid i kommunen, og sammenliknet med landet forøvrig.

Hovedvekten i den følgende presentasjon er lagt på informasjonen fra undersøkelsen i 2006. Til sammen deltar 1062 innbyggere i vurderingene av Haugesund, og 14650 innbyggere i den landsrepresentative undersøkelsen. Undersøkelsen fra 2002 benyttes som referanseramme i tolkningen av resultatene i 2006, sammen med TNS Gallups nasjonale undersøkelse fra 2004/05.

Kari Christensen 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.

25.04.06.

Ole Fr. Ugland
Forskningsleder

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. Lesere som søker en nærmere beskrivelse av hver enkelt tjeneste, finner disse sortert under sektorområdene i kapittel 3.2-3.3

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

ORDLISTE

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

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

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

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

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

SAMMENDRAG

I denne undersøkelsen evaluerer innbyggerne i Haugesund kommune 50 offentlige tjenester i kommunen, og beskriver sin tilfredshet med kommunen som bosted langs en rekke kjennetegn. Det er imidlertid til dels store variasjoner i forhold til hvor mange som bruker de enkelte tjenestene og hvor tilfreds de er med dem. Forskjellene må sees i sammenheng med store ulikheter i tjenestenes art, tjenesteleverandør, og i forhold til hvem som er tjenestens primære brukere.

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

Høy tilfredshet med bostedet

De aller fleste innbyggerne er godt tilfreds med å bo i Haugesund. Åtte av ti er tilfredse med kommunens kvaliteter som bosted (score 68), og de fleste trives godt både i kommunen (score 72) og i nærmiljøet (score 76). Av de 35 ulike bostedskjennetegn som vurderes, viser 26 forhold flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere. Halvparten eller flere innbyggere er svært/meget tilfreds med 6 av egenskapene, mens halvparten eller flere er svært/meget mistilfredse med 1 av dem.

Blant de enkeltforhold ved bostedsvurderingen som kommer best ut, finner vi natur/friluftsmuligheter (score 85) og utvalg av varer og butikker (score 82). Andre forhold innbyggerne er tilfredse med er tryggheten ved å ferdes i nærmiljøet (score 75), kino/konsert/teater tilbudet (score 73) samt utvalget av lag og foreninger (score 70). Blant de egenskaper innbyggerne er minst fornøyde med, finner vi generelt sett forhold knyttet til eldreomsorgens infrastruktur, slik som dekningsgrad for sykehjems- og institusjonsplasser (score 27), dekningsgrad for boliger spesielt tilpasset eldre (score 36), eldreomsorgstilbudet totalt sett (score 38) samt dekningsgrad når det gjelder hjemmehjelp og botilbud tilpasset psykisk utviklingshemmede (begge score 38). Men også vær/klimaforhold (score 46), parkeringsforhold i sentrum (score 47) samt utseendet på sentrumsbygningene (score 47) viser et flertall av misfornøyde innbyggere.

Innbyggernes helhetlige tilfredshet med kommunen som bosted er svakt stigende siden 2002 (fra score 65 til score 68), og tilsvarer nå landsgjennomsnittet (score 69).

Variierende brukerandel

Vi finner til dels store variasjoner i andelen av befolkningen som benytter de ulike offentlige tjenestene i kommunen. Høyest brukerandel har – i tillegg til drikkevann, vei, renovasjon etc., som ”alle” benytter seg av – også lege (84%), samt flere av kulturtilbudene som kino (63%), konsert (57%), bibliotek (50%) og teater (42%). Lavest brukerandel har tilbudet til psykisk utviklingshemmede, tilrettelagte boliger for eldre, barnevern, Sosialtjeneste, Boligkontor, Landbrukskontor, Etablererveiledning og Rådmannskontor (alle med 4% eller lavere brukerandel). Bredden i forhold til hvor mange typer tjenester som benyttes er størst i aldersgruppen 35-44 år, som delvis er knyttet til at husstandene har flest familiemedlemmer i danne aldersgruppen.

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

De fleste godt tilfredse med det kommunale tjenestetilbud

Hovedinntrykket er også at brukerne (de som har benyttet tjenesten i løpet av det siste året) i de fleste tilfeller er positive til den kommunale tjenesteproduksjon. For 17 av de 48 kommunale tjenestene som evalueres (to tjenester – Etablererveiledningen og Landbrukskontoret - har for få brukere til å kunne vurderes) gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6 (langs skalaen fra 1 til 6). For 40 av tjenestene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere, men 8 av forholdene har da en majoritet av mistilfredse innbyggere.

Fysioterapi og barnehage på topp – hjemmehjelp og lokalt vinterveivedlikehold på bunn

De kommunale tjenestene som kommer best ut når det gjelder brukertilfredshet er fysioterapeut og barnehage. Henholdsvis 95% og 93% av brukerne er meget fornøyde med disse tjenestene (score 83 og 81 henholdsvis). Andre tjenester som kommer godt ut er eldresenter (score 79), kino (score 77) og folkebiblioteket (score 76). Alle disse tjenestene oppnår da score på 75 poeng eller mer, tilsvarende høy tilfredshet. Blant tjenestene brukerne er minst fornøyde med finner vi lokalveienes vintervedlikehold (score 39), Hjemmehjelpstjenesten (score 41), Sosialtjenesten og veitilbudet helhetlig sett (begge score 43), Teknisk forvaltningsenhet og avgiftsnivå (begge score 44), Barnevern og tilbud til psykisk utviklingshemmede (begge score 46), samt Boligkontor (score 48) og svømmehall (score 49). Alle disse tjenestene oppnår en tilfredshetsscore på under 50 poeng – lav tilfredshet.

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

Stigende tilfredshet med den offentlige tjenesteproduksjon

Utviklingen i vurderingen av de *offentlige tjenestetilbudet* ved inngangen til det nye årtusenet i Haugesund er svakt stigende. Den samlede gjennomsnittlige tilfredshetsscore er 53 poeng i 2002 og 59 poeng i 2006. For det *kommunale tjenestetilbudet* observeres en tilsvarende stigning fra score 53 i 2002 til 56 i 2006. Dersom trenden forlenges frem i tid, vil tilfredshetsscoren for det kommunale tjenestetilbudet i Haugesund kunne øke i årene som kommer.

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

Ser vi på utviklingen i tilfredsheten med de kommunale enkelttjenestene som ble evaluert også i 2002 finner vi at brukertilfredsheten har gått tilbake for 10 av de 44 kommunale tjenestene vi har tidsserie for, mens den går frem for 29 tjenester. Størst tilbakegang registreres for den Tekniske forvaltningsenheten (-6 poeng), Sosialtjenesten (-5 poeng) og det helhetlige veitilbudet (-5 poeng). Størst fremgang har Barnevernet (+12 poeng), aldershjemmene (+12 poeng) og aldersboliger med- og uten heldøgnspleie (+ 19 og +13 poeng).

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, inn klima etc).

Offentlige tjenester er bedre enn sitt rykte

Brukerne av de ulike offentlige tjenestene er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne, der sistnevnte baserer vurderingen på deres generelle inntrykk av tjenesten ("image"). For 34 av 39 tjenester der image vurderes, er brukerne mer fornøyd enn ikke-brukerne. Størst positiv forskjell mellom brukere og ikke-brukere finner vi for tilbudene til eldre samt for fysioterapeutene. Tilbudet til psykisk utviklingshemmede og det tekniske kontor, har mindre tilfredse brukere enn ikke-brukere.

De eldste mest tilfredse

Vurdert ut i fra brukernes synsvinkel, og basert på tjenester som er aktuelle for alle brukergrupper, finner vi i de fleste tilfeller stigende tilfredshet med stigende alder. Dette innebærer at personer over 45 år i de fleste tilfeller er mer fornøyd enn gjennomsnittet i befolkningen og at tilfredsheten er ekstra høy i aldersgruppen over 60 år. For enkelte forhold er imidlertid aldersgruppen 30-44 år de mest mistilfredse. Dette er samtidig den aldersgruppen som benytter det offentlige tjenestetilbudet i størst utstrekning.

Kvinner er bare marginalt mer fornøyd enn menn når det gjelder det kommunale tjenestetilbudet helhetlig sett (score 57 og 54 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.

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 et sentrumsnært område (score 56), i boligfelt utenfor sentrum (score 55) eller i spredtbygd område utenfor sentrum (score 58). I forhold til bostedskjennetegnene er innbyggere bosatt i sentrum gjennomgående mindre tilfredse med kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass og når det gjelder trygghet ved å ferdes ute, mens natur- og friluftsmulighetene vurderes best i de spredtbygde områdene utenfor sentrum. Tilfredsheten med det kollektive transporttilbudet synker når vi går fra sentrale til perifere strøk, og det samme gjelder vurderingen av kommunens fritidstilbud. Bosatte i boligfelt utenfor sentrum er gjennomgående mest fornøyd med boområdets barnevennlighet.

Kommunens innbyggere skiller seg dessuten for de alle fleste tjenester lite fra de tilsvarende vurderinger i befolkningen i landet forøvrig: blant 41 sammenliknbare kommunale tjenester avviker Haugesundernes tilfredshet med under 5 poeng for 25 av disse. Størst avvik i positiv favør for Haugesund finner vi for Fysioterapi, Skoleadministrasjon og Rådmannskontor (+5 til +7 poeng). De største negative avvikene gjelder Hjemmehjelp (-20 poeng), Hjemmesykepleie (-16 poeng), Svømmehall (-9 poeng), tilbud til personer med psykisk utviklingshemming (-9 poeng) samt vintervedlikehold av lokalveier og drikkevann (begge -8 poeng).

Synkende tilfredshet eller stigende forventninger?

En svakt fallende trenden observert i befolkningens tilfredshet med det kommunale tjenestetilbud på *landsbasis* gjenspeiler en tilsvarende utvikling for de fleste enkelttjenester. En nærliggende tolkning er dermed at trenden reflekterer et økende behov i befolkningen, og derav stigende mistilfredshet med tjenesteproduksjonen, snarere enn redusert tjenestekvalitet. Dersom den

synkende tilfredsheten hadde vært knyttet utelukkende til den tekniske og faglige kvaliteten på tjenesteproduksjonen, ville vi antakelig ha funnet større variasjoner i utviklingstakten for de enkelte tjenester, enn det som faktisk er tilfelle. Når tilfredsheten i Haugesund er stigende kan det tilsvarende skyldes både økt kvalitet i tjenesteproduksjonen og at innbyggernes forventninger er blitt bedre avstemt mot de faktiske realiteter.

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. Den nasjonale undersøkelsen tjener i utgangspunktet som referanseramme for sammenlikning med resultatene i Haugesund kommune, som har gjennomført undersøkelsen også i 2002.

1.1 Undersøkelsens bakgrunn og problemstilling

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

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

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

1.2 Undersøkelsesdesign og metode

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

Tilnærmet representativt utvalg

Undersøkelsen omfatter et tilnærmet representativt utvalg innbyggere i kommunen, og ble gjennomført i perioden 06.03. - 19.04. 2006. Totalt antall utsendte skjema var 3000. Av disse ble 174 stykk returnert grunnet flytting, adresseendring etc. I alt 1062 skjema returnert i utfylt stand ble godkjent for inklusjon i undersøkelsen. Dette gir en respons på 38% som er litt høyere enn i TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05 (35%). 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 erfaringene til brukerne av de offentlige tjenester i kommunen. Som *bruker* regnes en person som har benyttet den aktuelle tjenesten i løpet av de siste 12 månedene. For oppvekst- pleie- og omsorgstjenestene regnes også nære pårørende som brukere.

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

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

Figur 1.1 Tilfredshet illustrert.

Forventninger
----- = Tilfredshet
Erfaringer

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

¹ For nærmere vurdering av utvalget, se vedlegg 3.

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

1.3 Rapportens disposisjon

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

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

2. HELHETLIG VURDERING AV KOMMUNEN SOM BOSTED

Vi starter analysen med en helhetlig vurdering av 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 Haugesund kommunes 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. Haugesunderne likner stort sett befolkningen ellers i landet (avvik større enn 5% er uthevet i tabellen). Fordelingen etter kjønn, alder, sivilstatus, husstandsstørrelse, boligtype og husstandsinntekt er omtrent som i befolkningen for øvrig. Avvikene fra den nasjonale befolkningen finner vi for utdanningsnivå og botid i kommunen: Flere har videregående skole og har lang botid (15 år eller lengre) i kommunen sin, sammenliknet med befolkningen i hele landet.

Innbyggernes demografiske kjennetegn er stort sett de samme som i 2002.

Nederste del av tabellen viser innbyggernes stemmegivning ”dersom det var kommunevalg nå”, sammenliknet med fordelingen i hele landet ved kommunevalget 2003. Sammenlikningen er tentativ, da det har foregått vesentlige forskyvninger i partibildet det siste året på landsbasis, som antakelig også har påvirket stemmegivningen i Haugesund. Dessuten oppgir 74,5% partipreferanse i Haugesund nå, mens valgdeltakelsen på landsbasis ved siste kommunevalg var 59%. Med disse forbeholdene ser vi at Fremskrittspartiet er det helt dominerende parti i april 2006 etterfulgt av Arbeiderpartiet og Høyre.

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

	Haugesund	Landet
Kjønn:		
-Mann	49	49
-Kvinne	51	51
Alder:		
-16-34	30	30
-35-49	25	26
-50-66	24	23
-70+	15	16
Ubesvart	6	5
Høyeste fullførte utdanning:		
-Grunnskole	16	16
-Videregående skole	45	40
-Universitet/høyskole	37	41
-Ubesvart	2	3
Sivilstatus:		
-Gift/registrert partner	50	50
-Samboende	14	16
-Ugift/ikke samboende	20	18
-Tidligere gift enke(mann)/skilt	15	14
	1	2
Antall personer i husstanden:		
1	23	20
2	34	35
3	15	16
4	17	17
5+	11	10
- Ubesvart	1	2
Antall år bodd i kommunen:		
Mindre enn 1 år	1	2
1-2 år	5	4
3-4 år	4	6
5-14 år	15	17
15 år eller mer	75	69
- Ubesvart	1	2
Har bodd i andre kommuner:	72	76
Husstandens boligtype:		
Enebolig	63	60
Rekkehus/Tomannsbolig	16	14
Leilighet	19	20
Annet	2	3
Ubesvart	1	3
Husstandsinnkomst:		
Inntil 150.000	7	6
150-300.000	18	20
301—400.000	15	16
401-500.000	12	14
501-600.000	12	13
601-700.000	12	10
701-1.000.000	12	11
1.000.000+	4	3
Vet ikke/ubesvart	8	7
Stemmegivning (kommunevalg)*		
Arbeiderpartiet	25,6	27,5
Fremskrittspartiet	34,9	16,4
Høyre	23,1	18,1
Kristelig Folkeparti	5,9	6,4
Senterpartiet	1,9	7,9
Sosialistisk Venstreparti	3,9	12,4
Venstre	3,5	3,8
Rød valgallianse	0	1,6
Andre	0,8	4,6
Sum kolonner	100	100
Antall respondenter	1062	14730

Kilde: Haugesundundersøkelsen 2006 og TNS Gallups nasjonale brukerundersøkelse 2004/05. * Landet= Kilde SSB: Kommunevalg 2003.

2.2 Tilfredshet med kommunen som bosted

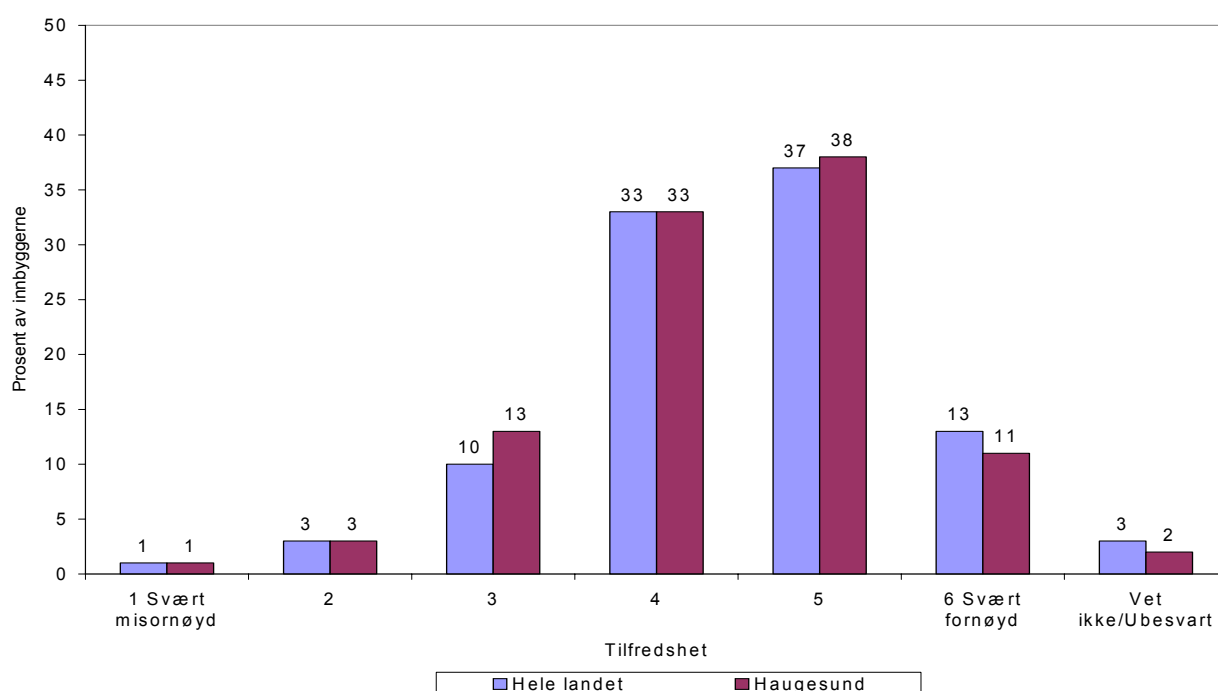
Det er i utgangspunktet rimelig å anta at de fleste innbyggerne vil være tilfredse med bostedet sitt. På den ene siden er livskvaliteten i norske kommuner gjennomgående høy (UNDP 2006), samtidig som de fleste har mulighet til å flytte dersom mistriivselen er stor.

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 av ti innbyggere er fornøyde, hvorav om lag halvparten er meget eller svært svært fornøyde (Figur 2.1a, og figur 2.2 nedre del). Rangeringen i 2006 representerer litt stigende tilfredshet siden 2002 (score 65).

Vurderingen varierer ellers relativt lite mellom kvinner og menn, etter alder, utdanning og bosted, da de fleste er tilfreds uansett. Tilfredsheten er noe lavere blant innbyggere under 44 år (score 65-66), enn blant de eldste 60 år og eldre (score 73). Tilsvarende er tilfredsheten synkende med stigende utdanningsnivå fra grunnskole (score 72) til videregående og universitet/høyskoleutdanning (score 66-67), noe som delvis henger sammen med at de yngste innbyggerne har det høyeste utdanningsnivået. Ellers er tilfredsheten den samme i de sentrumsnære områdene (score 68) som i boligfeltene utenfor sentrum (score 67) og i de spredte bebyggelsene utenfor sentrum (score 70).³ Vurderingen er lik mellom kvinner (score 68) og menn (score 67).

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



³ Som vi skal se i det følgende, er de eldste innbyggerne gjennomgående mer tilfredse enn de yngste for flere av de kjennetegn som vurderes. Aldersfordelingen er imidlertid lik i de sentrumsnære- og spredtbygde områdene (gjennomsnitt 49,1 og 49,4 år), mens den er noe lavere i boligfeltene utenfor sentrum (gjennomsnitt 43,7). Merk ellers at andelen innbyggere som er bosatt i de spredtbygde områdene er relativt lite. Den statistiske usikkerheten er større for vurderingene i dette området enn i Sentrum og i Boligfeltene (Se vedlegg 1).

Haugesundernes vurderinger av bostedskommunen er dermed på linje med vurderingene ellers i landet (score 69), sammenliknet med fylkesgjennomsnittet (score 71) og med alle landets kommuner av tilsvarende størrelse (score 68).

Tilfredsheten synker noe når innbyggerne vurderer kommunen opp mot en idealkommune (score 62), og i forhold til hvorvidt Haugesund kan sies å hevde seg i konkurranse med et gjennomsnitt av norske kommuner (score 61).

Høy grad av tilhørighet til kommunen og nærmiljøet

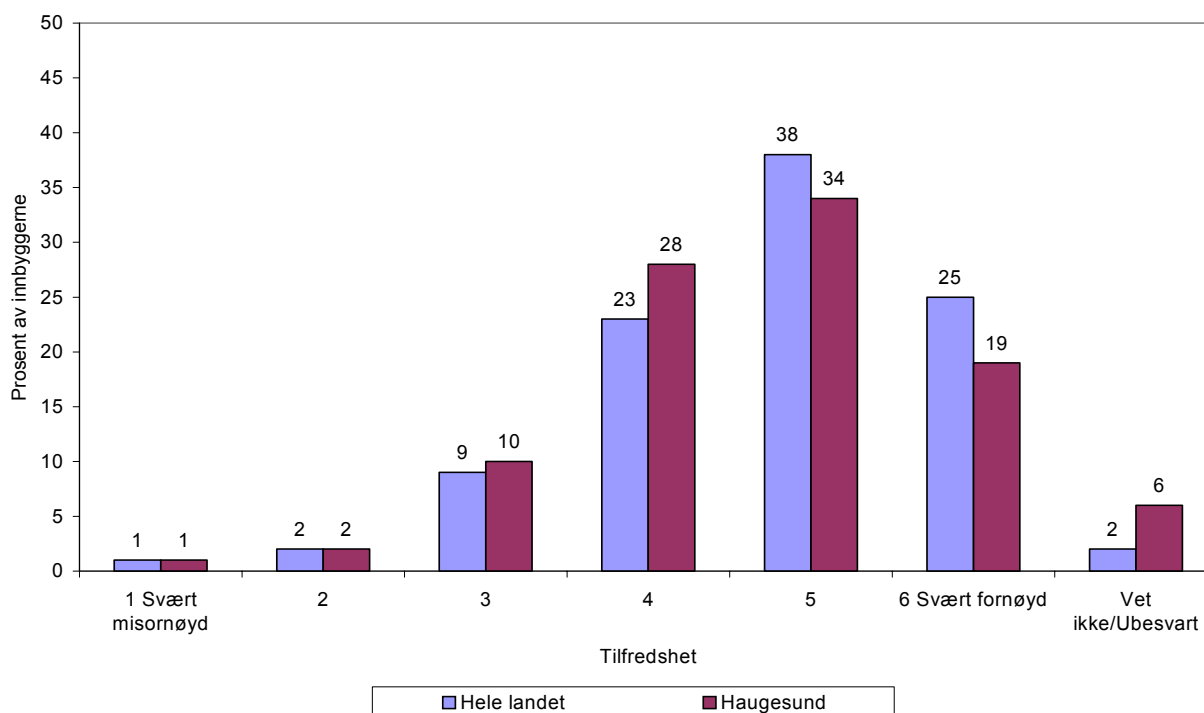
Innbyggerne er videre bedt om å vurdere sin følelse av tilhørighet til kommunen og nærmiljøet. Her observerer vi omtrent den samme tilfredshet, der en majoritet påberoper seg høy grad av *tilhørighet til kommunen* (score 67). Denne rangeringen er også stabil sammenliknet med vurderingene tilbake til 2002 (score 66), tilsvarende stabiliteten som observeres på landsnivå i perioden (score 66 nå mot score 66 i 2000, og score 68 i 2002). Det er de yngste (under 29 år) som gir de dårligste vurderingene (score 58), samtidig som tilhørigheten stiger med stigende alder til de aller eldste (60 år og eldre - score 78). Tilsvarende synker tilhørigheten fra et høyt nivå blant innbyggere med grunnskoleutdanning (score 76) til dem med universitets/høyskoleutdanning (score 64). Kvinner viser noe høyere tilhørighet (score 70) enn menn (score 64).

Vi merker oss imidlertid at tilknytningen til kommunen er noe sterkere i de spredtbygde områdene utenfor sentrum (score 74), enn i kommunens øvrige områder (score 66-68).

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 er om lag på nivå med de tilsvarende vurderinger ellers i landet, i fylket og i kommuner med tilsvarende størrelse (alle score 63-67)

Figur 2.1b: Vurdering av trivsel i kommunen man bor i, alle forhold tatt i betraktning. Hele landet og Haugesund kommune. 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 72) og også i forhold til området/bydelen man bor i (score 76, figur 2.1b og figur 2.2 nederst).

Vurderingene av trivselen i kommunen er økende med alderen (fra score 66 blant de yngste til score 79 blant de eldste), og tilsvarende høyere på det laveste utdanningsnivået enn på de høyere (score 79 for grunnskoleutdannede og score 70 blant dem med videregående- eller universitetsutdanning. Samtidig er trivselen noe høyere i de spredtbygde områdene (score 78) enn ellers i kommunen (score 71-73). Vurderingen er imidlertid om lag på nivå med kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet for øvrig (figur 2.2 nederst: score 73-76), samtidig som dagens rangering er stabil siden 2002 (score 72).

Det samme bildet gjør seg gjeldende i forhold til vurderingen av trivsel i egen bydel/nærrområde, men der er vurderingsscorene gjennomgående litt høyere (score 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 35 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 friluftsmuligheter – minst tilfredshet med dekning av tilbud for eldre

Generelt sett finner vi flere fornøyde enn misfornøyde innbyggere for 26 av de 35 forholdene som vurderes. Samtidig er mer enn halvparten av innbyggerne svært/meget fornøyd med 6 av egenskapene. Ett forhold viser en majoritet av meget/svært misfornøyde, samtidig som da 9 av forholdene viser en majoritet av misfornøyde innbyggere.

Blant de kvaliteter som får den beste vurdering finner vi natur- og friluftsmuligheter (score 85), utvalget av varer og butikker (score 82) samt trygghet i eget bomiljø (score 75). Høy score viser også kino/konsert/teatertilbudet (score 73), samt utvalget av lag og foreninger (score 70), 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 27) og for eldreboliger (score 36), eldreomsorgstilbudet, dekningsgrad for hjemmehjelp og for boliger tilpasset utviklingshemmede (alle score 38), vær og klimaforhold (score 46), parkeringsforhold og bygningenes utseende i sentrum (begge score 47) og for kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass (score 49).

Vurderingen av de ulike boforholdene viser i de aller fleste tilfeller en *relativt stabil trend* siden 2002, med avvik på 0-3 indekspoeng (figur 2.2). Noen unntak gjør seg imidlertid gjeldende. Barnehagedekningen gis nå betydelig bedre vurdering enn i 2002 (+ 24 poeng). Tilfredsheten også er gjennomgående høyere med kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass (+ 7 poeng), for det offentlige tjenestetilbudet i kommunen generelt sett (+ 6 poeng), samt for hjemmehjelpens og eldreboligenes dekningsgrad, og oppvekstmiljøet for ungdom (alle + 5 poeng). Vurderingen av folkelivet i sentrum vurderes tilsvarende noe lavere (tilbake 6 poeng), og det samme gjelder handels- og tjenestemulighetene i sentrum (- 5 poeng).

Vurderingene blant innbyggerne i Haugesund avviker noe i forhold til alle landets innbyggere når det gjelder hvilke typer forhold man er tilfreds eller mistilfreds med (figur 2.2 – høyre

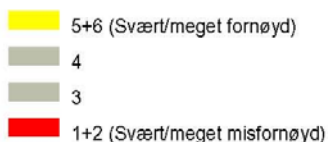
kolonne). Mens 9 forhold rangeres høyere enn i landet ellers, gis 17 forhold lavere score. Blant forhold der innbyggerne i Haugesund uttrykker høyere tilfredshet enn landsgjennomsnittet finner vi kino/konsert/teatertilbudet (+ 16 poeng), arbeidsmuligheter (+ 9 poeng), utvalget av varer og butikker (+ 8 poeng) og barnehagedekningen (+ 8 poeng). Motsatt er innbyggerne i Haugesund mindre tilfreds når det gjelder vær- og klimaforhold (- 20 poeng), trygghet ved ferdes i sentrum (- 19 poeng), dekningsgrad av institusjonsplasser (- 18 poeng) samt dekningsgrad for eldreboliger, eldreomsorgstilbudet generelt sett og dekningsgrad for hjemmehjelp (alle – 14-18 poeng).

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

Haugesund
INNBYGGERNES VURDERING

RESULTAT 2006

ANT.	TEMA	TILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)	INDEKS		
			2006	2002	NAS.
1010	* Natur/friluftsmul.	1 2 13 84	85	87	90
987	* Utvalg varerer/butikk	4 5 13 78	82	79	74
1003	* Trygt bomiljø	5 10 17 68	75	75	83
985	Kino/konsert/teaterilb.	2 9 29 61	73	71	57
871	Utvalg av lag/foreninger	3 11 31 55	70	70	70
916	* Bamevennl. bomiljø	10 12 24 53	68	66	76
652	* Bamehagedekn.	5 15 33 46	67	43	59
915	* Utdan. muligh.	5 14 35 46	66	66	63
885	* Boligsituasjon	7 13 35 45	66	66	64
952	* Kulturtilbud	4 15 35 48	66	65	63
1007	Handels- og tjenestetilb. i sentrum	6 18 34 43	65	70	
878	* Oppvekstmiljø barn	5 17 36 43	64	60	70
876	* Forurensing	6 22 37 36	61	59	61
937	Hevder seg i konkurr.	6 20 40 34	61	58	
878	* Fritidstilbud	9 20 36 35	60	59	59
851	* Sosialt miljø	8 19 43 30	60	60	61
968	* Off. tjen.tilbud	9 20 42 29	59	53	56
691	* Arbeidsmuligh.	12 20 30 37	59	55	50
891	* Sykehusdekn.	12 19 35 34	59	55	64
965	* Folkeliv sentrum	13 21 35 32	58	64	59
946	* Legedekning	12 25 33 31	57	58	66
837	* Koll. transp. ut	15 20 31 33	57	59	57
866	* Oppvekstmiljø ungdom	12 26 37 25	55	50	59
980	* Trygt sentrum	21 23 30 26	51	52	70
842	* Koll. transp. internt	24 22 28 26	50	53	47
373	Tilrettel. egen arb.pl.	18 38 26 19	49	42	44
994	* Utse. bygn. sentrum	23 29 34 15	47	47	52
984	Parkeringsforhold i sentrum	30 22 24 24	47	51	
974	* Vær/klima	25 30 32 13	46	47	66
497	Dekning av boliger tilpasset utviklingsh.	37 33 21 9	38		
690	* Dekn. hj.hjelp	40 26 24 10	38	33	52
863	* Eldreomsorgstilb.	38 31 22 8	38	34	52
632	* Dekn. eldrebolig	42 32 18 8	36	31	50
742	* Dekn. institusj. pl.	58 25 14 3	27	24	45
1043	Helhetlig bokomm.	4 13 34 49	68	65	69
975	Tilhørighet komm.	11 15 22 52	67	66	66
920	Tilhørigh. område/bydel	12 15 23 50	66	64	67
985	Trives i kommunen	3 11 30 57	72	72	74
947	Trives i omr./bydel	3 8 22 67	76	75	78



GJ.SNITTSINDEKS (TEMA MERKET *)

Haugesund:	58
KOMM. MED 25'-50' INNB. (2004):	60
ROGALAND:	63
NASJONALT (2004):	62

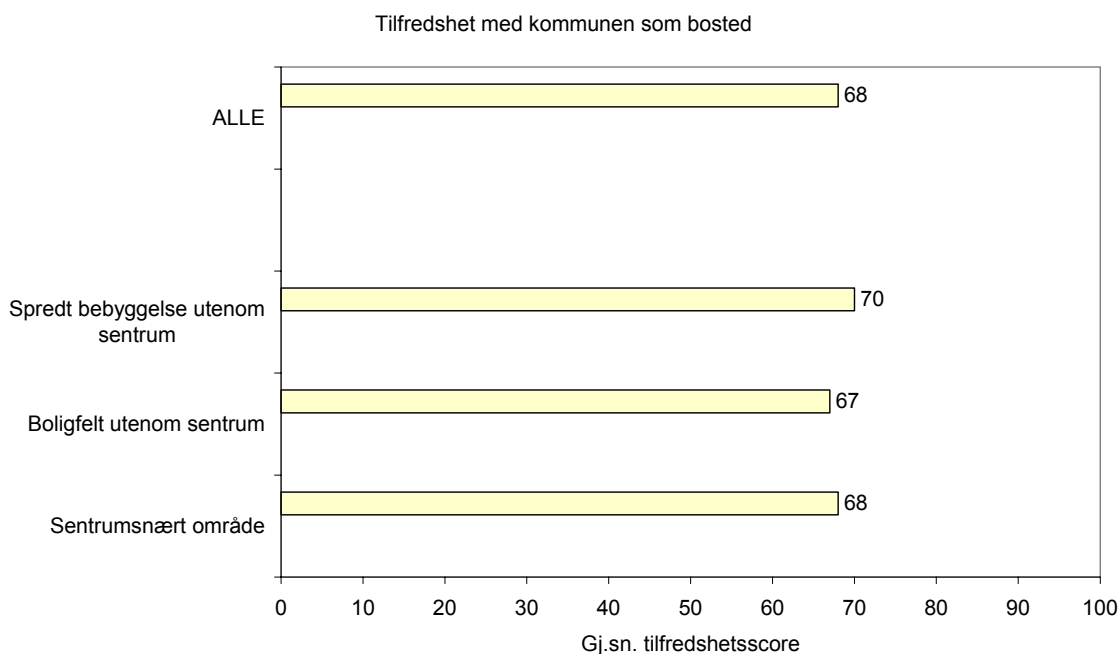
For å forenkle vurderingen har vi laget en gjennomsnittsindeks bestående av de fleste bostedsvurderingskriteriene (Figur 2.2 nederst, merket med *). Denne plasserer Haugesund i overkant av gjennomsnittet på skalaen (score 58). Haugesund ligger dermed generelt sett om lag på samme nivå som alle landets innbyggere (score 62), som Rogaland fylke (score 63), og som alle landets kommuner av samme størrelse (score 60) når det gjelder disse egenskapene.

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

2.4 Regionale variasjoner i tilfredsheten med kommunen som bosted

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

Figur 2.3 Helhetlig tilfredshet med kommunen som bosted etter region. Gjennomsnittlig 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.

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

- Arbeidsmulighetene vurderes som bedre i Haugesund (score 59) enn i kommuner med tilsvarende størrelse (score 48) og i landet generelt (score 50), og det samme gjelder kino/konsert/teatertilbudet (score 73 i Haugesund mot score 57-61 i de andre områdene utenfor kommunen).
- Det motsatte gjelder i forhold til tjenester til de eldre: Eldreomsorgstilbudet scorer betydelig lavere i Haugesund (score 38) enn i kommuner med tilsvarende størrelse, fylket og landet (score 46-55). Det samme gjelder med hensyn til dekning av hjemmehjelp

(score 38 i Haugesund mot 45-53 i områdene utenfor kommunen), dekning av boliger tilpasset eldre (score 36 i Haugesund mot score 43-52 ellers) samt dekning av sykehjemsplasser (score 27 versus score 36-46). Tilsvarende vurderes vær- og klimaforholdene som verre i Haugesund (score 46) enn i kommuner av tilsvarende størrelse og i landet generelt (score 69 og 66 henholdsvis). Tryggheten ved å ferdes ute i sentrum er lavere (score 51) enn både i kommuner av samme størrelse, i fylket og i landet ellers (alle score 67-70).

- Tilfredsheten med muligheten for å etablere egen arbeidsplass stiger når vi går fra de sentrumsnære- (score 46) til de spredtbygde områdene (score 57), og det samme gjelder dekning av hjemmehjelp (score 35 i sentrum mot score 47 i periferi). Bomiljøets barnevennlighet får dessuten bedre skussmål i boligfeltene utenfor sentrum (score 74) enn i sentrum og i de spredtbygde områdene (score 60 og 64 henholdsvis). Det motsatte er tilfelle for vurderingen av de interne kollektivtransporttilbudet (score 53 i sentrum mot score 43 i spredtbebyggelsen). Tilfredsheten med fritidstilbudet er også synkende når vi går fra de sentrumsnære områdene (score 62) til de perifere (score 56).

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

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 ”image”).

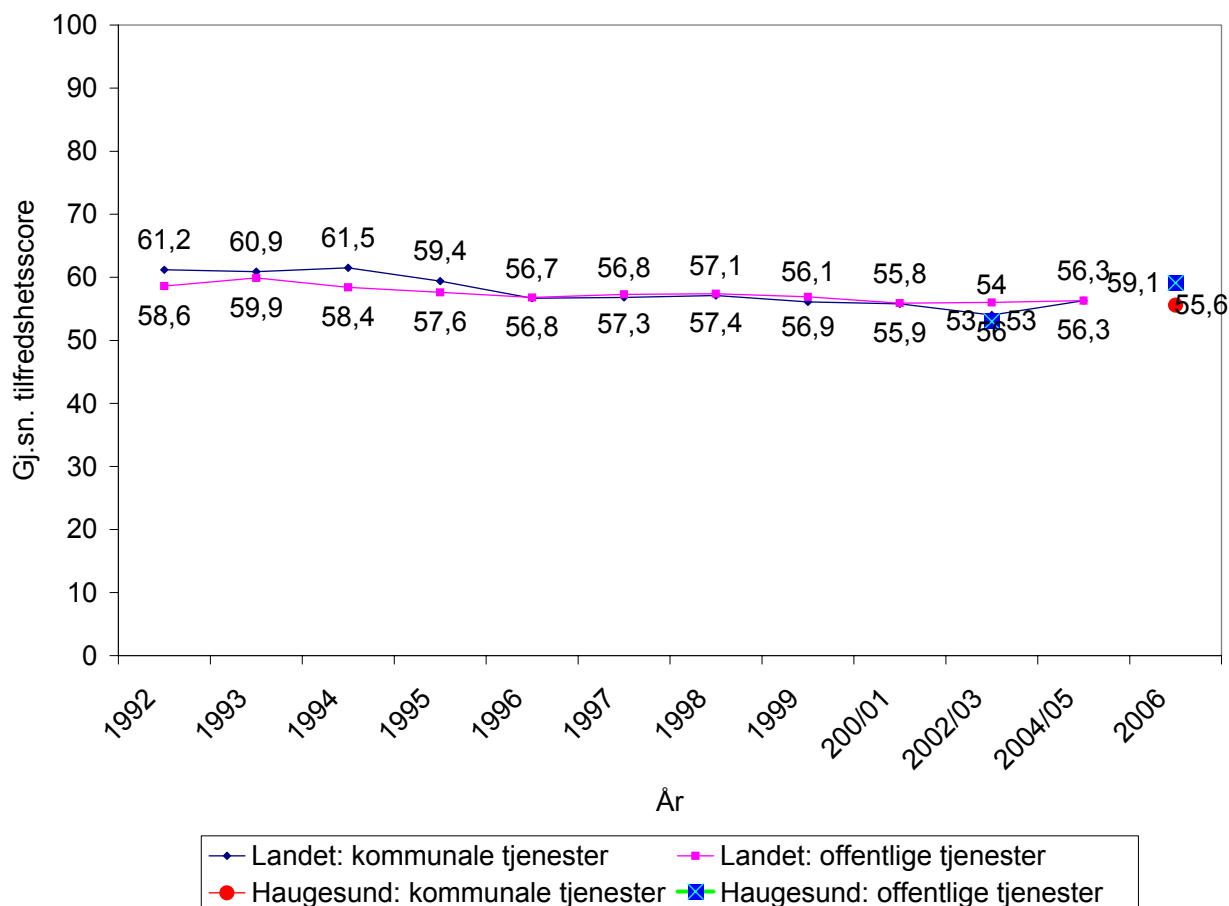
3.1 Samlet vurdering av det offentlige tjenestetilbudet i kommunen

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

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), og rangerer det dermed som nummer 18 av de 35 egenskapene som karakteriserer bostedskommunen. Rangeringen er på linje med kommunens sosiale miljø og arbeidsmuligheter. Dette representerer en majoritet (67%) av fornøyde innbyggere, samtidig som andelen svært/meget misfornøyde ikke er ubetydelig (12%).

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



Hvordan plasserer denne vurderingen Haugesund i forhold til landet ellers og over tid? 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.

Variasjonene er relativt små mellom kommunens innbyggere i vurderingen av det samlede offentlige tjenestetilbudet. Størst forskjell finner vi mellom ulike aldersgrupper, der tilfredsheten stiger med alderen fra de yngste (score 56) til de eldste (score 64). Ellers er variasjonene små etter utdanningsnivå, kjønn og bosted (1-2 poeng avvik). Samtidig som Haugesund plasserer seg om lag på landsgjennomsnittet for denne vurderingen (score 56), vurderes det offentlige tjenestetilbudet også på samme nivå som i kommuner av samme størrelse (score 55) og ellers i fylket (score 60).⁴

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

Det gapet som identifiseres i vurderingene mellom den totale offentlige- og den kommunale tjenesteproduksjon på nasjonalt nivå ved inngangen til 90-årene, har med andre ord lukket seg og stabilisert seg siden slutten av 1990-årene. De kommunale tjenester har etter hvert oppnådd en lavere tilfredshetscore enn for vurderingen av de statlige og fylkeskommunale tjenester. I Haugesund ser vi stigende trender for begge vurderingsforholdene – på linje med den svake stigningen vi observeres på landsbasis i den samme siste perioden. Vi skal avslutningsvis se nærmere på hvordan situasjonen kan komme til å utvikle seg fremover mot år 2010.

Færre er svært fornøyd

Den synkende langsiktige trenden observert i vurderingen av det samlede *offentlige tjenestetilbud* på nasjonalt nivå, uttrykker først og fremst at andelen ”svært fornøyde” innbyggere er redusert (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 gjennom tiåret. 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.

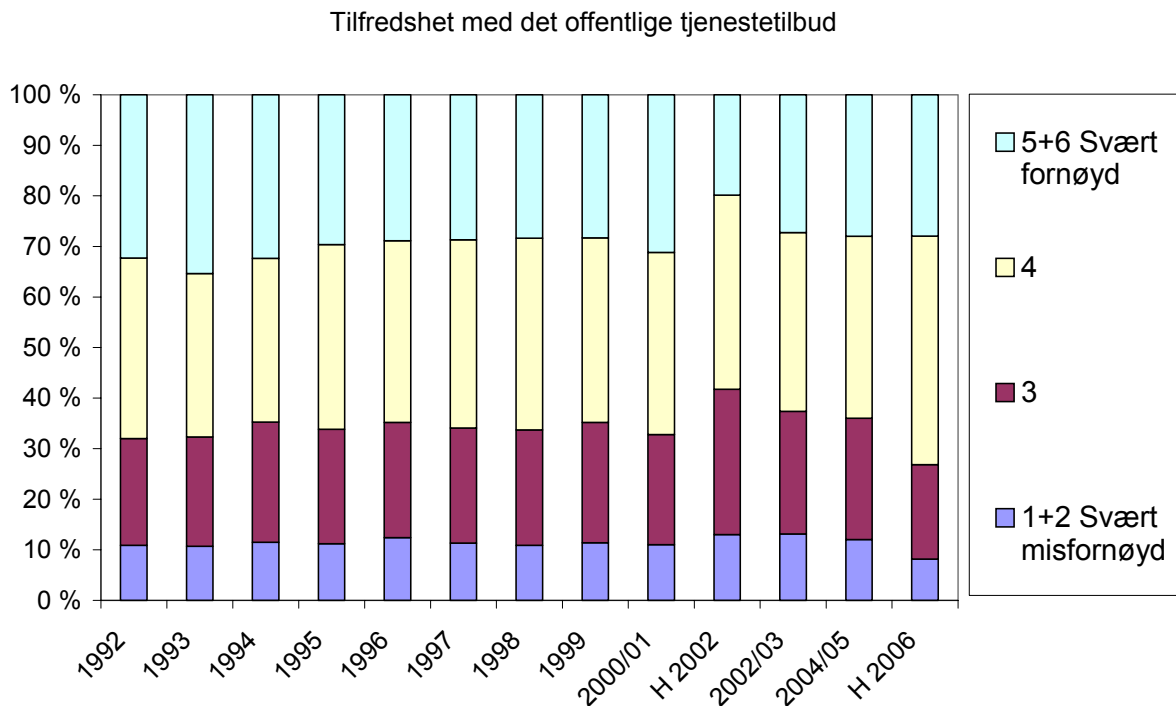
Når vi plasserer Haugesund i den samme tidsrekken i 2002 og 2006, ser vi imidlertid et noe annerledes bilde. Andelen av både ”svært tilfredse” (score 5+6) og ”ganske tilfredse” (score 4) innbyggere er økt, på bekostning av både andelen ”ganske mistilfredse” (score 3) og ”svært mistilfredse” (score 1+2). Samtidig illustreres det forhold at tilfredsheten i Haugesund er lavere enn for landsgjennomsnittet i 2002, men høyere i 2006.

Et tilsvarende mønster registreres for tilfredsheten med den *kommunale tjenesteyting* på nasjonalt nivå, der endringene er noe mer markerte (figur 3.3). Andelen meget/svært tilfredse synker på landsbasis fra 38% i 1992 til rundt 23% i 2004/05 (20% i 2003). Andelen ”relativt

⁴ Se grafikkvedlegg.

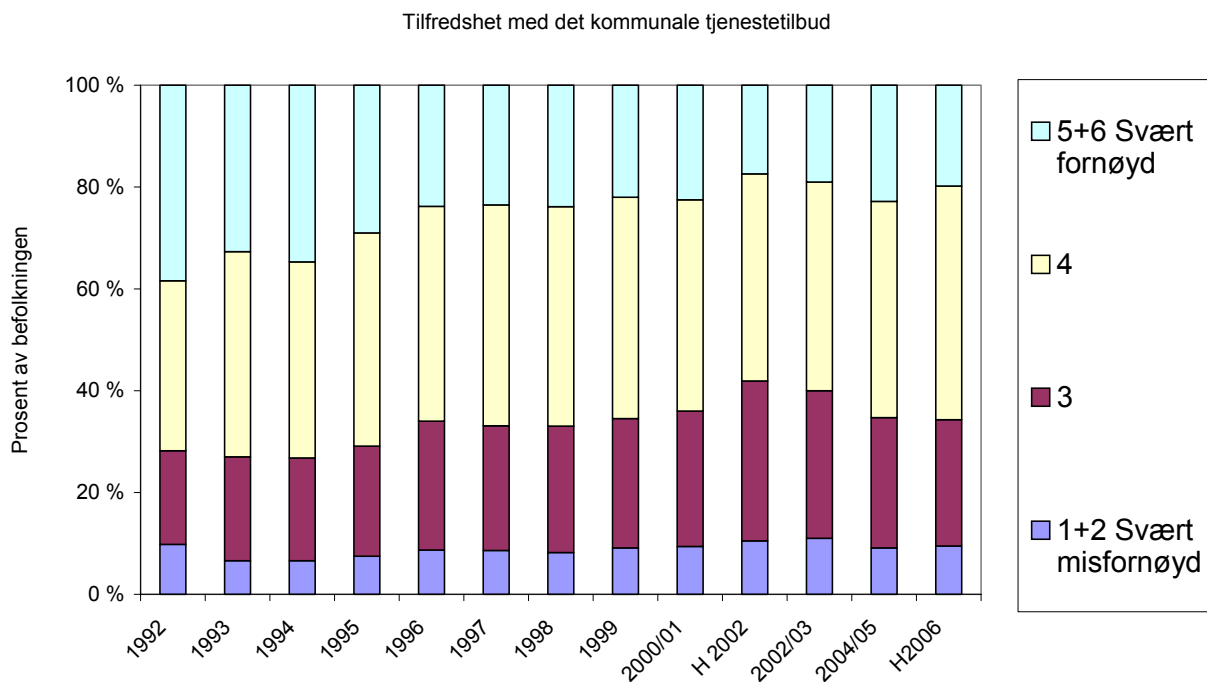
tilfredse” (vurderingsscore 4) ligger relativt stabilt på 40-43%, mens andelen ”relativt misfornøyde” (vurderingsscore 3) stiger fra 18% til 26% (29% i 2003). Samtidig er andelen meget/svært misfornøyde relativt konstant, eller svakt økende fra 8% til om lag 10%.

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 2006. Prosent og gjennomsnittlig tilfredshetscore (indeks 2002 og 2006, samt landsgjennomsnitt).

Haugesund							
KOMMUNALE TJENESTER							
BRUKERTILFREDSHET							
RESULTAT 2006							
INDEKS							
ANTALL	TJENESTE	BRUKERTILFREDSHET (FORDELING I PROSENT)			2006	2002	NASJONALT
239	* Fysioterapeut	5	16	79	83	81	78
150	* Barnehage	25	12	63	81	78	81
110	* Eldresenter	28	17	55	79	75	76
646	* Kino	24	20	56	77	78	76
519	* Folkebibliotek	27	22	51	76	78	78
432	* Teater	36	30	34	73	68	73
586	* Konsert	16	33	51	73	71	71
211	Kultur- og festivalkontoret du har benyt	25	35	40	72	69	
76	* Musikkolen	6	22	72	72	70	73
133	Turistinformasjonen i sentrum	8	19	73	71	64	
338	Allaktivitets-/bydels-hus/kultursenter b	5	30	65	71	65	
867	* Lege	8	11	81	71	72	74
235	* Helsestasjon	7	14	79	71	70	71
310	* Kunstutst.	3	10	87	70	66	70
288	Idrettsenheten du har benyttet	4	13	83	69	63	
1024	* Drikkevann	9	11	80	69	69	76
223	* Barneskole	10	7	83	67	68	71
197	Museum	5	14	81	67	66	72
113	* Fritidsklubb	9	11	80	65	64	61
20	Bolig m. heldøgnspleie	10	22	68	64	45	63
82	* PP-tjeneste	12	16	72	64	62	60
288	Servicesenter	13	12	75	63		
213	Skoleadministrasjonen	13	13	74	63	59	58
29	Bolig u. heldøgnspleie	12	13	75	63	50	65
1032	* Renovasjon	14	14	72	62	59	69
398	* Idrettsanlegg	9	19	72	61	52	66
168	* Komm.kasse/kemner	15	14	71	60	59	59
131	* Ungdomsskole	14	16	70	60	58	64
115	* Skolefritid	15	19	66	59	59	65
116	Sykehjem	19	14	67	59	50	62
970	* Kommunal info	9	23	68	59	56	57
37	* Rådmannskontor	19	22	59	58	58	51
1006	* Vedl. hovedvei (vint.)	14	20	66	57	58	56
68	Aldershjem	20	18	62	55	43	61
972	* Vedl. hovedvei (som.)	15	24	61	54	56	57
110	Bestillerkontoret for pleie/omsorgstjenester	23	22	55	53		
98	* Hjemmesykepleie	30	22	48	50	49	66
929	* Vedl. lokalvei (som.)	23	23	54	50	50	50
327	* Svømmehall	23	23	54	49	48	57
35	Boligkontoret du har benyttet	34	14	52	48		
20	Tilbud psyk. utv.h.	25	32	43	46	46	55
24	Barnevern	40	10	50	46	34	49
195	* Teknisk kontor	36	18	46	44	50	51
979	Komm. avg. ifht. får igjen	30	28	42	44	40	47
985	Veitilbudet helhett.	29	28	43	43	48	49
40	* Sosialtjenesten	36	17	47	43	48	44
123	* Hjemmehjelp	39	24	37	41	40	61
989	* Vedl. lokalvei (vint.)	38	26	36	39	40	47
11	Etablererveiledning/Service						
7	Landbrukskontor						

5+6 (Svært/meget fornøyd) 4 3 1+2 (Svært/meget misfornøyd)	Haugesund: 63 KOMM. MED 25'-50' INNB. (2004): 64 ROGALAND: 67 NASJONALT (2004): 66
---	---

Haugesund er andelen ”svært tilfredse” og ”svært mistilfredse” relativt konstant, mens andelen ”ganske tilfredse” øker noe på bekostning av andelen ”ganske mistilfredse”.

Fysioterapeut og barnehage på topp – lokale vinterveier og hjemmehjelp på bunn

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

Vi observerer for det første en relativt høy grad av tilfredshet for de fleste tjenestene. For 17 av de 48 kommunale tjenestene som evalueres (to tjenester – Etablererveiledningen og Landbrukskontoret - har for få brukere til å kunne vurderes) gir over halvparten av brukerne toppkarakterene 5 og 6 (langs skalaen fra 1 til 6). For 40 av tjenestene er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. Ingen forhold viser en majoritet av *svært* misfornøyde brukere, men 8 av forholdene har da en majoritet av mistilfredse innbyggere.

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

Dernest vises en relativt stor spredning når det gjelder hvilke *typer* tjenester som plasseres i toppen av vurderingsskalaen. Helt øverst finner vi tjenester som fysioterapeut og barnehage, som begge oppnår score 83 og 81 henholdsvis. Andre tilbud som rangeres høyt er eldresenter, kino, folkebibliotek og drikkevann, som alle får score høyere enn 75.

I bunnen av skalaen er tjenestene også sammensatte. Her finner vi lokalveienes vintervedlikehold (score 39). I intervallet mellom 40 og 50 poeng finner vi Hjemmehjelpen, Sosialtjenesten, det helhetlige veitilbud, det kommunale avgiftsnivå, Teknisk forvaltningsenhet, Barnevernet, tilbudet til psykisk utviklingshemmede, Boligkontoret og svømmehallene.

Flere tjenester under landsgjennomsnittet

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

Samlet sett rangeres 12 av de 45 sammenliknbare tjenestene over landsgjennomsnittet, mens 23 ligger under, samtidig som mange av disse avvikene kun utgjør et poeng eller to. Blant de forhold som skiller seg ut i positiv forstand finner vi fysioterapi og Skoleadministrasjon (begge + 5 poeng) samt Rådmannskontoret (+7 poeng). På den negative siden finner vi bl.a. vintervedlikeholdet av lokalveiene og svømmehallene (begge -8 poeng), tilbudet til psykisk utviklingshemmede (-9 poeng), hjemmesykepleien (-16 poeng) og hjemmehjelpen (-20 poeng).

Flere tjenester frem enn tilbake

De fleste tjenestene som evalueres i 2006 var også med i undersøkelsen i 2002. Ved å sammenligne tilfredshetsscoren på de to tidspunktene, får vi et inntrykk av hvilke områder i tjenesteproduksjonen som er i fremgang eller tilbakegang (figur 3.4). Tabell 3.2 viser tilfredshetsscoren for de sammenliknbare tjenester de to årene.

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

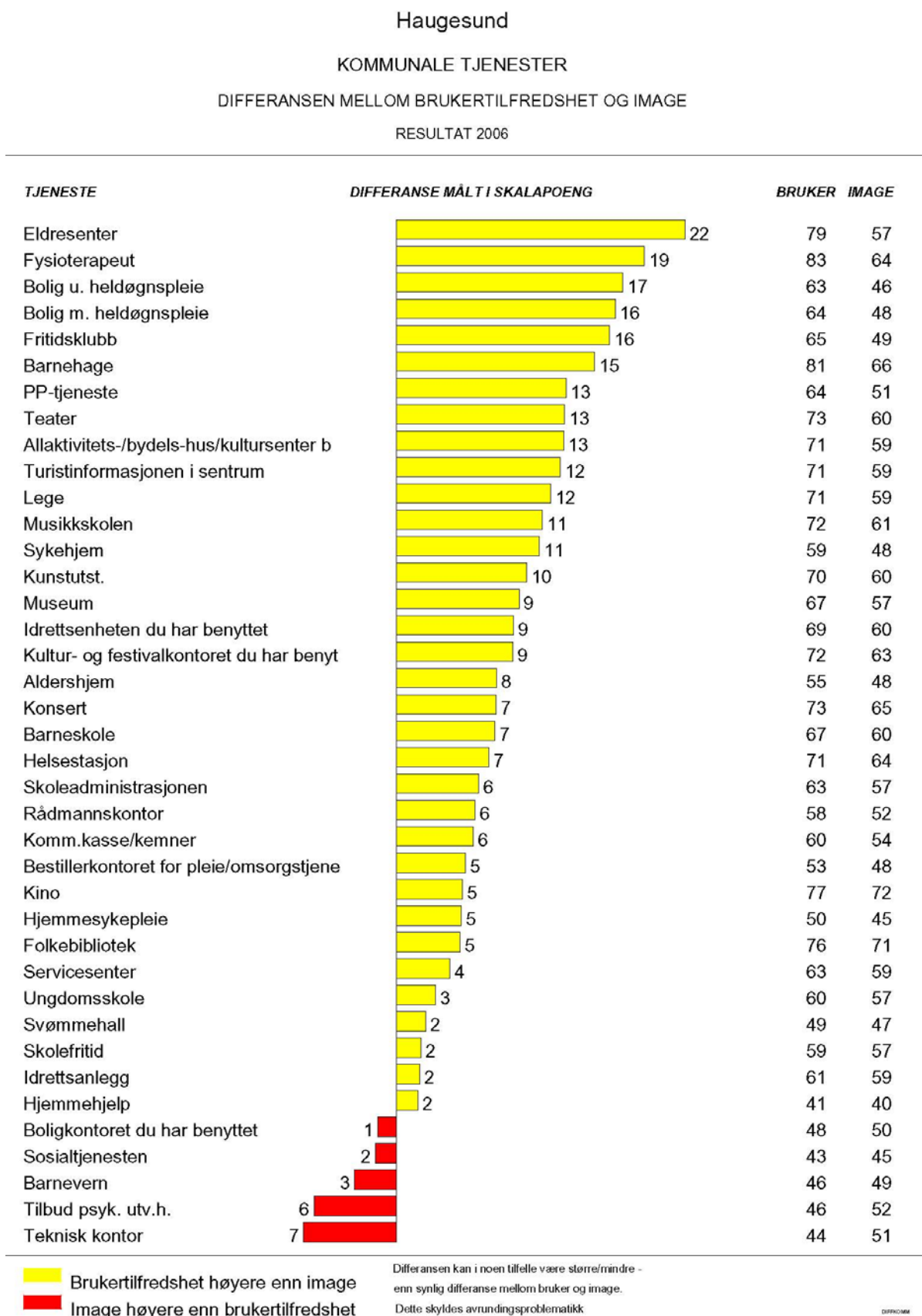
Tabell 3.1. Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Haugesund (2006) og resten av landet (2004/05). Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

TJENESTE	Haugesund	Nasjonalt	Diff. Haugesund-Nasjonalt
Rådmannskontor	58	51	7
Fysioterapeut	83	78	5
Skoleadministrasjon	63	58	5
Fritidsklubb	65	61	4
PP-tjeneste	64	60	4
Eldresenter	79	76	3
Konsert	73	71	2
Komm. informasjon	59	57	2
Kino	77	76	1
Kom.kasserer/Kemner	60	59	1
Vedl. hovedvei (v)	57	56	1
Bolig m/heldøgnspleie	64	63	1
Barnehage	81	81	0
Kunstutstilling	70	70	0
Helsestasjon	71	71	0
Teater	73	73	0
Vedl. lokalvei (s)	50	50	0
Musikk/kulturskole	72	73	-1
Sosialkontor	43	44	-1
Folkebibliotek	76	78	-2
Bolig u/heldøgnspleie	63	65	-2
Lege	71	74	-3
Vedl. hovedvei (s)	54	57	-3
Sykehjem	59	62	-3
Komm. avgifter	44	47	-3
Barnevern	46	49	-3
Barneskole	67	71	-4
Ungdomsskole	60	64	-4
Museum	67	72	-5
Idrettsanlegg	61	66	-5
Skolefritidsordning	59	65	-6
Veitilbud helhetlig	43	49	-6
Drikkevann	69	76	-7
Renovasjon	62	69	-7
Teknisk kontor	44	51	-7
Svømmehall	49	57	-8
Vedl. lokalvei (v)	39	47	-8
Tilbud psyk.utv.hem	46	55	-9
Hjemmesykepleie	50	66	-16
Hjemmehjelp	41	61	-20
Kulturkontor	72		
Servicesenter	63		
Boligkontor	48		
Bestillerkontor	53		
Aldershjem	55		
Aktivitetshus	71		
Turistinformasjon	71		

Tabell 3.2. Tilfredshet med (sammenliknbare) kommunale tjenester i Haugesund 2002 og 2006, og endring 2002-2006. Gjennomsnittlig tilfredshetscore.

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

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



Blant de tjenester som viser tilbakegang i perioden finner vi Teknisk forvaltningsenhet (-6 poeng), Sosialtjenesten (-5 poeng) og veitilbudet (-5 poeng). Blant tjenestene med størst fremgang finner vi idrettshaller og sykehjem (begge +9 poeng), Barnevernet og aldershjemmene (begge +12 poeng) samt eldreboliger med (+13 poeng) og uten (score 19) heldøgnspleie.

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

Offentlige tjenester – bedre enn sitt rykte

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

Det er relativt store variasjoner i brukernes og ikke-brukernes vurderinger mellom de ulike tjenestene, målt ved avviket i gjennomsnittlig tilfredshetscore ("image gap"). Differansen varierer fra +22 til -7 poeng.

Brukerne er for de aller fleste tjenestene mer tilfreds enn ikke-brukerne. For 34 av de 39 tjenestene som evalueres er image-gapet positivt. Størst positiv differanse finner vi blant annet for tjenester som benyttes tidlig- og sent i livsfasen, slik som eldresenter, bolig med- og uten heldøgnspleie, fysioterapeut, barnehage og fritidsklubb (alle med differanse på 16 poeng eller mer). De minste positive avvik finner vi for hjemmehjelp, idrettsanlegg, skolefritidsordningen og svømmehallene (alle 2 poeng).

For fem tjenester uttrykker ikke-brukerne større tilfredshet enn brukerne, selv om image-gapet i de fleste tilfeller er lite. Dette gjelder først og fremst Teknisk forvaltningsenhet (-7 poeng) og tilbudet til psykisk utviklingshemmede (-6 poeng).

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

3.2 Vurdering av kommunale tjenester

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

Beskrivelsen følger 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 og ved å vurdere regionale variasjoner innenfor kommunen. Endelig beskrives utviklingstrekk i vurderingen av tjenesten ved å sammenstille evalueringen i 2006 med tilsvarende vurderinger tilbake til 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 58). I overkant av halvparten (59%) av brukerne er tilfredse med tjenesten, mens fire av ti er meget/svært tilfredse. Samtidig er to av ti meget/svært mistilfredse med Rådmannskontoret.

Antall brukere av Rådmannskontoret i utvalget er imidlertid for lite til at tjenesten kan vurderes etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjennetegn. Vi finner imidlertid at vurderingene ligger 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 52).

Brukertilfredsheten med Rådmannskontoret kjennetegnes for øvrig av stabil tilfredshet sammenlignet med 2002 (score 58), og en tilsvarende, mens tjenestens image er noe forbedret (score 47 i 2002 mot 52 nå).

Kemner / kommunekasserer

Kemneren/kommunekassereren plasseres omlag på samme nivå som Rådmannskontoret, og i overkant av midten langs vurderingsskalaen (score 60). Denne tjenesten har 71% fornøyde brukere, der 40% er meget/svært fornøyde. 15% er meget/svært misfornøyd. Tjenestens image er noe lavere enn brukernes (score 54), og viser dermed et lite gap på 6 poeng.

Det er alder som slår sterkest ut i vurderingen i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn. De unge i alderen 30-44 år er mest kritiske (score 52) og de eldste over 60 år mest positive i sine vurderinger (score 70).

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). Tjenestens image har steget noe i fireårsperioden (fra score 47 til score 54).

Servicesenter

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

Brukerne av Servicesenteret er relativt godt fornøyde (score 63), om lag midt balt tjenestene i kommunen. I alt 74% av brukerne er fornøyde, og bortimot halvparten er svært tilfredse. Tjenestens image er om lag på nivå med brukernes (score 59).

Det er alder som slår sterkest ut i vurderingen i forhold til innbyggernes bakgrunnskjenne­tegn, men da slik at vurderingene er relativt samstemte i alderen 16-59 år (score 60-63), mens tilfredsheten er høyere blant innbyggere 60 år og eldre (score.71).

Servicesenteret ble ikke målt i 2002.

Boligkontor

Boligkontoret er en av de tjenestene som kommer dårligst ut i vurderingene (score 48). Kontorets image i befolkningen er også relativt lav (score 50).

Antall brukere av dette kontoret er imidlertid lite (n=35), slik at vurderingene ikke kan analyseres etter innbyggernes bakgrunnskjenne­tegn. Boligkontoret ble ikke vurdert i 2002.

Landbrukskontor

Landbrukskontoret har for få brukere til å kunne evalueres (n=7).

Etablererveiledning – Haugaland vekst

Vi har ovenfor sett at kommunens utdanningsmuligheter ut over grunnskolen får relativt godt skussmål (score 66), mens vurderingene av arbeidsmulighetene er noe mer reserverte (score 59) og kommunens tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass har flere negative enn positive vurderinger (score49).

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).

Oppfatningene deles også av ikke-brukerne (score 51), og har endret seg lite blant disse 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”.

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 59). 68% er fornøyd med informasjonen, der 30% er meget- eller svært tilfredse. Motsvarende er 9% av innbyggerne meget/svært mistilfredse.

Variasjonene i tilfredshet etter innbyggernes sosiale bakgrunnskjenne­tegn følger mønsteret der alder er den utslagsgivende faktor, og der de yngste innbyggerene er mere kritiske (score 49), samtidig som tilfredsheten stiger med alderen til de eldste (score 68). De grunnskoleutdannede er tilsvarende viser tilsvarende høyere tilfredshet (score 67) 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 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 60) og husstandsavisen *Haugesunderen* (score 58) som gir best karakter. De plasseres da om lag midt på vurderingsskalaen. Informasjon om kommunens satsingsområder får noe lavere score (score 58), mens innbyggerne er minst tilfredse med informasjon om kommunale vedtak (score 49).

Internett utgjør en sentral informasjonskanal for kommunen i forhold til kontakten med innbyggerne. De aller fleste Haugesunderne (82%) har internetttilgang, enten hjemme (76%) eller på jobb/skole (51%).⁵ Seks av ti innbyggere har vært innom kommunens nettsider, og blant disse er 72% (score 62) fornøyd med sidene (33% er meget/svært fornøyde). Vurderingene varierer lite etter brukernes bakgrunnskjennetegn.

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 57). 64% er fornøyde, mens 31% er svært/meget fornøyde. 12% er svært/meget misfornøyde. Størst tilfredshet uttrykkes blant de eldste innbyggerne (score 65) som er betydelig høyere enn blant de yngste (score 52), mens kvinner og menn gir de samme vurderinger (score 56 og 59 henholdsvis). Oppfatningene varierer lite mellom kommunens ulike regioner (alle score 57-58). 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 71) enn den generelle legedekningen, og rangerer dem høyere enn det (de få) ikke-brukerne gjør (score 59).

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 mer positive enn de under 50 år (score 61), og grunnskoleutdannede (score 76) er mer positive enn de med videregående- (score 71) og de med universitets/høyskoleutdanning (score 68). Variasjonene er små mellom kvinner og menn (henholdsvis score 72 og 70).

⁵ Internetttilgangen er noe høyere blant menn (65%) enn blant kvinner (58%) og høyest i aldersgruppen 30-44 år (83%), samtidig som den stiger markert med utdanningsnivå (30% blant grunnskoleutdannede og 79% blant universitets-/høyskoleutdannede).

Ellers er tilfredsheten med legene noe lavere i Haugesund enn i landet ellers, fylket og kommuner av tilsvarende størrelse (score 74-76). Tilfredsheten synker også når man går fra de spredtbygde områdene (score 76) til boligfeltene og de sentrumsnære områdene (score 70 og 72).

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 9 av dem oppnår score over 70. Høyest score får legene i forhold til muligheten til å forhold seg til en fast lege (score 78 – jfr. Fastlegeordningen), legens evne til å snakke et forståelig språk (score 77) og den geografiske avstanden til legekantoret (score 77). Men vurderingen av disse forholdene skiller seg ikke mye fra flere av de andre kriteriene som faglig dyktighet (score 76), eller evnen til å ta pasientene på alvor og selve behandlingen (begge score 74), evne til å lytte og informere (begge score 73), etc. De svakeste rangeringene oppnås for legenes tilgjengelighet på telefon (score 43), samt for ventetid for å få time (score 53).

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

Brukerne av *legevakt* viser noe lavere tilfredshet (score 68) enn legebrukerne. Tilfredsheten er gjennomgående god for de fleste forhold ved legevaktkontorenes tjenesteproduksjon, og høyest for kontorets geografiske avstand (score 68), for helsepersonellens serviceinnstilling (score 66) samt for behandlingsresultatet og legens faglige dyktighet (begge score 64). Lavest tilfredshet meldes for informasjonen om behandlingstilbudet (score 61, og særlig for ventetid på venteværelset (score 41). For sistnevnte er seks av ti misfornøyde, og fire av ti svært misfornøyde.

Helsestasjon

De aller fleste brukerne er godt fornøyde med helsestasjonen. 79% av brukerne er fornøyde (score 71). 61% av brukerne er meget- eller svært fornøyde, mens bare 7% er meget/svært misfornøyde.

Forskjellen mellom image og brukertilfredshet er på 7 indekspoeng, der ikke-brukerne er minst fornøyde (score 64).

Kvinner er noe mer fornøyde enn menn (score 73 og 68 henholdsvis). Det er stort sett innbyggere i aldersgruppene 30-44 år (score 68) som vurderer denne tjenesten, da antall brukere blant de eldre og yngre er få. Også for denne tjenesten synker tilfredsheten med stigende utdanningsnivå (fra score 77 til 67).

Variasjonene mellom innbyggerne i sentrumsnære områder og i boligfeltene er relativt små (score 68 og 73), 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 nå) slik at image- gapet er redusert (fra 11 til 6 poeng).

Den helhetlige tilfredsheten med helsestasjonene reflekteres i de fleste vurderinger av tjenestens innhold. Ni av ti brukere er tilfredse, og seks av ti svært tilfredse, med både serviceinnstilling, personalets evne til å lytte, kontorets stasjonens geografiske avstand, personalets faglige dyktighet og fysiske tilgjengelighet etc (score 72-74).

Fysioterapi

Fysioterapeutene rangeres som nummer én blant tjenestene i kommunen (score 83). 95% av brukerne er fornøyde, 79% er meget/svært fornøyde, mens kun 1% er meget/svært misfornøyde. Dette innebærer stabilitet siden 2002 (score 81).

Igjen er brukerne mer fornøyde enn ikke brukerne (score 64), som tilsvarer nivået blant ikke-brukerne i 2002 (score 66).

Variasjonene etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn er relativt små, men viser stigende tilfredshet med stigende alder (fra score 80 til score 88), og reduksjon med stigende utdanningsnivå (fra score 84 til 80).

Geografisk er tilfredsheten den samme i de sentrumsnære områdene som i boligfeltene (score 82 og 83), mens brukerne i de spredtbygde områdene er for få til at tjenesten kan evalueres der. Nivået er ellers litt høyere enn i kommuner med 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 vurderingene kan vurderes i forhold til deres bakgrunnskjennetegn.

De få brukerne (n=20) rangerer tjenesten generelt sett blant de laveste i kommunen (score 46).

3.2.3 Pleie og omsorg

I tillegg til ren medisinsk behandling vil kommunens helsetiltak være rettet mot pleie og omsorg. Antall brukere⁶ 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 27), eldreboliger (score 36) og hjemmehjelp (score 38). Dette bidrar til at vurderingen av eldreomsorgstilbudet generelt sett får lav score (score 38).

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 53), der et knapt flertall av brukerne er tilfredse, og der tre av ti er meget tilfredse mens to av ti er svært mistilfredse.

⁶ Som bruker regnes her også de pårørende til beboerne

Brukerne er alle over 45 år, og gir den samme vurdering uavhengig av alder. Samtidig ser vi for denne tjenesten likevel at de grunnskoleutdannede er adskillig mer tilfredse (score 66) enn de høyskoleutdannede (score 45). Ellers er vurderingene relativt samstemte etter kjønn og bosted. (Antall brukere er begrenset, så sammenlikningene må tolkes med varsomhet).

Vurderingen blant brukerne er noe bedre enn i befolkningen ellers (score 48). 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 om lag dobbelt så høy for sykehjemmene (11%) som for aldershjemmene (7%).

Kommunens *sykehjem* får noe blandet tilbakemelding (score 59). Seks-syv av ti brukere er tilfredse, mens to av ti er svært mistilfredse. Tilfredsheten stiger med stigende alder fra de yngste (pårørende – score 53) til de eldste (score 69). Vurderingene er ellers mer positive i boligfeltene utenfor sentrum (score 64) enn i Sentrum (score 52), mens antall bruker i de spredtbygde områdene er for få til at tjenesten kan evalueres. Vurderingen tilsvarer oppfatningen hos brukerne i kommuner av tilsvarende størrelse og i landet som helhet, men er lavere enn hos sykehjemsbrukerne i fylket (score 71).

Vurderingen hos brukerne er gjennomgående bedre enn i 2002 (score 50). Dette gjelder også for ikke-brukerne, men på et lavere nivå (score 42 og 48).

Brukerne av *aldershjem* rangerer tjenesten om lag på samme nivå (score 55) som brukerne av sykehjemmene. Her er de fleste brukerne 60 år eller eldre, og vurderer tjenesten gjennomgående bedre (score 68) enn den samlede vurderingen. Også for denne tjenesten er brukerne mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 48). Og også her har tilfredsheten tilsynelatende øket siden 2002, både blant brukere (score 43) og ikke-brukere (score 40). Vi finner også det samme mønster som for skykehjemmene 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).

Når brukerne av alders- og sykehjemmene blir bedt om å vurdere tilbudet nærmere, er det særlig mulighetene for privatliv som gis god tilbakemelding, sammen med kostholdet, pleiernes respektfullhet i behandlingen, deres arbeidsinnsats, faglige dyktighet og serviceinnstilling (score 63-67). På to områder er flertallet av brukerne mistilfredse: medinnflytelse (score 46-48) og hyppighet når det gjelder bading/dusjing (score 40-43). Samtidig er de aller fleste svært mistilfredse med ventetid på plass (score 19-22), som også representerer de dårligste enkeltvurderingene på tvers av hele det kommunale tjenestetilbudet.

Tilrettelagt bolig med/uten heldøgnspleie

Brukere av *heldøgnsbemannede eldreboliger* er få (n=20) men relativt tilfredse (score 64). Dette tilsvarer at 67% er fornøyde og 43% er meget/svært fornøyde, mens 10% svært misfornøyde med denne tjenesten.

Vurderingen er høyere enn blant ikke-brukerne (score 48) som forøvrig også er relativt få i undersøkelsen (n=162)

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=20) brukerne av *eldreboliger uten heldøgnsbemanning* viser en noe høyere tilfredshet (score 63) enn brukerne av de heldøgnsbemannede boligene. 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).

Brukerne er imidlertid atskillig mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 46), tilsvarende situasjonen i 2002. Antall brukere av disse boligene er imidlertid for få til å kunne analyseres nærmere.

Brukere av aldershjem og sykehjemsboliger med heldøgnspleie vurderes *samlet* og innholdsmessig etter 15 ulike kriterier. Blant de forhold som rangeres høyest er de ansattes arbeidsinnsats, kosthold, mulighet for privatliv og respektfullhet i behandlingen (alle score 65). Avstanden til vurderingen av ventetid på plass (score 20) er dermed betydelig, og det samme gjelder også andre forhold som hyppighet når det gjelder bading/dusjing (score 41) og medinnflytelse (score 46).

Eldresenter

Om innbyggerne er misfornøyde med eldreomsorgtilbudet generelt sett (score 38), er brukerne godt fornøyde med eldresenteret (score 79). Dette plasserer eldresentret som nummer tre blant alle de evaluerte tjenestene. 90% av brukerne er fornøyde, mens 73% 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 57). Dette er den enkelttjenesten i kommunen som fremstår med størst image-gap.

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 noe høyere blant kvinner (score 80) enn blant menn (score 77), men er om lag den samme i de sentrumsnære områdene (score 81) som i boligfeltene (score 77). 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 sammenliknet med 2002 (score 75). Dette betyr at image-gapet er konstant ettersom eldresentrenes image har holdt seg lavt (score 54 og 57).

Hjemmehjelp/hjemmesykepleie

Brukerne av hjemmehjelp eller hjemmesykepleie deler seg i to omlag like store andeler tilfredse og mistilfredse brukere, men der tilfredsheten er noe høyere for sistnevnte (score 43 og 50 henholdsvis).

For *hjemmesykepleien* innebærer dette at 48% av brukerne er tilfredse, og at 27% av dem er svært tilfredse. Samtidig oppveies dette av en betydelig andel mistilfredse (52%), hvorav hele

30% er meget/svært mistilfredse, slik at erfaringene blant brukerne av denne tjenesten er blandede. Vurderingene er imidlertid relativt stabile siden 2002 (score 49), samtidig som tjenestens image har steget noe (fra score 40 til 45). Tjenesten plasseres godt under 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 to, oppnår scorerer under 60 poeng. Størst generell tilfredshet finner vi igjen for personalets evne til å behandle pasientene med respekt (score 64) og for de ansattes serviceinstilling (score 61). Tilfredsheten er også relativt høy med de ansattes arbeidsinnsats, faglige dyktighet og evne til å lytte til pasientene (score 56-58). Brukerne minst tilfredse med antall timer avsatt til pasientene (score 32), samarbeid mellom sykepleier og lege (score 39), ventetid på plass (score 40) samt prisnivå (score 43).

Blant brukerne av *hjemmehjelp* er majoriteten (63%) mistilfredse med tjenesten, og 39% er meget mistilfredse. Samtidig er 17% meget tilfredse. Vurderingen er imidlertid stabil siden 2002 (score 40), og det samme gjelder image-vurderingen (score 38 i 2002 mot score 40 nå). Oppfatningene plassere 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. Samtlige scorerer 60 poeng eller lavere. Høyest tilfredshet finner vi, som i vurderingen av hjemmesykepleien, for personalets respektfullhet i behandlingen (score 60), samt for personalets arbeidsinnsats, faglige dyktighet, serviceinnstilling og evne til å lytte (score 53-57). Blant de forhold brukerne er minst tilfredse med er antall timer avsatt til pasienten (score 31), samarbeid mellom hjemmehjelp og lege (score 36), mulighet for medinnflytelse (score 38) og de ansattes evne til å se hjelpebehovet (score 41). 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)

Utviklingen i vurderingen av hjemmehjelpen er stabil siden 2002 (score 40), og det samme gjelder hjemmesykepleien (score 49). Dette betyr at begge tjenestenes image-gap er stabilt, mens det fro hjemmesykepleien er noe redusert.

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 best ut i undersøkelsen (score 68). Vurderingene varierer imidlertid etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn. Tilfredsheten er lavere blant de yngste- (score 63) enn blant de eldste innbyggerne (score 73), og er som nevnt høyere i boligfeltene enn i de sentrumsnære og 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 64) enn *oppvekstmiljøet for ungdom* (score 55). Tilfredsheten med begge forholdene har økt noe siden

2002 (score 60 for barn og score 50 for ungdom). Variasjonene i vurderingen av oppvekstmiljø varierer imidlertid mindre mellom aldersgruppene enn for mange av de øvrige bostedsvurderingene, samtidig som variasjonene etter andre bakgrunnskjennetegn er små.

Noe høyere tilfredshet enn for oppvekstmiljøet finner vi når det gjelder vurderingen av kommunens *utdanningsmuligheter ut over grunnskole* (score 66) som dermed plasseres som nummer åtte i rangeringen av bostedsegenskapene. Variasjonene er relativt små mellom kommunens distrikter (score 65-68), og vurderingene har holdt seg stabile siden 2002 (score 66). 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 63), og dermed på topp blant de kommunale etatene. 70% av brukerne er tilfredse, og 47% er meget/svært tilfredse. Samtidig er 13% 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 er ellers for få til å kunne brytes ned etter bakgrunnskjennetegn. Vurderingen er imidlertid betydelig høyere nå enn i 2002 (score 59), mens administrasjonens image også har fått et lite løft siden den gang (fra score 50 til 57). 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 67) og dermed som nummer syv blant bostedsegenskapene. Om lag to tredjedeler av innbyggerne (79%) sier seg tilfredse, mens 46% er meget/svært tilfredse. Vurderingen er vesentlig forbedret siden 2002 (score 43).

Orderingen av barnehagedekningen er gjennomgående høy i alle deler av befolkningen. 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 den tjenesten som kommer nest best ut i vurderingen (score 81). 93% av de foresatte er tilfredse med barnehagene, hvor hele 81% er meget tilfredse og kun 2% er meget misfornøyde. Barnehagen bekrefter dermed sin posisjon som en av de tjenestene innbyggerne var mest tilfredse med også i 2002 (score 78). Tilfredsheten gjelder barnehagens tilbud totalt sett, både i forhold til barnets- (score 80) og de foresattes (score 75) behov.

De regionale variasjonene er relativt små, der brukere i Sentrum er noe mer tilfredse (score 83) enn i boligfeltene (score 79), mens antall brukere i de spredtbygde 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 imidlertid klart mer fornøyd med barnehagen enn de øvrige innbyggerne (score 66). Image-gapet på 23 indekspoeng i 2002 er nå redusert til 15 poeng.

Brukere av barnehage vurderer videre 21 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 85), personalets omsorg for barnet (score 79), sosialt miljø (score 79) og prisnivå (score 78). Andre forhold som kommer svært godt ut er måten personalet møter de foresatte på, samarbeidet mellom de ansatte og foreldrene og aktivitetsinnholdet (alle score 77). Minst fornøyd, relativt sett, er brukerne med parkeringsforhold, inneklima, bygningsstandard og mulighet for medinnflytelse (alle score 67), og særlig muligheten for fleksible oppholdstider (score 60).

Barneskole

Barneskolen rangeres i øvre midtsjikt på vurderingsskalaen (score 67). Helhetlig sett er 83% av de foresatte i barneskolen fornøyde, mens 52% gir toppkarakterene 5 eller 6. Motsatt gir 10% bunnkarakterene 1 eller 2. Den samme tilfredsheten finner vi også når de foresatte vurderer barneskolen i forhold til barnets egne behov og forutsetninger (score 65).

Brukerne av barneskolen, som er i alderen 30-59 år, er noe mer fornøyde enn de som vurderer tjenesten ut fra sitt inntrykk (score 60), og vurderingene har endret seg lite siden 2002 (score 68). Menn og kvinner er av samme oppfatning (score 67-68).

Vurderingen er ellers noe mer positiv i boligfeltene (score 70) enn i sentrum (score 64), samtidig som innbyggerne plasserer barneskolene 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 25 enkeltvurderinger i forhold til skolens innhold. For alle forholdene, identifiseres flere fornøyde enn misfornøyde brukere, og for åtte av forholdene er halvparten eller flere av brukerne meget eller svært fornøyd.

Mest fornøyd er de med og barnets trivsel (score 74), klassestyrers oppførsel og omsorg (begge score 73). For førstnevnte innebærer dette at 91% av de foresatte er tilfredse, mens 63% er meget tilfredse. Andre forhold som følger hakk i hel, er forbeholdt lærer-elev og klassestyrers faglige dyktighet (begge score 72) samt klassestyrers arbeidsinnsats (score 71). 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 inneklima (score 53), skolebygningens standard (score 54), lærebøker og undervisningsmateriellets kvalitet (score 56) samt klassenes elevtall (score 56). Samtidig er mange mistilfredse med muligheten for medinnflytelse (score 53).

Den helhetlige tilfredsheten med barneskolen viser ellers det samme nivå som i 2002 (score 68).

Ungdomsskole

Ungdomsskolen kommer litt dårligere ut enn barneskolen (score 60). 71% av de foresatte er tilfredse med ungdomsskolen barnet går i helhetlig sett. 35% gir uttrykk for at de er meget eller

svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen), mens 14% 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 ingen befinner seg i de spredtbygde områdene. Kvinner rangerer ungdomsskolen litt bedre enn menn (score 62 og 57), samtidig som de eldste foresatte gir en bedre vurdering (score 68) enn de yngste (score 57).

Foresatte i boligfeltene viser noe høyere tilfredshet (score 63) enn foresatte i sentrum (score 57). Samtidig plasseres kommunens skoler litt i underkant av nivået for skolene i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (alle score 63-65).

De foresatte vurderer i undersøkelsen også ungdomsskolens tilbud totalt sett i forhold til barnets behov og forutsetninger (score 57) – litt lavere enn for vurderingen av ungdomsskolen helhetlig sett. Samtidig er den helhetlige vurderingen stabil siden 2002 (score 58).

Når det gjelder vurderingen av ungdomsskolen finner vi også her forskjeller mellom brukernes- og ikke-brukernes vurdering, og igjen er ikke-brukerne mindre fornøyd (score 57).

De foresatte ble videre stilt overfor de samme 25 enkeltvurderinger knyttet til ungdomsskolens læringsmiljø som ble benyttet i evalueringen av barneskolen. For alle forholdene, utenom fire, er det flere fornøyde enn misfornøyde brukere. For ett 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. De foresatte er mest fornøyd med barnets trivsel. 91% uttrykker her tilfredshet, og 63% er meget tilfredse, mens 1% er meget misfornøyde (score 74). Andre forhold som uttrykker høy tilfredshet er klassestyrers oppførsel og omsorg (begge score 73), forholdet lærer-elev og klassestyrers faglige dyktighet (begge score 72) samt klassestyrers arbeidsinnsats (score 71). Som for barneskolen, ser vi at det gjerne er forhold knyttet til klassestyreren som kommer best ut når de foresatte vurderer tjenesten. Minst tilfredshet uttrykkes igjen for det fysiske læringsmiljøet: inn klima (score 53), bygningsstandard (score 54), lærebøker og utstyr samt klassenes elevtall (begge score 56). Og igjen er de foresatte mistilfredse med muligheten for medinnflytelse (score 53).

Skolefritidsordning

De foresattes helhetlige vurdering av skolefritidsordningen plasserer tjenesten omlag på samme nivå som vurderingen av ungdomsskolen (score 69). Et flertall (65%) av de som har barn i skolefritidsordningen er tilfredse. Fire av ti (35%) sier at de er meget eller svært fornøyde, mens én-to av ti er meget- eller svært misfornøyd.

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 høyere blant foresatte med videregående- enn med universitetsutdanning (score 55 og 61) og noe høyere i sentrum (score 63) enn i boligfeltene utenfor sentrum (score 58).

Kommunens skolefritidsordning plasseres litt 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 syv av disse registreres flere fornøyde enn misfornøyde brukere, og for ett av forholdene er over halvparten av brukerne meget eller svært fornøyd. Sistnevnte gjelder barnets trivsel (score 67) der 76% er fornøyde, mens 53% er meget/svært fornøyde. Minst tilfredshet finner vi i forhold til tilrettelegging for lekselesing (score 33 – 48% svært mistilfredse) og for prisnivå (score 34 – 46% svært mistilfredse).

Den helhetlige tilfredsheten med skolefritidsordningen er stabil siden 2002 (score 59).

Fritids- og ungdomsklubb

Fritidsklubbene plasseres i øvre del av vurderingsskalaen (score 65). 80% av brukerne er tilfredse med tjenesten, mens 48% er meget- eller svært tilfredse. En av ti er meget- eller svært mistilfreds. Brukertilfredsheten er betydelig høyere enn ”imaget” også når det gjelder fritidsklubbene (score 49).

Antall brukere er relativt få i forhold til en ytterligere analyse av brukernes bakgrunnskjennetegn. Det antydes imidlertid at kvinner er noe mer tilfredse enn menn (score 67 og 60). 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 stabil siden 2002 (score 64). Tjenestens image går noe opp (fra score 43 til score 49).

PP-tjeneste

PP-tjenesten plasseres om lag midt på skalaen (score 64), og samtidig midt mellom vurderingene av barne- og ungdomsskolene. Et flertall (73 %) av brukerne er fornøyde, mens 51% er svært fornøyde. 12% 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), mens vurderingene også forholder seg relativt konstante blant ikke-brukerne (score 48 i 2002 og 51 nå).

Grunnet lite antall respondenter vurderes ikke PP-tjenesten i forhold til alle bakgrunnskjennetegn ved innbyggerne. Men det antydes at vurderingene er relativt samstemte. Rangeringen 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 brukerutnytting. Tjenester som kino og bibliotek når vanligvis de brede lag av befolkningen, og er blant de kommunale tilbud som oftest benyttes. Andre tjenester som teater, konserter og museer har gjerne et smalere publikum, dels knyttet til omfanget av tjenestetilbudet som sådan, dels til behovet for grunnleggende kulturell kapital som ofte kreves for å kunne nytte tjenesten fullt ut. 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 66) – omlag som på landsbasis (score 63). 46% av innbyggerne er meget tilfredse, mens 4% er svært misfornøyde. Ett bakgrunnskjennetegn slår ut i

vurderingen: De yngste er mer reservert (score 55) enn de eldste (score 74). Ellers er variasjonene små etter øvrige bakgrunnskjenntegn.

Kino-/konsert/teatertilbudet vurderes samlet som egenskap ved bostedet (score 73). Det plasseres dermed som den fjerde beste egenskap, og er med på å trekke vurderingen av det helhetlige kulturtilbudet opp. Tilfredsheten stiger med stigende alder (fra score 68 til score 78), men ellers i mindre grad etter andre bakgrunnskjenntegn. Og, vurderingen er 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 kulturtenester vil imidlertid variere mellom kommunene. For flere av tjenestene vil kommunen ofte verken eie eller ha driftsansvar, slik som for teater, kunstutstillinger, konserter etc. Samtidig, og på landsbasis vil ofte kulturtilbudet i de største byene være med på å trekke den gjennomsnittlige tilfredsheten med bostedet og tjenestetilbudet i kommunen opp. Vi starter med å se på kommunens kulturelle administrasjon.

Allaktivitetshus, bydelshus og kultursenter

De lokale kulturhusene er relativt populære (brukerandel 33%), noe som kan ha sammenheng med høy grad av tilfredshet blant brukerne (score 71). Åtte av ti brukere er tilfredse, og seks av ti 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).

Brukerne er fra 30 år og oppover, og de eldste over 60 år er noe mer tilfredse (score 81) enn de yngre (score 68-70). Ellers varierer oppfatningene mindre med kjønn og bosted.

Tjenesten har forbedret seg noe siden 2002 (score 65), og det samme gjelder oppfatningen blant ikke brukerne siden den gang (score 55).

Kultur- og festivalkontoret

Selv om Kultur- og festivalkontoret ikke er blant de mest benyttede tjenester (20%), er brukerandelen likevel høyere enn ellers i landet (10%), og tilfredsheten blant brukerne gjennomgående relativt høy (score 72). Dette tilsvarer et flertall av fornøyde brukere (93%), samtidig som seks av ti brukere (58%) er meget/svært fornøyde og bare 2% 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 69) til de eldste (score 80). 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).

Vurderingen av kontoret siden 2002 indikerer svak bedring (fra score 69). Tjenestens image er også svakt økende (score 58 i 2002 og 63 nå), slik at image-gapet opprettholdes.

Bibliotek

Biblioteket kommer ut som den femte beste tjenesten i undersøkelsen (score 76). Helhetlig sett er 91% av de som har brukt biblioteket i løpet av de siste 12 månedene fornøyde, der 69% 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 71).

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 70) til de eldste i aldersgruppen over 60 år (score 85).

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). Det samme gjelder også bibliotekenes image (opp fra score 69 til 71).

Brukerne av biblioteket er bedt om å vurdere tjenestens innhold. Oppfatningene er noe varierende, selv om flertallet av brukerne er tilfreds med alle egenskapene. Høyest tilfredshet få bibliotekene for personalets serviceinnstilling (score 75), sammen med utvalget av aviser og tidsskrifter samt studie- og lesemuligheter (score 68 og 69). Lavest tilfredshet viser brukerne i forhold til utvalget av lydbøker, video etc (score 54) samt for utvalget av musikk (score 57) og for tilbudet av kommunal informasjon (score 58).

Kino

Kinotilbudet plasseres i toppsjiktet på skalaen, og som nummer fire i blant kommunens tjenestetilbud (score 77), og holder seg på stabilt høyt nivå siden 2002 (score 78). Med egen filmfestival er kinoen blant kommunens mest benyttede tilbud: 63% av innbyggerne har vært på kino i Haugesund, sammenliknet med 49% ellers i landet.

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).

Teater

Kommunenes teatertilbud vurderes også i det øvre skikt i rangeringslisten (score 73). Ni av ti brukere er tilfredse, og fire av ti er meget- eller svært tilfredse med tjenesten. Som for kinotilbudet, ligger også bruken av teateret (42%) betydelig over landsgjennomsnittet (28%).

Med hensyn til sosiale bakgrunnskjennetegn er variasjonene i vurderingene relativt små. Unntaket er alder, der de yngste er mer kritiske (score 69) enn de eldre (score 78). 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).

Som for de øvrige kulturtjenestene er vurderingen av teatertilbudet blant ikke-brukerne (score 60) dårligere enn blant brukerne, tilsvarende et image-gap på 13 poeng.

Tilfredsheten med teatertilbudet er dessuten noe høyere nå enn i 2002 (score 68), mens tjenestens image viser tilsvarende stigning (score 55 og 60).

Konsert- og revytilbudet

Konsert- og revytilbudet rangeres i øvre skikt av vurderingsskalaen, på samme nivå som teateret (score 73). 92% av brukerne er fornøyde, og syv av ti er meget- eller svært fornøyde. Bare 1% av brukerne er meget- eller svært misfornøyde.

Tilfredsheten er noe høyere blant kvinner (score 76) enn blant menn (score 70), og øker noe med stigende alder fra 66- til 77 poeng. Utdanningsvariasjonene er imidlertid små (score 60-64).

Brukerne er gjennomgående mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 60). 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 stabil sammenliknet med vurderingen i 2002 (score 71). Tjenestens image har imidlertid steget med 7 poeng (fra score 58 til 65), og dermed redusert image-gapet i forhold til ikke-brukerne..

Kunstutstilling

Kommunenes tilbud av kunstutstillinger plasseres i øvre del av vurderingsskalaen (score 70), men dermed noe lavere enn mange av de andre kulturtilbudene i Haugesund. 87% av de som har vært på kunstutstilling i kommunen er fornøyde, og halvparten er meget- eller svært tilfredse. Bare tre av hundre brukerne er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten.

Variasjonene etter bakgrunnskjenntegn følger i noen grad mønsteret fra de øvrige kulturelle tjenestetilbud, der de største variasjonene gjør seg gjeldende etter alder. De yngre brukerne er minst tilfreds (score 67) og tilfredsheten stiger med alder til de eldste (score 75). Kvinner er noe mer fornøyd enn menn (score 72 og 66). Ellers er variasjonene etter sosiale bakgrunnskjenntegn små.

Som for de øvrige kulturtjenestene finner vi også for kunstutstillingene en markert forskjell mellom brukertilfredshet og image (score 60). De som faktisk har vært på kunstutstilling rangerer mao dette tilbudet 10 poeng over ikke-brukerne. Ellers plasseres kommunen omtrent på nivå med vurderingene i kommuner av samme størrelse, fylkesgjennomsnittet og landet for øvrig (score 68 - 70).

Kunstutstillingene vurderes i 2006 litt over vurderingen i 2002 (score 66), på samme måte som tjenestens imaget (opp fra score 53 til 60).

Museum

Kommunenes museumstilbud gis godt skussmål, men rangeres lavest blant kulturtilbudene (score 67). 82% av brukerne er tilfredse, mens 43% er meget- eller svært tilfredse.

Tjenesten har, i motsetning til de andre kulturtjenestene færre brukere (20%) og brukerandelen ligger også under landsgjennomsnittet (28%). Enigheten i vurderingen av museumstilbudet gjør seg gjeldende på tvers av bakgrunnskjenntegn ved innbyggerne, samtidig som de yngste er mer kritiske (score 62) enn de eldste (score 71).

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

Vurderingen er stabil sammenliknet med 2002 (score 66), mens tjenestens image går noe frem (fra score 52 til 57).

Idrett

Idrettstilbudet i Haugesund vurderes i forhold både indrettsanleggene og Idrettsenheten.

Tilfredsheten med kommunens *idrettsanlegg* plasseres i midtsjiktet blant de vurderte tjenestene (score 61). 72% av brukerne er tilfredse, og 36% er meget/svært tilfredse, mens 9% er meget/svært mistilfredse med tilbudet. Brukerne av idrettsanlegg er helt på linje med ikke-brukerne (score 59). Variasjoner etter brukerkjennetegn er små, og 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 49) og dermed under den generelle vurderingen av idrettsanleggene. Her er halvparten av brukerne fornøyde, mens to av ti er svært mistilfredse. Svømmehallenes imag-gap er på beskjedne 5 indekspoeng. Den største brukergruppen – personer i alderen 30-44 år – gir den dårligste vurderingen (score 41). Tilfredsheten med svømmehallene har ellers holdt seg stabil de siste fire årene (fra score 48) og plasserer tilbudet godt under nivået ellers i landet (score 57-62).

Endelig plasseres *Idrettsenheten* i det øvre sjikt blant tjenestene (score 69). Her er 84% tilfredse, mens halvparten er svært tilfredse. Tilfredsheten er noe lavere blant de middelaldrende (score 30-59 år) enn blant innbyggere under 29- eller over 60 år. Brukerne er mer tilfredse enn ikke-brukerne (score 60). Det antydes økende tilfredshet siden 2002 (score 63). Denne tjenesten kan imidlertid ikke sammenliknes med tilsvarende tjeneste utenfor kommunen.

Kulturskole

Kulturskolen kommer relativt godt ut i undersøkelsen, og rangeres på niende plass blant tjenestene (score 72). 88% av brukerne er fornøyde, der 66% er meget eller svært fornøyde (gir karakter 5 eller 6 på den seksdelte skalaen). Image- gapet er imidlertid ikke ubetydelig (11 poeng) i brukernes favør.

Brukerandelen for denne tjenesten er imidlertid relativt lav (7% - som i landet ellers), men variasjonene i tilfredshet er relativt små på tvers av de sosiale bakgrunnskjenetegn som kan sammenliknes. 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).

Tilfredsheten med Kulturskolen er på linje med vurderingen i 2002 (score 70), mens skolens image indikerer svak fremgang (fra score 57 til 61).

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

Turistinformasjon

Turistinformasjonen i sentrum har relativt få, men tilfredse brukere (score 71). Dette plasserer tjenesten som på 10.-plass i rangeringen av de kommunale tjenestene.

Brukerne er alle 30 år eller eldre, og det er særlig de aller eldste over 60 år som gir positive tilbakemeldinger (score 76). Ellers er oppfatningene samstemte på tvers av kjønn og bosted.

Tjenesten får gjennomgående bedre tilbakemelding nå enn i 2002 (score 2002), mens ikke-brukerne vurderer den omtrent på samme måte (score 57 og 59).

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 51), 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 ved ferdsel i sentrum reduseres systematisk med stigende alder fra de yngste (score 56) til de eldste (score 47), selv om oppfatningene ellers varierer lite mellom bosatte i sentrumsnære og perifere deler av kommunen.

Tilsvarende gis kommunens *sosiale miljø* relativt godt skussmål (score 60). 73% 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 53) til de eldste innbyggerne (score 67). 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 43). Seks av ti brukere er mistilfredse, og bortimot fire av ti er meget/svært mistilfredse med denne tjenesten. Samtidig er brukernes helt på linje med ikke-brukerne (score 45).

Antall brukere er imidlertid lite (n=40), slik at tjenesten ikke kan vurderes nærmere i forhold til innbyggernes sosiale kjennetegn. På landsbasis slår gjerne alder sterkt ut for denne vurderingen, der oppfatningene varierer mye mellom de yngste innbyggerne og de aller eldste 67 år og eldre. Det betyr at det også er et gap mellom de aller eldste og innbyggere i aldersgruppen 50-66 år. Men i hvilken grad dette gjør seg utslag i 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.⁷ Ingen 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 personalets evne til å snakke et forståelig språk (score 72), skrankepersonalets innstilling (score 71) og saksbehandlers faglige dyktighet (score 70). Minst tilfredshet uttrykkes i forhold til saksresultatet (score 54), forutsigbarheten i saksbehandlingen (score 54), samt saksbehandlingstid, informasjon og ventetid i ekspedisjonen (score 57-59).⁸

Utviklingen i tilfredsheten med Sosialtjenesten antyder nedgang siden 2002 (score 48), mens tjenestens image er stabil (opp fra score 43 til 45).

Det må imidlertid understrekes at antall respondenter er lite i vurderingen av Sosialtjenesten, slik at vurderingene er beheftet med betydelig usikkerhet.

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 46), som tilsvarer at halvparten av brukerne er mistilfredse, og fire av ti svært mistilfredse, med tjenesten. Barnevernet i haugesund plasseres dermed på samme nivå som i landet ellers (score 49) og i kommuner av samme størrelse (score 53).⁹

Det antydes ellers at tjenesten er i fremgang siden 2002 (score 34), på samme måte som tjenestens image (frem fra 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.

Ofte vil vurderingene på dette felt følge by-land motsetninger knyttet til variasjoner i infrastruktur. Meningene er imidlertid blandet når det gjelder *boligsituasjonen* i Haugesund (score 66), 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 stiger noe med alderen til de over 67 år (score 73). De regionale variasjonene i kommunen er små. Boligproblemet er gjerne i stor grad et storbyfenomen på landsnivå.

Denne problematikken motsvares i noen grad i forhold til innbyggernes vurdering av kommunens *interne kollektive transporttilbud*. Denne egenskapen er blant de dårligst rangerte på landsnivå (score 47), mens den kommer såvidt noe bedre ut i Haugesund (score 50).

⁷ Vurderingen er basert på 24 brukere, og må tolkes med forsiktighet.

⁸ 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.

⁹ Antall brukere av Barneverntjenesten i Rogaland er for lite i det nasjonale utvalget til at vurderingen i Haugesund kan sammenliknes med fylkesgjennomsnittet.

Tilfredsheten er her også lavest blant de yngste (score 45-46) og stigende mot de eldste (score 60). Samtidig synker tilfredsheten når vi går fra de sentrumsnære områdene (53) via boligfeltene utenfor sentrum (score 49) til spredtbebyggelsen (score 43). Dette gjenspeiler gjerne det forhold på landsnivå at tilfredsheten er lavest i de minste kommunene og stiger med kommunestørrelse 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 i 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 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 image, ettersom brukerevalueringen og tjenestens image vil måle det samme.

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. Vurderingen blant brukerne er noe lavere enn enhetens image (score 51).

Brukertilfredsheten varierer relativt lite etter brukernes bakgrunnskjenntegn, samtidig som tilfredsheten er stigende med alderen. 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 19 enkeltkriterier vedrørende tjenesteproduksjonens innhold. De fleste kriteriene rangeres nedover fra midten av vurderingsskalaen og ingen vurderingsscorer er høyere enn 63. Størst tilfredshet registreres for skrankepersonalets serviceinnstilling (score 63), ventetid i ekspedisjonen (score 61) samt åpningstid for telefonhenvendelser og ventetid på sentralbordet (begge score 58). Størst forbedringspotensial har tjenesten når det gjelder saksbehandlingstiden (score 37), saksoppfølging og saksbehandlingens forutsigbarhet (begge score 39).

Tjenestevurderingen for dette kontoret er lavere nå enn i 2002 (score 50), mens tjenestens image er stabil (score 50 i 2002).

Renovasjon

Kommunenes renovasjon benyttes av alle innbyggerne, og kommer relativt godt ut av vurderingen (score 62). 71% av brukerne er tilfredse, og 45% er meget- eller svært tilfredse, mens 14% er meget- eller svært mistilfredse.

Tilfredsheten er stigende med alder, fra den laveste tilfredshet observert i aldersgruppen 16-34 år (score 54) til de mest tilfredse i aldersgruppen 67 år og eldre (score 76). Vurderingen er tilsvarende synkende med stigende utdanningsnivå fra grunnskole- (score 72) til universitetsutdannede (score 58), ettersom utdanningsvariasjonene i noen grad følger alder. Variasjonene er små mellom kommunens distrikter (alle score 60-65). 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 i forhold til 2002 (score 59).

Drikkevann

Kommunens drikkevann er blant de tjenester som kommer godt ut i vurderingen (score 69). Åtte av ti innbyggere (80%) er tilfredse, og mange (57%) er meget/svært fornøyd. Om lag en av ti er meget/svært mistilfreds.

Vannkvaliteten oppleves noe bedre i de spredtbygde områdene (score 76) enn ellers i kommunen (score 67-69), samtidig som variasjonene i vurderingene er små etter øvrige sosiale bakgrunnskjennetegn.

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. Vi registrerer en svak nedgang fra de minste (score 80) til de største kommunene (score 72), og tilsvarende fra primærnærings-kommuner (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.¹⁰

Veitilbudet *helhetlig* sett er blant de tjenester som kommer dårligst ut i vurderingen (score 43). Drøye halvparten av innbyggerne er mistilfredse, og bare en av ti er meget- eller svært tilfreds. Samtidig er tre av ti meget- eller svært mistilfredse. Tilfredsheten er relativt upåvirket av andre bakgrunnskjennetegn ved innbyggerne, bortsett fra å være generelt stigende med alder, mens de regionale variasjonene er små. Ellers er vurderingene i underkant av de tilsvarende vurderinger i landet for øvrig, i fylket og i kommuner av samme størrelse (score 49-53). Vurderingen viser ellers svak tilbakegang siden 2002 (score 48).

Vedlikeholdet av *hovedveiene sommertid* kommer noe bedre ut enn den generelle vurderingen av veitilbudet (score 54). 61% er fornøyd, og 24% er svært fornøyd. Variasjonene er imidlertid små mellom kommunens bostedsregioner (score 53-55), og vurderingen er stabil siden 2002 (score 56).

Hovedveivedlikeholdet vintertid rangeres noe høyere enn sommervedlikeholdet (score 57), og plasseres dermed på topp blant vei-tjenestene. Mens 66% uttrykker tilfredshet er 33% meget godt tilfredse. Tilsvarende er 14% meget/svært mistilfredse. Vurderingene varierer lite med innbyggernes bakgrunn, og kommunen plasseres om lag på samme nivå som i kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers (score 56-60). Oppfatningene endres ellers lite siden 2002 (score 58).

¹⁰ ”Hovedveiene” er i prinsippet fylkeskommunalt ansvar, men vurderingen av veitilbudet behandles her samlet.

Vedlikeholdet av *lokalveiene*, både sommer og vinter rangeres lavere enn hovedveivedlikeholdet og i det nedre sjiktet av tjenestene (henholdsvis score 49 og 39). En knapp majoritet (54%) er tilfredse med sommervedlikeholdet, mens vintervedlikeholdet viser en klar majoritet av mistilfredse (63%). Begge vurderingene følger generelt sett de samme variasjoner i forhold til innbyggernes bakgrunnskjennetegn. Men, mens vintervedlikeholdet viser små regionale variasjoner, er tilfredsheten med sommervedlikeholdet synkende når man går fra de sentrumsnære (score 53) til de perifere (score 45) områder i kommunen.

Vurderingen av lokalveivedlikeholdet viser ellers stabilitet siden 2002, både i forhold til vinter (score 40) og sommervedlikeholdet (score 50).

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 Arbeidskontoret, som skiller seg ut med relativt lav score. Vi skal nå se nærmere på de enkelte tjenestene, og vi skiller da tentativt mellom fylkeskommunale og statlige leverandører.¹¹

3.3.1 Fylkeskommunale tjenester

Undersøkelsen vurderer innbyggernes tilfredshet med tre ”fylkeskommunale” tjenester; tannlege, videregående skole og sykehus. Mens både tannlege og sykehus har relativt høy brukerandel (75% og 48% henholdsvis) er antall brukere av de videregående skolene betydelig lavere (12%). 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 77), og rangeres dermed på toppen av tjenestene som tilbys i kommunen sammen med eldrecenter, kino og bibliotek. Hele 88% av brukerne er tilfredse med denne tjenesten, og 72% er meget eller svært tilfredse. Ikke-brukerne vurderer tjenesten noe lavere (score 61).

Det er relativt små variasjoner i tannlegevurderingen etter kjennetegn ved kommunene og ved innbyggerne, ettersom de aller fleste innbyggerne i utgangspunktet er tilfreds. Størst variasjon registreres for alder, der de yngste innbyggerne er mer skeptiske (score 64) enn de eldste (score 86). De regionale variasjonene er små (alle score 72-77). 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 image viser imidlertid markert tilbakegang (ned fra score 64 til score 54).

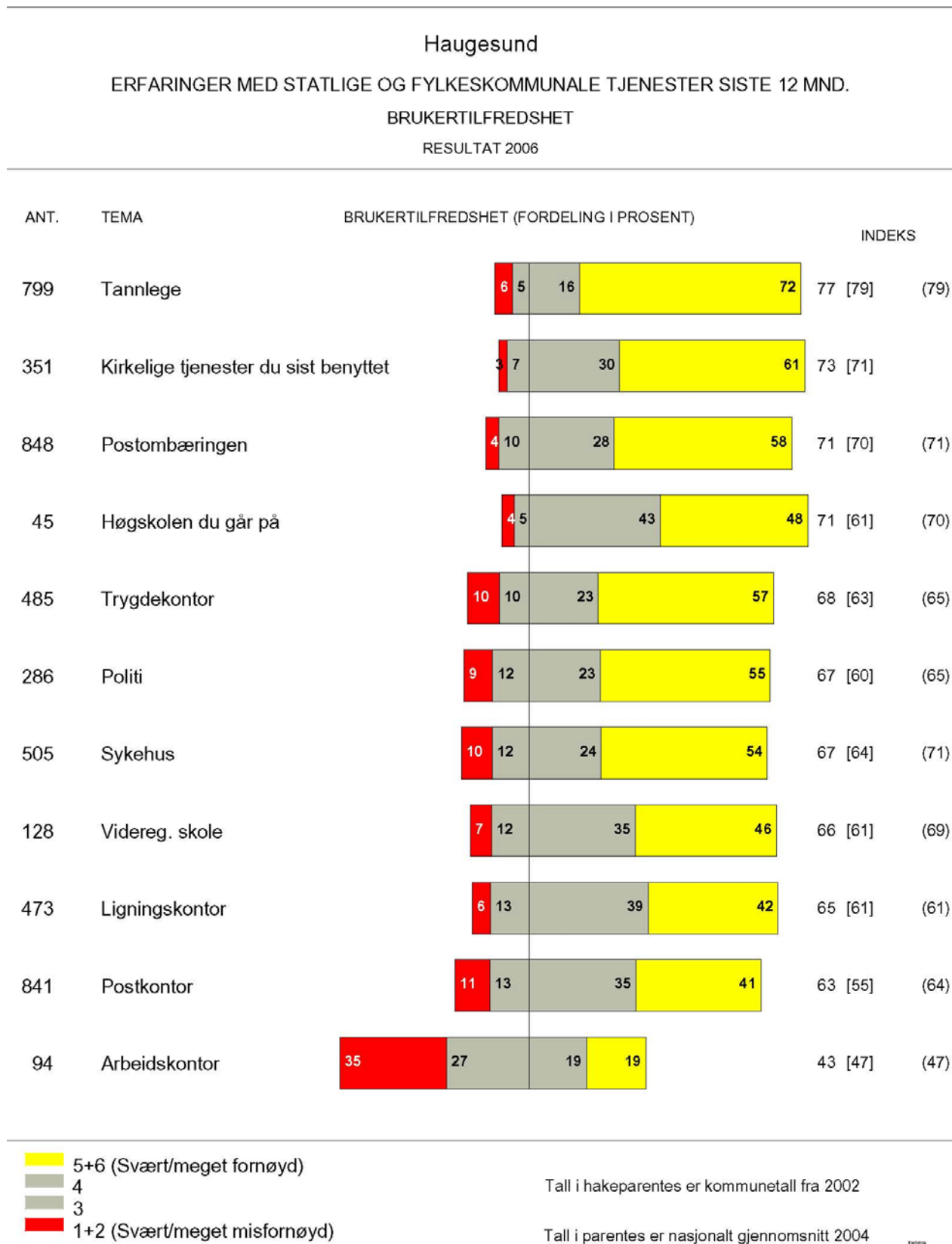
Videregående skole

De videregående skoler rangeres i midten av skalaen (score 66).¹² Åtte av ti brukere er tilfreds med dette undervisningstilbudet. Ikke-brukerne er noe mer reserverte i vurderingen (score 61).

¹¹ 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.

¹² Det vil i noen tilfeller kunne være usikkerhet knyttet til vurderingen dersom respondenter bosatt i Oppegård benytter skoletilbud utenfor kommunen eller fylket.

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



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 bakgrunnskjenetegn. 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 svak fremgang siden 2002 (score 61). Det samme gjelder skolenes image (score 60 i 2002).

Sykehus

Innbyggerne er relativt positive når det gjelder innbyggernes tilfredshet med *sykehusdekningen* i fylket (score 59). Den rangeres dermed i det midtre sjikt blant egenskapene ved bostedet og de kommunale tjenestene, og dermed på nivå med kommunens legedekning (score 57). 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 57-60).

Vurderingen av *Sykehuset* viser at 78% av brukerne er tilfredse, mens 54% er meget/svært tilfredse (score 67). Ikke-brukerne har omtrent den samme oppfatning (score 63). Det er særlig de eldste innbyggerne som er tilfredse med sykehuset (score 74), noe som også reflekteres i variasjoner etter utdanningsnivå. Innbyggerne i spredbygde strøk av kommunen viser noe lavere tilfredshet (score 60) enn i de sentrumsnære områdene og i boligfeltene utenfor sentrum (score 66 og 68).

Ellers er vurderingene av sykehuset noe høyere nå enn de var i 2002, både blant brukere (score 64) og ikke-brukere (score 58).

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.

Arbeidskontor

Mens vi ovenfor har sett at innbyggerne er relativt lite tilfreds med kommunens *tilrettelegging for etablering av egen arbeidsplass* (score 49), er den noe bedre når det gjelder de generelle *arbeidsmuligheter* som tilbys i kommunen (score 59). Mens skepsisen i forhold til næringslivsetablering gjelder på tvers av kommunekjenetegn og innbyggernes bakgrunnskjenetegn, er vurderingen av arbeidsmulighetene stigende med både alder og utdanning. Vurderingene mellom kommunens regioner viser at næringslivsetablering vurderes som mest positiv i de spredbygde strøk (score 57) og minst positiv i sentrum (score 46), mens arbeidsmarkedet gis den laveste vurdering i boligfeltene (score 57) og den beste vurdering i de spredbygde strøkene (score 66). 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 fremgang (4-7 poeng) for begge vurderingene.

Arbeidskontoret fremstår ellers blant de offentlige tjenestene innbyggerne er minst tilfredse med (score 43). 62% av brukerne er mistilfredse med kontoret og 35% er meget mistilfredse. Brukerne er imidlertid relativt få i forhold til å kunne vurderes etter bakgrunnskjenetegn. Vurderingene er imidlertid på nivå med de tilsvarende vurderinger ellers i landet.

Ellers viser vurderingen av arbeidskontoret en svak nedgang siden 2002 (score 47), mens vurderingen blant ikke-brukerne går noe frem (fra score 43 til 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 44). 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 81% av brukerne er tilfredse, og at 42% av brukerne er meget- eller svært tilfreds med tjenesten.¹³ Ikke-brukerne deler den samme oppfatningen (score 61).

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 små (alle score 64-67). 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 siden 2002 (score 61). Kontorets image er også svakt stigende (fra 53 til 60). Dette tilsvarer utviklingen på landsnivå.

Trygdekontor

Trygdekontoret rangeres av brukerne i det øverste intervall blant de evaluerte tjenestene (score 68), og høyere enn blant ikke-brukerne (score 63).

Oppslutningen om trygdekontoret er i stor grad aldersbasert, i den forstand at de aller eldste gir en høyere rangering (score 77) enn de yngste under 44 år (score 61-63). Dette reflekteres også i variasjoner etter utdanningsnivå, mens kjønnsvariasjonene er små. Innbyggere i de spredtbygde områdene uttrykker noe lavere tilfredshet (score 61) enn innbyggerne i de øvrige regionene (score 68). Haugesunderne plasseres omlag på samme nivå som vurderingene i landet, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 64-65).

Oppslutningen om trygdekontoret blant brukerne er noe stigende i forhold til 2002 (score 63). Det samme gjelder tjenestens image (score 54).

Postkontor og postombæring

Posttjenestene vurderes i forhold til postkontorene og postombæringen.

¹³ Alle kommunens innbyggere er i prinsippet brukere av likningskontoret. Som brukere i denne forstand regnes innbyggere som har gjort henvendelser ved likningskontoret i løpet av året.

Postkontoret rangeres i det midtre sjiktet blant tjenestene i kommunen (score 63), men nest lavest blant de fylkeskommunale og statlige tjenestene. 76% av brukerne er tilfredse, og 41% er meget- eller svært tilfredse, mens 11% er meget- eller svært mistilfredse. (De få) ikke-brukerne gir en noe dårligere vurdering (score 56).

Det er de alle eldste innbyggerne (score 67), og tilsvarende de med grunnskoleutdanning (score 67) som er mest tilfredse med denne tjenesten, mens variasjonene er små mellom kvinner og menn (score 64 og 61 henholdsvis). Ellers er tilfredsheten lik mellom kommunens ulike regioner (score 60-63). 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 siden 2002 (score 56), mens dette i mindre grad gjelder for kontorets image (score 53 i 2002).

I tillegg til postkontoret vurderes *postombæringen* særskilt, og plasseres på et noe høyere nivå (score 71). Variasjonene i vurderingen av ombæringen følger vurderingen av postkontorene i forhold til bakgrunnskjennetegn ved innbyggerne, bortsett fra at postombæringene får en høyere vurdering i de spredtbygde områdene enn i de øvrige regionene (score 82). Vurderingen er ellers stabil siden 2002 (score 70).

Kirke

Innbyggerne er bedt om å vurdere de kirkelige tjenestene, som benyttes av om lag 30% av befolkningen. Tilbakemeldingene er gode (score 73), og plasserer tjenesten i det øverste sjikt blant de offentlige tjenestene i kommunen. Dette er noe høyere enn blant ikke-brukerne (score 63).

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

Politi

Tilfredsheten er gjennomgående høy med det lokale politi (score 67). 78% av innbyggerne er tilfredse med tjenesten og 55% er meget/svært tilfredse.

Tilfredsheten stiger betydelig med stigende alder (fra score 60 til score 80), mens kvinnene er atskillig mer positive (score 75) enn mennene (score 62). De regionale variasjonene er små – og brukerne i de spredtbygde strøk er for lite til at tjenesten kan vurderes her. Samtidig plasseres politiet i Haugesund om lag på samme nivå som i landet forøvrig, i fylket og i kommuner av tilsvarende størrelse (score 63-65).

Sammenliknet med 2002 (score 60) er tilfredsheten imidlertid gått frem. Dette gjelder også for tjenestens image (score 56 i 2002 og 64 i 2006).

Høyskole

Høyskolene gis god attest blant brukerne (score 71), mens vurderingen er noe lavere blant ikke-brukerne (score 61). Antall brukere er imidlertid relativt lite (n=45), og observasjonene er dermed beheftet med usikkerhet.

Antall brukere i utvalget er dessuten for lite til å vurdere tjenesten nærmere etter innbyggernes bakgrunnskjennetegn, da disse stor sett er kvinner i aldersgruppen 30-44 år, bosatt i boligfeltene utenfor sentrum. Vurderingene er imidlertid på samme nivå som i landet ellers (score 70), i fylket og i kommuner med tilsvarende innbyggertall (alle score 67).

Vurderingene er imidlertid betydelig høyere enn for fire år siden (score 61).

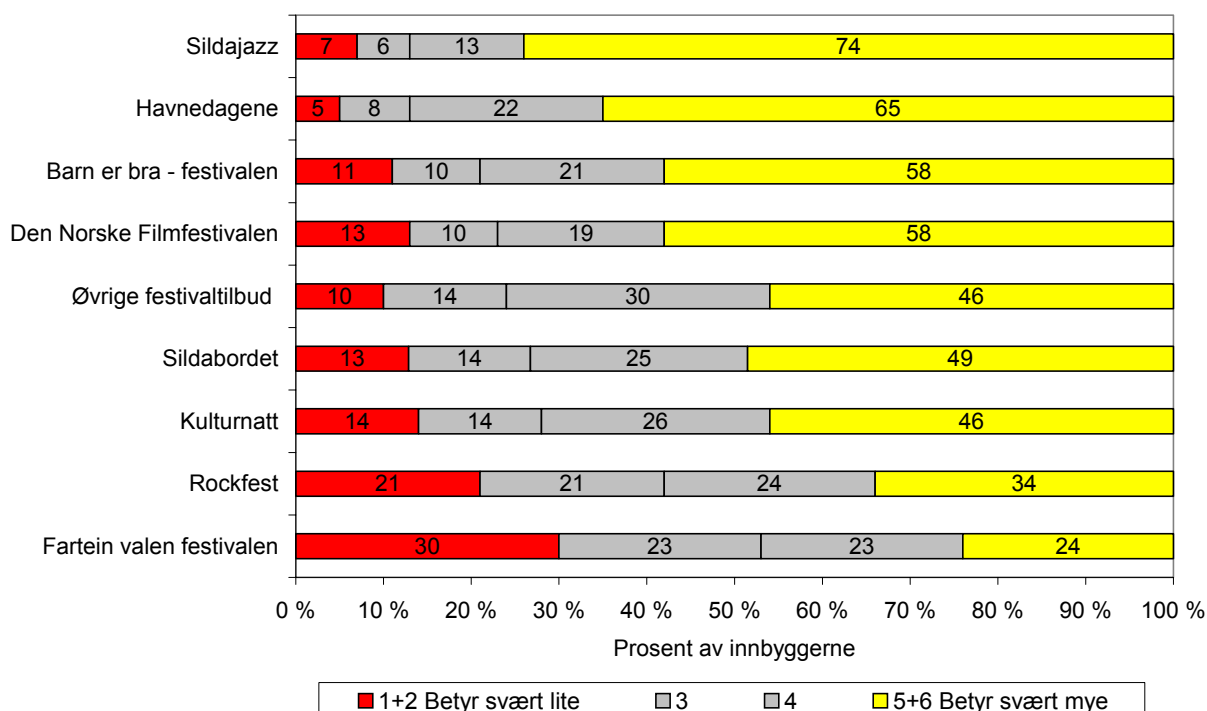
4. FESTIVALBYEN HAUGESUND

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 teater tilbud 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)?

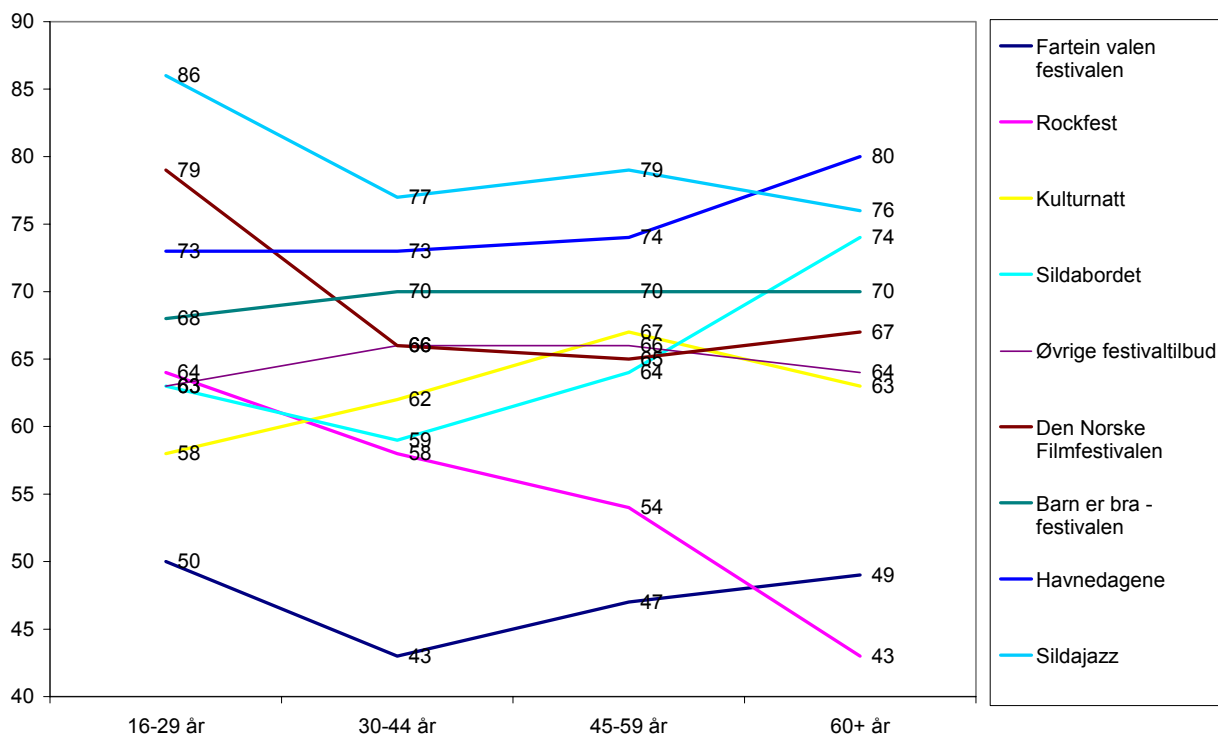
Figur 4.1. Innbyggernes vurdering av festivalenes betydning for Haugesund. Prosent.



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), og under én av ti mener festivalen har svært liten betydning. Minst betydning for byen har Fartein Valen festivalen og Rockfest, der to-tre av ti mener festivalen har meget stor betydning, samtidig som en om lag like stor andel mener festivalen har svært liten betydning.

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).

Figur 4.2. Innbyggernes vurdering av festivalenes betydning for Haugesund etter alder. Gjennomsnittlig vurderingsscore (Skala 0-100 - bare intervallet 40-90 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 64) til de eldste (score 43). Motsatt aldersprofil finner vi for Sildabordet som oppfattes å ha lavest betydning blant innbyggere under 44 år (score 59-63), hvoretter betydningen tillegges stigende vekt med alderen til de eldste score 74). Den Norske Filmfestivalens betydning vurderes dessuten høyere blant de aller yngste (score 79) enn blant de øvrige innbyggerne (score 66-67), mens Havnedagene tillegges større vekt av de aller eldste (score 80 mot 73-74 i de yngre aldersgruppene).

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 kan være en indikasjon: Kinoen vurderes av de aller fleste (95%), mens teateret vurderes av om lag 70% og billedgalleriet av 50%: se generell brukerandel...

Edda kino

Innbyggerne er gjennomgående tilfredse med Edda kino. Dette gjelder særlig tilbudet av barne- og familiefilm (score 73) og de ansattes serviceinnstilling (score 72). Samtidig er tilfredsheten også god når det gjelder kinoen internettside med billettsalg (score 71), kinoens generelle informasjon om filmtilbudet (score 69), kafé og kiosktilbudet samt det telefoniske billettsalget. For alle disse forholdene er om lag halvparten eller flere innbyggere svært fornøyde.

Kinoen har et mulig forbedringspotensiale når det gjelder lydnivå (score 59), selv om over halvparten av innbyggerne er tilfredse også med dette forholdet.

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).

Festiviteten – Haugesunds teater og konserthus

Festiviteten oppnår gjennomgående noe lavere tilfredshetsvurderinger enn Edda. Høyest tilfredshet finner vi for vurderingen av de ansattes serviceinnstilling (score 70), sammen med internettsider og billettbestilling (score 69), utvalg av forestillinger (score 67) og informasjon om forestillingene (score 66). Lavest tilfredshet, relativt sett, finner vi for åpningstidene i billettluken (score 58) samt for kafé og kiosktilbud (score 56).

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 2002.

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 71), som tilsvarer 85% tilfredse innbyggere. Tilfredsheten faller noe når vi går til utvalget av utstillinger (score 65), åpningstider (score 63), informasjon om utstillinger (score 62) samt andre arrangementer (score 59). Lavest tilfredshet finner vi for informasjonen som tilrettelegges på Internett (score 57).

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 5 indekspoeng.

5. SAMLET BRUKERTILFREDSHET OG FREMTIDS- VURDERINGER

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 gode eller dårlige, 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).

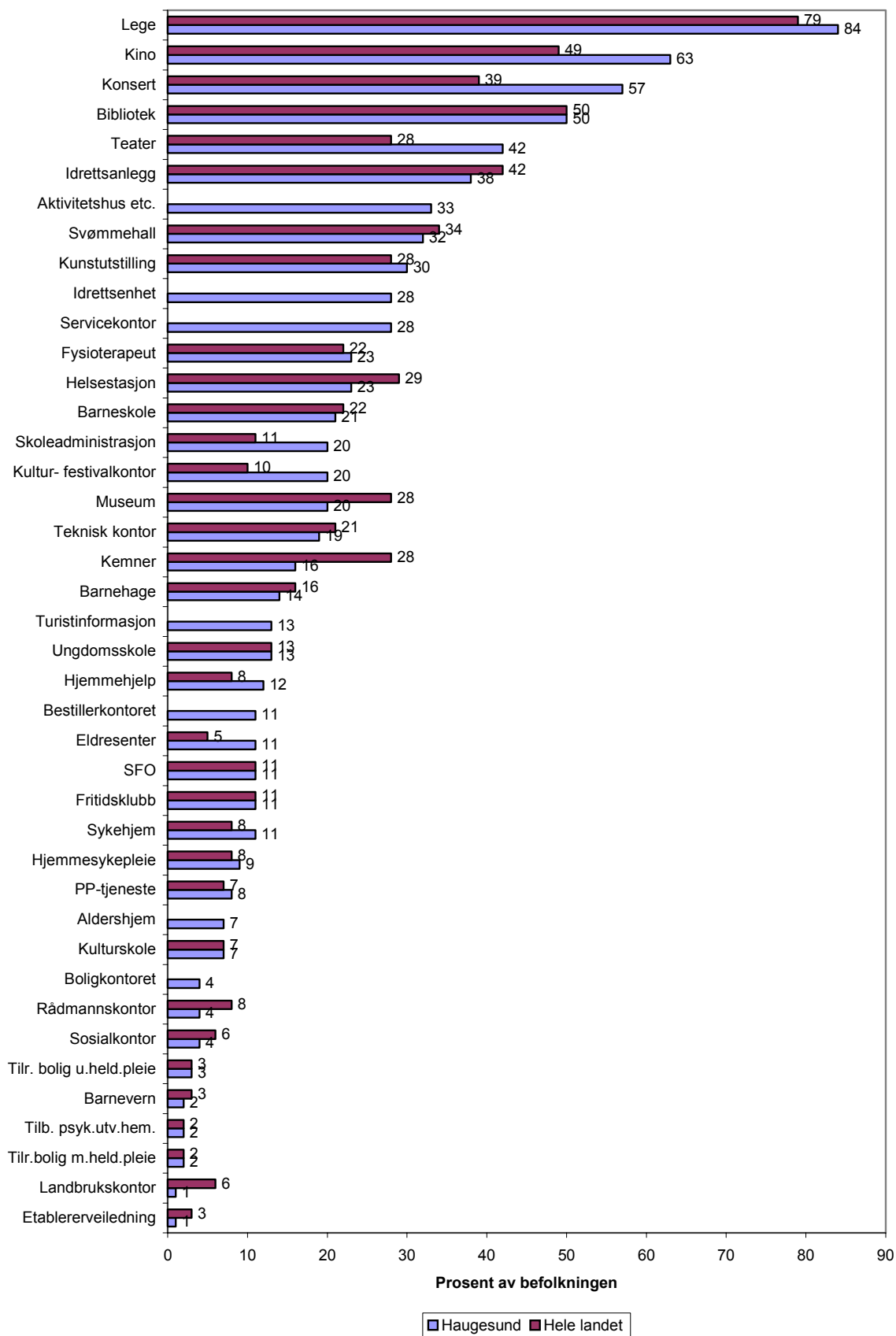
Enkelte tjenester som ”alle” er brukere av, slik som drikkevann, renovasjon og veitilbudet, er ikke tatt med. Ellers peker legene seg ut med svært høy brukerfrekvens (84%).¹⁴ Deretter faller brukerhyppigheten betydelig til kino, som benyttes av i overkant av halvparten av innbyggerne, etterfulgt av konserter, bibliotek, teater og idrettsanlegg – for å nevne tjenestene som benyttes av fire av ti eller flere innbyggere. I motsatt ende av skalaen finner vi Etablererveiledningen, Landbrukskontoret, eldreheim 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. Endringene observert i tidsrommet 1992-2003 avviker ikke med mer enn maksimalt fire prosentpoeng opp eller ned, der de fleste ligger i området ett til to poeng.

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).

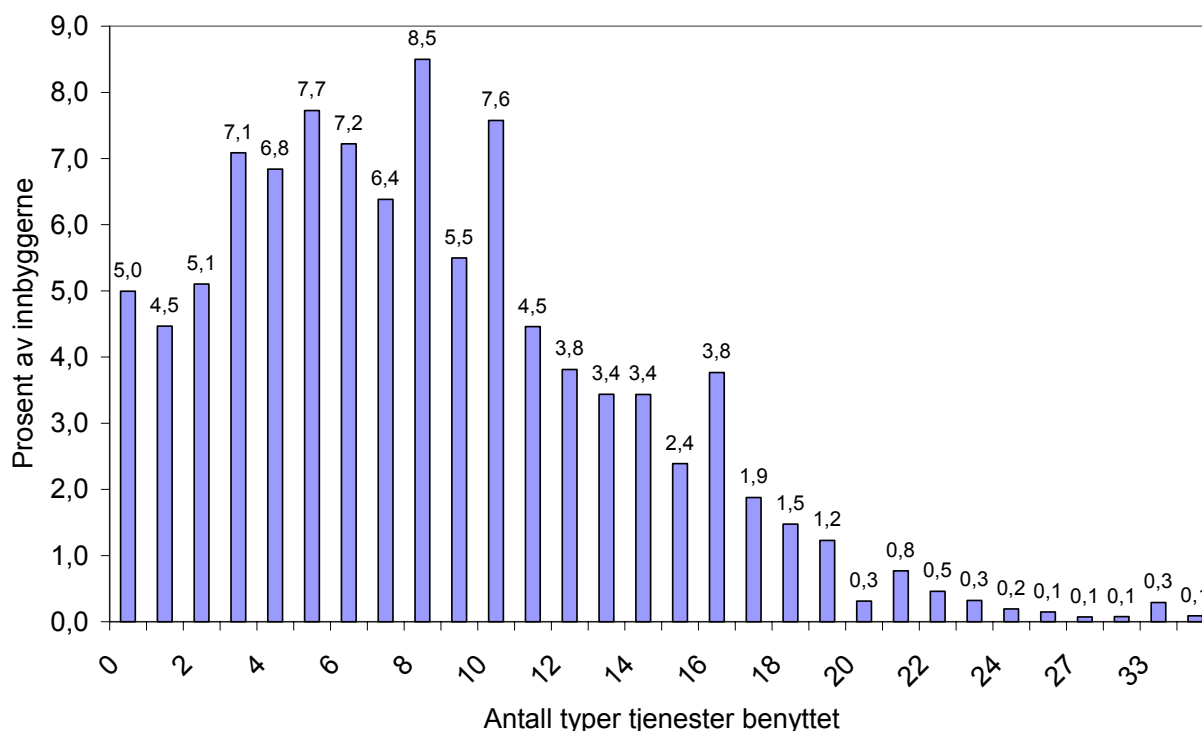
¹⁴ Noen av brukerne av legetjenester har benyttet seg av private tilbud. Vi kommer tilbake til skillet mellom offentlige og private tjenester nedenfor.

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 "etableringsfasen"

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

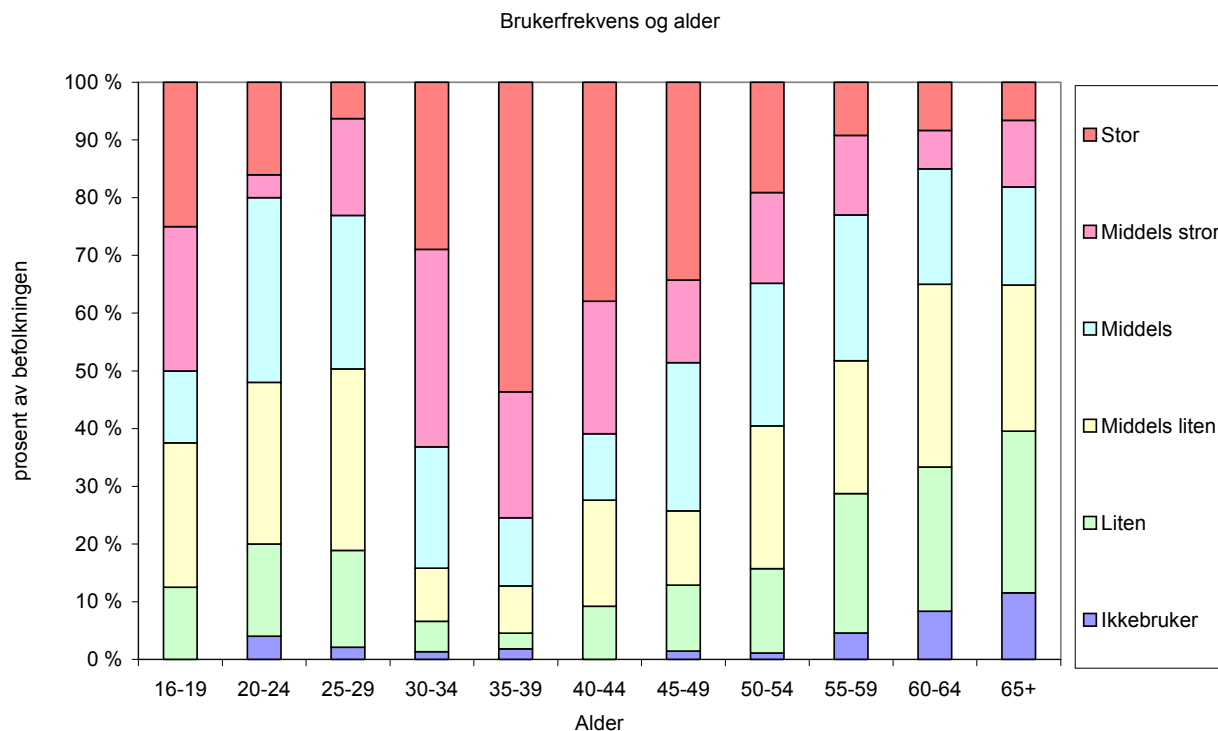
Det er i utgangspunktet tre kjennetegn ved brukerne som slår ut i forhold til brukerfrekvens blant de bakgrunnskjenetegn som inngår i undersøkelsen. Størst effekt har alder, etterfulgt av kilde til livsopphold, husstandsinntekt og sivilstatus. Når det gjelder alder, er brukerhyppigheten stigende fra de yngste mot de middelaldrende, og deretter fallende igjen mot de eldste innbyggerne (Figur 5.3).¹⁵

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.

¹⁵ 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".

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

Figur 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	Mange
BRUKER- TILFREDS- HET	Høy	Barnehage 81 Eldresenter 79 Kulturskole 72 Turistinformasjon 71	Fysioterapeut 83 Kino 77 Bibliotek 76 Konsert 73 Teater 73 Kultur- og festivalkontor 72 Lege 71 Aktivitetshus 71 Helsestasjon 71 Kunstutstilling 70
	Middels	Fritidsklubb 65 PP-tjeneste 64 Bolig med heldøgnspleie 64 Bolig uten heldøgnspleie 63 Ungdomsskole 60 SFO 59 Sykehjem 59 Rådmannskontor 58 Aldershjem 55 Bestillerkontor 53 Hjemmesykepleie 50	Idrettsenhet 69 Museum 67 Barneskole 67 Servicesenter 63 Skoleadministrasjon 63 Idrettsanlegg 61 Kemner 60
	Lav	Boligkontor 48 Barnevern 46 Tilbud psyk.utv.hemmede 46 Sosialtjeneste 43 Hjemmehjelp 41	Svømmehall 49 Teknisk forvaltningsenhet 44

Tabellen gir en skjematisk oppstilling av tjenestene basert på brukerhyppighet og tilfredshet. Høy brukerhyppighet innebærer at tjenesten benyttes av 15% eller flere av kommunens innbyggere. Høy tilfredshet representerer tilfredshetscore 70 eller høyere, lav tilfredshet representerer en tilfredshetscore 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 helsetjenestene fysioterapeut, lege og helsestasjon, men også mange av kulturtjenestene som kino, bibliotek, konsert, teater etc. Seks tjenester har mange ”middels fornøyde” brukere; Idrettsenheten (på grensen til høy tilfredshet), museum, barneskole, Servicesenter, Skoleadministrasjon, idrettsanlegg og Kemner. Svømmehall og Teknisk forvaltningsenhet har mange brukere med lav tilfredshet. Listen over tjenester med lav tilfredshet, men med mindre antall brukere inneholder fem tjenester (Boligkontor, barnevern, tilbud til psykisk utviklingshemmede, Sosialtjenesten og Hjemmehjelpen), mens listen over tjenestene med mange middels fornøyde brukere er noe lengre. Her finner vi fritidsklubb, PP-

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

Beste rangering	Score	Dårligste rangering	Score
Fysioterapeut – respekt 87		Hjemmehjelp – arbeidsutførelse 45	
Fysioterapeut – serviceinnstilling 87		Hjemmesykepleie – punktlighet 45	
Fysioterapeut – snakke forståelig 86		Teknisk forvaltningsenhet 44	
Fysioterapeut – faglig dyktighet 85		Avgiftsnivå 44	
Fysioterapeut – lytter 85		Arbeidskontor – helhetlig 43	
Fysioterapeut – rådgivning 85		Inneklima – ungdomsskole 43	
Natur/friluftsmuligheter 85		Veitilbudet helhetlig 43	
Barnehage – trivsel 85		Sosialtjeneste - helhetlig 43	
Fysioterapeut – helhetlig 83		Sykehjem – hyppighet bad/dusj 43	
Utvalg varer og butikker 82		Lege – telefontilgjengelighet 43	
Barnehage – helhetlig 81		Hjemmehjelp – får lovet hjelp 44	
Eldresenter – helhetlig 79		Teknisk forv.enh. – helhetlig 44	
Sildajazz - 79		Arbeidskontor - helhetlig 43	
Barnehage – omsorg 79		Hjemmehjelp – pris 43	
Barnehage – sosialt miljø 79		Hjemmesykepleie – påris 43	
Fysioterapeut – telefontilgjengelighet 78		Hjemmesykepleie – medinnflytelse 43	
Barnehage – pris 78		Hjemmehjelp – ventetid 42	
Lege – fast lege 78		Hjemmehjelp – punktlig oppmøte 42	
Kino - helhetlig 77		Teknisk forv.enh. – informasjon 42	
Tannlege - helhetlig 77		Teknisk forv.enh. – innlevelse 42	
Lege – fortåelig språk 77		Legevakt – ventetid 41	
Lege – geografisk avstand 77		Hjemmehjelp 41 - helhetlig	
Barnehage – aktivitetsinnhold 77		Hjemmehjelp – ser behov 41	
Barnehage – ansatte møter 77		Hjemmehjelp – antall timer avsatt 41	
Barnehage – samarbeid foresatte 77		Aldershjem – hyppighet dusj/bad 41	
Bobliotek – helhetlig 76		Hjemmesykepleie – ventetid 40	
Trivsel i nærområdet 76			
Lege – faglig dyktighet 76			
Barnehage – pedagogisk opplegg 76			
Barnehage – åpningstidspunkt 76			
Barnehage – arbeidsinnsats 76			
Barnehage – faglig dyktighet 76			
Trygt bomiljø 75		Teknisk forv.enh. – forutsigbarhet 39	
Havnedagene 75		Teknisk forv.enh.- saksoppfølging 39	
Bibliotek – service 75		Vedlikehold lokalvei vinter 39	
Helsestasjon – serviceinnstilling 74		Hjemmesykepleie – samarbeid pleier-lege 39	
Helsestasjon – lytter 73		Hjemmehjelp – medinnflytelse 38	
Helsestasjon – geografisk avstand 73		Dekning bolig utv.hemmede 38	
Barnehage – stengetidspunkt 74		Eldreomsorgstilbud 38	
Barnehage – informasjon 74		Teknisk forv.enh. – saksbehandlingstid 37	
Barnehage – ansatte lytter 74		Dekning eldreboliger 36	
Lege – ta pasient på alvor 74		Samarbeide hjemmehjelp – lege 36	
Lege – råd 74		SFO – pris 34	
Edda – tilbud 73		SFO – tilr.legging lekselesing 33	
Edda – serviceinnstilling 73		Hjemmesykepleie – timer avsatt 32	
Barneskole – trivsel 73		Hjemmehjelp – timer avsatt 31	
Teater – helhetlig 73		Dekning institusjonsplasser 27	
Kino/konsert/teatertilbud 73		Sykehjem - ventetid på plass 22	
Kultur/festivalkontor 73		Aldershjem – ventetid på plass 19	
Kirkelige tjenester 73			
Lege – lytter 73			
Lege - informasjon 73			

tjeneste, eldreboliger, ungdomsskole, SFO, etc. Endelig har fire tjenester få, men gjennomgående tilfredse brukere: barnehage, eldresenter, kulturskole og Turistinformasjon.

Vi ser dermed ingen entydig sammenheng mellom innbyggernes tilfredshet og det antall brukere som benytter tjenesten. Brukere av eldresenter, som er en av de tjenestene som kommer best ut i vurderingen (score 79), benyttes av 11% av innbyggerne. Motsatt gis idrettsanleggene gjennomgående dårlig vurdering (score 61) samtidig som denne tjenesten benyttes av fire av ti innbyggere. Tilsvarende er kinoene en tjeneste med mange og fornøyde brukere, mens Sosialtjenesten har få og gjennomgående misfornøyde brukere.

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 vurderingsscore uansett brukervolum, type tjeneste eller kjennetegn ved tjenesteproduksjonen.

Tabellen viser de ti høyeste og de ti laveste vurderingsscorene, og hvilke tjenestekområder eller –kvaliteter de refererer til. ”Ti på topp” i Haugesund toppes av innbyggernes tilfredshet med fysioterapeutene generelt og med flere av de spesifikke vurderingene for denne tjenestens innhold. Barnehagene går ellers igjen flere steder i denne listen. Andre forhold med høy tilfredshet er kommunens natur og friluftsmuligheter, trivselen i barnehagene, utvalget av varer og butikker, eldresentrene, Sildajazz-festivalen, etc.

Den enkeltfaktor som får dårligst rangering er ventetid på plass i alders- og sykehjem. Tilsvarende finner vi også vurderingen av dekningsgrad for institusjonsplasser og antall timer avsatt til pasientene hos hjemmehjelp og hjemmesykepleie i denne enden av skalaen. Andre forhold som genererer misnøye er tilretteleggingen for lekselesing i SFO, prisenivået på SFO, samarbeidsrelasjonen mellom hjemmehjelp og lege, dekningsgrad for eldreboliger etc.

5.3 Regionale variasjoner i brukertilfredshet

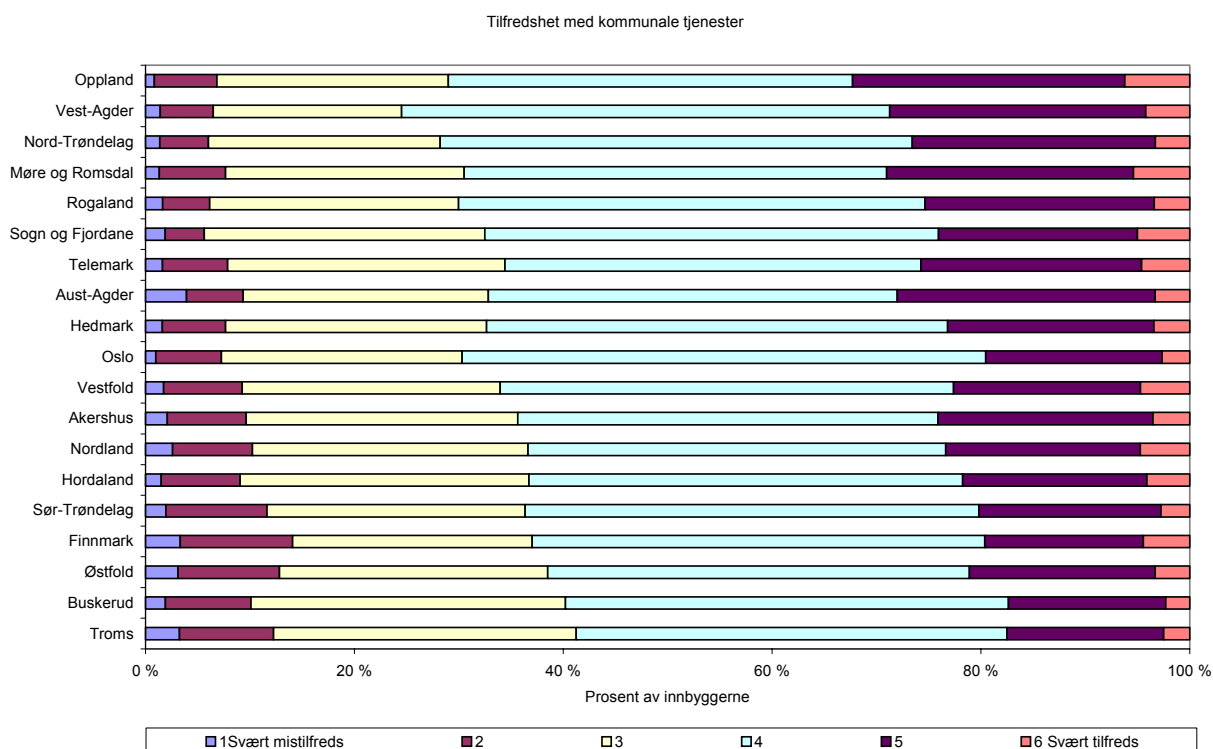
Vi har innledningsvis sett at den helhetlige tilfredsheten med kommunen som bosted i liten grad varierer mellom kommunens regioner. Gitt variasjonen i befolkningens sammensetning og i det offentlige tjenestetilbudets omfang mellom landsdelene, kan det være illustrerende å vurdere de regionale variasjoner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

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.¹⁶ Figur 5.4 viser befolkningens tilfredshet med den kommunale tjenesteyting totalt sett, basert på erfaringer og inntrykk, inndelt etter fylke.

¹⁶ Det vil si med unntak av de største bykommunene.

Figur 5.4: Regionale variasjoner i tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting helhetlig sett etter fylke. 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.¹⁷ Rogaland fylke kommer ut som nummer fem i rangeringen.

5.4 Fremtidsvurderinger

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

Blandet syn på kommunens utvikling

Innbyggerne er bedt om å ser 2-3 år frem i tid, og vurdere hvordan de tror kommunen kommer til å utvikle seg. 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 syv-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 60) og i forhold til utviklingen i antall arbeidsplasser (score 58).

¹⁷ Fylkene er rangert med utgangspunkt i gjennomsnittlig tilfredshet – to desimaler.

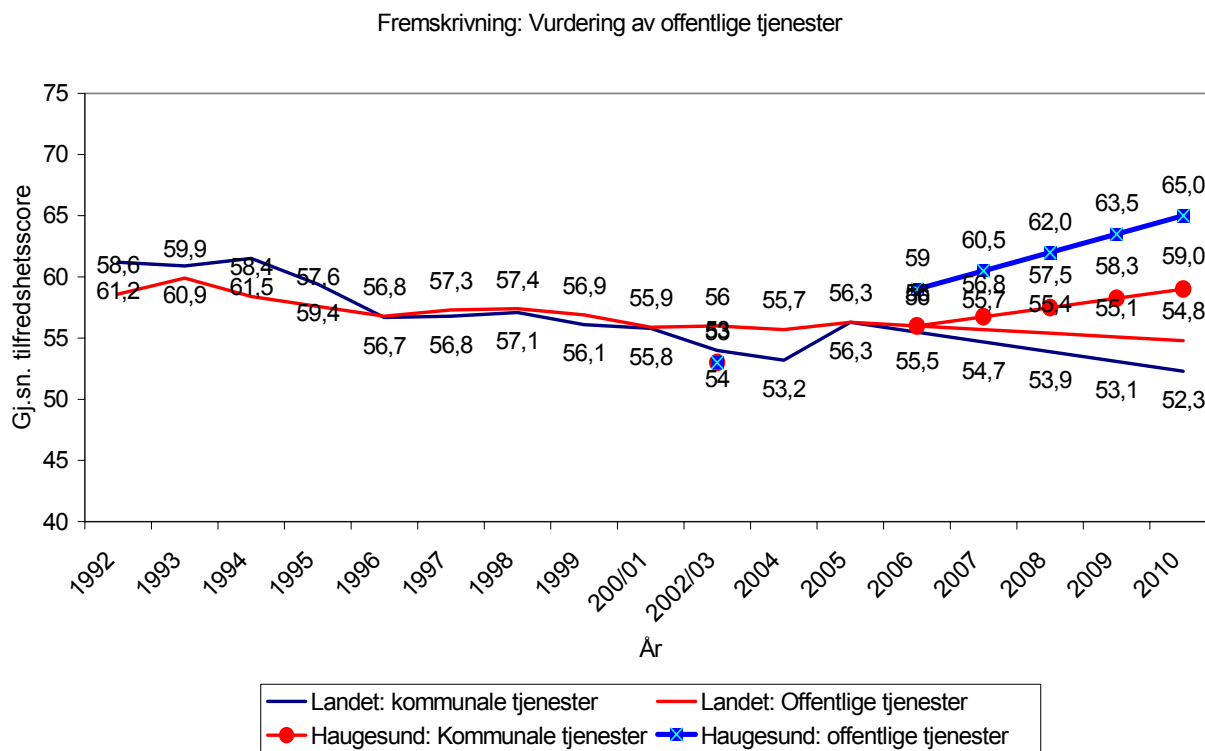
Vurderingene varierer i relativt liten grad med innbyggernes bakgrunnskjennetegn, kanskje med unntak av at de unge er litt mer pessimistiske enn de eldre. Samtidig antydes det en svak økning i andelen optimister siden 2002, særlig i forhold til utviklingen i antall arbeidsplasser (opp fra score 47 til score 58). Haugesunderne er dessuten mer optimistiske enn innbyggerne i andre kommuner av tilsvarende størrelse, i fylket og i landet ellers, og da særlig når det gjelder arbeidsplassutviklingen.¹⁸

Stigende tilfredshet på lang sikt?

Hva sier utviklingen i innbyggernes tilfredshet med kommunen og den kommunale tjenesteutvikling ved slutten av det forrige- og innledningen til det nye årtuset oss om den fremtidige utvikling? Som en illustrasjon på en mulig utviklingsbane, har vi laget en estimert fremskrivning for årene 2006 til 2010 basert på de observerte endringer i perioden 1992-2005 (figur 5.5).¹⁹

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

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



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

¹⁸ Sammenlikningstallene for TNS Gallups nasjonale undersøkelse er da fra 2004/2005.

¹⁹ 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.

generelt sett i 1992, viser tilfredsheten med den kommunale tjenesteyting et sterkere fall gjennom 90-årene. Mot slutten av 90-årene krysses de to kurvene. Tilfredsheten med den offentlige tjenesteproduksjon ender dermed opp på score 55, og tilfredsheten med den kommunale tjenesteproduksjon på score 52 i 2010. Dette tilsvarer et fall over hele perioden på henholdsvis om lag 5 poeng og 8 poeng.

I Haugesund har vi sett at tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet har økt fra 53 poeng i 2002 til 56 poeng nå, og vil da tentativt kunne fortsette å stige til 65 poeng i 2010 – alt annet likt. Samtidig stiger tilfredsheten med det kommunale tjenestetilbud med tre poeng fra 53 til 56 i siste fireårsperiode, tilsvarende en ytterligere stigning til 59 poeng frem mot 2010.

Tilfredshet og partitilhørighet

Vi har innledningsvis sett at Fremskrittspartiet er det dominerende parti i Haugesund i april 2006, etterfulgt av Arbeiderpartiet og Høyre. Hvordan vil den fremtidige politiske sammensetning i kommunen kunne påvirke den fremtidige utviklingen av tjenesteproduksjonen (Tabell 5.3)?

Innbyggerne som er mest positive til dagens tjenesteproduksjon finner vi blant velgerne i Kristelig Folkeparti, etterfulgt av Kystpartiet og Venstre. Skeptikerne finnes i Arbeiderpartiet, Høyre og Fremskrittspartiet.

Tabell 5.3. Tilfredshet med den kommunale tjenesteproduksjon etter partitilhørighet. Gjennomsnittlig tilfredshetsscore.

Parti - kommunevalg	Gj.sn score
Kristelig Folkeparti	65,4
Kystpartiet	63,6
Venstre	61,8
Senterpartiet	60,6
Sosialistisk Venstreparti	57,7
Arbeiderpartiet	57,4
Høyre	57,4
Fremskrittspartiet	52,4
Andre	24,5

Referanser

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

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

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

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

DEL II

Grafisk fremstilling av enkeltresultater.

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

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

A. Samlede fremstillinger

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

I tillegg til tilfredshetsscoren gjengis spredningen i vurderingene for de enkelte tjenester. I spørreskjemaet anmodes innbyggerne om å rangere de ulike tjenestene langs en skala fra 1 (svært misfornøyd) til (6 svært fornøyd). Vi har slått ytterpunktene på skalaen sammen for å forenkle fremstillingen. Søylene 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.

Søylene 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.²⁰ 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).²¹ 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. eldresenter (1000 respondenter) øker usikkerhetsmarginen til +/- 2-3 poeng. Tilsvarende vil forskjeller i tilfredshets scoren på 2 poeng

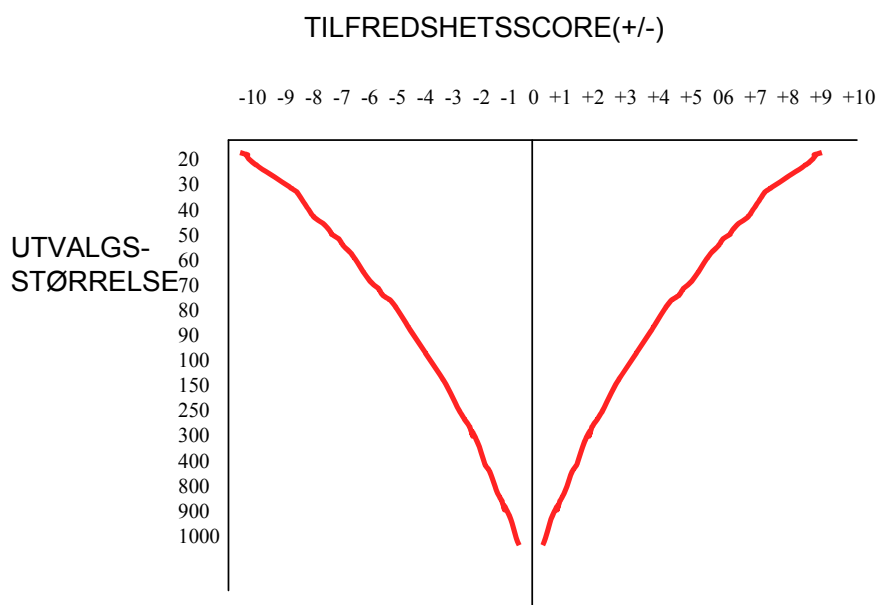
²⁰ I tillegg vil usikkerheten variere med brukerandelen for hver enkelt tjeneste i hele befolkningen.

²¹ 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.

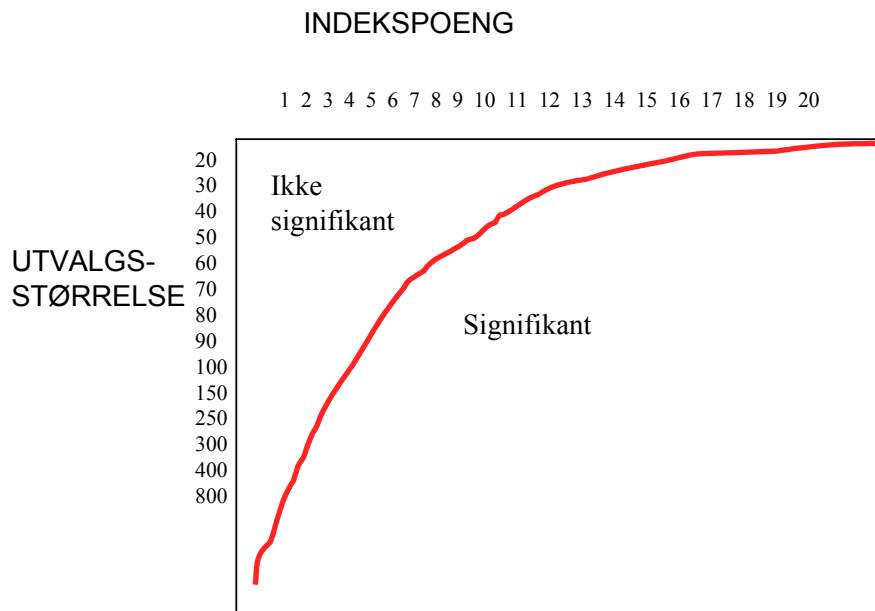
Det understrekes at disse estimatene er å betrakte som *generelle tommelfingerregler* i vurderingen av usikkerhet. Ettersom estimatene er beregnet på bakgrunn av den nasjonale Brukerundersøkelsen spesielt, vil de også kunne variere i forhold til tilsvarende estimater for andre undersøkelser.

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

V 2.3 Analyse og tolkning av brukerdataba

Å forstå hva som måles

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

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

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

Å analysere resultatene

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

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

Oftedeles man årsakene inn i ulike dimensjoner:

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

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

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

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

- Forhold man har beslutningsmyndighet over og ansvar for.

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

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

Hva som er viktig for brukerne

Ser vi alle landets kommuner under ett og på tvers av de ulike kommunale tjenestene, tyder analyser på at det er tre dimensjoner som ser ut til å være viktigere enn de andre for brukerne, - nemlig tjenestenes *kjerneytelse*, *samhandlingen mellom ansatt og bruker* og *ansattes faglige dyktighet*.²²

Forskjellen mellom brukernes og den øvrige befolkningens vurderinger

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

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

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

²² Basert på brukernes vurdering gjennom TNS Gallups nasjonale befolknings- og brukerundersøkelse, ref. Drøge: «Hvordan vurderer brukerne ulike sider ved den kommunale tjenesteyting», Gallup/KFO 1997.

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

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

Vedlegg 3: Utvalgsvurdering.

Av 3000 utsendte spørreskjema er 1062 returnert i utfylt stand, tilsvarende en svarprosent på 38 når vi tar hensyn til retur grunnet adresseendringer, flyttinger etc. Spørsmålet reises i hvilken grad undersøkelsens deltakere avviker fra utvalget, og dermed fra befolkningen i Haugesund kommune.

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

Tabell V3.1. Sammenstilling av brutto og netto utvalg i Haugesund.

	Netto utvalg uveiet	Netto utvalg veiet
<i>Kjønn:</i>		
Mann	44,3	48,4
Kvinne	55,0	50,9
Ubesvart	0,8	0,8
<i>Alder:</i>		
16-29	7,6	22,6
30-44	26,6	25,6
45-59	26,2	23,1
60+	33,7	22,8
Ubesvart	5,8	5,8
<i>Distrikt</i>		
Sentrumsnært område	42,7	41,0
Boligfelt utenfor sentrum	51,2	53,3
Spredt bebyggelse utenfor sentrum	4,9	4,6
Ubesvart	1,1	1,1
Sum alle kolonner	100,0	100,0
N	1062	1062

Kvinner er svakt overrepresentert i utvalget. Større avvik finner vi for alder, der de yngste innbyggerne under 29 år er underrepresentert og de eldste over 60 år er tilsvarende overrepresentert. Denne type aldersskjevhet er velkjent i utvalgsundersøkelser, og har blant annet sammenheng med at de eldre er lettere tilgjengelige enn de yngre, 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.

Undersøkelsen kartlegger ikke respondentenes bosted. I henhold til innbyggernes egen klassifisering bor de fleste enten i boligfelt utenfor sentrum eller i de sentrumsnære områdene.

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

Veiingen etter kjønn og alder kan ikke erstatte frafallet blant de yngste innbyggerne, og vi kjenner ikke vurderingene av kommunen hos de 62% som ikke deltar i undersøkelsen. Veiingen forutsetter at de yngste som har svart er representative for denne aldersgruppen, og at de 38% som har svart er representative for alle kommunens innbyggere.