

# Rapport

Internett-versjon

Trondheim Kommune

## Brukerundersøkelse Byggesakskontoret

# 2014

Enhet for service og internkontroll

Oktober 2014



TRONDHEIM KOMMUNE  
Enhet for service og internkontroll  
7004 Trondheim

## RAPPORT

<b>Rapport-tittel:</b> Brukerundersøkelse 2014 Byggesakskontoret	<b>Dato:</b> 21.10.2014
<b>Bestiller:</b> Rådmannen v/ Steinulf Hoel	<b>Antall sider:</b> 19 sider, 1 vedlegg inkl
<b>Ansvarlig for oppdraget:</b> Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen	<b>Arkivnr:</b> 14/50928
<b>Om oppdraget:</b> En brukerundersøkelse som omfatter et utvalg av brukere ved Byggesakskontoret i Trondheim kommune. Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av elektronisk spørreskjema der invitasjon ble utsendt på epost. Resultatene fra undersøkelsen sammenstilles med resultater fra tilsvarende undersøkelse utført i 2012. <b>Tema i undersøkelsen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Service</li><li>• Forutsigbarhet</li><li>• Tilgjengelighet</li><li>• Kvalitet</li><li>• Informasjon</li><li>• Helhetsinntrykk</li></ul> <b>Bakgrunn og formål:</b> Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med brukerne. Gjennom denne undersøkelsen vil rådmannen få innsikt i kvaliteten på tjenestene ved Byggesakskontoret. I tillegg vil enheten kunne bruke resultatene fra undersøkelsene til refleksjon, og dessuten sette mål for tjenesteproduksjon i tråd med brukernes tilbakemeldinger.	
Trondheim, 21.10.2014	
	
Tor Erling Evjen Enhet for service og internkontroll Leder	

Postadresse:  
TRONDHEIM KOMMUNE  
Enhet for service og internkontroll  
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:  
Erling Skakkes gate 14

Telefon:  
+47 72 54 25 30

Telefaks:  
+47 72 54 25 31

Organisasjonsnummer:  
NO 942 110 464

E-postadresse: [serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no](mailto:serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no)  
Internettadresse: [www.trondheim.kommune.no/esi](http://www.trondheim.kommune.no/esi)

## Innhold

Innledning.....	4
Metode og utarbeidelse av spørreskjemaet. ....	4
Presentasjon av resultatene.....	5
Bakgrunnsvariabler.....	5
Gjennomsnittsscore for hovedområdene: .....	7
Service. ....	8
Forutsigbarhet.....	9
Tilgjengelighet. ....	10
Kvalitet.....	11
Informasjon. ....	11
Helhetsinntrykk. ....	12
Åpne kommentarer. ....	13
Vedlegg: Spørreskjema i Questback.....	14

## Innledning

På oppdrag av Byggesakskontoret er det gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av Byggesakskontorets tjenester. Undersøkelsen skal belyse i hvilken grad brukere er fornøyd med tjenester de har mottatt fra Byggesakskontoret. Brukere som er valgt ut til å svare er de som har søkt om byggetillatelse i månedene april, mai og juni i 2014. Undersøkelsen ble gjennomført i oktober måned 2014. Resultatene i denne undersøkelsen sammenlignes med scorene for 2012.

## Metode og utarbeidelse av spørreskjemaet.

Brukerundersøkelsen er gjennomført ved hjelp av et spørreskjema med spørsmål bygd opp omkring fem tema: *Service, Forutsigbarhet, Tilgjengelighet, Kvalitet og Informasjon*, samt et spørsmål om samlet oppfatning. Spørsmålene har faste avkrysningsalternativer for ulike grader av fornøydhet. Spørsmålene er formulert slik at respondenten tar stilling til spørsmål "I hvilken grad er du fornøyd med ..." på en skala fra 1 'Svært misfornøyd' til 5 'Svært fornøyd'. Det er også mulig å svare 'Vet ikke' der respondentene selv mener de ikke har forutsetning for å svare.

I rapporten er det regnet ut gjennomsnitt for alle svar enkeltvis, samt en *gjennomsnittsscore for hovedområdene* som er det samlede gjennomsnitt for alle svar innen hvert tema.

I gjennomsnittsberegningen er 'Vet ikke' tatt ut. Generelt kan man si at høyere gjennomsnittsscore (nærmere 5) betyr høyere grad av fornøydhet.

Spørsmålene i undersøkelsen er identiske med den som ble utført i 2012. Scorer for hvert spørsmål og for hvert hovedtema er beregnet for begge årstall. Scorene for begge år er sammenstilt i tabeller og grafikk.

Det er også stilt to åpne spørsmål. Det ene er stilet til respondentene som svarer de er misfornøyd eller svært misfornøyd med saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt, mens det andre åpne spørsmålet gir alle en mulighet til å komme med kommentarer knyttet til erfaringer med Byggesakskontoret. De åpne svarene gjengis til slutt i rapporten.

Undersøkelsen er gjennomført elektronisk ved bruk av Questback. Det er i alt sendt ut 419 invitasjoner, og det er kommet inn 240 svar. Dette gir en svarprosent på **57 %**.

Svarprosenten er på samme størrelse som tilsvarende undersøkelser om kommunale tjenester.

I utvalgsundersøkelser som denne må man alltid ta med forbehold om representativitet inn i resultatdrøftingen.

Resultatet vil kunne brukes som en "temperaturmåling" for i hvilken grad brukerne er fornøyd med tjenesten de mottar fra Byggesakskontoret.

## Presentasjon av resultatene.

### Bakgrunnsvariabler.

I innledningen til spørreskjemaet ble respondentene bedt om å svare for noen bakgrunnsspørsmål knyttet til hvilken type sak de har hatt hos Byggesakskontoret, om tiltaket forutsatte dispensasjon fra arealplanen og hva resultatet av søknaden ble. Fordelingen vises i tabeller under.

Tabell 1. *Type sak ved Byggesakskontoret*

	Antall	Prosent
<b>Tiltak underlagt ansvar og kontroll, pbl.§ 20-1</b>	120	50,8
<b>Tiltak som kan foreståes av tiltaksinnehaver selv.§ 20-2</b>	116	49,2
<b>Total*)</b>	236	100

\*) 4 respondenter har utelatt svar

Tabell 2. *Forutsatte tiltaket dispensasjon fra arealplanen?*

	Antall	Prosent
<b>Ja</b>	85	36,2
<b>Nei</b>	150	63,8
<b>Total*)</b>	235	100

\*) 5 respondenter har utelatt svar

Tabell 3. *Hva ble resultatet av din søknad?*

	Antall	Prosent
<b>Godkjenning</b>	211	89,8
<b>Delvis godkjenning</b>	12	5,1
<b>Avslag</b>	12	5,1
<b>Total*)</b>	235	100

\*) 5 respondenter har utelatt svar

Tabell 4. Resultat av søknad fordelt på type byggesak.

Hvilken type byggesak har du hos Byggesakskontoret			
	Tiltak underlagt ansvar og kontroll, pbl. § 20-1	Tiltak som kan foreståes av tiltaksinnehaver selv, pbl. § 20-2	
<i>Hva ble resultatet av din søknad?</i>	Antall	Antall	Total
<b>Godkjenning</b>	107	100	207
<b>Delvis godkjenning</b>	8	4	12
<b>Avslag</b>	3	9	12
<b>Total*)</b>	118	113	231

\*) 9 respondenter er unntatt krystabulering pga manglende svar

## Gjennomsnittsscore for hovedområdene:

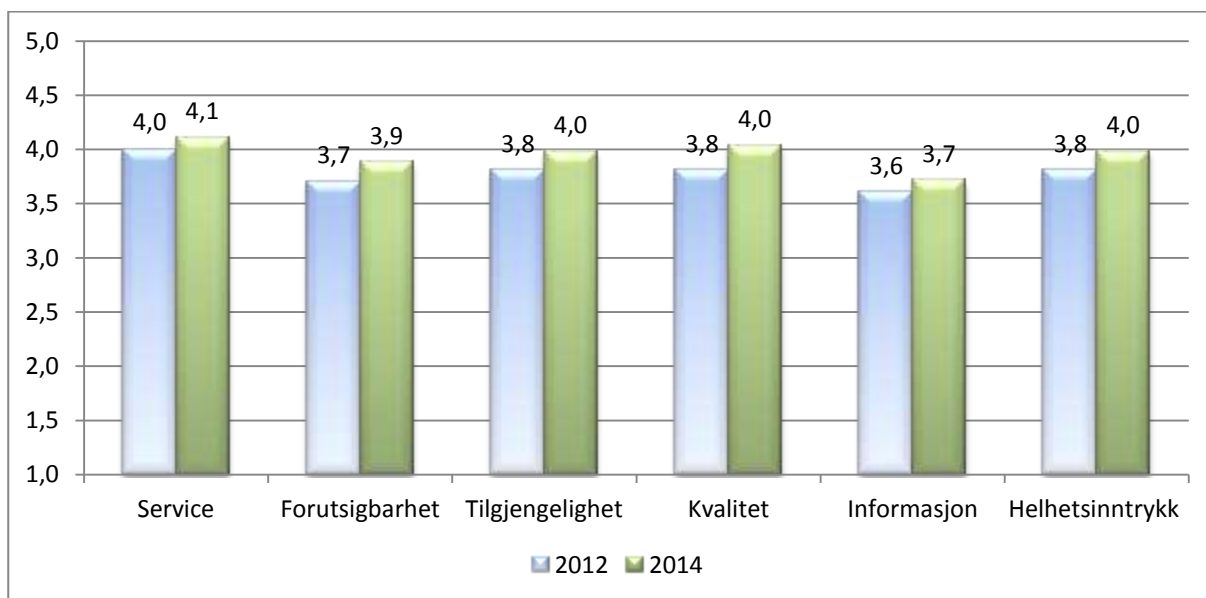
I tabell 5 vises gjennomsnittet av grad av fornøydhet innen hvert hovedområde som samlescore. Den matematiske beregningsmåten er beskrevet på side 3 ovenfor. Hvilke konkrete spørsmål som inngår i hvert hovedområde framgår i den påfølgende framstillingen.

Tabell. 5. Gjennomsnittsscore for hovedområdene for 2012 og 2014.

	2012	2014	Antall svar i 2014
Service (4 spørsmål)	4,0	4,1	239
Forutsigbarhet (3 spørsmål)	3,7	3,9	239
Tilgjengelighet (4 spørsmål)	3,8	4,0	232
Kvalitet (2 spørsmål)	3,8	4,0	237
Informasjon (2 spørsmål)	3,6	3,7	238
Helhetsinntrykk (1 spørsmål)	3,8	4,0	232

Innholdet i tabell 5 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hovedområdene etter årstall.



## Service.

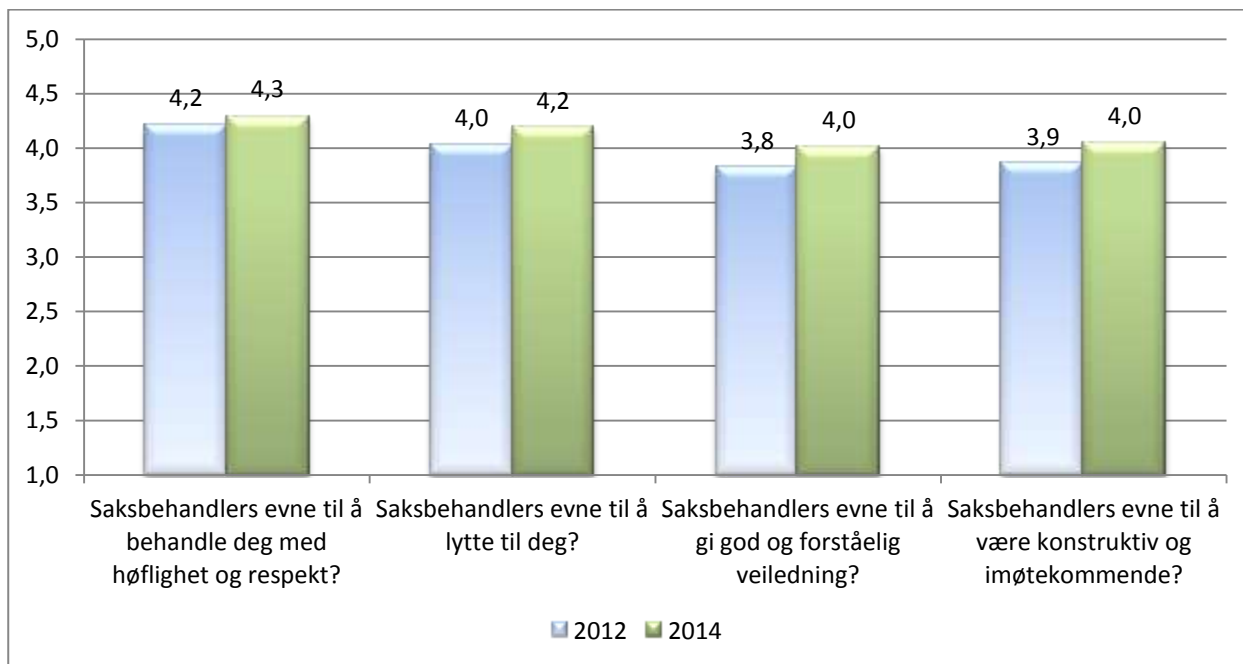
I området *Service* ble det stilt fire spørsmål. I tabellen under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

Tabell 6: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmål under området *Service*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt?	126	52,9	75	31,5	11	4,6	11	4,6	10	4,2	5	2,1	238	100	4,2	4,3
Saksbehandlers evne til å lytte til deg?	106	44,2	85	35,4	24	10,0	5	2,1	10	4,2	10	4,2	240	100	4,0	4,2
Saksbehandlers evne til å gi god og forståelig veiledning?	87	37,0	95	40,4	30	12,8	12	5,1	11	4,7	0	0,0	235	100	3,8	4,0
Saksbehandlers evne til å være konstruktiv og imøtekommende?	100	42,7	75	32,1	36	15,4	13	5,6	10	4,3	0	0,0	234	100	3,9	4,0

Innholdet for scorer i tabell 6 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hvert spørsmål under hovedområde "Service" etter årstall.





Under spørsmålet om Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt, ble de som svarte Ganske misfornøyd eller Svært misfornøyd bedt om å skrive inn årsaken til hvorfor de er misfornøyd. 16 respondenter valgte å skrive inn kommentarer.

#### Dersom misfornøyd - hva er årsaken til det?

Av anonymiseringshensyn er kommentarene ikke tatt med i denne rapportversjonen som er ment for publisering på internett.

### Forutsigbarhet.

I området *Forutsigbarhet* ble det stilt tre spørsmål. I tabellen under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

Tabell 7: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmål under området *Forutsigbarhet*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Forutsigbarheten i saksbehandlingen?	74	31,1	84	35,3	42	17,6	18	7,6	18	7,6	2	0,01	238	100	3,5	3,8
Saksbehandlers evne til å gi tilbakemelding som avtalt?	109	46,0	72	30,4	28	11,8	11	4,6	11	4,6	6	0,03	237	100	3,9	4,1
Byggesaks-kontorets saksbehandlingstid?	87	36,6	71	29,8	30	12,6	31	13,0	17	7,1	2	0,01	238	100	3,7	3,8
Forutsigbarheten i saksbehandlingen?	74	31,1	84	35,3	42	17,6	18	7,6	18	7,6	2	0,01	238	100	3,5	3,8

Innholdet for scorer i tabell 7 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hvert spørsmål under hovedområde "Forutsigbarhet" etter årstall.



### Tilgjengelighet.

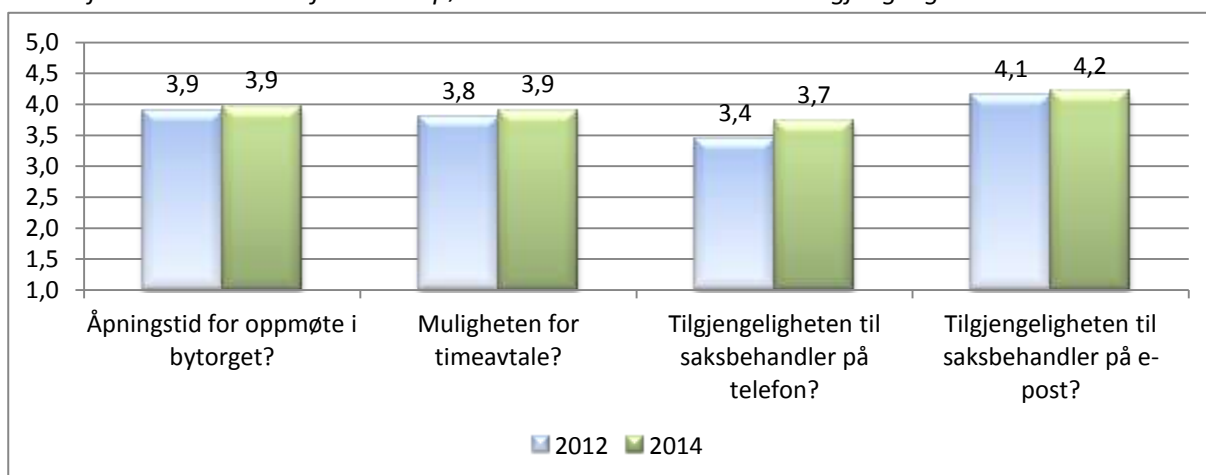
I området *Tilgjengelighet* ble det stilt fire spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

Tabell 8: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmål under området *Tilgjengelighet*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Åpningstid for oppmøte i bytorget?	49	20,9	77	32,8	50	21,3	1	0,4	2	0,9	56	23,8	235	100	3,9	3,9
Muligheten for timeavtale?	36	15,4	77	32,9	37	15,8	5	2,1	2	0,9	77	32,9	234	100	3,8	3,9
Tilgjengeligheten til saksbehandler på telefon?	54	23,0	68	28,9	49	20,9	16	6,8	10	4,3	38	16,2	235	100	3,4	3,7
Tilgjengeligheten til saksbehandler på e-post?	86	36,3	82	34,6	21	8,9	6	2,5	5	2,1	37	15,6	237	100	4,1	4,2

Innholdet for scorer i tabell 8 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hvert spørsmål under hovedområde "Tilgjengelighet" etter årstall.



## Kvalitet.

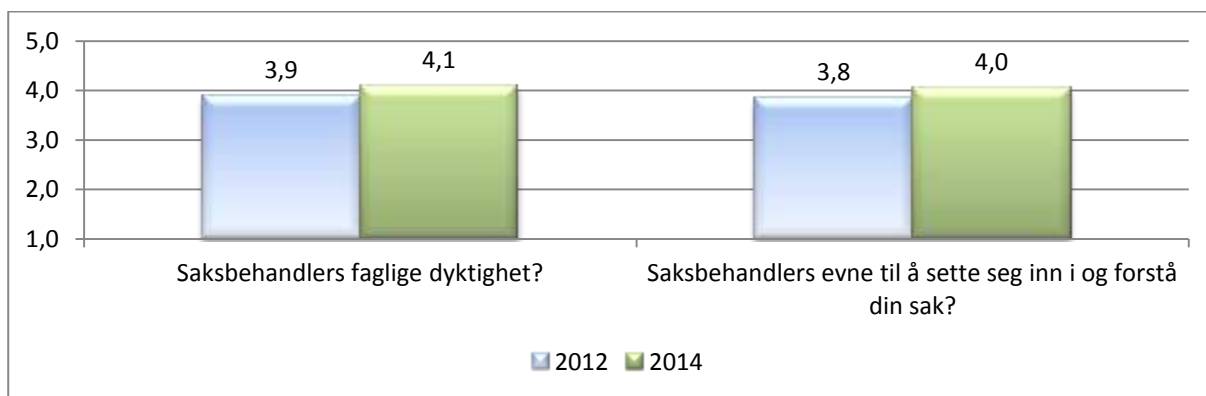
I området *Kvalitet* ble det stilt to spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

Tabell 9: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmål under området *Kvalitet*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Saksbehandlers faglige dyktighet?	88	37,0	84	35,3	30	12,6	6	2,5	10	4,2	20	8,4	238	100	3,9	4,1
Saksbehandlers evne til å sette seg inn i og forstå din sak?	99	41,9	82	34,7	29	12,3	15	6,4	11	4,7	0	0,0	236	100	3,8	4,0

Innholdet for scorer i tabell 9 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hvert spørsmål under hovedområde "Kvalitet" etter årstall.



## Informasjon.

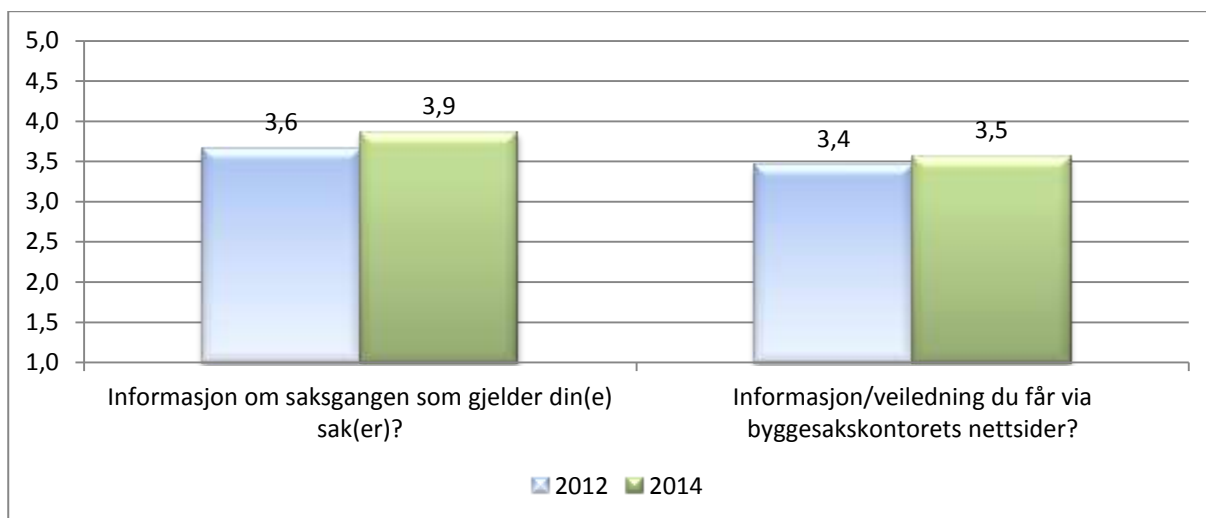
I området *Informasjon* ble det stilt to spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

Tabell 10: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmål under området *Informasjon*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Informasjon om saksgangen som gjelder din(e) sak(er)?	75	31,5	90	37,8	37	15,5	13	5,5	15	6,3	8	3,4	238	100	3,6	3,9
Informasjon/veiledning du får via byggesakskontorets nettsider?	33	13,8	95	39,7	64	26,8	18	7,5	11	4,6	18	7,5	239	100	3,4	3,5

Innholdet for scorer i tabell 10 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hvert spørsmål under hovedområde "Informasjon" etter årstall.



### Helhetsinntrykk.

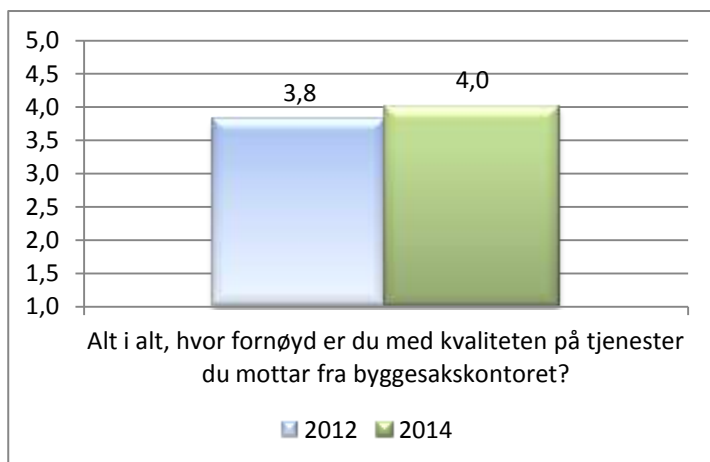
Til slutt i spørreskjemaet ble respondentene spurt om hva de alt-i-alt synes om kvaliteten på tjenestene som blir tilbudt.

Tabell 11: Svarfordeling i antall, prosent og score for enkeltspørsmålet *Helhetsinntrykk*

	Svært fornøyd		Ganske fornøyd		Verken eller		Ganske misfornøyd		Svært misfornøyd		Vet ikke		SUM		Score	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	2012	2014
Alt i alt, hvor fornøyd er du med kvaliteten på tjenester du mottar fra byggesakskontoret?	81	34,8	105	45,1	20	8,6	12	5,2	14	6,0	1	0,4	233	100	3,8	4,0

Innholdet for scorer i tabell 11 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for enkeltspørsmålet "Helhetsinntrykk" etter årstall.



## Åpne kommentarer.

På siste side i spørreskjema ble det gitt anledning for respondentene å skrive kommentarer etter eget valg som fritekst. 88 respondenter valgte å skrive inn kommentarer.

Av anonymiseringshensyn er kommentarene ikke tatt med i denne rapportversjonen som er ment for publisering på internett.

---



TRONDHEIM KOMMUNE

### **Spørreundersøkelse Byggesakskontoret 2014**

#### **SPØRREUNDERSØKELSE FRA BYGGESAKSKONTORET**

Byggesakskontoret, Trondheim kommune jobber kontinuerlig med å forbedre kvaliteten på tjenestene. Med denne spørreundersøkelsen ber vi om din mening om kvaliteten på tjenesten du har mottatt fra oss. Du er valgt ut blant personer/firma som har hatt saker til behandling hos oss.

Alle svar er anonyme.

Din identitet vil holdes skjult.

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

---

#### **1) BAKGRUNNSINFORMASJON**

Innledningsvis vil vi spørre om sakstype og resultat av din søknad hos Byggesakskontoret.

---

#### **3) Hvilken type sak har du hos Byggesakskontoret?**

- Tiltak underlagt ansvar og kontroll, pbl.§ 20-1
- Tiltak som kan foreståes av tiltaksinnehaver selv.§ 20-2

---

#### **4) Forutsatte tiltaket dispensasjon fra arealplan?**

- Ja
- Nei

---

#### **5) Hva ble resultatet av din søknad?**

- Godkjenning
- Delvis godkjenning
- Avslag





Du vil nå få spørsmål knyttet til service, forutsigbarhet, tilgjengelighet, kvalitet og informasjon. For hvert spørsmål vil du bli bedt om å rangere hvor fornøyd du er med tilbudet fra Byggesakskontoret.



---

## 7) SERVICE

---

### 8) Hvor fornøyd er du med...

---

### 9) Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke



---

### 10) Dersom misfornøyd - hva er årsaken til det?

---

### 11) Saksbehandlers evne til å lytte til deg?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

---

### 12) Saksbehandlers evne til å gi god og forståelig veiledning?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd

---

### 13) Saksbehandlers evne til å være konstruktiv og imøtekommende?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd



---

**14) FORUTSIGBARHET**

---

**15) Hvor fornøyd er du med...**

---

**16) Forutsigbarheten i saksbehandlingen?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**17) Saksbehandlers evne til å gi tilbakemelding som avtalt?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**18) Byggesakskontorets saksbehandlingstid?**

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke





---

**19) TILGJENGELIGHET**

---

**20) Hvor fornøyd er du med...**

---

**21) Åpningstid for oppmøte i bytorget?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**22) Muligheten for timeavtale?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**23) Tilgjengeligheten til saksbehandler på telefon?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**24) Tilgjengeligheten til saksbehandler på e-post?**

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke



---

**25) KVALITET**

---

**26) Hvor fornøyd er du med...**

---

**27) Saksbehandlers faglige dyktighet?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
  - Vet ikke
- 

**28) Saksbehandlers evne til å sette seg inn i og forstå din sak?**

- Svært fornøyd
  - Ganske fornøyd
  - Verken eller
  - Ganske misfornøyd
  - Svært misfornøyd
- 



---

**29) INFORMASJON**

---

**30) Hvor fornøyd er du med...****31) Informasjon om saksgangen som gjelder din(e) sak(er)?**

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

---

**32) Informasjon/veiledning du får via byggesakskontorets nettsider?**

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke



**33) HELHETSINNTRYKK**

---

**34) Alt i alt, hvor fornøyd er du med kvaliteten på tjenester du mottar fra b**

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

**35) Evt. andre kommentarer knyttet til din erfaring med byggesakskontore**