

Rapport

Trondheim Kommune

Brukerundersøkelse Byggesakskontoret

2016

Enhet for service og internkontroll

Desember 2016

Web-versjon 16/46195



RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2016 Byggesakskontoret	Dato: 05.12.2016
Bestiller: Rådmannen v/ Steinulf Hoel	Antall sider: 20 sider, 1 vedlegg inkl
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok	Arkivnr: 16/46195 Versjonsmerknad: Unntatt fritekst. Primært til web- publisering
Om oppdraget: 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 2014. Tema i undersøkelsen: • Service • Forutsigbarhet • Tilgjengelighet • Kvalitet • Informasjon • Helhetsinntrykk Bakgrunn og formål: 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 også med hensyn til brukernes tilbakemeldinger.	
Trondheim, 05.12.2016  Hilde Carin Storhaug Enhet for service og internkontroll Leder	

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.	12
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 2016. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober-november 2016. Resultatene i denne undersøkelsen sammenlignes med scorene for 2014.

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 de som ble utført i 2012 og deretter i 2014. Undersøkelsen er således en repetert måling med likt design og metodevalg ved hver gjennomføring.

I denne rapporten er scorene for 2014 og 2016 sammenstilt i tabeller og grafikk. Scorer for hvert spørsmål og for hvert hovedtema er beregnet. Resultatene for 2012 er ikke tatt inn. For disse henviser vi til rapport av 21.10.2014, Arkivnr 14/50928¹.

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. Fritekstsvarene gjengis fortløpende i rapporten².

Undersøkelsen er gjennomført elektronisk ved bruk av Questback. Det er i alt sendt ut 335 invitasjoner, og det er kommet inn 182 svar. Dette gir en svarprosent på **54 %**. Svarprosenten er på samme størrelse som den i 2014 (57 %) og også lik 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.

¹ Publisert på internett: <http://www.trondheim.kommune.no/aktuellerapporter/>

² Av hensyn til sikker anonymisering samt misvisningsfaren, er fritekstsvarene unntatt rapporten som publiseres på ekstern web.

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
Tiltak underlagt ansvar og kontroll, pbl.§ 20-1	106	59,2
Tiltak som kan foreståes av tiltaksinnehaver selv.§ 20-2	73	40,8
Total*)	179	100

*) 3 respondenter har utelatt svar

Tabell 2. *Forutsatte tiltaket dispensasjon fra arealplanen?*

	Antall	Prosent
Ja	82	45,8
Nei	97	54,2
Total*)	179	100

*) 3 respondenter har utelatt svar

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

	Antall	Prosent
Godkjenning	155	87,1
Delvis godkjenning	15	8,4
Avslag	8	4,5
Total*)	178	100

*) 4 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
Godkjenning	87	65	152
Delvis godkjenning	10	5	15
Avslag	5	3	8
Total*)	102	73	175

*) 7 respondenter er unntatt krysstabulering pga manglende svar

Gjennomsnittsscore for hovedområdene:

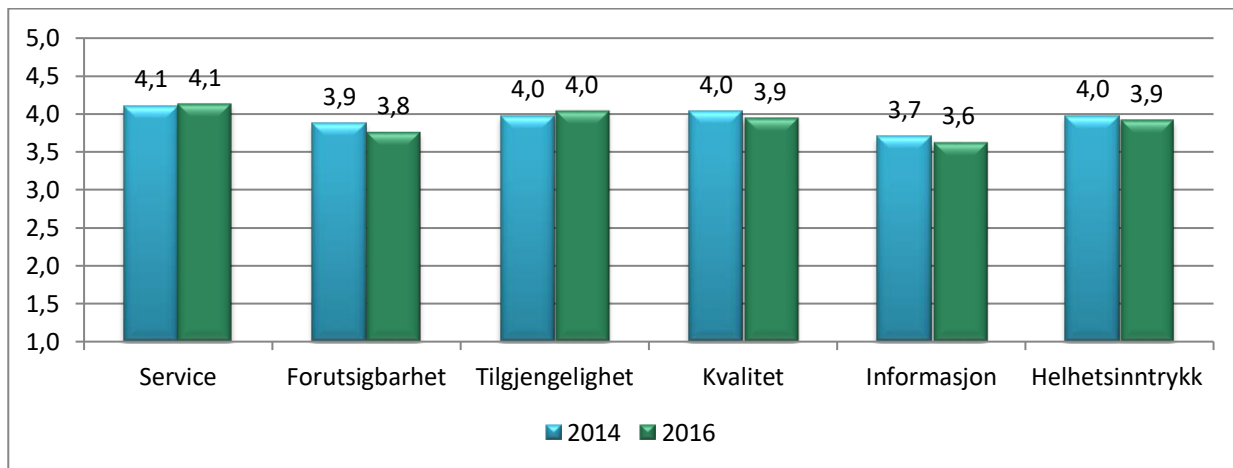
I tabell 5 vises gjennomsnittet av grad av fornøydhets innen hvert hovedområde som samlescore. Den matematiske beregningsmåten er beskrevet på side 3 ovenfor. Hvilke konkrete spørsmål som inngår i hvert hovedområde framgår i den påfølgende framstillingen.

Tabell. 5. Gjennomsnittsscore for hovedområdene for 2014 og 2016.

	2014	2016	Antall svar i 2016
Service (4 spørsmål)	4,1	4,1	180
Forutsigbarhet (3 spørsmål)	3,9	3,8	179
Tilgjengelighet (4 spørsmål)	4,0	4,0	175
Kvalitet (2 spørsmål)	4,0	3,9	179
Informasjon (2 spørsmål)	3,7	3,6	180
Helhetsinntrykk (1 spørsmål)	4,0	3,9	179

Innholdet i tabell 5 kan grafisk framstilles slik:

Graf: Gjennomsnittsscore for hovedområdene etter årstall.



Service.

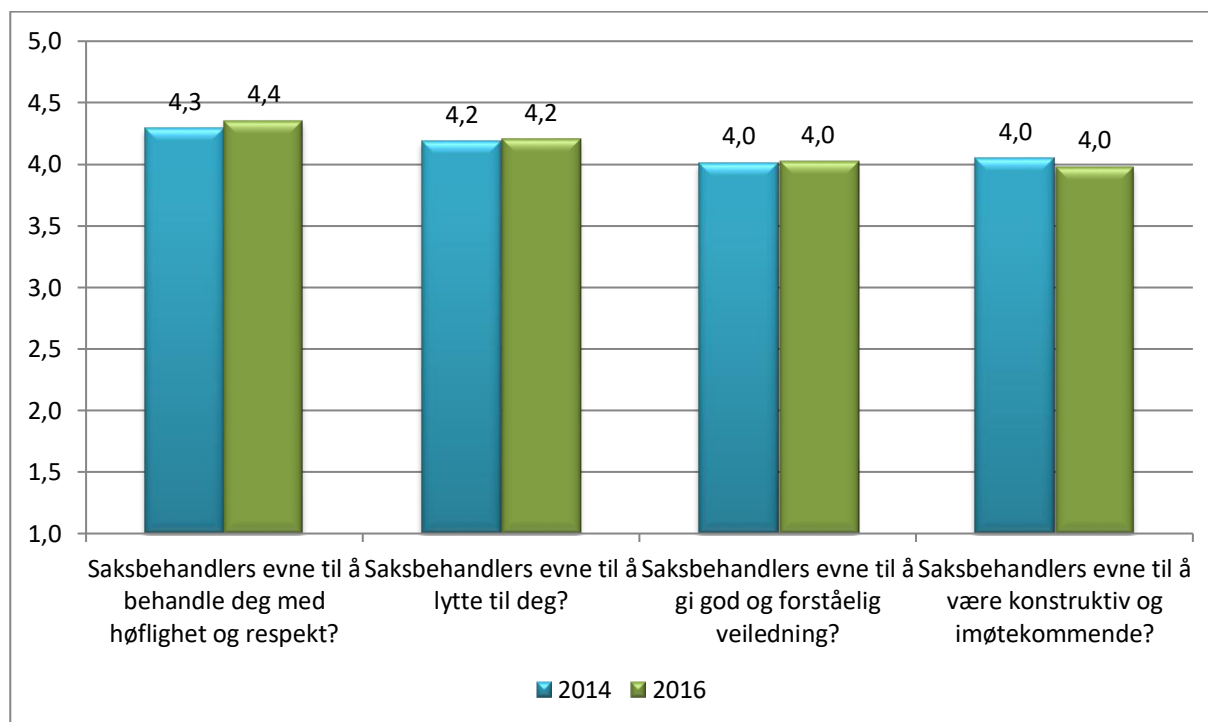
I området *Service* ble det stilt fire spørsmål. I tabellen under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

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	%	2014	2016
Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt?	94	51,9	64	35,4	9	5,0	4	2,2	5	2,8	5	2,8	181	100	4,3	4,4
Saksbehandlers evne til å lytte til deg?	80	44,9	60	33,7	15	8,4	5	2,8	7	3,9	11	6,2	178	100	4,2	4,2
Saksbehandlers evne til å gi god og forståelig veiledning?	69	38,3	65	36,1	33	18,3	7	3,9	6	3,3	0	0	180	100	4,0	4,0
Saksbehandlers evne til å være konstruktiv og imøtekommende?	68	38,0	66	36,9	26	14,5	11	6,1	8	4,5	0	0	179	100	4,0	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. 4 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.

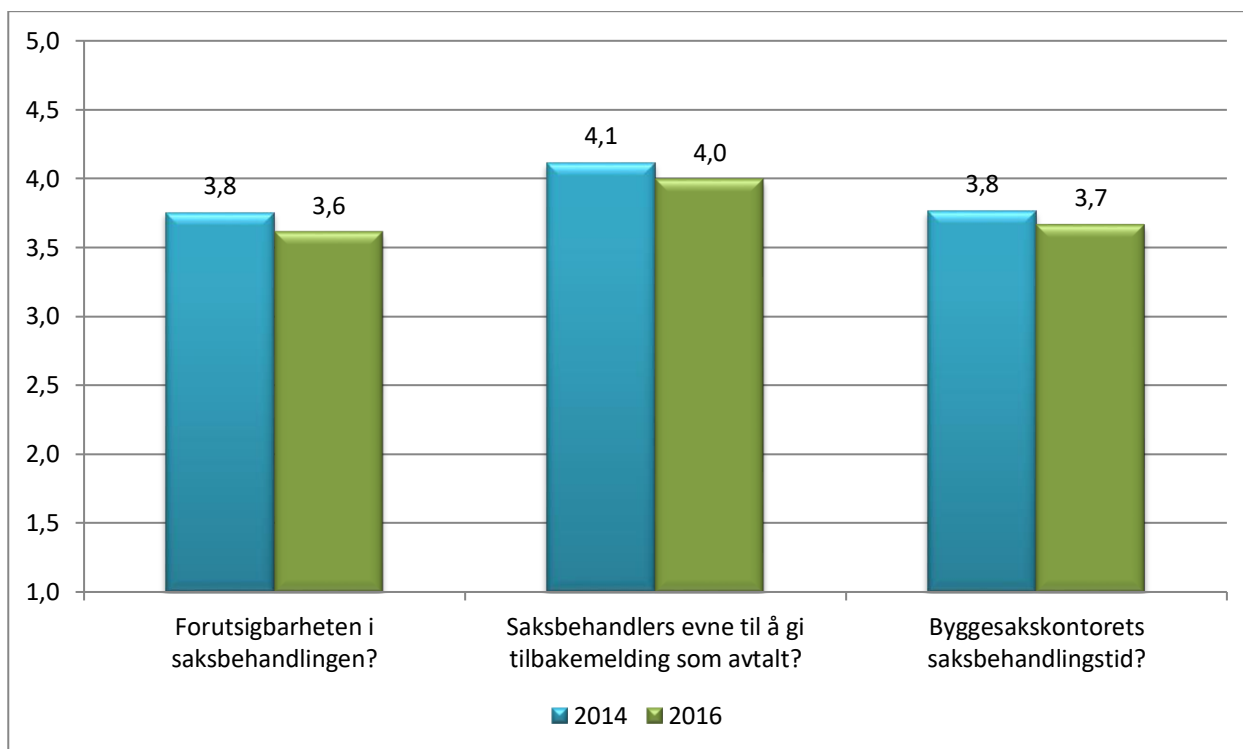
I området *Forutsigbarhet* ble det stilt tre spørsmål. I tabellen under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

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	%	2014	2016
Forutsigbarheten i saksbehandlingen?	40	22,3	66	36,9	39	21,8	18	10,1	11	6,1	5	2,8	179	100	3,8	3,6
Saksbehandlers evne til å gi tilbakemelding som avtalt?	64	35,6	62	34,4	28	15,6	14	7,8	3	1,7	9	5,0	180	100	4,1	4,0
Byggesaks-kontorets saksbehandlingstid?	47	26,1	70	38,9	25	13,9	23	12,8	12	6,7	3	1,7	180	100	3,8	3,7

Innholdet for scorer i tabell 7 kan grafisk framstilles slik:

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



Tilgjengelighet.

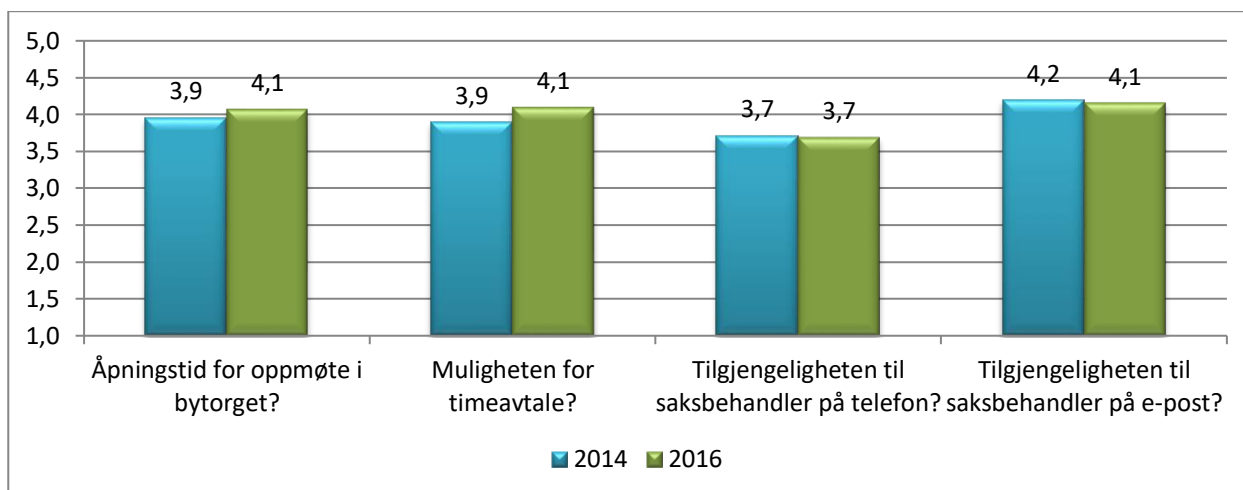
I området *Tilgjengelighet* ble det stilt fire spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

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	%	2014	2016
Åpningstid for oppmøte i bytorget?	39	21,5	71	39,2	22	12,2	4	2,2	0	0	45	24,9	181	100	3,9	4,1
Muligheten for timeavtale?	39	21,8	52	29,1	23	12,8	3	1,7	0	0	62	34,6	179	100	3,9	4,1
Tilgjengeligheten til saksbehandler på telefon?	28	15,8	70	39,5	33	18,6	12	6,8	6	3,4	28	15,8	177	100	3,7	3,7
Tilgjengeligheten til saksbehandler på e-post?	65	35,9	65	35,9	25	13,8	5	2,8	2	1,1	19	10,5	181	100	4,2	4,1

Innholdet for scorer i tabell 8 kan grafisk framstilles slik:

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



Kvalitet.

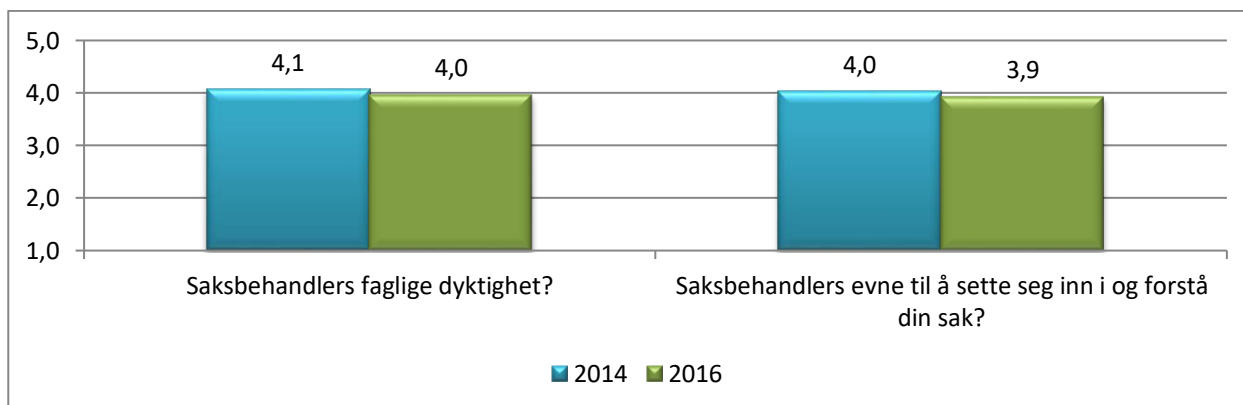
I området *Kvalitet* ble det stilt to spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

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	%	2014	2016
Saksbehandlers faglige dyktighet?	60	33,5	65	36,3	27	15,1	10	5,6	6	3,4	11	6,1	179	100	4,1	4,0
Saksbehandlers evne til å sette seg inn i og forstå din sak?	67	37,9	60	33,9	28	15,8	14	7,9	8	4,5	0	0,0	177	100	4,0	3,9

Innholdet for scorer i tabell 9 kan grafisk framstilles slik:

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



Informasjon.

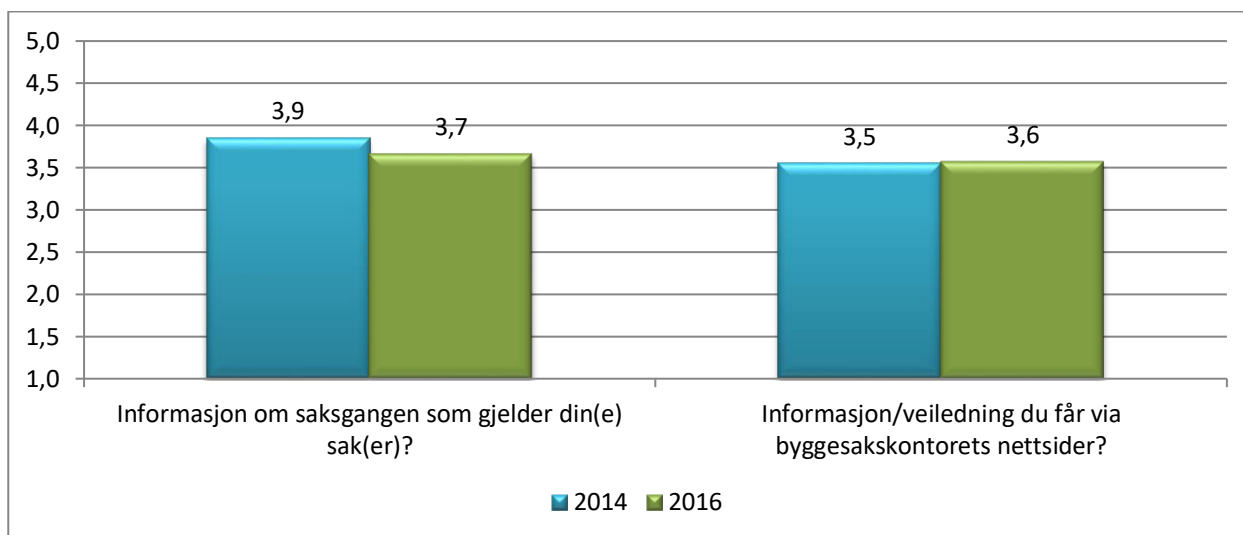
I området *Informasjon* ble det stilt to spørsmål. I tabellene under vises frekvens- og prosentvis fordeling for hvert spørsmål. Siste to kolonner viser score etter årstall.

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	%	2014	2016
Informasjon om saksgangen som gjelder din(e) sak(er)?	37	20,8	72	40,4	41	23,0	12	6,7	10	5,6	6	3,4	178	100	3,9	3,7
Informasjon/veiledning du får via byggesakskontorets nettsider?	24	13,3	71	39,2	52	28,7	16	8,8	4	2,2	14	7,7	181	100	3,5	3,6

Innholdet for scorer i tabell 10 kan grafisk framstilles slik:

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



Helhetsinntrykk.

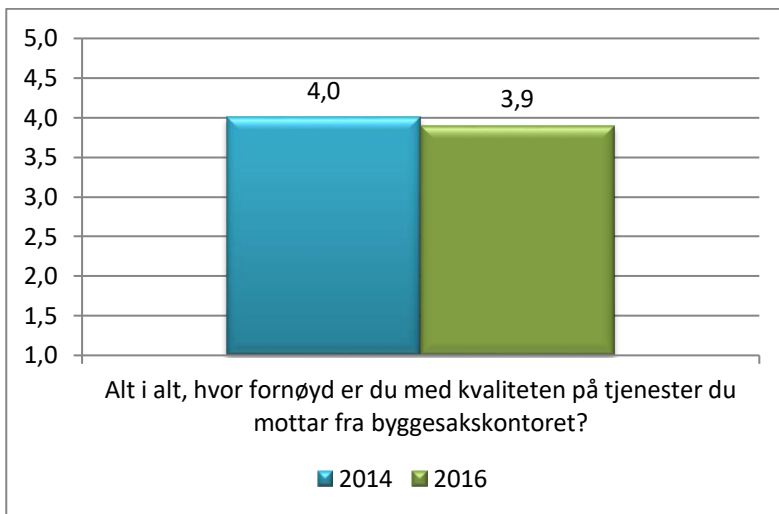
Til slutt i spørreskjemaet ble respondentene spurt om hva de alt-i-alt synes om kvaliteten på tjenestene som blir tilbudt.

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	%	2014	2016
Alt i alt, hvor fornøyd er du med kvaliteten på tjenester du mottar fra byggesakskontoret?	46	25,6	94	52,2	22	12,2	12	6,7	5	2,8	1	0,6	180	100	4,0	3,9

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. 57 respondenter valgte å skrive inn kommentarer.

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

Spørreundersøkelse Byggesakskontoret 2016

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) Du starter utfyllingen ved å klikke på NESTE>>



2) BAKGRUNNSINFORMASJON

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

4) Hvilken type sak har du hos Byggesakskontoret?

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

5) Forutsatte tiltaket dispensasjon fra arealplan?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

6) 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.



8) SERVICE

9) Hvor fornøyd er du med...

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

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



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis «Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt?» er lik «Ganske misfornøyd»
 - eller
 - Hvis «Saksbehandlers evne til å behandle deg med høflighet og respekt?» er lik «Svært misfornøyd»)

11) Dersom misfornøyd - hva er årsaken til det?

12) Saksbehandlers evne til å lytte til deg?

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

13) Saksbehandlers evne til å gi god og forståelig veiledning?

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

14) Saksbehandlers evne til å være konstruktiv og imøtekommende?

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





15) FORUTSIGBARHET

16) Hvor fornøyd er du med...

17) Forutsigbarheten i saksbehandlingen?

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

18) Saksbehandlers evne til å gi tilbakemelding som avtalt?

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

19) Byggesakskontorets saksbehandlingstid?

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



20) TILGJENGELIGHET

21) Hvor fornøyd er du med...

22) Åpningstid for oppmøte i bytorget?

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

23) Muligheten for timeavtale?

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

24) Tilgjengeligheten til saksbehandler på telefon?

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

25) Tilgjengeligheten til saksbehandler på e-post?

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



26) KVALITET

27) Hvor fornøyd er du med...

28) Saksbehandlers faglige dyktighet?

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

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

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





30) INFORMASJON

31) Hvor fornøyd er du med...

32) Informasjon om saksgangen som gjelder din(e) sak(er)?

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

33) Informasjon/veiledning du får via byggesakskontorets nettsider?

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



34) HELHETSINNTRYKK

35) Alt i alt, hvor fornøyd er du med kvaliteten på tjenester du mottar fra byggesakskontoret?

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

36) Evt. andre kommentarer knyttet til din erfaring med byggesakskontoret: