



Evaluering av leveransar og tenester til dei politiske utvala i Hordaland fylkeskommune

AUD-rapport nr. 07-17

Tittel: Evaluering av leveransar og tenester til dei politiske utvala i Hordaland fylkeskommune

AUD-rapport nr.: 07-2017

Forfattar: Eva Vinjevoll

Kontakt: eva.vinjevoll@hfk.no, tlf: 95 00 95 59

Oppdragsgjevar: Fylkesdirektør for økonomi og organisasjon, Hordaland fylkeskommune

Om rapporten: Ei evaluering av fylkesadministrasjonen sine leveransar og tenester til dei politiske utvala i Hordaland fylkeskommune. Basert på ei spørjeundersøking til dei folkevalde.

Dato: 25.08.2017

Seksjon for forskning, internasjonalisering og analyse



**HORDALAND
FYLKESKommune**

1 Innhald

2	Innleiing.....	4
2.1	Bakgrunn.....	4
2.2	Oppsummering.....	4
2.3	Respondentane.....	4
3	Resultat.....	5
3.1	Den praktiske organiseringa.....	5
3.2	Opplæring i lover og reglar.....	5
3.3	Påstandar.....	6
3.4	Politiske saker, sakspapir og protokollar.....	6
3.5	Ekskursjonar og fagseminar.....	9
3.6	ePolitiker, elnnsyn og hordaland.no.....	9
3.7	Reiserekningar.....	11
3.8	Avsluttande spørsmål.....	11

2 Innleiing

2.1 Bakgrunn

Seksjon for forskning, internasjonalisering og analyse har på oppdrag frå fylkesdirektør for økonomi og organisasjon gjennomført ei kort evaluering av fylkesadministrasjonen sine leveransar og tenester til dei politiske utvala i Hordaland fylkeskommune. For å skaffe datagrunnlag til evalueringa vart det sendt ut ei spørjeundersøking til dei folkevalde med fast plass i minst eitt utval.

Fylkessekretariatet skal bistå dei folkevalde i praktiske spørsmål, gildskapsavklaringar, samt skrive og publisere protokoll. Det blei òg spurt om kvaliteten på dei politiske sakane, nytten av seminar og ekskursionar og om opplæring i lover og reglar. Appen ePolitiker og nettstadane eInnsyn og Hordaland.no, som er viktige verktøy for politikarane, blei òg vurdert. På dei fleste spørsmål blei respondentane bedne om å svare på ein skala frå 1 (*Svært misnøgd/heit ueinig/i svært liten grad*) til 5 (*Svært nøgd/heilt einig/i svært stor grad*), i tillegg til at der alltid var eit «*veit ikkje*»-alternativ.

2.2 Oppsummering

Funna i denne undersøkinga viser at det alt i alt blir levert gode tenester til dei folkevalde, men det er framleis enkelte områder der det er rom for forbetring.

Undersøkinga viste i grove trekk at

- God praktisk gjennomføring, men kan bli enno betre når det gjeld fokus på lyd/mikrofonar
- Behov for meir opplæring i kommunelova
- Fylkessekretariatet blir sett på som lett tilgjengelege, gir gode svar og avklaringar, òg at dette skjer innan rimeleg tid
- Politiske sakar av høg kvalitet, men med rom for forbetring
- Dei digitale verktøya kan bli meir brukarvenlege

2.3 Respondentane

Det var i alt 57 respondentar som fekk tilsendt undersøkinga, av desse var det 42 som svarta på heile undersøkinga, i tillegg til at fire respondentar ga nokre svar. 42 respondentar tilsvarta 74 % av dei folkevalde. Respondentane blei bedne om å oppgi kva utval dei er medlem av. Denne informasjonen kan nyttast til å sjå om der er skilnader i svara for ulike utval. I mange tilfelle blir det då få respondentar i kvar undergruppe. I tillegg er enkelte respondentar medlemar i meir enn eitt utval, men dei fekk uansett spørsmåla berre éin gang, og ikkje for kvart utval. Eit døme er spørsmålet «*Kor nøgd eller misnøgd er du med ekskursionar knytt til utvalsmøte?*», som respondentane berre svarte på ein gang uavhengig av kor mange utval dei sit i. Dersom ein respondent som sit i to utval har ulik oppfatning av kor gode ekskursionane knytt til dei to utvala er, må vedkommande likevel svare samla.

Respondentane har fordelt seg på dei ulike utvala slik:

Kontrollutvalet – 2

Utval for opplæring og helse –10

Fylkesutvalet – 12

Utval for kultur, idrett og regionalutvikling –9

Utval for miljø og samferdsel –14

Administrasjonsutvalet – 3

Andre utval – 2

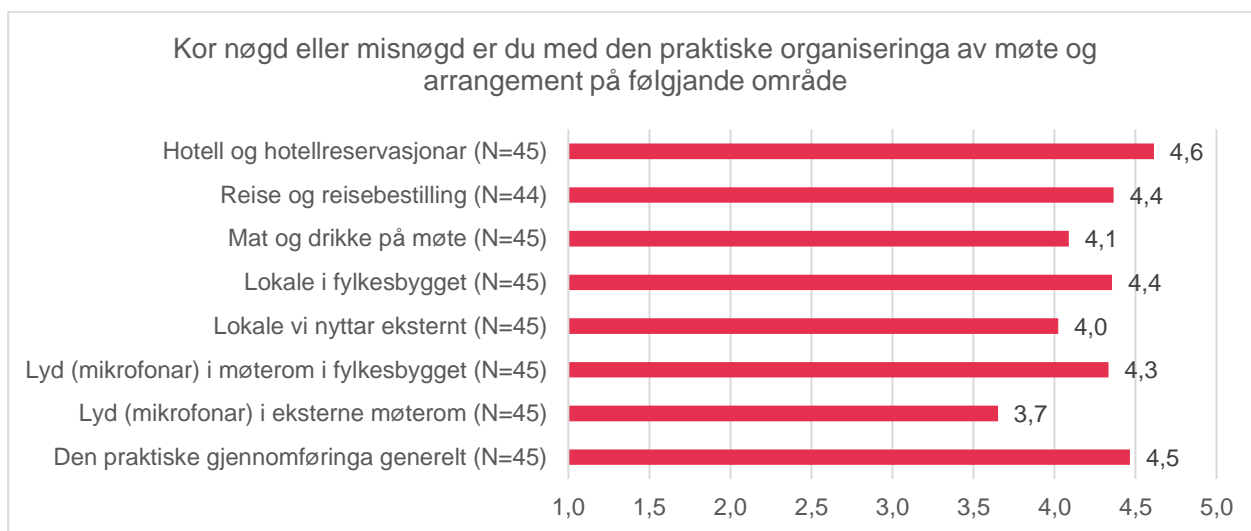
3 Resultat

Under blir resultatane frå undersøkinga gått gjennom spørsmål for spørsmål. Med mindre anna er oppgitt er det ingen eller marginale skilnader mellom utvala. I tillegg vil det vil berre bli rapportert om slike skilnader for utvala med ni respondentar eller meir. Dette er både for å gi gode estimat, men òg for å sikre anonymitet til respondentane.

3.1 Den praktiske organiseringa

Fyrst vart respondentane bedne om å oppgi kva arbeidsflater dei nyttar når dei arbeider med politiske saker. 89 % oppga at dei nytta iPad, 63 % nytta PC eller Mac, 43 % mobil og 20 % brukar papirformat i arbeidet.

Figur 1 viser snittskåren til spørsmål om den praktiske organiseringa av utvalsmøter.



Figur 1: Praktisk organisering

Respondentane var i stor grad nøgd med den praktiske organiseringa av utvalsmøter. Mikrofonar og lyd på dei eksterne lokala fekk lågast score, med eit snitt på 3,7. Dei resterande punkta hadde alle eit snitt mellom 4 og 4,6 (sjå figur 1). Lyd (mikrofonar) er òg det einaste av desse spørsmåla der nokon har kryssa av på «1 – *svært misnøgd*». På spørsmålet om «Den praktiske gjennomføringa generelt» var det ingen som ga lågare score enn 3.

Punktet med lyd og mikrofonar blir skildra i den opne delen der respondentane kunne skrive ein kommentar om kva som kunne bli betre. Det er særleg problematisk for dei som er hørselshemma, då gjeld det òg i fylkessalen på fylkesbygget. Forslag til forbetring er å passe på at innleiar held seg til den stasjonære mikrofonen, samt å ha meir fokus på mikrofon ut til forsamlinga.

Det blei òg uttrykt eit ønske om at forslag framsette i møtet skal leverast elektronisk til alle, og at internettilgangen må bli betre (då gjerne ved tilgang til dei tilsette sitt nett).

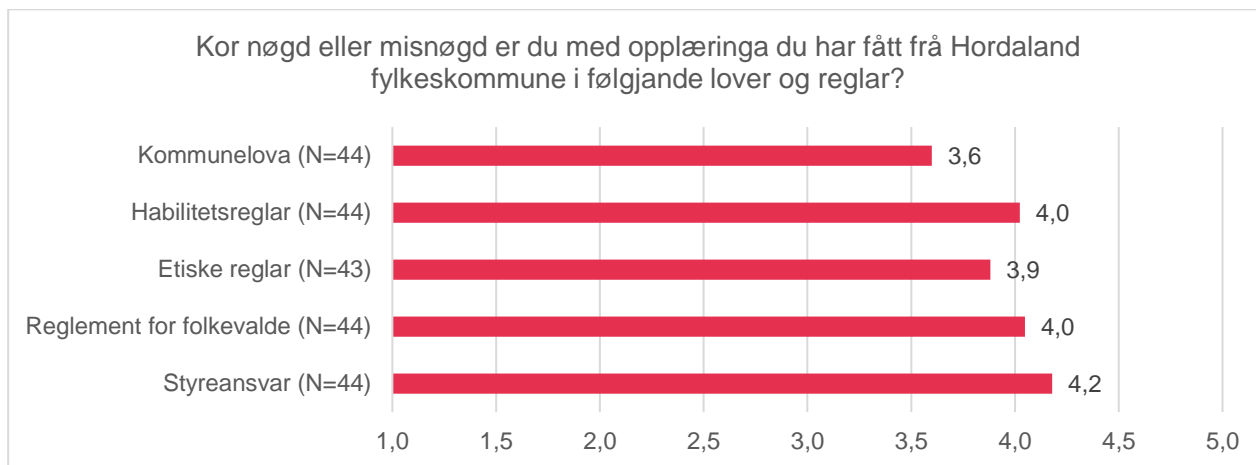
Vidare blei det trekt fram at det bør vere eit sukkerfritt alternativ til «snaks» på møta, då gjerne i form av nøtter og/eller grønnsaker. Meir variasjon på matfronten er og ønska.

Respondentane fekk i tillegg spørsmål om dei ønska varsel på sms om utsendingar til dei møta dei er fast medlem av, då svara 90 % «ja», medan 10 % svara «nei».

3.2 Opplæring i lover og reglar

Hordaland fylkeskommune tilbyr opplæring i relevante lover og reglar for dei folkevalde. Respondentane fekk spørsmål om kor nøgde dei var med denne opplæringa, stort sett var respondentane godt nøgde. Figur 2 viser

snittskåren til spørsmålet om kor nøgd eller misnøgd dei folkevalde er med denne opplæringa, skalaen går frå 1 - 5. Opplæring i kommunelova fekk lågast score med eit snitt på 3,6, medan opplæring i styreansvar scora høgast med eit snitt på 4,2.



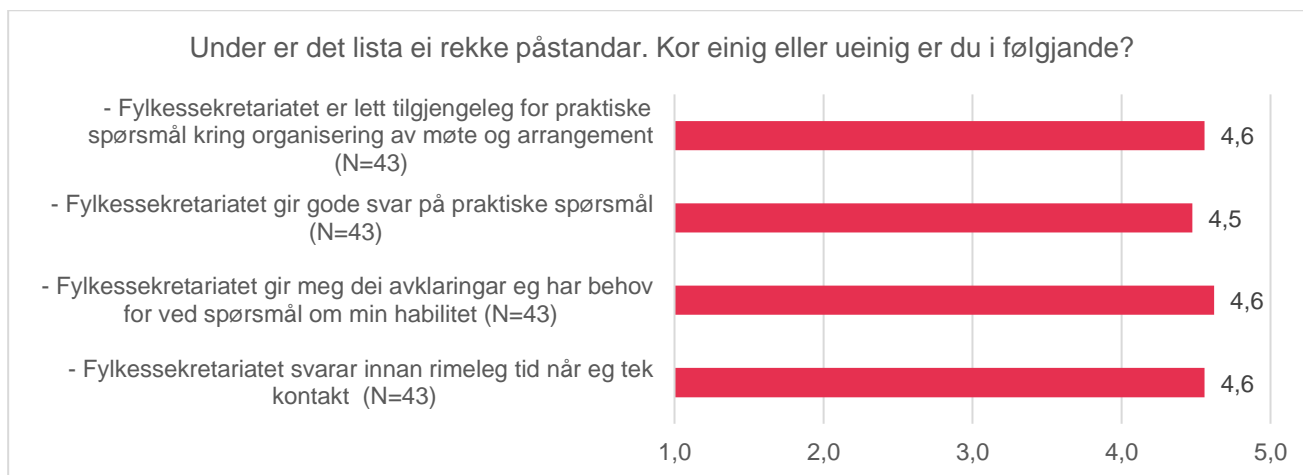
Figur 2: Lover og reglar

I tillegg til spørsmålet om kor nøgd respondentane er med den eksisterande opplæringa, fekk dei spørsmål om det var ønskeleg at det blei sett av heile dagar til folkevaldopplæring. Svara på det spørsmålet var delt, 41 % svara «Ja», medan 55 % svara «Nei».

På spørsmål om dei er kjent med at dei skal kontakte fylkessekretariatet ved spørsmål om eigen habilitet i forkant av møte svara dei aller fleste ja, men det var to respondentar som svara nei på dette spørsmålet.

3.3 Påstandar

I denne delen fekk respondentane oppgitt ei rekke påstandar som dei skulle rangere frå 1 (*svært ueinig*) til 5 (*svært einig*). Figur 3 viser snittskåren til dei ulike påstandane.



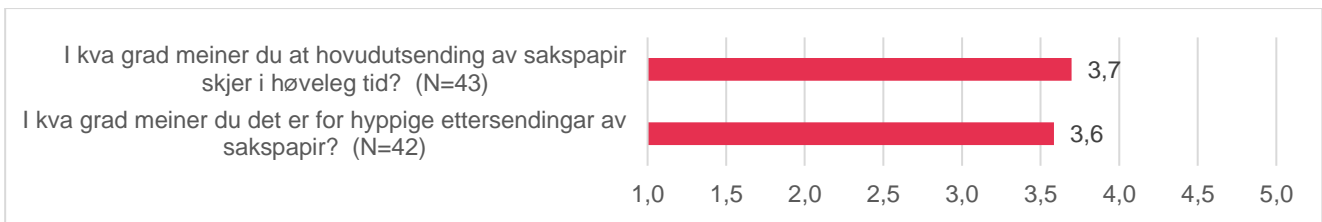
Figur 3: Påstandar

Her ser vi at fylkessekretariatet skårar godt på alle påstandar, noko som vil seie at dei blir sett på som lett tilgjengelege, gir gode svar og avklaringar, òg at dette skjer innan rimeleg tid.

3.4 Politiske sakar, sakspapir og protokollar

Det var eit poeng å evaluere om sakane til dei ulike vala hadde høg fagleg kvalitet, passeleg lengd òg om protokollar kjem ut i høveleg tid etter møta og speglar dei politiske vedtaka. På dei følgjande spørsmåla gjekk skalaen

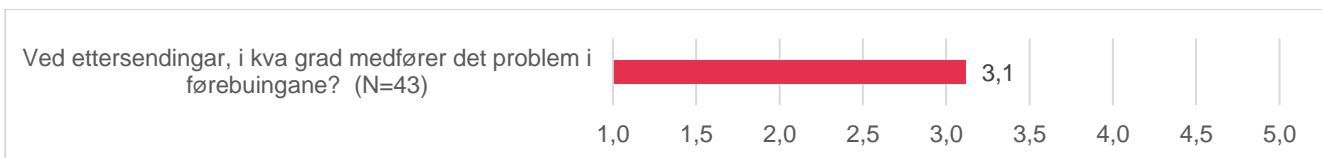
frå 1 (I svært liten grad) til 5 (I svært stor grad). Figur 4 viser snittskåren til spørsmåla om utsendingar av sakspapir.



Figur 4: Utsending av sakspapir

Det vi ser er at snitta for spørsmåla om hovudutsendingane skjer i høveleg tid, òg om det er for hyppige ettersendingar begge ligg over midtpunktet på skalaen. Det vil seie at hovudutsendingane til ein viss grad skjer i god nok tid med eit snitt på 3,7, medan respondentane samstundes meiner at ettersendingar skjer noko oftare enn ønskeleg, med eit snitt på 3,6. Det var nokon som kommenterte at dei ønskjer at hovudutsendingane skal skje tidlegare, men at dei er innforstått med at det er vanskeleg å få til.

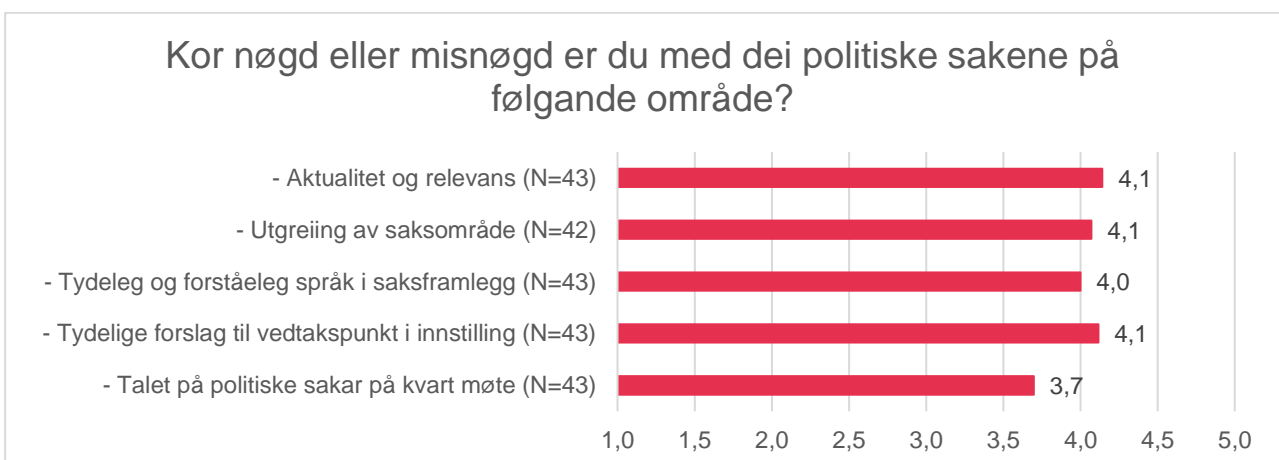
Figur 5 viser snittskåren på spørsmålet om ettersendingane medfører problem i førebuingane. Merk at eit lågt snitt (mellom 1 - 2) på dette spørsmålet ville bety at det i liten grad er problematisk med ettersendingar, medan eit høgt snitt (mellom 4 - 5) ville bety at det i stor grad medfører problem for respondentane.



Figur 5: Problem ved ettersending

På spørsmålet om i kva grad ettersendingane medfører eit problem i førebuingane gir respondentane eit samla snitt på 3,1, noko som ligg rett over midtpunktet på skalaen, det kan tolkast som at dei folkevalde finn det noko problematisk med ettersendingar. Etter dette spørsmålet blei dei som svara at ettersendingane medfører problem (svara mellom 3 - 5) bedne om å oppgi kva for nokre problem ettersendingane medfører. Her var det særleg tid til førebuing som blei trekt fram. Det er særleg problematisk med store saker som ein bør/ønskjer å diskutere med andre. I tillegg skaper det rot i papira. Det som blir trekt fram som positivt er at administrasjonen er flink til å sende SMS ved ettersendingar, men det er ønskeleg at ettersendingane kjem på e-post.

Vidare blei det òg stilt spørsmål om kvalitet og relevans til dei politiske sakane. Figur 6 viser snittskåren til spørsmåla om dei politiske sakane. Snittet i figur 6 er basert på svara til alle respondentane uavhengig av kva for eit/nokre utval dei sit i.



Figur 6: Politiske sakar - kvalitet og relevans

Her ser vi at respondentane i stor grad er nøgd med kvalitet, det einaste spørsmålet som får eit snitt lågare enn 4,0 er «*talet på politiske saker på kvart møte*», som får eit snitt på 3,7. I tillegg fekk dei spørsmål om lengda på sakane er passlege. På dette spørsmålet svara 77% «*Ja*», medan 19 % svara at sakane ofte er for lange, og 5% (2 respondentar) synes dei ofte er for korte, begge desse sit i utval for miljø og samferdsel.

Spørsmålet om dei politiske sakane kan delast opp for dei ulike utvala (*gjeld utval for opplæring og helse, fylkesutvalet, Utval for kultur, idrett og regional utvikling og utval for miljø og samferdsel*). Slår vi saman alle dei fem kriteria dei blei spurt om, får kvart utval følgjande snitt¹:

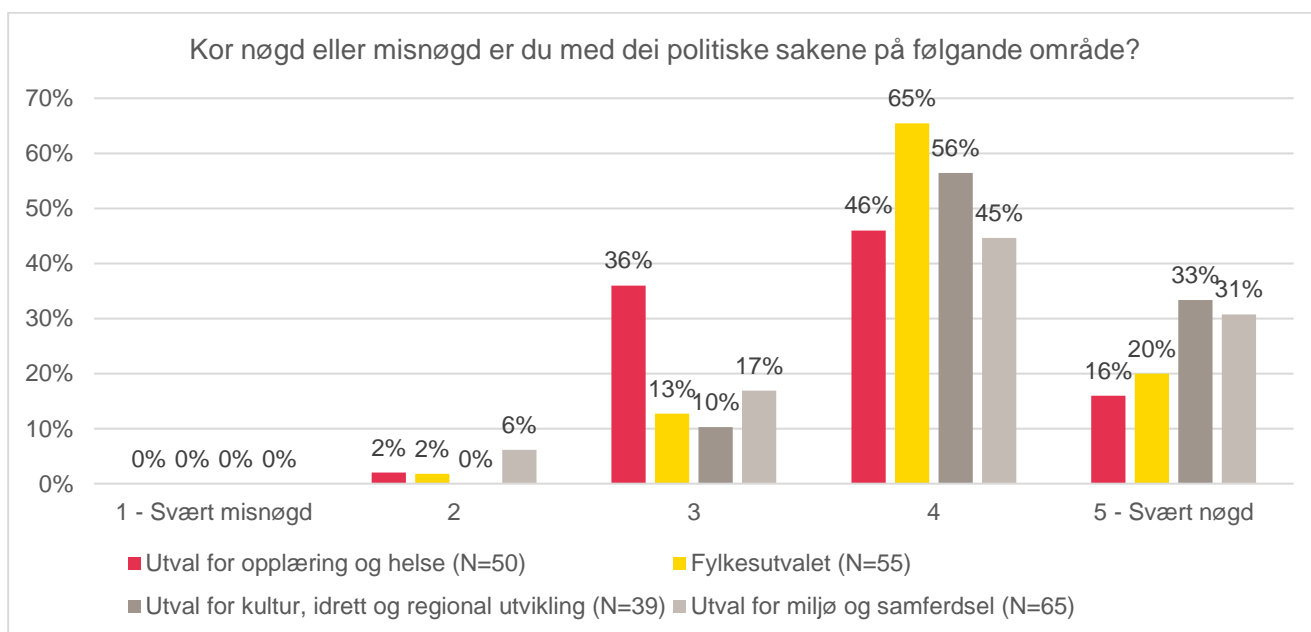
Utval for opplæring og helse – **3,8**

Fylkesutvalet – **4,0**

Utval for kultur, idrett og regional utvikling – **4,2**

Utval for miljø og samferdsel – **4,0**

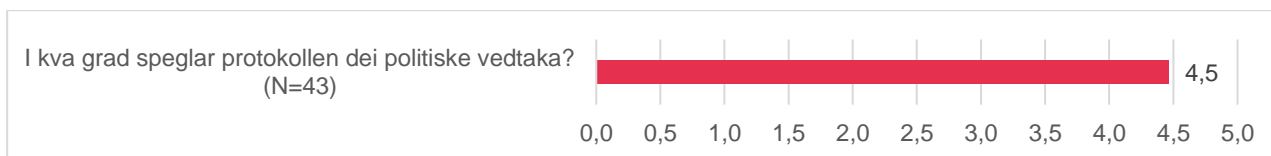
I figur 7 ser vi fordelinga av svara på dei fem spørsmåla for dei ulike utvala. Svaralternativa var basert på ein skala frå 1 til 5, der 1 er svært misnøgd og 5 er svært nøgd. Det var svært få respondentar som ga lågare skåre enn 3. Dei områda der nokon ga skåre 2 var «*Talet på politiske saker på kvart møte*», «*Aktualitet og relevans*» og «*Tydeleg og forståeleg språk*». Utval for opplæring og helse fekk flest 3'arar på samtlege spørsmål, aller flest finn vi på spørsmålet om «*Tydeleg og forståeleg språk*», som betyr at dei er *middels nøgd*. Utval for kultur, idrett og regional utvikling skil seg positivt ut på «*aktualitet og relevans*». Merk likevel at det er små skilnader både i snitt og i fordeling. Figur 7 viser korleis svara om kvalitet og relevans til dei politiske sakane fordelte seg på dei ulike utvala. Her er alle underspørsmåla slått saman (sjå figur 6 for snittet for kvart underspørsmål).



Figur 7: Politiske saker - fordelt på utval (N er stor ettersom kvar respondent har svart på fem spørsmål)

Det blei òg spurt om protokollen blir sendt ut raskt nok etter møta. Her svara 85 % «*ja*» og 9 % svara «*nei*». Figur 8 viser snittskåren på spørsmålet om protokollen speglar dei politiske vedtaka.

¹ Det er signifikant (95%) skilnad i snitta for utval for opplæring og helse og utval for kultur, idrett og regional utvikling, også mellom utval for opplæring og helse og fylkesutvalet, men ikkje mellom utval for opplæring og helse og utval for miljø og samferdsel.

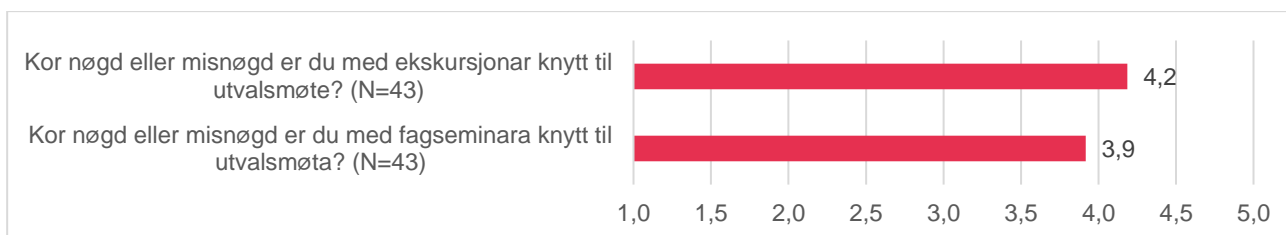


Figur 8: Protokoll

På spørsmål om protokollen speglar dei politiske vedtaka svarar 91 % av respondentane 4 eller 5, dei resterande 9 % svara 3. Dette tyder på at respondentane er nøgde med arbeidet med protokollen.

3.5 Ekskursjonar og fagseminar

Det blir arrangert fagseminar for dei folkevalde i tillegg til at enkelte utvalsmøte består av blant anna ekskursjonar. I undersøkinga blei det spurt om kor mykje av denne typen arrangement som er ønskeleg. Figur 9 viser snittskåren til spørsmåla knytt til kor nøgd dei er med ekskursjonar og fagseminar.

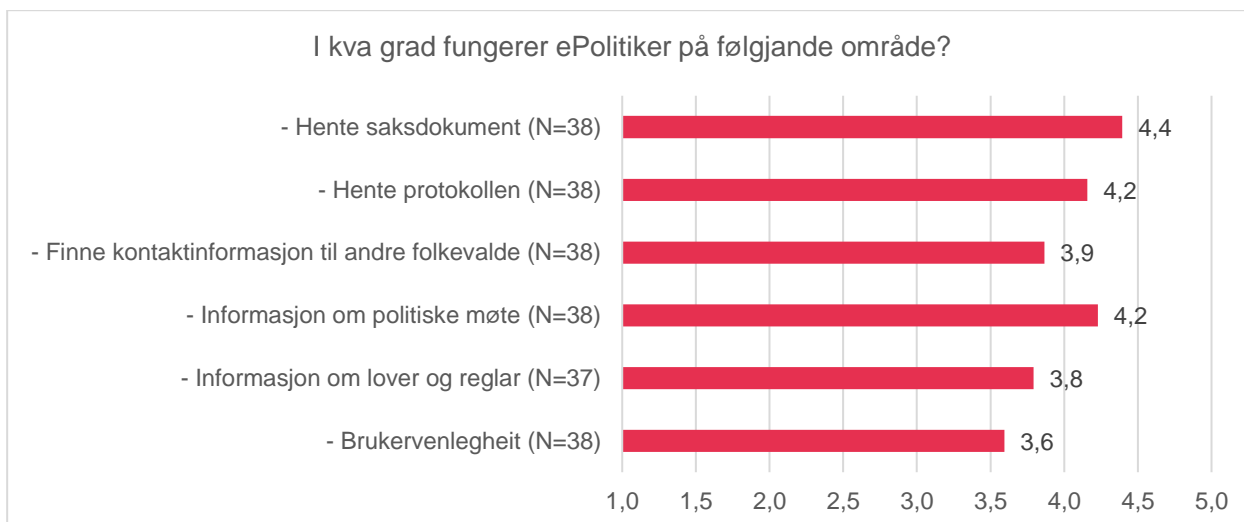


Figur 9: Ekskursjonar og fagseminar

I tillegg svara 58 % av respondentane at dei ønskjer at fleire av utvalsmøta er knytt til ekskursjonar i fylket, medan 33 % svara «nei» på det same spørsmålet. Når det gjeld fagseminar svara 51 % av respondentane at dei ønskja fleire, 33 % vil ikkje ha fleire, medan éin respondent svara at fagseminar ikkje er ønskeleg i det heile. På spørsmåla om kor nøgd dei er med seminar og ekskursjonar var det éin respondent som ga scoren 1, medan dei resterande svara mellom 3 – 5.

3.6 ePolitiker, elnnsyn og hordaland.no

ePolitiker er ein app som er utvikla for dei folkevalde, den kan mellom anna brukast til å hente sakspapir, protokollar og kontaktinformasjon til andre folkevalde. elnnsyn er ein del av Hordaland.no som òg kan brukast til å finne sakspapir og protokollar, men denne sida er open for alle. 39 respondentar (93 % av utvalet) svara at dei nyttar seg av ePolitiker, medan 23 respondentar (55 %) nyttar seg av elnnsyn i sitt virke som fylkespolitikar. Det vil seie at nokre respondentar nyttar seg av begge verktøya. Figur 10 viser snittskåren for kvart bruksområde til appen ePolitiker.

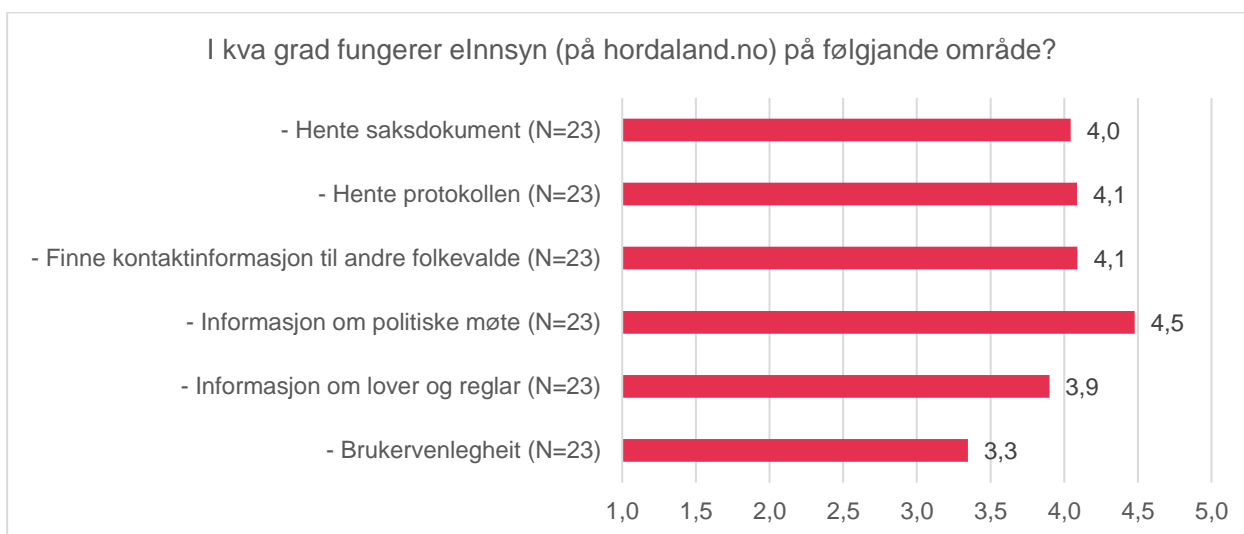


Figur 10: ePolitiker

Dei som svara at ePolitiker fungerer i mindre grad på eit eller fleire område fekk eit ope spørsmål om kva som kan bli betre. Som figuren òg viser er det største problemet brukervenlegheita til ePolitiker. Søkefunksjonen til ePolitiker blir trekt fram av fleire, det er vanskeleg å finne att gamle sakar om ein ikkje hugsar akkurat kva for ein dato saka blei tatt opp.

Synkronisering med Flux og leseprogram er òg ønskeleg for dei som likar å arbeide på PC. Meir opplæring er òg ønskja.

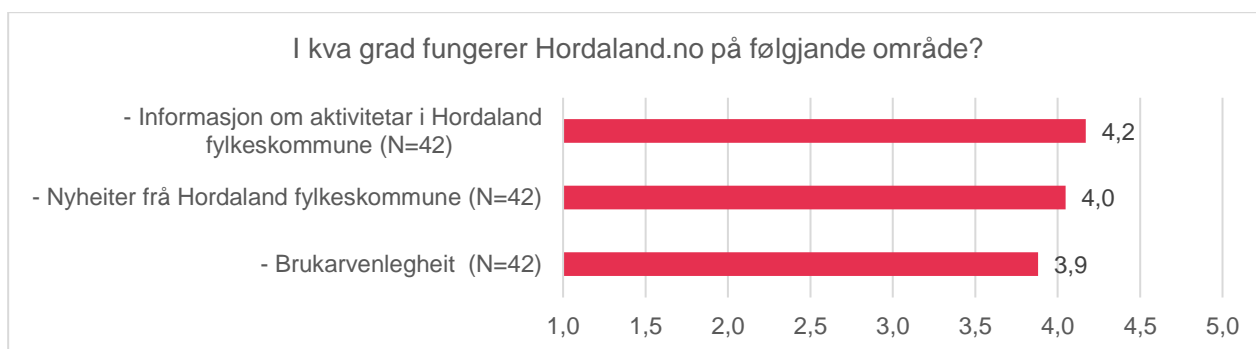
Figur 11 viser snittskåren for kvart bruksområde til elnnsyn.



Figur 11: elnnsyn

Dei som svara at elnnsyn fungerer i mindre grad på eit eller fleire område fekk òg eit ope spørsmål om kva som kan bli betre. Her er det òg brukervenlegheit og søkefunksjonen for å finne gamle sakar som blir trekt fram. I tillegg blir det trekt fram at systemet med vedlegg er knotete og vanskeleg å finne fram på.

Figur 12 viser snittskåren på spørsmåla om nettstaden til fylkeskommunen (Hordaland.no).



Figur 12: Hordaland.no

Det er uttrykt ønske om FAQ for politikarar på hordaland.no, i tillegg svara éin respondent at det er ønskeleg med hyppigare oppdateringar på hordaland.no.

3.7 Reiserekningar

93 % av respondentane har sendt inn elektroniske reiserekningar. På spørsmål om brukarvenlegheita i samband med dette gir respondentane eit snitt på 3,4 på ein skala frå 1 – 5. Altså scorar brukarvenlegheit nok ein gong lågt. I tillegg blei respondentane spurd om dei fekk den støtta dei trengte i forbindelse med reiserekningar og andre godtgjersler, der svara 36 respondentar at det fekk dei, to respondentar svara «nei».

3.8 Avsluttande spørsmål

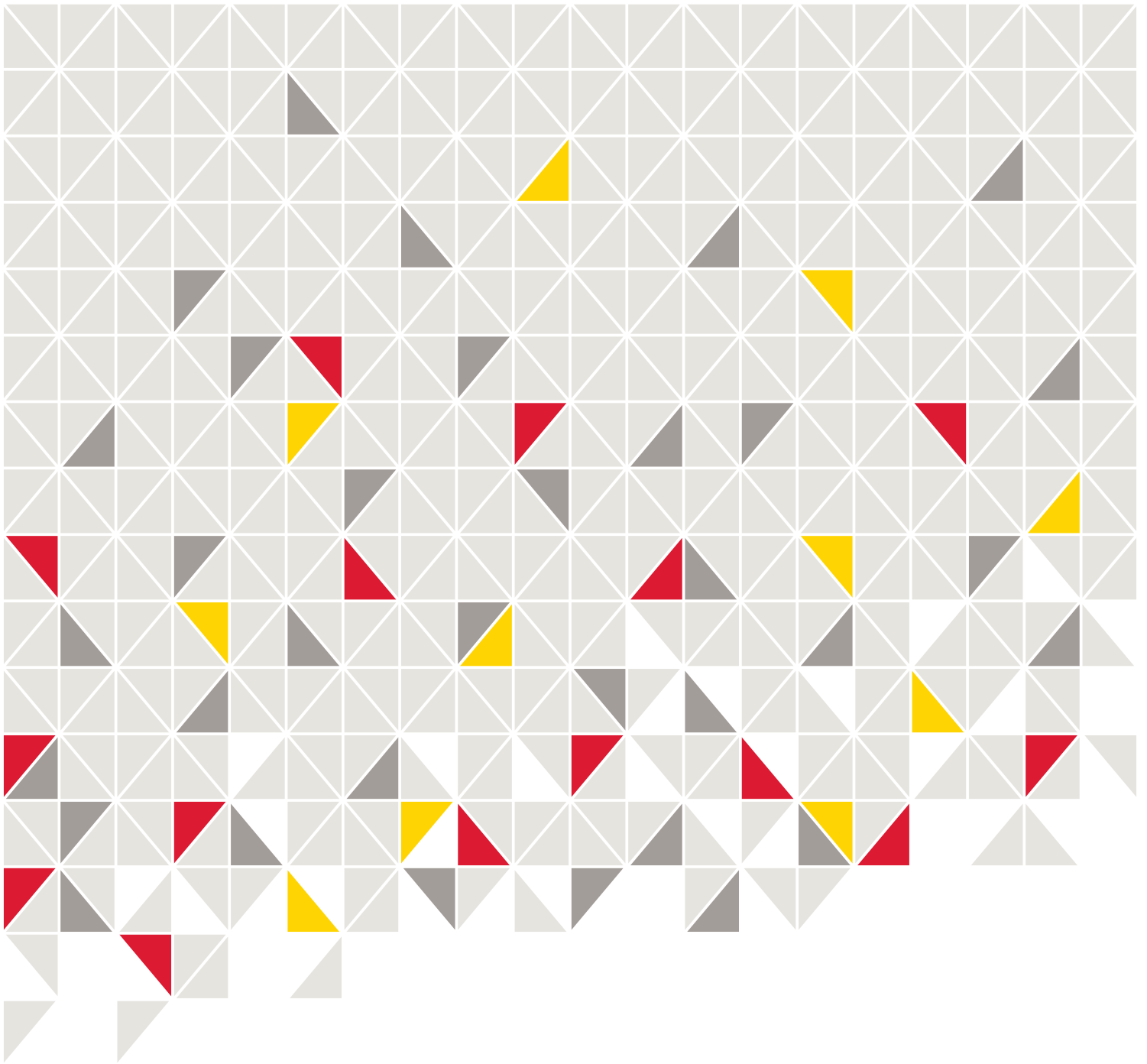
På spørsmål om respondentane følgjer Hordaland fylkeskommune på nokre av dei følgjande plattformene fordelte svara seg slik

- Hordaland.no – 88 %
- Twitter – 13 %
- Facebook – 55 %
- Instagram – 8 %
- Ingen av dei over – 3 %

Det ser altså ut til at dei aller fleste følgjer fylkeskommunen på minst ein måte.

Til sist i undersøkinga blei det spurt om respondentane hadde andre kommentarar til fylkessekretariatet og deira arbeid. På dette spørsmålet fekk fylkessekretariatet mykje positiv omtale. Det blei i tillegg uttrykt eit ønskje om meir praktisk hjelp til reiserekningar, til tross for at dei absolutt fleste (92 %) av dei som har sendt inn elektronisk reiserekning svara at dei får den støtta dei treng i forbindelse med elektroniske reiserekningar og andre godtgjerdslar. Ein respondent uttrykte òg eit ønskje om å få kredittkort som man kan nytte til å bestille reiser i tillegg til tilgang til reisebyrået som dei tilsette i Hordaland fylkeskommune nyttar.

Noko anna som blei trekt fram var at ein bør kalle inn vararepresentantar til møte med ein gong nokon av dei faste medlemmane melder avbod. Det er ei stor belastning for dei faste medlemmane når ein hentar inn varaer som ligg langt nede på listene.



**HORDALAND
FYLKESKOMMUNE**

Agnes Mowinckels gate 5
Postboks 7900
5020 Bergen
Telefon: 55 23 90 00
E-post: hfk@hfk.no
www.hordaland.no

Hordaland fylkeskommune har ansvar for å utvikle hordalandssamfunnet. Vi gir vidaregåande opplæring, tannhelsetenester og kollektivtransport til innbyggjarane i fylket. Vi har ansvar for vegsamband og legg til rette for verdiskaping, næringsutvikling, fritidsopplevingar og kultur. Som del av eit nasjonalt og globalt samfunn har vi ansvar for å ta vare på fortida, notida og framtida i Hordaland. Fylkestinget er øvste politiske organ i fylkeskommunen.

