

Ole Ragnar Langen

Brukerundersøkelse i
Løten kommune

Høgskolen i Hedmark
Notat nr. 6 – 2000

Online-versjon

Utgivelsessted: Elverum

Det må ikke kopieres fra notatet i strid med åndsverkloven og fotografiloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Forfatteren er selv ansvarlig for sine konklusjoner. Innholdet gir derfor ikke nødvendigvis uttrykk for Høgskolens syn.

I notatserien fra Høgskolen i Hedmark publiseres f.eks milepel dokumentasjon av et forsknings- og/eller utviklingsprosjekt, eller andre dokumentasjoner på at et arbeid er i gang eller er utført.

Notatet kan bestilles ved henvendelse til Høgskolen i Hedmark.
(<http://www.hihm.no/Publikasjon/default.htm>)

Notat nr. 6 - 2000

© Forfatteren/Høgskolen i Hedmark

ISBN: 82-7671-144-8

ISSN: 1501-8555



Høgskolen i Hedmark

Tittel: Brukerundersøkelse i Løten kommune			
Forfatter: Ole Ragnar Langen			
Nummer: 6	Utgivelsesår: 2000	Sider: 30	ISBN: 82-7671-144-8 ISSN: 1501-8555
Oppdragsgiver:			
Emneord: Brukerundersøkelser, kommunale tjenester			
Sammendrag: <p>Løten kommune er svært opptatt av å gi gode tjenester til kommunens innbyggere. Kommunen spurte derfor høsten 2000 alle kommunens huster hvor fornøyd de var med utvalgte tjenester i kommunen. Svært få svarte på spørsmålsskjemaet. Svarene gir imidlertid en pekepinn på hvor godt fornøyd befolkningen er med disse tjenestene. De fleste var godt fornøyd med kommunens tjenester, spesielt servicekontoret. Minst fornøyd var de med vegvedlikeholdet. De som hadde brukt tjenestene i løpet av de siste 12 månedene, var gjennomgående mer fornøyd med tjenestene, enn de som ikke hadde benyttet tjenestene.</p>			



Høgskolen i Hedmark

Title: User survey in Løten county			
Author: Ole Ragnar Langen			
Number: 6	Year: 2000	Pages: 30	ISBN: 82-7671-144-8 ISSN: 1501-8555
Financed by:			
Keywords: User survey			
Summary: The municipality of Løten is dedicated to the provision of high quality services for its citizens. For this reason it conducted a survey to all households in the fall of 2000 about the quality of certain municipal services. The results of the survey gives information about the citizens satisfaction with the services provided. Generally people were well satisfied. There was however a low response to the survey. Users of the services were more satisfied than non-users.			

Innholdsfortegnelse

Figurer og tabeller	8
Forord	9
1. Innledning.....	11
2. Behandling av dataene.	12
2.1. Bakgrunnsdata.	12
2.2. Tilfredshet med tjenestene.....	15
2.2.1. Tilfredshet med legetjenesten.....	15
2.2.2. Tilfredshet med fysioterapitjenesten.	16
2.2.3. Tilfredshet med helsestasjonstilbudet.	17
2.2.4. Tilfredshet med byggesaksbehandlinsa.	18
2.2.5. Tilfredshet med servicekontoret.	18
2.2.6. Tilfredshet med hjemmehjelp.....	19
2.2.7. Tilfredshet med hjemmesykepleien.....	20
2.2.8. Tilfredshet med vegvedlikehold.	21
2.2.9. Tilfredshet med barnehagetilbudet.	21
2.2.10. Tilfredshet med skoletilbudet.	22
2.2.11. Tilfredshet med skolefritidsordningen.	23
2.2.12. Tilfredshet med kulturtilbudet.	24
2.2.13. Tilfredshet med informasjonen til innbyggerne.....	24
2.3. Tilbud om informasjon og tjenester gjennom internett.....	25
2.4. Det generelle inntrykket av tjenestetilbudet i kommunen.....	25
Vedlegg.....	27

Figurer

Figur 1. Besvart sammen eller enkeltvis. Prosent	12
Figur 2. Besvart av familiemedlem eller enpersonhushold fordelt etter kjønn. Prosent	13
Figur 3. Familiemedlem fordelt etter alder. Prosent	13
Figur 4. Familiene fordelt etter skolekrets. Prosent	14
Figur 5. Hvor fornøyd er du med legetjenesten. Prosent.	15
Figur 6. Hvor fornøyd er du med fysieterapitjenesten. Prosent.	16
Figur 7. Hvor fornøyd er du med helsestasjonstilbudet. Prosent.	17
Figur 8. Hvor fornøyd er du med byggesaksbehandlingen. Prosent.	18
Figur 9. Hvor fornøyd er du med servicekontoret. Prosent.	19
Figur 10. Hvor fornøyd er du med hjemmehjelp. Prosent.	19
Figur 11. Hvor fornøyd er du med hjemmesykepleien. Prosent	20
Figur 12. Hvor fornøyd er du med vegvedlikeholdet. Prosent.	21
Figur 13. Hvor fornøyd er du med barnehagetilbudet. Prosent.	22
Figur 14. Hvor fornøyd er du med skoletilbudet. Prosent.	22
Figur 15. Hvor fornøyd er du med skolefritidsordningen. Prosent	23
Figur 16. Hvor fornøyd er du med kulturtilbudet. Prosent	24
Figur 17. Hvor fornøyd er du med informasjonen til innbyggerne. Prosent.	24
Figur 18. Hvor viktig mener du at det er med informasjon og tjenester på internett. Prosent.	25
Figur 19. Hvordan er det generelle inntrykket av tjenestetilbudet. Prosent.	26

Tabeller

Tabell 1. Befolkningen fordelt etter folketall. 1. januar 1998. Prosent	14
---	----

Vedlegg:

Tabell 1. Hvor fornøyd er du med tjenestene etter om spørsmålet er besvart av familie/husstand sammen eller enkeltmedlem/enpersonhushold.	27
Tabell 2. Hvor fornøyd er du med tjenestene etter kjønn og om en har benyttet tjenesten de siste 12 månedene.	28
Tabell 3. Hvor fornøyd er du med tjenestene fordelt etter alder.	29
Tabell 4. Hvor fornøyd er du med tjenesten fordelt etter skolekrets.	30

Forord

Løten kommune er opptatt av å gi gode tjenester til kommunens innbyggere. I den forbindelse er det viktig å få kunnskap om hvor tilfredse kommunens innbyggere er med de tjenester kommunen tilbyr. Derfor foretok kommunen en brukerundersøkelse i august 2000. Sammen med Løtenposten ble det sendt ut et enkelt spørreskjema til samtlige av Løtens husstander. Av ca 4 000 utsendte skjemaer, kom det inn 147 svar. Det ble ikke foretatt noen puring.

Høgskolen i Hedmark ble bedt om å bearbeide undersøkelse. Katrine Evensen har lagt dataene inn i statistikkprogrammet NSD stat. Undertegnede har bearbeidet dataene og foretatt en enkel analyse innenfor de gitte ressursrammene gitt av Løten kommune.

Analysen legges fram for Løten kommune. Forhåpentligvis vil analysen kunne nyttes videre i kommunens arbeid for å bedre de kommunale tjenestene. Videre vil det være mulig å kunne gå i dybden gjennom en ny undersøkelse hvis dette skulle vise seg ønskelig.

Rena 03.11.00

Ole Ragnar Langen

1. Innledning.

Totalt var det bare 147 som svarte på de utsendte skjemaene. Antall svar er derfor svært lite. Det er derfor vanskelig å trekke noen eksakte konklusjoner. Svarene vil imidlertid kunne gi noen tendenser som kan være nyttige i arbeidet med å gi så gode tjenester til kommunens innbyggere som mulig.

Vanligvis er brukere av tjenester mer fornøyde med de tjenester som gis, enn de som ikke er brukere, eller har vært brukere på en god stund. Derfor ble det skilt mellom de som hadde vært brukere av tjenestene i de siste tolv månedene og de som ikke hadde benyttet seg av tjenestene de siste tolv månedene.

Spørreundersøkelsen i Løten viser også at de som er brukere er mer tilfredse med tjenesten enn de som ikke har benyttet tjenesten på en god stund. I behandlingen av dataene, er det ikke skilt mellom brukere og ikke brukere slik vi har definert brukere, nemlig bruker av tjenesten de siste tolv månedene. Dette skyldes at de absolutte tallene er små. Dette innebærer at brukerne av tjenestene er mer fornøyde enn figurene, og tabellene i vedlegget viser.

Ovenfor går det fram at vi har definert brukerne som de som har benyttet tjenestene de siste 12 månedene. Brukere er definert slik at foreldre med barn i barnehage, fritidshjem og skole, og foresatte for foreldre som er i sykehjem er brukere. Brukere er derfor ikke bare de som nytter tjenesten selv.

Spørreskjemaet er femdelt. Først blir det bedt om noen enkle bakgrunnsopplysninger. I del to blir det spurt om en har nyttet et utvalg av tjenester de siste tolv månedene og om hvor fornøyd de er med disse tjenestene. Deretter blir det spurt om de mener det er viktig å kunne få informasjon gjennom internett. I del 4 blir det spurt om hvor fornøyde de er med kommunen generelt. I siste del er det mulig å komme med kommentarer eller synspunkter vedrørende kommunens tjenestetilbud. Den siste delen er ikke mulig å bearbeide statistisk og vil bare bli kommentert underveis.

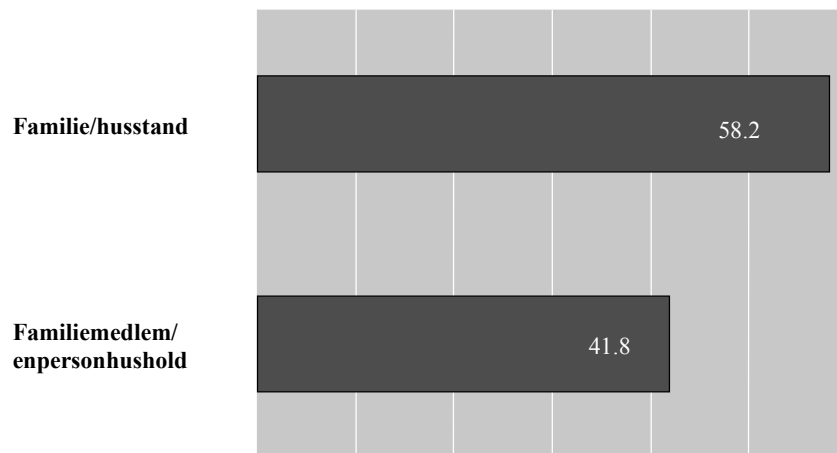
2. Behandling av dataene.

Nedenfor er de innsamlede dataene bearbeidet. Hovedresultatene er illustrert i figurer ved hjelp av liggende søyler. Antall svar for de enkelte tjenestene er vanligvis angitt i teksten. Få svar gjør at en bør være varsom når en tolker dataene. Få svar gjør også at en ytterligere oppsplitting av dataene er vanskelig. Dessuten er det i vedlegget gitt noen tabeller med sammenstilte data. Tallene i tabellene framkommer ved at hvert enkelt svaralternativ er gitt en verdi. Disse er så for hver enkelt tjeneste summert og delt på antall svar. Resultatet blir da et gjennomsnitt av alle svar, jfr. for øvrig vedlegget.

2.1. Bakgrunnsdata.

Kommunen var interessert i få vite om spørreskjemaet var besvart av hele husstanden eller av et enkeltmedlem. Dersom det var besvart av et enkeltmedlem, ville en ha rede på om det var en mann eller en kvinne som besvarte skjemaet og alderen på vedkommende. Dessuten ble en bedt om å krysse av i hvilken skolekrets familien bodde. Eventuelle ulogiske avkryssninger er ikke korrigert.

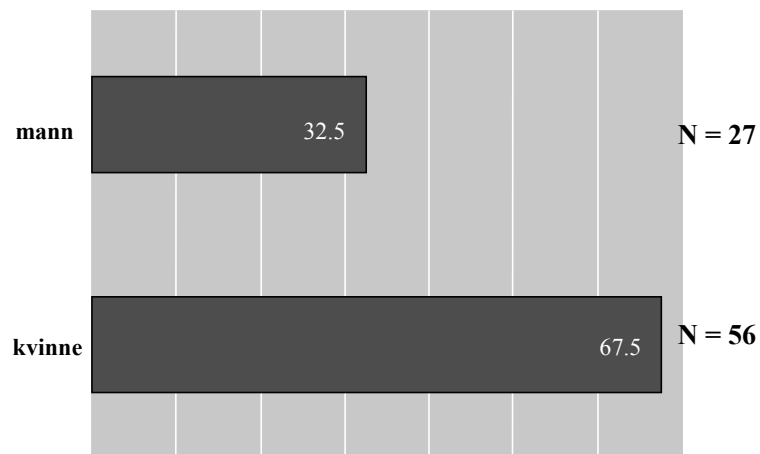
Figur 1. Besvart sammen eller enkeltvis. Prosent



Av de 147 som leverte tilbake spørreskjemaet, var det 37 som ikke svarte på om de fylte ut skjemaet alene eller sammen med andre i familien. Av de resterende

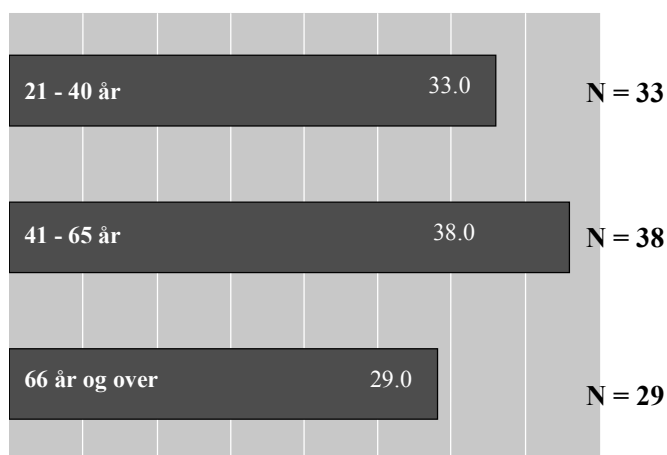
110 besvarte 58 % skjemaet sammen (64 familier). Resten 42 % besvarte skjemaet alene, jfr. figur 1.

Figur 2. Besvart av familiemedlem eller enpersonhushold fordelt etter kjønn. Prosent



Figur 2 viser at om lag 2/3 av de som besvarte skjemaet som enkeltperson, var kvinner. I det kvinner og menn kan ha ulik vektlegging av tjenestene, vil dette kunne påvirke svarene. Hvor mye kvinnene har påvirket svarene der familien svarer sammen har vi ikke undersøkt.

Figur 3. Familiemedlem fordelt etter alder. Prosent

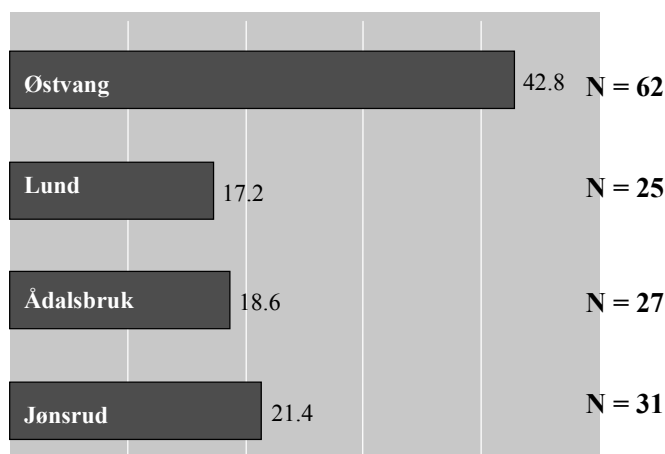


I følge spørsmålsstillingen skulle ikke familier som hadde svart på spørsmålene sammen krysse av for alder. Det er det imidlertid noen som har gjort. Dette er familier hvor tydeligvis de to hovedfamiliemedlemmene er i samme aldersgruppe. I stedet for å fjerne disse, har vi valgt å la disse være med. Dette medfører at 17 familier i tillegg blir med videre under alder.

Figuren viser at respondentene fordeler seg relativt jevnt på alle aldersgrupper. Dette viser at de eldre er noe overrepresentert i utvalget.

For å se om det er geografiske forskjeller i tilfredshet med de kommunale tjenestene, ble de spurte bedt om å krysse av i hvilken skolekrets de bor i. Figur 4 viser fordelingen.

Figur 4. Familiene fordelt etter skolekrets. Prosent



Naturlig nok er det flest svar fra Østvang som er sentrumskretsen. Men i forhold til befolkningens fordeling på skolekretser, svarer svarfordelingen godt til den virkelige fordelingen. Dette gir en viss indikasjon på at utvalget til en viss grad svarer til befolkningsfordelingen. I tabellen nedenfor har vi vist fordelingen.

Tabell 1. Befolkningen fordelt etter folketall 1. januar 1998. Prosent.

Kretsnavn	Andel av befolkningen
Østvang	43
Lund	17
Ådalsbruk	22
Jønsrud	18

2.2. Tilfredshet med tjenestene.

Nedenfor er det gjort en enkel analyse over hvor fornøyd innbyggerne er med utvalgte tjenester i kommunen. Ved tolkingen av dataene må en ta hensyn til at antallet som svarte på de enkelte spørsmål er få og varierer.

Rent generelt viser analysen at de som svarte på spørsmålene jevnt over er godt fornøyd med tjenestene. Med unntak av veivedlikeholdet, er mellom 2/3 og 3/4 av de som har svart på spørsmålene relativt godt fornøyd med tjenestene. Unntaket er veivedlikeholdet hvor situasjonen er det motsatte.

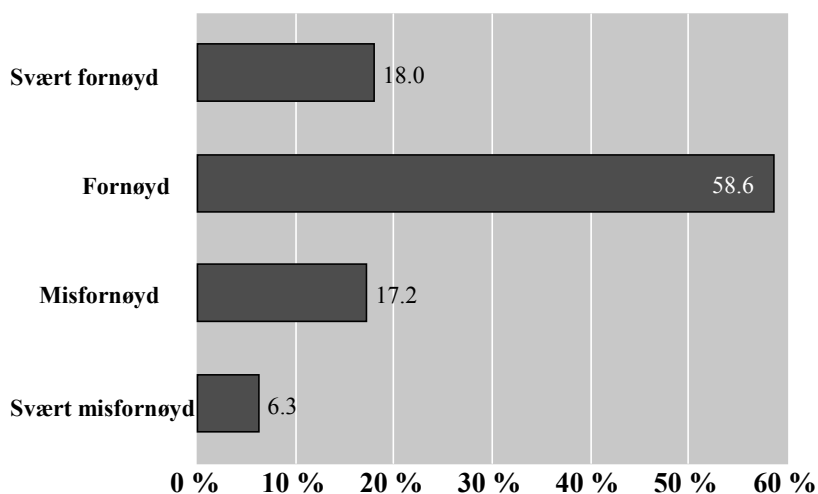
De som benyttet tjenestene de siste 12 månedene er som nevnt ovenfor, mer fornøyd med tjenestene enn de som ikke har benyttet tjenestene de siste tolv månedene. Dette går igjen for alle tjenestene.

Dessuten er de som svarte sammen, gjennomgående mindre fornøyd med tjenestene enn de som svarte som enkeltpersoner.

2.2.1. Tilfredshet med legetjenesten.

128 familier hadde svart på dette spørsmålet. Figuren viser at $\frac{3}{4}$ av de som svarte er fornøyd med legetjenesten.

Figur 5. Hvor fornøyd er du med legetjenesten. Prosent



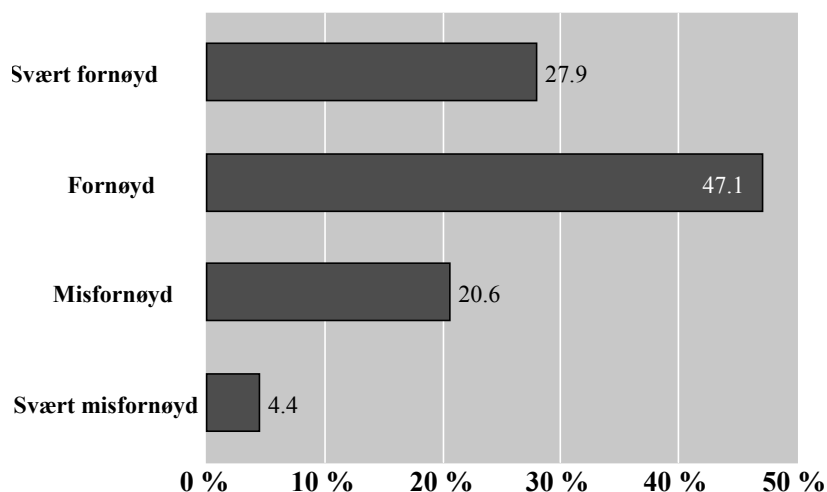
De som svarte samlet som familie eller husstand er mindre fornøyde med tjenesten enn de som svarte som enkeltpersoner. (Jfr. tabellene i vedlegget) Kvinnene er gjennomgående noe mer fornøyde med legetjenesten enn mennene. Forskjellen ligger i at de menn som er misfornøyde er mer misfornøyde enn kvinnene. Den eldste aldersgruppa er også gjennomgående mer fornøyd med tjenesten enn de to yngste aldersgruppene. Mest fornøyde med legetjenesten er de som bor i Lund skolekrets.

Merknadene gikk i stor grad ut på at det var stor gjennomtrekk når det gjaldt leger, lang ventetid og at det er tungvint med legevaktjenester sammen med Hamar

2.2.2. Tilfredshet med fysioterapitjenesten.

Figur 6 viser hvor fornøyd de spurte var med fysioterapitjenesten. Bare 68 av de spurte svarte på spørsmålet. Figuren viser at av de 68 som svarte på spørsmålet, var hele $\frac{3}{4}$ også her fornøyde med tjenesten. Det virker generelt som om de som svarte er mer fornøyde med fysioterapitjenesten, enn de er med legetjenesten.

Figur 6. Hvor fornøyd er du med fysioterapitjenesten. Prosent



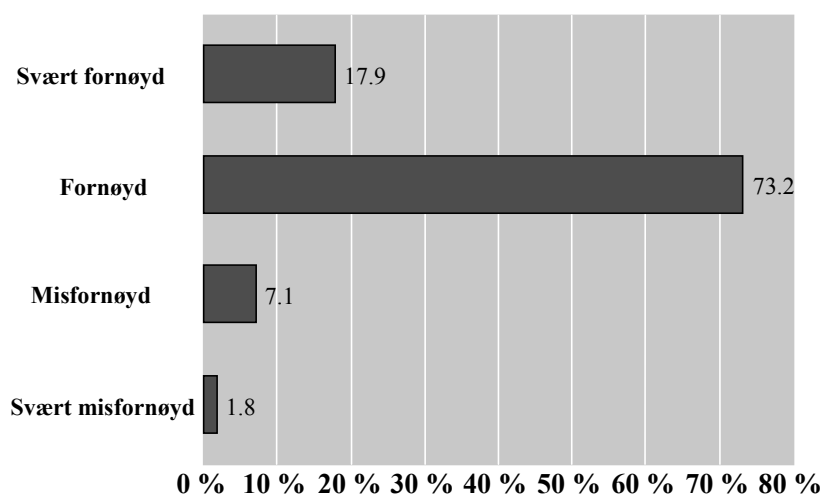
Av de 52 enhetene som krysset av i rubrikkene besvart av familie/husstand sammen eller som enkeltperson, var de 34 som svarte samlet i familien/husstanden mindre fornøyd med tjenesten enn de som svarte som enkeltperson. Kvinner er også her mer fornøyde med tjenesten enn menn. Videre er de eldste

og de yngste mer fornøyde med tjenesten enn de mellom 41-65 år. Geografisk var de som bodde på Ådalsbruk mest fornøyd med tjenesten.

Noen kommenterte at det er for lang ventetid for å få behandling.

2.2.3. Tilfredshet med helsestasjonstilbudet.

Figur 7. Hvor fornøyd er du med helsestasjonstilbudet. Prosent.



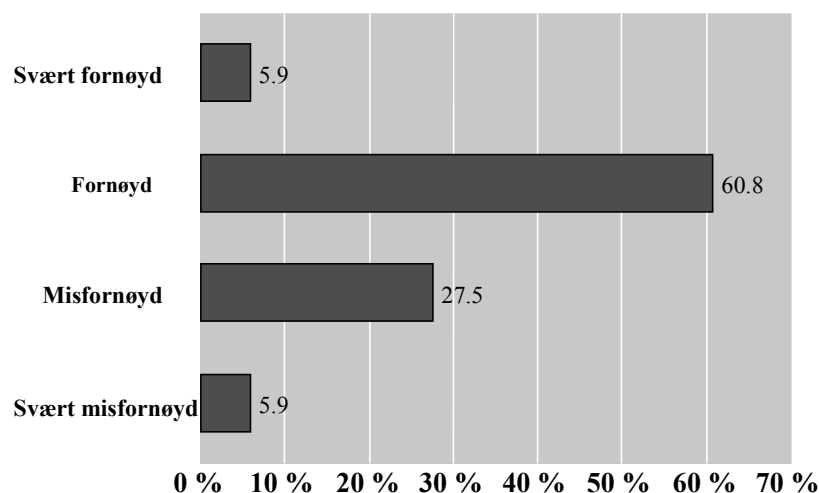
56 familier svarte på spørsmålet om helsestasjonstilbudet. Hele 90 % av de som svarte på spørsmålet var fornøyd med tjenesten. Bare 5 familier var misfornøyde eller svært misfornøyde.

Forskjellen mellom de som svarte sammen med flere i familien og de som svarte alene, er relativt liten. I motsetning til lege- og fysioterapitjenesten, er kvinnene noe mindre fornøyde med tjenesten enn mennene. De som bor i Lund skolekrets synes å være noe mindre fornøyde med tjenesten enn ellers i kommunen. De absolutte tallene er små. Dessuten er det ikke undersøkt om dette for eksempel skyldes at det blant de som svarte kan være overvekt av personer som ikke har brukt tjenesten de siste 12 månedene.

2.2.4. Tilfredshet med byggesaksbehandlinga.

51 svarte på spørsmålet om de var fornøyd med byggesaksbehandlinga. Av disse var 2/3 fornøyd med tjenesten. I forhold til de andre tjenestene ovenfor skårer denne tjenesten noe lavere. Noen flere er misfornøyde.

Figur 8. Hvor fornøyd er du med byggesaksbehandlinga. Prosent.

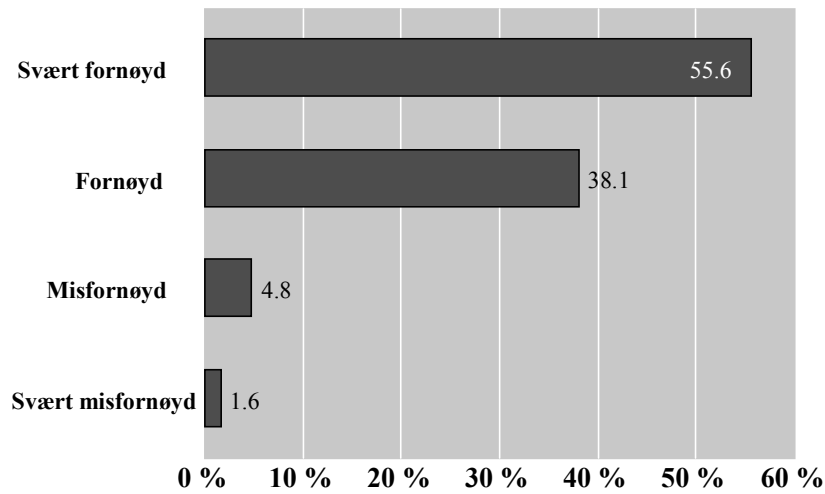


De familiene som svarte sammen er gjennomgående noe mindre fornøyde med tjenesten enn de som svarte alene. Kvinnene er mer fornøyde enn mennene. De som har oppgitt alder og kjønn er gjennomgående noe mindre fornøyde enn gjennomsnittet. Av de 50 som har oppgitt skolekrets, er de 8 fra Ådalsbruk noe mindre fornøyde med tjenesten enn det de er i de andre skolekretsene. De som er 41-65 år (12 av 34) synes også å være noe mindre fornøyde med byggesaksbehandlinga enn de to andre aldersgruppene

2.2.5. Tilfredshet med servicekontoret.

Figur 8 viser hvor fornøyde de spurte er med servicekontoret. 126 familier svarte på dette spørsmålet. Svarprosenten er derfor relativt høy til å være denne undersøkelsen. Over halvparten, 55%, er svært fornøyde, mens 38 % er fornøyde. Bare ca 6% er misfornøyde med servicekontoret. Totalt er det denne tjenesten som skårer best av alle de spurte tjenestene.

Figur.9. Hvor fornøyd er du med servicekontoret. Prosent

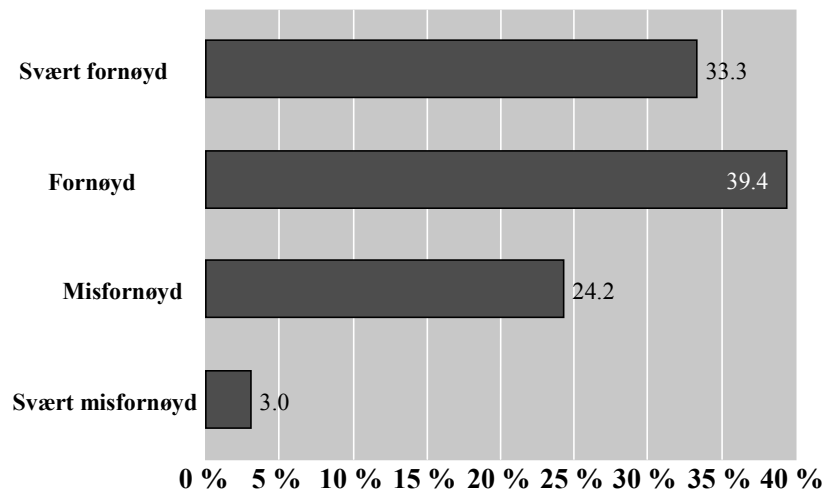


Familier som svarte sammen og de som svarte enkeltvis er omtrent like fornøyd med tjenesten. Mennene er noe mer fornøyd enn kvinnene og de eldste er noe mer fornøyd enn de to yngste årsklassene. De som bor i Lund var mer fornøyd enn de som bodde i de andre kretsene.

2.2.6. Tilfredshet med hjemmehjelp.

Av 147 familier som svarte totalt, var det bare 33 som svarte på dette spørsmålet. Av disse var 24 fornøyd eller svært fornøyd med tjenesten, dvs. $\frac{3}{4}$ av de som svarte på dette spørsmålet.

Figur 10. Hvor fornøyd er du med hjemmehjelp. Prosent

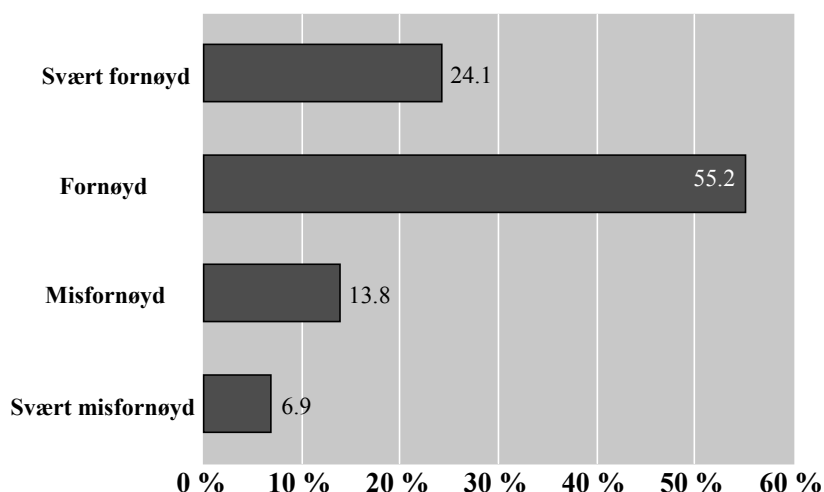


Også her er det relativt liten forskjell på fornøydheten mellom familietyperne. Kvinnene er noe mer fornøyde med tjenestene enn mennene, samtidig som tilfredsheten øker med alderen. Den gjennomsnittlige tilfredsheten varierer noe fra skolekrets til skolekrets. De absolutte tallene er imidlertid svært små, slik at tilfeldigheter kan slå sterkt ut.

2.2.7. Tilfredshet med hjemmesykepleien.

Bare 29 av 147 svarte på dette spørsmålet. Av de 29 var 6 misfornøyde eller svært misfornøyd., mens 23 var fornøyde eller svært fornøyde. Bare 8 svarte at de hadde nyttet tjenesten de siste 12 månedene.

Figur 11. Hvor fornøyd er du med hjemmesykepleien. Prosent.

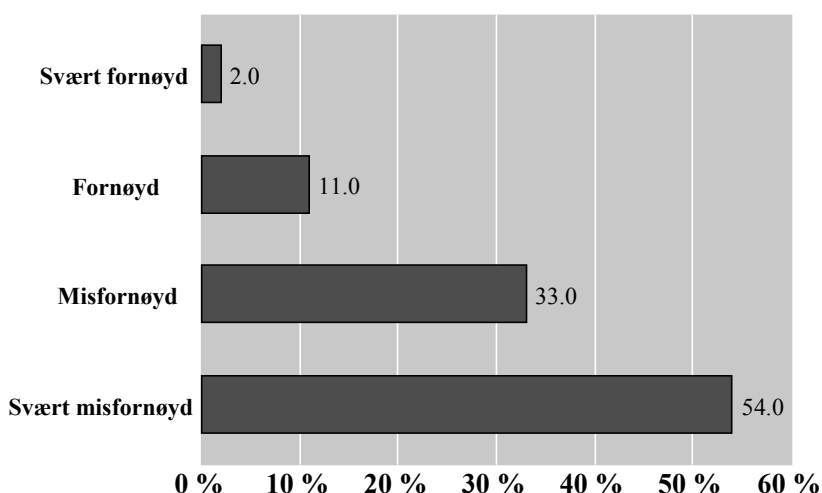


Fordi tallene er svært små, er det vanskelig å trekke noen klare konklusjoner. Men det synes som kvinner er mer fornøyde med tjenesten enn menn, og at tilfredsheten øker noe med alderen. Videre er de familier som svarte sammen mer fornøyde med tjenesten enn de som svarte enkeltvis.

2.2.8. Tilfredshet med vegvedlikehold.

Det var 100 familier som svarte på dette spørsmålet. Av disse var det bare 13 % som var fornøyd eller svært fornøyd . Hele 87 % var misfornøyd med vegvedlikeholdet. Det går ikke fram om det var kommunale eller fylkeskommunale veger det gjelder. Også her det de som ikke har ”benyttet tjenesten” som er mest misfornøyd.

Figur 12. Hvor fornøyd er du med vegvedlikeholdet. Prosent



Familier som har svart sammen er mer misfornøyd med vegvedlikeholdet enn familier der kun den ene part har svart. Kvinnene er mest misfornøyd, mens de yngste er minst misfornøyd. Minst misfornøyd er de som bor i Østvang skolekrets, og mest misfornøyd er de som bor Jønsrud skolekrets.

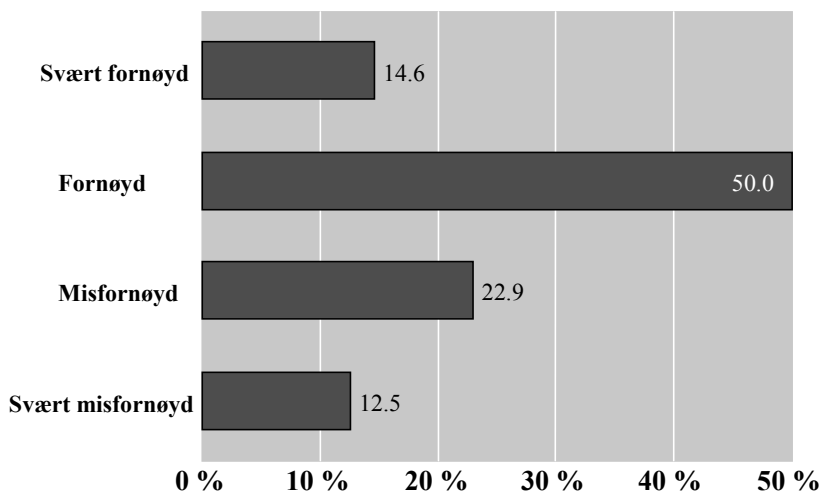
2.2.9. Tilfredshet med barnehagetilbudet.

Bare 48 hadde svart på om de var fornøyd med barnehagetilbudet eller ei. 24 av disse hadde ikke nyttet tilbudet de siste 12 månedene. Disse var mindre fornøyd med tjenesten enn de som var brukere. Om dette er familier som ikke hadde fått barnehageplass vites ikke. Totalt var 65 % fornøyd med tjenesten.

De som svarte som enkeltpersoner synes å være litt mer fornøyd med tjenesten enn de som svarte sammen i familien. Kvinnene er mindre fornøyd med tjenesten enn mennene. Med unntak av den ene aldersgruppa over 65 år, er det

liten forskjell på aldersgruppene når det gjelder hvor fornøyde de er med tjenesten. De som bodde i Jønsrud synes å være noe mindre fornøyde med tjenesten enn ellers.

Figur 13. Hvor fornøyd er du med barnehagetilbudet. Prosent.

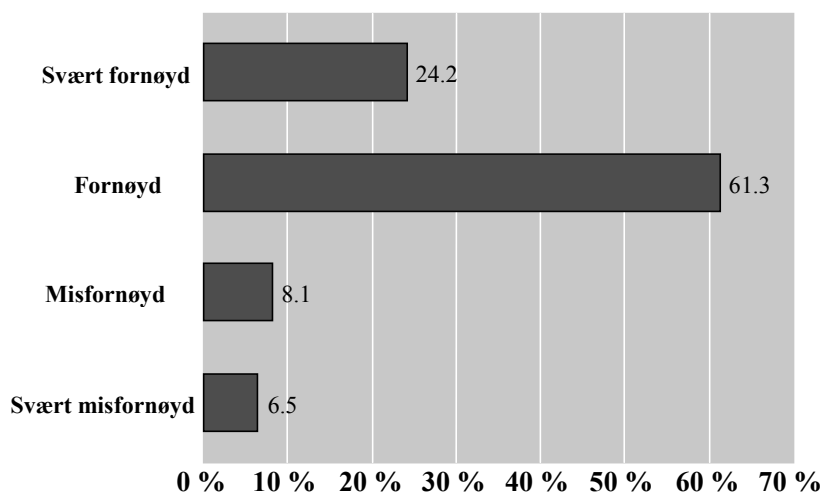


Svært mange kunne ønske seg flere barnehageplasser

2.2.10. Tilfredshet med skoletilbudet.

Hele 53 av 62 som svarte på spørsmålet var fornøyde eller svært fornøyde med tjenesten. Dette tilsvarer 85 % av de som svarte på spørsmålet.

Figur 14. Hvor fornøyd er du med skoletilbudet. Prosent.



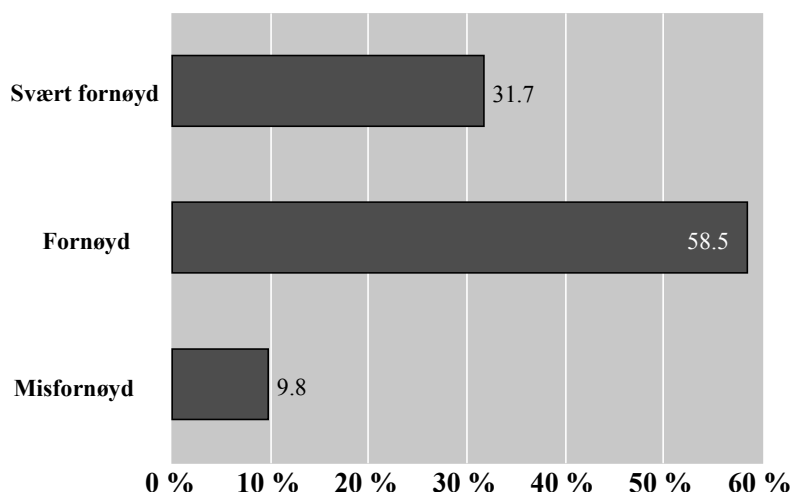
De familier som svarte sammen er mer fornøyde enn de som svarte som enkeltpersoner. Mennene er mer fornøyde enn kvinnene. De yngste familiene er gjennomgående noe mer fornøyde enn de litt eldre. De 15 som bodde i Lund skolekrets er gjennomgående noe mindre tilfreds med tilbudet enn i de andre kretsene. Mest fornøyd er de i Østvang og Ådalsbruk kretser.

2.2.11. Tilfredshet med skolefritidsordningen.

I alt svarte 41 på dette spørsmålet. Av disse var det bare 10 %, dvs. 2 familier, som var misfornøyde, resten var fornøyde eller svært fornøyde. De familiene som var brukere var betydelig mer fornøyde enn de som ikke hadde benyttet ordningen de siste 12 månedene.

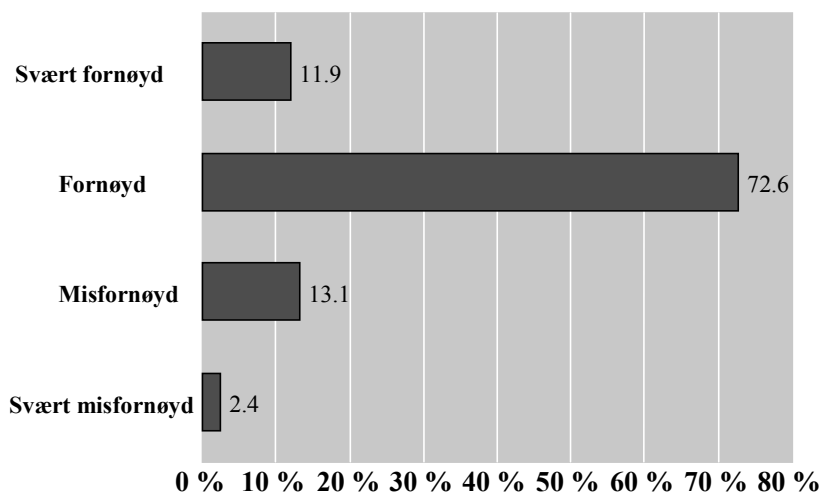
Begge typer svarfamilier er svært godt fornøyde med tjenesten. De familier som svarte sammen var imidlertid mer fornøyde med tjenesten, enn de som svarte enkeltvis. Kvinnene er gjennomgående mer fornøyd med tjenesten enn mennene, samtidig som det er den yngste aldersgruppen som er mest fornøyd. Mest fornøyde er de i Jønslud. Det er relativt stor forskjell mellom de som er brukere i dag og de som ikke er brukere.

**Figur 15. Hvor fornøyd er du med skolefritidsordningen.
Prosent.**



2.2.12. Tilfredshet med kulturtilbudet.

Figur 16. Hvor fornøyd er du med kulturtilbudet. Prosent.



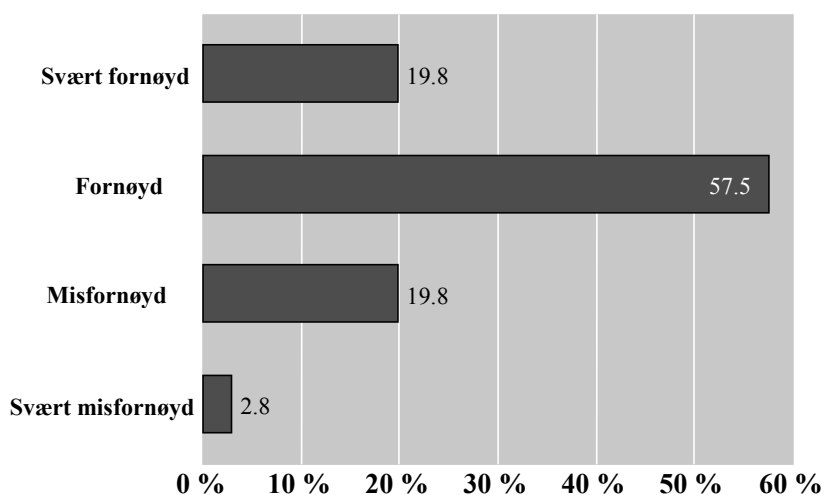
84 familier svarte på dette spørsmålet. Ca 85 % var fornøye med kulturtilbudet.

De i aldersgruppa 41-65 år er mest tilfredse, mens det tilsvarende gjelder for kretsene Østvang og Ådalsbruk. De som svarte som enkeltpersoner er mer fornøye med kulturtilbudet enn de som svarte sammen med andre i familien.

2.2.13. Tilfredshet med informasjonen til innbyggerne.

Hele 106 familier svarte på dette spørsmålet. Hele $\frac{3}{4}$ av disse var fornøye med informasjonen til innbyggerne.

Figur 17. Hvor fornøyd er du med informasjonen til innbyggerne.

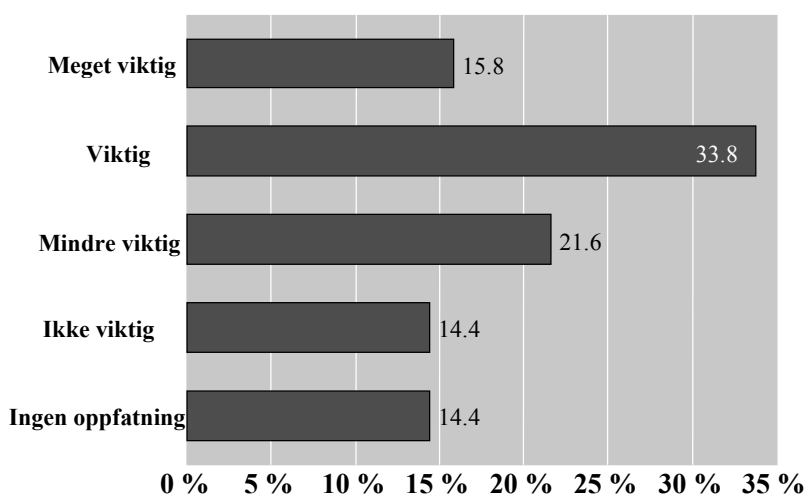


De familier som svarte sammen er noe mer fornøyde med informasjonen til innbyggerne enn de som svarte som enkeltpersoner. Mennene var noe mer fornøyde med tjenesten enn kvinnene. Det samme gjaldt de eldste og de som bodde i Østvang skolekrets.

2.3. Tilbud om informasjon og tjenester gjennom internett.

139 svarte på dette spørsmålet. Om lag halvparten av disse mente at det var viktig å kunne tilby informasjon og tjenester på internett

Figur 18. Hvor viktig mener du det er å ha informasjon og tjenester på internett. Prosent



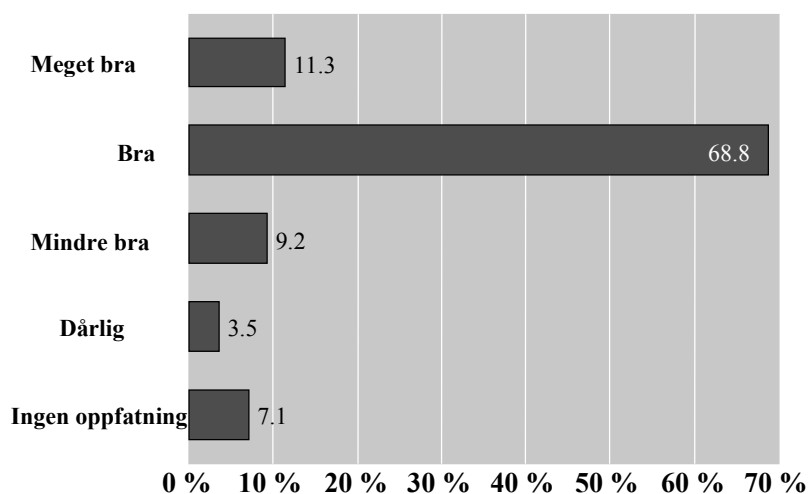
Det er ingen forskjell mellom kjønnene der dette er oppgitt. Derimot er husholdningene der flere har svart sammen mer positive enn der bare en har svart. Naturlig nok er de yngste mer positive til å nytte internett enn de eldre. Det er her et klart samsvar mellom alder og bruk av internett. Mest positive til å nytte den nye teknologien er de som bor i Østvang. Minst positive er de som bor i Ådalsbruk skolekrets. Om dette har sammenheng med alderssammensetningen i kretsen er ikke undersøkt.

2.4. Det generelle inntrykket av tjenestetilbudet i kommunen

141 familier svarte på dette spørsmålet. Bare 13 % mente at tjenestetilbudet i kommunen var mindre bra eller dårlig. Hele 80 % mente tjenestetilbudet var bra eller meget bra.

De familier som besvarte spørsmålet sammen, var mer fornøyde enn de som svarte enkeltvis. Videre var menn mer positive til kommunens tjenestetilbud enn kvinnene. De eldste var mest fornøyd med tjenestetilbudet. Meningen om tjenestetilbudet blant de to andre aldersgruppene var gjennomgående likt. Mest fornøyd var de som bodde i Østvang og Ådalsbruk skolekretser. Minst fornøyd var de i Lund skolekrets.

Figur 19. Hvordan er det generelle inntrykket av tjenestetilbudet. Prosent.



VEDLEGG.

I spørreskjemaet skulle den som svarte på spørsmålene krysse av om en var svært fornøyd, fornøyd, misfornøyd eller svært misfornøyd med tjenesten. Ved kodingen fikk disse svaralternativene henholdsvis verdiene 1 til 4. Tallene i tabellene nedenfor er framkommet ved at disse verdiene er summert for hvert spørsmål og delt på hvor mange som svarte. Dersom det var like mange som svarte på alle alternativene, dvs. at hvert alternativ fikk 25 % av svarene, ville verdien i tabellen bli 2.50. Når verdien ligger over 2.50 viser det at flertallet er mer fornøyd enn misfornøyd.

Tabell 1. Hvor fornøyd er du med tjenestene etter om spørsmålet er besvart av familie/husstand sammen eller enkeltmedlem/enpersonhushold.

Kommunal tjeneste	Familie. Husstand	Familiemedlem Enpersonhushold.	Totalt
Legetjenesten	2.29	2.08	2.21
Fysioterapitjenest.	2.24	1.67	2.04
Helsestasjonstilb	2.00	1.94	1.97
Byggesaksbehandl	2.25	2.06	2.17
Servicekontoret	1.53	1.51	1.52
Hjemmehjelp	2.08	2.00	2.04
Hjemmesykepleie	2.55	1.73	2.14
Vegvedlikehold	3.56	3.24	3.44
Barnehagetilbud	2.38	2.29	2.34
Skoletilbud	1.90	2.10	1.98
Skolefritidsordn.	1.63	1.88	1.75
Kulturtilbud	2.00	2.15	2.06
Informasjon	2.15	1.91	2.06
Internett*	2.38	2.53	2.43
Fornøyd totalt *	2.11	1.95	2.04

* Svaralternativet ingen oppfatning er ikke tatt med i beregningene

Tabell 2. Hvor fornøyd er du med tjenestene etter kjønn og om en har benyttet tjenesten de siste 12 månedene..

Kommunal tjeneste	Mann	Kvinne	Begge kjønn	Benyttet tjenesten siste 12 mnd.	Ikke benyttet tjenesten siste 12 mnd.	Totalt benyttet tjenesten
Legetjenesten	2.13	2.04	2.07	2.10	2.50	2.12
Fysioterapitj.	2.00	1.83	1.89	1.78	2.33	2.00
Helsestasjonstilb.	1.64	2.00	1.89	1.83	1.93	1.88
Byggesaksbehandl.	2.50	2.37	2.42	2.22	2.45	2.33
Servicekontoret	1.41	1.57	1.52	1.52	4.00	1.54
Hjemmehjelp	2.00	1.88	1.90	1.40	2.28	1.96
Hjemmesykepleie	1.83	1.75	1.78	1.38	2.25	1.96
Vegløshold	3.13	3.44	3.31	3.33	3.58	3.39
Barnehagetilbud	2.00	2.35	2.23	2.11	2.46	2.30
Skoletilbud	1.75	2.23	2.06	1.95	2.14	2.00
Skolefritidsordning	2.00	1.87	1.91	1.57	2.07	1.77
Kulturtilbud	1.94	2.21	2.11	2.00	2.57	2.06
Informasjon	1.81	2.05	1.97	1.93	2.43	1.98
Internett *	2.35	2.38	2.37			
Fornøyd totalt *	1.87	2.08	2.01			

* Svaralternativet ingen oppfatning er ikke tatt med i beregningene

Tabell 3. Hvor fornøyd er du med tjenestene fordelt etter alder.

Kommunal tjeneste	21 – 40 år	41 – 65 år	66 år og over	Totalt
Legetjenesten	2.10	2.06	1.92	2.04
Fysioterapitj.	1.69	2.06	1.60	1.85
Helsestasjonstb.	1.90	1.92	1.75	1.89
Byggesaksbeh.	2.25	2.75	2.17	2.41
Servicekontoret	1.58	1.60	1.35	1.53
Hjemmehjelp	2.17	1.83	1.67	1.83
Hjemmesykepleie	2.00	1.67	1.60	1.75
Vegvedlikehold	3.08	3.45	3.42	3.31
Barnehagetilbudet	2.18	2.22	4.00	2.25
Skoletilbudet	1.95	2.13	1.00	2.00
Skolefritidsordning	1.69	2.29	2.00	1.88
Kulturtilbudet	2.21	2.04	2.11	2.12
Informasjon	1.96	2.11	1.86	2.00
Internett *	2.06	2.42	2.61	2.31
Fornøyd totalt *	2.06	2.05	1.87	2.01

* Svaralternativet ingen oppfatning er ikke tatt med i beregningene

Tabell 4. hvor fornøyd er du med tjenesten fordelt etter skolekrets

Kommunal tjeneste	Østvang	Lund	Ådalsbruk	Jønsrud	Totalt
Legetjenesten	2.17	1.74	2.09	2.39	2.13
Fysioterapitj.	2.04	2.07	1.83	2.07	2.01
Helsestasjonstilb	1.92	2.11	1.89	1.92	1.95
Byggesaksbehandl.	2,25	2.25	2.63	2.40	2.34
Servicekontoret	1.46	1.38	1.65	1.62	1.52
Hjemmehjelp	1,94	1.86	1.67	2.40	1.97
Hjemmesykepleie	1.86	2.20	1.25	3.00	2.04
Vegvedlikehold	3.21	3.41	3.47	3.65	3.38
Barnehagetilbud	2.25	2.18	2.29	2.56	2.30
Skoletilbud	1.87	2.20	1.89	2.00	1.98
Skolefritidsordning	1.88	1.90	1.67	1.50	1.77
Kulturtilbud	2.00	2.33	2.00	2.05	2.06
Informasjon	1.93	2.28	2.26	2.00	2.07
Internett *	2.15	2.42	2.75	2.46	2.39
Fornøyd totalt *	1.92	2.40	1.96	2.13	2.07

* Svaralternativet ingen oppfatning er ikke tatt med i beregningene.