

**Notat**Dato: 10.08.2017  
Arkivsak: 2017/3708-3  
Saksbehandlar: lashans

---

**Til:** Fylketsutvalet

---

**Frå:** Fylkesrådmannen

---

**Brukarundersøking for Hordaland fylkeskommune - 2017**

Seksjon for forskning, internasjonalisering og analyse i Regionalavdelinga har på oppdrag frå fylkesrådmannen kartlagt kommunane si oppfatning av fylkeskommunen sitt arbeid. Det blei utarbeidd spørjeskjema i samråd med ei ressursgruppe med representantar frå kvar avdeling i fylkesadministrasjonen. Spørjeskjema blei distribuert og besvart elektronisk; eitt til rådmenn i kommunane i Hordaland («Rådmannsundersøkinga») og eitt til andre administrative leiarar i kommunane («Hovudundersøkinga»). Rådmennene fekk spørsmål som blei vurdert å vere av overordna art, medan dei administrative leirane fekk konkrete spørsmål knytt til deira ansvarsområde.

Undersøkingane var anonyme, og respondentane blei inndelt i fire regionar: 1) Bergen/Bjørnefjorden/Vest, 2) Nordhordland/Osterfjorden, 3) Hardanger/Voss og 4) Sunnhordland. Dei fleste spørsmåla nytta ein skala frå 1 (*svært liten grad/svært ueinig*) til 5 (*Svært stor grad/svært einig*), i tillegg til eit «*veit ikkje*»-alternativ.

Dette er eit kort samandrag av den vedlagte rapporten, kor det ligg meir informasjon om kvart enkelt spørsmål, inkludert eit figurvedlegg med grafisk framstilling av alle resultatane frå hovudundersøking.

**Hovudundersøkinga**

Totalt blei undersøkinga sendt til 229 respondentar. 116 respondentar svara på heile undersøkinga, medan 24 svara på delar av den. Det betyr at 51 % av respondentane fullførte undersøkinga, pluss at ytterlegare 10 % svara på nokre spørsmål.

Respondentane blei valt med utgangspunkt i ei inndeling av ansvarsområde basert på ein gjennomgang av korleis kommunane er organisert. Respondentane blei bedne om å svara *på vegne av* sine ansvarsområde, og om nødvendig hente inn naudsynt informasjon frå sine medarbeidarar.

***Kontakt med fylkeskommunen***

Respondentane svara jamt over at det relativt ofte er kontakt mellom kommunen og fylkeskommunen innan deira ansvarsområde. 42 % er i kontakt med fylkeskommunen månadleg eller oftare. Legg vi til dei som er i kontakt minst kvart kvartal, er 70 % av respondentane innanfor dette. Samstundes varierer dette noko mellom ansvarsområda. Respondentane er stort sett tilfredse med tida det tek før dei får svar når dei kontaktar fagpersonar/fageiningar i Hordaland fylkeskommune, uansett ansvarsområde.

### *Fagleg rådgjeving frå fylkeskommunen*

76 % av respondentane svara at dei har motteke fagleg rådgjeving frå Hordaland fylkeskommune innanfor sine ansvarsområde dei to siste åra.

Dei som har motteke rådgjeving er i det store og heile særst nøgde, både med kvaliteten og nytten for arbeidet i kommunen (snitt 4,3).

### *Fylkeskommunen sin informasjons- og kunnskapsproduksjon*

82 % av respondentane har nytta minst ei informasjonskjelde frå Hordaland fylkeskommune i deira arbeid dei siste to åra. Mest populære er *Hordaland i tal* (47 %) og *Verktøy for folkehelseoversikt i kommunane* (41 %). Respondentane fant informasjonen/kunnskapen generelt å vere nyttig, av høg kvalitet og brukarvenleg (snitt kring 4,0)

### *Samarbeids- og dialogmøter mellom kommunane og Hordaland fylkeskommune*

Omlag 80 % av respondentane har delteke på minst eit samarbeids- eller dialogmøte med Hordaland fylkeskommune dei siste to åra, men det er relativt stor skilnad mellom ansvarsområda. Dette heng truleg saman med at samarbeids-/dialogmøte blir definert som ei spesifikk arbeidsform i undersøkinga, og at det ikkje er vanleg/naturleg å nytte denne arbeidsforma innanfor alle sektorar.

Generelt svarar dei som har delteke på samarbeids-/dialogmøter at dei var nyttige for deira arbeid. Det er noko lågare snitt og større variasjon i kva grad respondentane opplever at innspel frå deira kommune på møta blir tatt omsyn til i arbeidet til Hordaland fylkeskommune.

Både når det gjeld nytten av å delta og om dei har ei kjensle av å bli høyrd, er respondentar frå Nordhordaland/Osterfjorden mindre nøgde enn respondentar frå dei andre regionane.

### *Hordaland fylkeskommune sine tilskotsordningar*

56 % av alle respondentane svara at dei har god eller inngåande kjennskap til tilskotsordningane som fylkeskommunen forvaltar innanfor deira ansvarsområde, men det er relativt stor skilnad mellom ansvarsområda. Berre 5 % svara at dei har ingen kjennskap.

82 % av respondentane svarar at dei har søkt om økonomisk tilskot frå fylkeskommunen innanfor sine ansvarsområdar dei siste to åra. Dei fleste som har søkt om tilskot svara at dei fekk den informasjonen dei trengte i søknadsprosessen. Elles er det verdt å merke seg at jamt over meiner respondentane at arbeidsinnsatsen som blei kravd for å søke om tilskot var passeleg i høve til storleiken på løyvinga det blei søkt om.

Til sist, ein tredel av dei som har søkt innan meir enn eitt tilskotsområde svarar at det er skilnad mellom desse i korleis tilskotsforvaltinga blei handtert. Det som går igjen er at formalkrav vektleggjast i ulik grad, og at det varierer kor mykje hjelp og rettleiing som blir gitt i søknadsprosessen.

### *Regionale planar og sektorplanar hos fylkeskommunen*

Det er stor skilnad i kor godt respondentane kjenner fylkeskommunen sine ulike regionale planar og sektorplanar. Dei regionale planane er utan unntak betre kjent enn sektorplanane, men også mellom desse er det stor skilnad. Best kjent er *Regional plan for attraktive senter*, som 63 % av respondentane svarar at dei har god eller inngåande kjennskap til.

Kommunane tek langt på veg omsyn til planane i sitt arbeid (snittet for alle planane 3,4). Ein interessant regional skilnad her er at Bergen/Bjørnefjorden/Vest her har eit snitt langt over dei andre regionane

### *Fagspesifikke spørsmål*

Undersøkinga inneheldt også ei rad fagspesifikke spørsmål knytt til tenesteområda i fylkeskommunen. Desse gjekk til dei respondentane med dei relevante ansvarsområda. Under er nokre av dei fagspesifikke spørsmåla omtalt. Meir detaljar kring resultatata ligg i rapporten, også for dei andre ansvarsområda.

### *Kulturminneforvaltning*

Det er semje om at ordninga «Tilskot til verna kulturminne» ikkje er tilstrekkeleg for å hindre forfall på kommunen sine prioriterte, verneverdige kulturminne. På andre spørsmål om kulturminne scorar fylkeskommunen betre.

### *Tannhelse*

Innan tannhelse er det store regionale skilnadar i kor nøgde dei kommunale leiarane er. På spørsmålet om i kva grad samarbeidsavtalane mellom kommunen og fylkeskommunen er tilpassa utfordringane i deira kommune varierer snittet for dei ulike regionane frå 2,3 (Hardanger/Voss) til 4 (Sunnhordaland). Også på spørsmål om kor godt samarbeidsavtalen fungerer ser vi regionale skilnader, men ikkje i like stor grad som på førre spørsmål.

### *Folkehelse*

Folkehelse er eit av dei ansvarsområda som får mest positive tilbakemeldingar på sitt arbeid. Det blei stilt spørsmål om fylkeskommunen si faglege støtte og kompetansehevande tiltak innan folkehelse overfor kommunane, i tillegg til dei verktya fylkeskommunen gjer tilgjengelege (snitt over 4).

### *Rådmannsundersøkinga*

Undersøkinga blei sendt til 32 rådmenn/fungerande rådmenn samt byrådsleiar i Bergen. Til saman var det 27 (82 %) som svara, med 6-8 svar for kvar av dei fire regionane.

### *Skule og utdanning*

På spørsmål om i kva grad dei meiner Hordaland fylkeskommune sine utdanningstilbod er riktig dimensjonert for kompetansebehovet i deira kommune, scorar vidaregåande skule høgast (snitt 3,9), medan vaksenopplæring (snitt 3,7) og fagskuletilbodet (snitt 3,5) ligg litt bak. Skilnadane er altså små mellom utdanningstilboda. For alle tre er det respondentar frå Sunnhordland som gir lågast snittscore.

### *Samferdsel*

På samferdselsfeltet meiner rådmennene at dei i relativt liten grad har høve til å påverka prioriteringane innan kollektiv og utbetring av fylkesvegar. Rådmenn i Sunnhordland har det lågaste snittet (1,5) på spørsmålet om kollektiv, men alle regionar gir låg score på dette spørsmålet. Det er ikkje markante regionale skilnadar på spørsmålet om fylkesvegar.

Rådmennene meiner i noko større grad at fylkeskommunen medverkar til realisering av viktige samferdselsprosjekt i statleg regi, men berre såvidt over midtpunktet på skalaen. Også her har Sunnhordland lågaste snitt, medan Bergen/Bjørnefjorden/Vest og Hardanger/Voss er meir positive.

### *Generelle påstandar om arbeidet til Hordaland fylkeskommune*

Rådmennene blei bedne om å svare på i kva grad dei er einige med ei rad påstandar om fylkeskommunen som pådrivar og samarbeidspartnar for kommunane. Rådmennene er eit langt på veg einige i dette, men det er ikkje mange som skil seg ut med veldig høgt snitt. At fylkeskommunen sine tilsette er kompetente er den påstanden som får høgast skåre.

På motsett vis opplevast ikkje fylkeskommunen i særleg grad som ein pådrivar for utvikling i kommunane. Dette er samstundes eit spørsmål med klare regionale skilnadar: rådmenn i Sunnhordland er minst einig i dette.

#### *Kvaliteten på fylkeskommunen sine tenestar*

Til sist blei rådmennene spurde om kvaliteten på nokre av tenestane fylkeskommunen leverer. Det er særleg vidaregåande utdanning og statistikk og analyse som samla sett scorar høgt blant fylkeskommunen sine tenester, medan kollektivtransport og fylkesvegar ligg rundt midtpunktet på skalaen.

Sett bort frå statistikk og analyse, er det imidlertid relativt klare regionale skilnadar i vurderinga av tenestane: både fylkesvegar og tannhelse får lågast score i Hardanger/Voss, noko betre i Sunnhordland og Nordhordland/Osterfjorden, og best i Bergen/Bjørnefjorden/Vest. For dei to siste tenestane; kollektivtransport og vidaregåande utdanning, har Sunnhordland lågast snitt blant regionane, medan Bergen/Bjørnefjorden/Vest og Nordhordland/Osterfjorden gir høgaste scorar.