Lillehammer kommune

Resultater fra brukerundersøkelse - Byggesaksbehandling 2005

Tjenesteområde Areal og miljø

Fagenhet for strategisk planlegging og utvikling

Innhold

1. Innledning……... 3

2. Hvordan lese resultatene?..... 3
2.1 Statistisk signifikant resultat…….. 3
2.2 Standardavviket (spredning)…..…… 3

3. Bakgrunnsvariabler……... 4

4. Hovedinntrykk, tilgjengelighet og informasjon…..……..... 5

5. Saks- og kundebehandling…….……..... 7

6. Signifikante forskjeller…….. 9
6.1 Tiltakshaver og ansvarlig søker ……..... 9
6.2 Innvilgelse av søknad…….……..... 9
6.3 Alder for tiltakshavere ……... 11

7. Sammendrag……... 12

1. Innledning

Det pågår en kontinuerlig brukerundersøkelse på byggesaksbehandling i Lillehammer kommune. Resultatene i denne rapporten gjelder for 2005. Hensikten med undersøkelsen er å finne graden av tilfredshet hos brukerne og benytte denne tilbakemeldingen som et hjelpemiddel til å videreutvikle rutiner rundt byggesaksbehandlingen.

Det er utviklet egne skjemaer til tiltakshavere og ansvarlige søkere, men de 13 hovedspørsmålene er de samme. Med tiltakshavere menes den private byggherren. Ansvarlige søkere er profesjonelle aktører slik som arkitekter, byggmestere, ferdighusleverandører, konsulenter og andre søkere. Det henvises til plan- og bygningsloven samt gjeldende forskrifter for ytterligere bakgrunnsinformasjon.

Det kom inn 95 svar fra tiltakshavere og 45 svar fra ansvarlige søkere. Det ble i løpet av perioden behandlet 550 rene byggesøknader, noe som gir en svarprosent på 25,5 % av den totale saksbehandlingen. Alle tiltakshaverne har sendt melding om tiltak. Så å si alle respondentene har fått tillatelse, og dette kan sees på som representativt.

Undersøkelsen er gjennomført av Fagenhet for strategisk planlegging og utvikling i Lillehammer kommune. Undersøkelsen og resultatene i denne rapporten er lagt frem slik at anonymiteten til respondentene er ivaretatt.

2. Hvordan lese resultatene?

Skalaen i spørreskjemaet er delt inn i en skala fra 1 til 6, der 1 er ”svært misfornøyd” og 6 er ”svært fornøyd”. Svar i kategorien 1-3 betyr misfornøyd i større eller mindre grad. Svar i kategorien 4-6 betyr mer eller mindre fornøyd. Kommunen har som mål at 80 % eller mer skal være fornøyde, og tilhøre svarkategori 4-6. I rapporten presenteres resultatene i diagrammer med gjennomsnittlig tilfredshet sett i forhold til skalaen, og andelen fornøyde i prosent. De spørsmålene som har under 80 % fornøyde blir kommentert. Signifikante forskjeller mellom aktuelle grupper presenteres i egne diagrammer.

2.1 Statistisk signifikant resultat

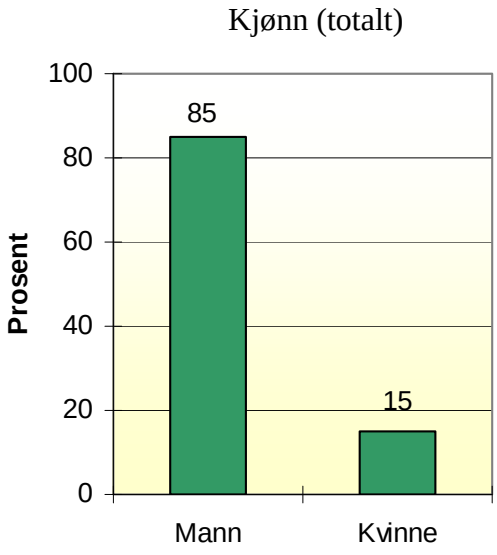
Når to utvalg skal sammenlignes må det gjennomføres en signifikanstest for å sannsynliggjøre at det er en forskjell mellom dem. I denne analysen settes gruppene opp mot hverandre og datamaterialet sammenlignes. Dersom analysen viser at forskjellen er signifikant vil det si at man ut fra datamaterialet kan si at det er overveiende sannsynlig at disse forskjellene ikke skyldes tilfeldige variasjoner. Analysene i denne rapporten gjennomføres innenfor et konfidensintervall på 95 %, som vil si at det er 95 % sannsynlighet for at vi har rett når vi konkluderer med at gjennomsnittsverdien ligger innenfor dette området.

2.2 Standardavviket (Spredningsmål)

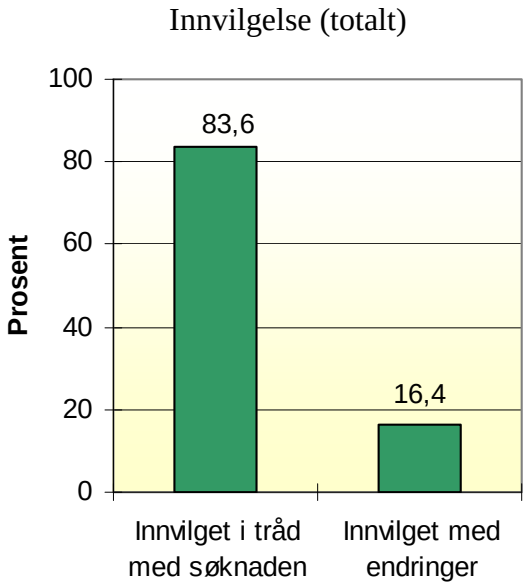
Standardavviket tallfester det typiske avviket svarene har i forhold til gjennomsnittet. Standardavviket uttrykker i hvor stor grad respondentene vurderer et spørsmål likt. Dersom det er store sprik i svarene vil det følgelig bli et stort standardavvik. I diagrammene er standardavviket merket av og har en egen skala på høyre side som kalles spredning.

3. Bakgrunnsvariabler

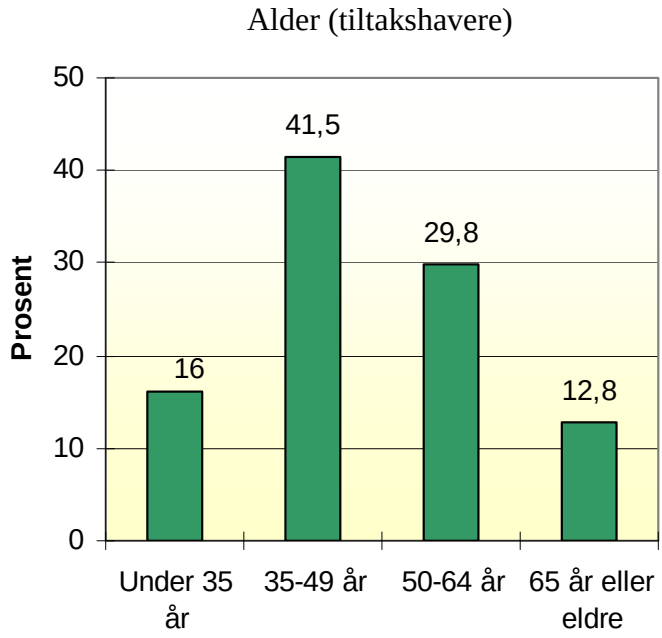
Bakgrunnsvariablene er viktige for å kunne gjennomføre mer detaljerte analyser som blant annet signifikansanalyser mellom ulike grupper. Bakgrunnsvariablene kan også fortelle oss om respondentene gjenspeiler den gruppen som undersøkelsen gjelder for i fordeling og antall, og om eksterne forhold påvirker resultatene. Vi kan ikke si noe om bakgrunns-variablene er representative i undersøkelsen, da de reelle tallene ikke er tilgjengelige.



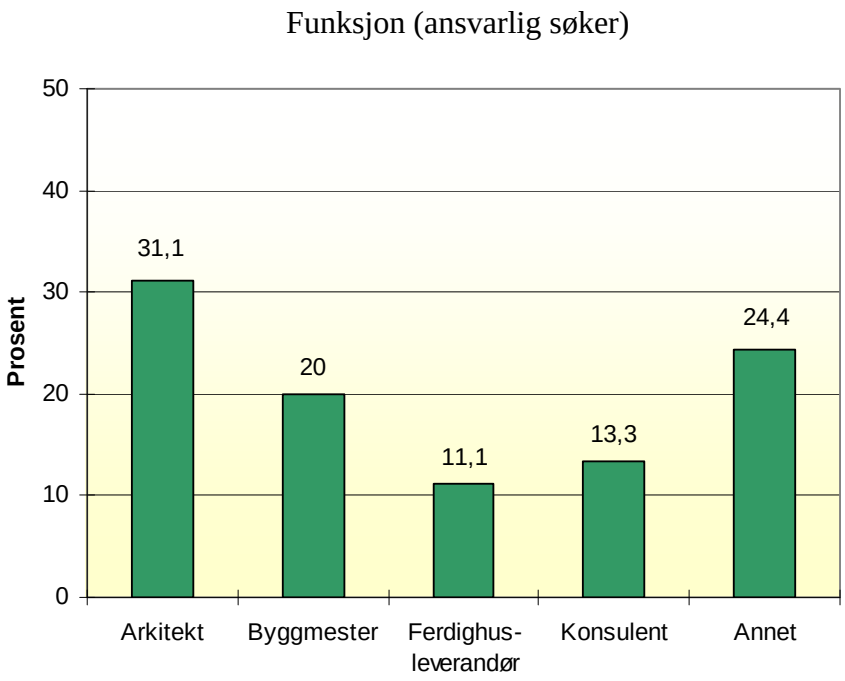
Figur 3.1 Fordeling på kjønn hos brukerne totalt.



Figur 3.2 Innvilgelse totalt



Figur 3.3 Alder hos tiltakshavere



Figur 3.4 Funksjon hos ansvarlig søker

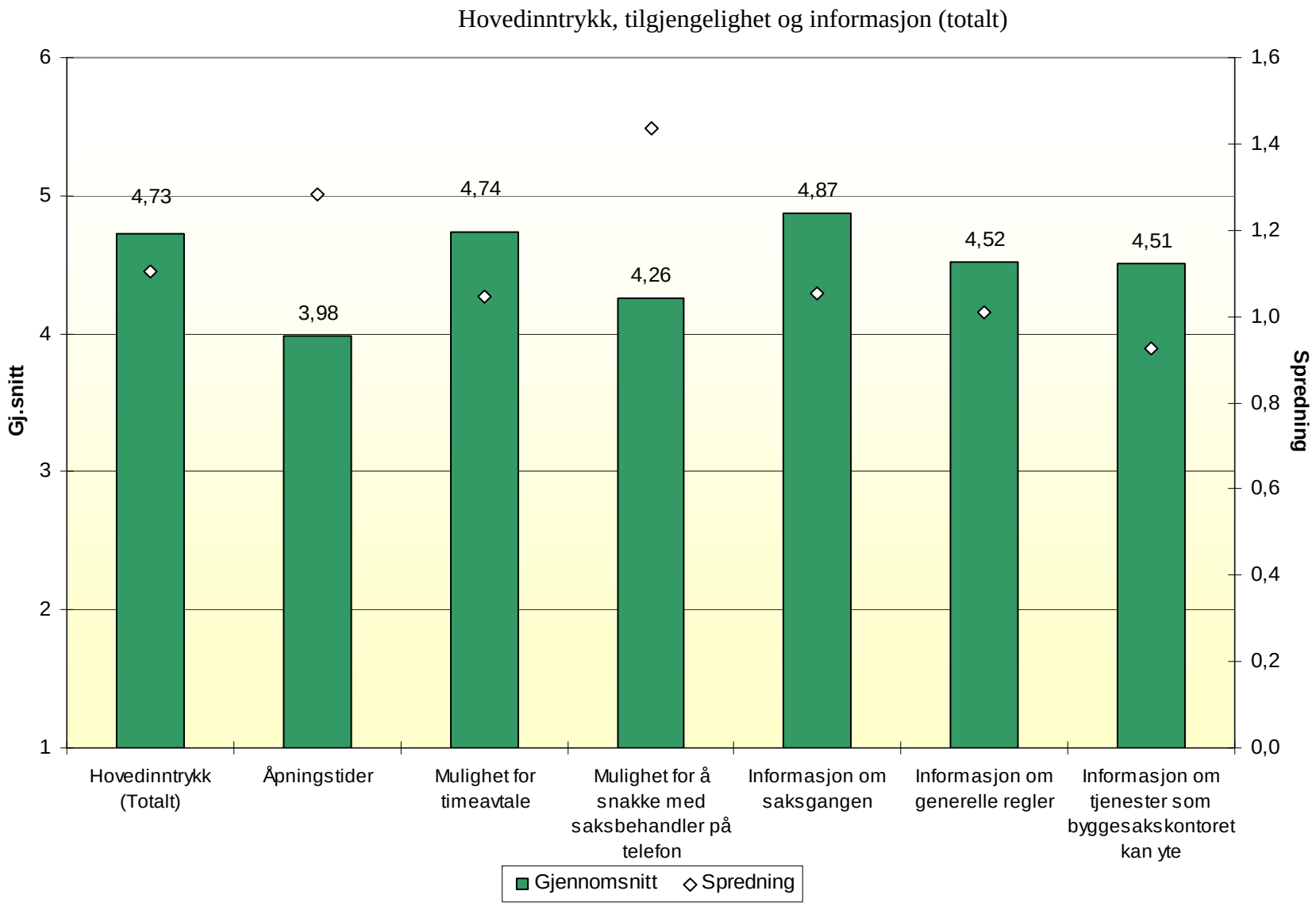
4. Hovedinntrykk, tilgjengelighet og informasjon

Ut fra figur 4.1 på side 6 kommer det frem at hovedandelen er meget godt fornøyd med byggesaksbehandlingen med en gjennomsnittsverdi på hovedinntrykk på 4,73 og hele 89,9 % i svarkategori 4-6 (tab 4.1). 5 av 7 spørsmål har over 80 % i svarkategori 4-6, og brukerne er spesielt fornøyde med informasjonsformidlingen.

Andel fornøyde totalt på hovedinntrykk, tilgjengelighet og informasjon (%)	
Hovedinntrykk	89,9
Åpningstider	67,5
Mulighet for timeavtale	90,0
Mulighet for å snakke med saksbehandler på telefon	69,5
Informasjon om saksgangen	91,0
Informasjon om generelle regler	88,6
Informasjon om tjenester som byggesakskontoret kan yte	90,5

Tabell 4.1 Andel fornøyde totalt på hovedinntrykk, tilgjengelighet og informasjon (Svarkategori 4-6).

Åpningstider har lavest gjennomsnitt på 3,98, og 67,5 % av respondentene er fornøyde. Det er de i aldersgruppen 49 år og yngre for tiltakshavere som er minst fornøyd med åpningstiden. Se figur 6.3 side 11 for signifikante forskjeller. Mulighet for å snakke med saksbehandler på telefon har et gjennomsnitt på 4,26 og 69,5 % av respondentene er fornøyde. Det er ansvarlige søkere som er minst fornøyde med tilgjengeligheten på telefon. Se figur 6.1 side 9 for signifikante forskjeller.



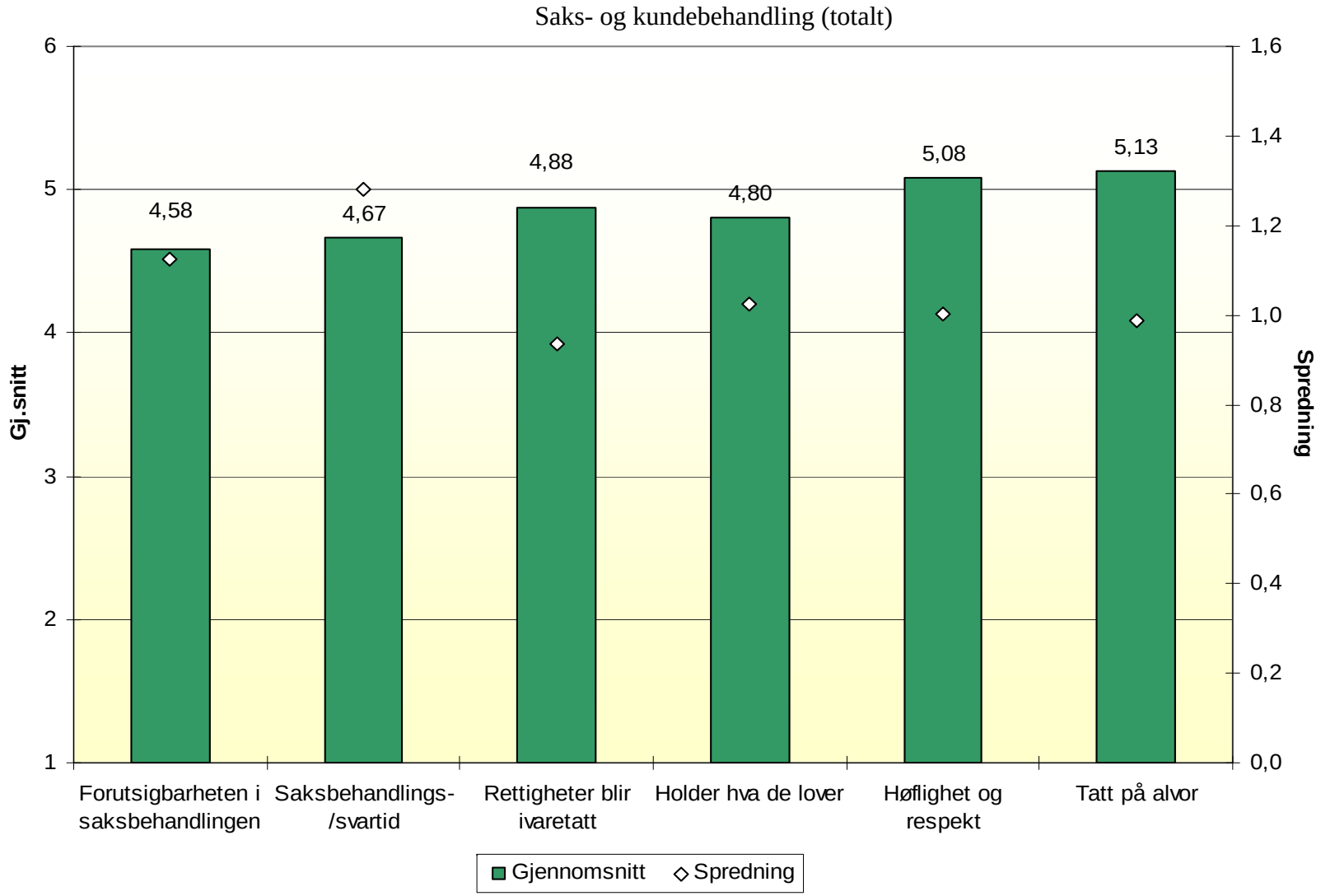
Figur 4.1 Hovedinntrykk, tilgjengelighet og informasjon totalt for alle brukere

5. Saks- og kundebehandling

Det er jevnt over svært gode resultater på saks- og kundebehandling. Alle spørsmålene ligger godt over 80 % fornøyde i svarkategori 4-6 (se tab. 5.1), og gjennomsnittsverdiene ligger fra 4,58 og oppover (se figur 5.1 s. 8).
De som har fått innvilget sin søknad med endringer er i følge signifikansanalysen mindre fornøyde med saksbehandlings- og svartid samt forutsigbarheten i saksbehandlingen (se tab 6.1 s. 9 og fig 6.2 s.10).

Andel fornøyde totalt på saks- og kundebehandling (%)	
Høflighet og respekt	93,4
Holder hva de lover	90,7
Tatt på alvor	93,4
Saksbehandlings-/svartid	84,8
Rettigheter blir ivaretatt	93,1
Forutsigbarheten i saksbehandlingen	85,4

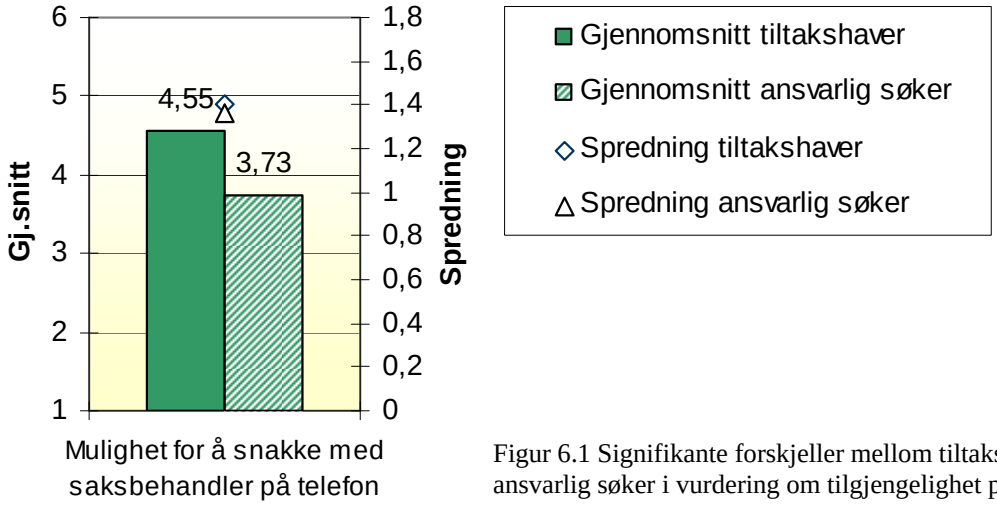
Tabell 5.1 Andel fornøyde totalt på saks- og kundebehandling (svarkategori 4-6).



Figur 5.1 Saks- og kundebehandling totalt for alle brukere

6. Signifikante forskjeller

6.1 Tiltakshaver og ansvarlig søker



Figur 6.1 Signifikante forskjeller mellom tiltakshaver og ansvarlig søker i vurdering om tilgjengelighet på telefon.

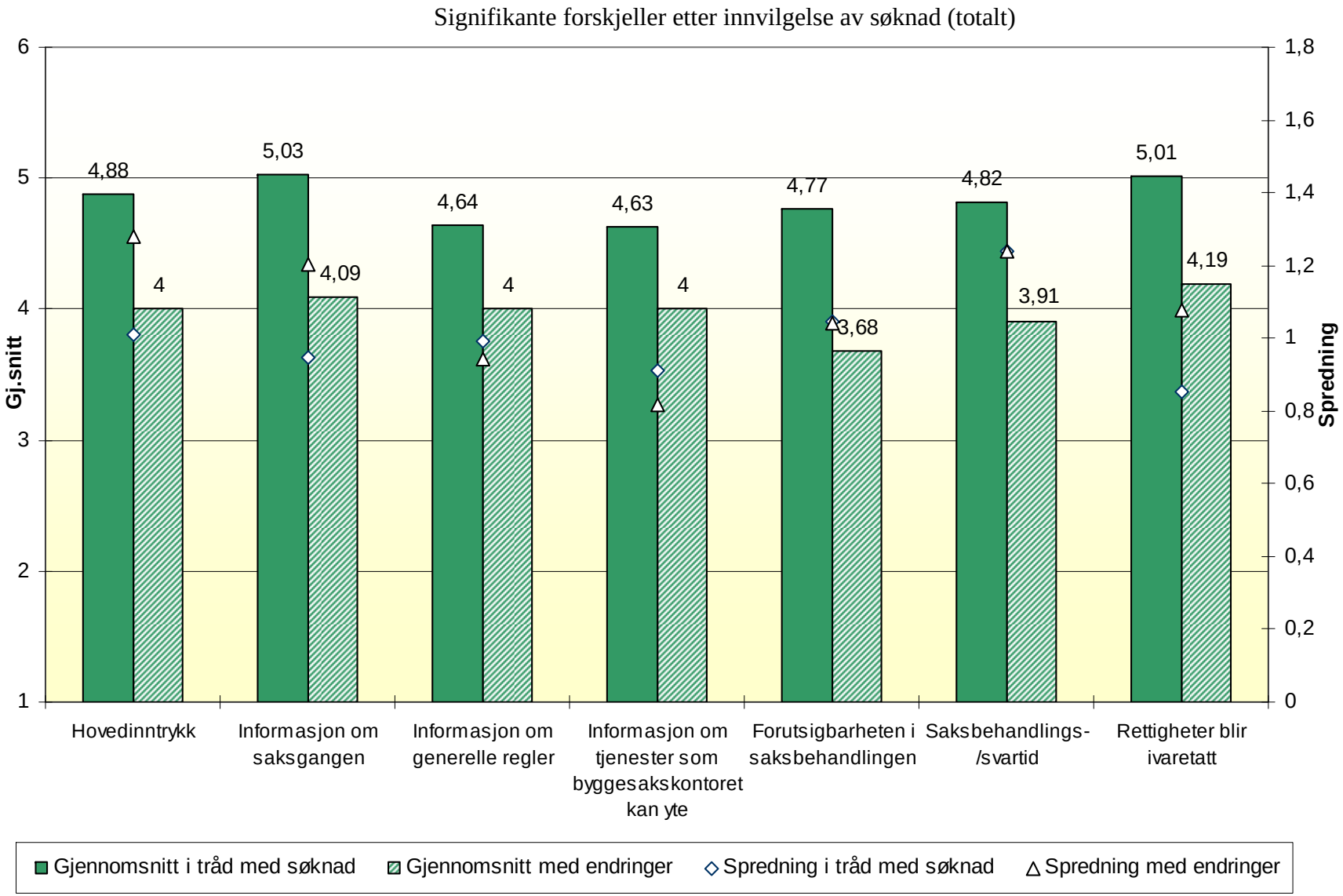
Tiltakshavere er i større grad fornøyde med muligheten til å snakke med saksbehandler på telefon enn ansvarlige søkere. Andel fornøyde for tiltakshavere er 77,9 % mot 53,7 % for ansvarlige søkere.

6.2 Innvilgelse av søknad (totalt)

De som har fått innvilget sin søknad uten endringer er i større grad fornøyde på enkelte spørsmål i forhold til de som har fått innvilget med endringer. Forskjellen er størst for forutsigbarheten i saksbehandlingen. Merk likevel at for hovedinntrykket er 82,6 % fornøyde selv de med endringer, samt at 5 av 7 spørsmål har gjennomsnittsverdi på 4 eller bedre.

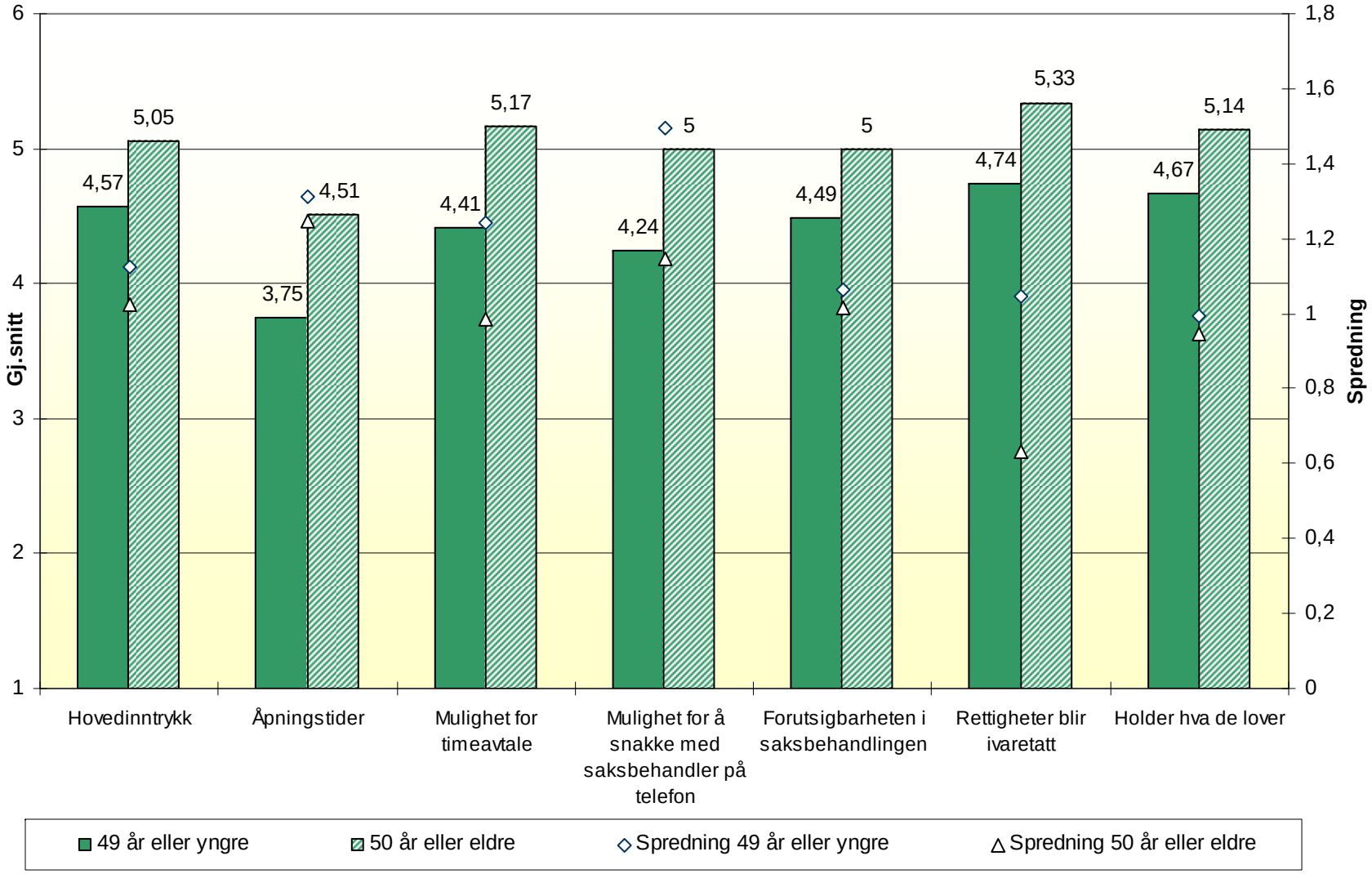
Andel fornøyde etter grad av innvilgelse av søknad (totalt)		
	Innvilget i tråd med søknad (%)	**Innvilget med endringer (%)**
Hovedinntrykk	91,3	82,6
Informasjon om saksgangen	93,7	78,3
Informasjon om generelle regler	91,9	73,7
Informasjon om tjenester som byggesakskontoret kan yte	91,2	87,5
Forutsigbarheten i saksbehandlingen	90,1	63,6
Saksbehandlings-/svartid	86,1	78,3
Rettigheter blir ivaretatt	95,5	81,0

Tabell 6.1 Andel av brukerne som er tilfredse etter i hvilken grad søknaden ble innvilget (svarkategori 4-6)



Figur 6.2 Signifikante forskjeller i vurdering etter i hvilken grad søknaden ble innvilget.

6.3 Alder for tiltakshavere



Figur 6.3 Signifikante forskjeller i vurdering etter alder for tiltakshavere

Andel fornøyde etter alder for tiltakshavere		
	49 år eller yngre	**50 år eller eldre**
Hovedinntrykk	90,7	92,3
Åpningstider	60,4	80,0
Mulighet for timeavtale	81,2	91,3
Mulighet for å snakke med saksbehandler på telefon	73,9	83,3
Forutsigbarheten i saksbehandlingen	87,8	86,7
Rettigheter blir ivaretatt	90,0	100
Holder hva de lover	92,2	91,4

Tabell 6.2 Andel av brukerne som er tilfredse etter alder (svarkategori 4-6)

Det er signifikante forskjeller mellom de to aldersgruppene. Merk likevel at det kun er åpningstid som har en gjennomsnittsverdi under 4, og at 5 av 7 spørsmål har over 80 % fornøyde uavhengig av alder.
De på 49 år eller yngre er minst fornøyde med åpningstider og mulighet for å snakke med saksbehandler på telefon. Denne gruppen utgjør 39 % av respondentene i undersøkelsen. Det kan tenkes at de i denne aldersgruppen setter større krav til tilgjengelighet da dette preger utviklingen ellers i samfunnet.

7. Sammendrag

Undersøkelsen viser at både tiltakshavere og ansvarlige søkere er meget godt fornøyd med byggesaksbehandlingen. De samlede resultatene på hovedspørsmålene har jevnt over høye gjennomsnittsverdier. Hovedinntrykket har en gjennomsnittsverdi på 4,79, og hele 89,9 % er fornøyde i større eller mindre grad. Informasjonsformidlingen samt saks- og kundebehandling har også svært gode resultater. Av resultatet fremkommer det at 11 av 13 spørsmål har godt over 80 % fornøyde totalt sett, det vil si i svarkategori 4-6.

Potensialet ligger i tilgjengeligheten. Åpningstider og mulighet for å snakke med saksbehandler på telefon har de laveste verdiene i undersøkelsen med henholdsvis 3,98 og 4,26. Det er ansvarlige søkere som er minst fornøyde med tilgjengeligheten på telefon. Hos tiltakshavere er det de som er 49 år eller yngre som er minst fornøyd med åpningstid og mulighet for å snakke i telefon. Det fremkommer også av kommentarfeltet for begge søkergruppene at det ønskes en større tilgjengelighet hos saksbehandlerne.