



Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalget 2015

Utarbeidet for Kommunal- og moderniseringsdepartementet, januar 2016

Om Oslo Economics

Oslo Economics utreder økonomiske problemstillinger og gir råd til bedrifter, myndigheter og organisasjoner. Våre analyser kan være et beslutningsgrunnlag for myndighetene, et informasjonsgrunnlag i rettslige prosesser, eller et grunnlag for interesseorganisasjoner som ønsker å påvirke sine rammebetingelser. Vi forstår problemstillingene som oppstår i skjæringspunktet mellom marked og politikk.

Oslo Economics er et samfunnsøkonomisk rådgivningsmiljø med erfarne konsulenter med bakgrunn fra offentlig forvaltning og ulike forsknings- og analysemiljøer. Vi tilbyr innsikt og analyse basert på bransjeerfaring, sterk fagkompetanse og et omfattende nettverk av samarbeidspartnere.

Evaluering

Oslo Economics tilbyr evalueringer av programmer, handlingsplaner, tiltak, aktiviteter og virkemidler. Vi har bred kompetanse og erfaring fra å evaluere effektivitet (formålseffektivitet, kostnadseffektivitet, samfunnsøkonomisk effektivitet) og organisasjonsmessige forhold som ansvars-, rolle- og arbeidsdeling.

For å utføre evalueringer benytter vi et bredt spekter av metoder for informasjonsinnhenting og analyse, både kvantitative og kvalitative.

Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalget 2015 /2016_1

© Oslo Economics 2016

Finn Gjerull Rygh, Kaja Lorentzen, Eirik Nøren Stenersen, Marit Svensgaard, Erik Magnus Sæther

Kontaktperson:

Erik Magnus Sæther / Partner

ems@osloeconomics.no, Tel. 940 58 192

Foto forsidebilde: Lars Røed Hansen, Wikimedia Commons

Innhold

Sammendrag og konklusjoner	4
1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget	6
1.1 Organisering av valgarbeidet	6
1.2 Evalueringens problemstilling og mandat	6
2. Evalueringsmodell og metode	7
2.1 Tematisk innretning	7
2.2 Metodisk innretning	8
2.3 Analyse av resultater	9
3. Valgadministrasjonssystemet EVA	11
3.1 Modulene i EVA	11
3.2 EVA ved 2013-valget	11
3.3 Planlegging og gjennomføring	11
3.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen og intervjuer	12
3.5 Vår evaluering og anbefaling	15
4. Informasjon og kommunikasjon	17
4.1 Informasjon og kommunikasjon ved 2013-valget	17
4.2 Planlegging og gjennomføring	17
4.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer	21
4.4 Vår evaluering og anbefaling	27
5. Opplæring	29
5.1 Opplæring ved 2013-valget	29
5.2 Planlegging og gjennomføring	29
5.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer	31
5.4 Vår evaluering og anbefaling	39
6. Brukerstøtte	41
6.1 Brukerstøtte ved 2013-valget	41
6.2 Planlegging og gjennomføring	41
6.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer	43
6.4 Vår evaluering og anbefaling	47
7. Kost/nytte-betraktninger	48
8. Vår samlede evaluering og anbefaling	50

Sammendrag og konklusjoner

Oslo Economics har på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) gjennomført en evaluering av kommunestyre- og fylkestingsvalget 2015, med vekt på det elektroniske valgadministrasjonssystemet EVA, informasjon til kommuner og fylkeskommuner, opplæring av kommuner og fylkeskommuner og brukerstøtte.

Kommuner og fylkeskommuner er gjennomgående meget godt fornøyd med KMDs støtte til valg gjennomføringen. EVA-systemet oppleves i stor grad som trygt, funksjonelt og intuitivt.

Opplæringen oppleves å være av god kvalitet og relevant for kommunenes opplæringsbehov, med en hensiktsmessig sammensetning av teori

og praksis. Informasjonen har vært av et riktig omfang med en ønsket kvalitet til rett tid. Valgmedarbeiderportalen trekkes frem som svært nyttig.

Brukerstøtten har stort sett gitt gode svar innen rimelig tid.

Det er noen variasjoner i kommunenes tilbakemeldinger, men hovedinntrykket er som nevnt at kommunene er godt fornøyde. Dette gjelder både fylkeskommuner og kommuner, store og små kommuner, kommuner med erfarne valgansvarlige og mindre erfarne valgansvarlige, kommuner som teller stemmer manuelt og kommuner som skanner.

Når tilbakemeldingen er så gode som de er, kan det synes som om det ikke er behov for ytterligere forbedring av valggjennomføringen. På noen områder er nok dette korrekt, og fokus kan flyttes til å levere samme gode kvalitet til en redusert kostnad. På andre områder kan det fortsatt være nyttig med enkelte forbedringer. Dette gjelder særlig for EVA, der det er meldt inn en rekke videreutviklingsbehov.

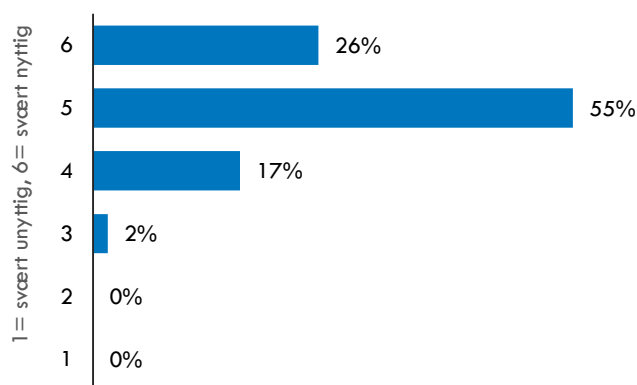
EVA

EVA Skanning kan gjøres mer brukervennlig og det bør arbeides for å reduseres behovet for verifisering. EVA Admin kan få bedre funksjonalitet for registrering av rettelser, samtidig som det gjøres mindre justeringer av roller og rapportfunksjonalitet. Det bør også vurderes om det er mulig å redusere antall klikk i enkelte moduler.

Opplæring

For opplæringen er tilbakemeldingene fra kommunene at de i stor grad er fornøyde og at departementet har lyktes med å tilrettelegge for en god valggjennomføring. Samtidig er det noen forbedringspunkter, særlig i forbindelse med opplæringsamlingene. Vår vurdering er at det bør differensieres mellom erfarne og uerfarne valgmedarbeidere gjennom å komprimere opplæringen

Kommunenes overordnede tilfredshet med KMDs støtte til valggjennomføringen (gjennomsnitt av svar på ti sentrale spørsmål i spørreundersøkelsen)



Gjennomsnittscore 5,1 på en skala fra 1 til 6 der 6 er best

for de mer erfarne valgmedarbeidere og tilby egen tilleggsopplæring for uerfarne. I tillegg anbefaler vi å gjøre mindre justeringer både på innholdet i opplæringssamlingene og utformingen av de øvrige opplæringsverktøyene.

Informasjon

For informasjon er tilbakemeldingene fra kommunene er at de i all hovedsak finner frem til informasjonen de trenger, men at det kan være forvirrende at de samme tema omtales på ulike steder i valgmedarbeiderportalen. Det bør derfor vurderes å arbeide videre med strukturen i valgmedarbeiderportalen, for å gjøre det enda lettere å finne frem til relevant informasjon.

Bruken av kunngjøringer til å spre informasjon har fungert godt, og kunne i noen tilfeller vært benyttet i enda større omfang. Dette gjelder særlig for å melde om kjente feil i EVA.

Generelt bør både departementet og det nye valgdirektoratet jobbe kontinuerlig for å forbedre kvaliteten på den informasjon som sendes ut. Selv om informasjonsarbeidet har fungert svært godt under valggjennomføringen i 2015 er det enkelte kommuner som påpeker at måten departementet har ordlagt seg på har ført til forvirring snarere enn oppklaring.

Brukerstøtte

For brukerstøtten kan det fortsatt arbeides med å gi riktige og nyttige svar, og svartiden i tredjelinje kan reduseres.

Samlet vurdering

Samtidig som det arbeides med disse forbedringsområdene er det viktig at alt som er meget bra videreføres. I 2017 vil mye av arbeidet som i 2015 har vært utført av KMD bli utført av det nye valgdirektoratet. Det er derfor avgjørende at kompetansen som er opparbeidet i KMD overføres til direktoratet.

Det er omfattende kostnader knyttet til valggjennomføringen. KMD har hatt kostnader på i størrelsesorden 60-70 millioner kroner knyttet til informasjon, opplæring, brukerstøtte og EVA i 2015. I tillegg kommer kostnadene som påløper i kommunene. Det er svært viktig at valg gjennomføres på en god måte, og slik sett kan det forsvares at det benyttes betydelige ressurser i arbeidet. Likevel kan det arbeides for å reduseres denne ressursbruken noe, særlig knyttet til lavere takt i videreutviklingen av EVA og redusert omfang av opplæringssamlinger.

Hvis KMDs valggjennomføring ved kommende valg blir av like god kvalitet som ved 2015-valget, er grunnlaget lagt for at valgene gjennomføres på en tillitvekkende og trygg måte. KMD har lyktes i å utvikle et IKT-system som fungerer godt, og har bygget opp en organisasjon som gir informasjon, driver opplæring og brukerstøtte på en måte som verdsettes av kommunene og fylkeskommunene. Valggjennomføringen er betydelig forbedret fra 2013 til 2015, og KMD har vist at de tar tak i forbedringsområder og evner å implementere endringer. Denne kulturen bør videreføres i et direktorat, for å sikre fortsatt positiv utvikling av valggjennomføringen i Norge fremover.

1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) har det overordnede ansvaret for valggjennomføringen i Norge. Seksjon for valg og lokaldemokrati (VL) har ansvar for valg, lokaldemokrati og internasjonal virksomhet på seksjonens ansvarsområder, med vekt på utviklingsoppgaver og valg. Fra og med 1. januar 2016 overtar et eget valgdirektorat en rekke av departementets oppgaver knyttet til operativ støtte til valggjennomføringen.

Det elektroniske valgadministrasjonssystemet EVA ble innført i alle Norges kommuner og fylkeskommuner til stortingsvalget i 2013. EVA er eid, forvaltet og driftet av KMD. Med innføringen av EVA har KMDs ansvar og oppgaver knyttet til valggjennomføringen økt betraktelig i omfang. I tillegg til at KMD forvalter, utvikler og drifter EVA, har systemeierskapet også gitt utvidede oppgaver knyttet til informasjon, opplæring og brukerstøtte.

1.1 Organisering av valgarbeidet

Kommunestyre- og fylkestingsvalg gjennomføres hvert fjerde år. Alle de tre forvaltningsnivåene; stat, fylkeskommune og kommune, er involvert i arbeidet med valget.

KMD er regelverksforvalter og har det overordnede ansvaret for å sikre en korrekt valggjennomføring. IT-firmaet Evry utviklet valgadministrasjonssystemet EVA for KMD fra 2010. Fra 2012 har KMD overtatt systemet og videreutviklet dette selv. EVA ble tatt i bruk av samtlige kommuner og fylkeskommuner under valggjennomføringen i 2013, og ble også benyttet under valggjennomføringen i 2015. Med ansvaret for å sikre en korrekt valggjennomføring følger også ansvar for å sørge for at kommunene er i stand til å benytte EVA på en måte som er i samsvar med regelverk og rutiner knyttet til valg.

Departementet er klageinstans ved kommunestyrevalg og fylkestingsvalg. Departementet har således i noen grad en dobbeltrolle ved at de både har et operativt ansvar for gjennomføringen og er involvert i klagesaksbehandlingen.

Kommunene har ansvaret for organiseringen og den praktiske gjennomføringen av valget. Det er kommunene som utsteder valgkort og har ansvaret for forhåndsstemmingen i kommunen. Videre er det kommunens ansvar å fastsette stemmesteder og åpningstider for disse samt å sørge for at det er tilstrekkelig med kompetent valgpersonell tilstede på valgdagen(e).

Ansvaret for gjennomføringen av valget i kommunene ligger hos valgstyret, som velges av kommunestyret. Det er således valgstyret sitt ansvar å sørge for at sentrale valgmedarbeidere tar del i den opplæring som blir gitt, og at nødvendig kunnskap blir videreført til valgfunksjonærer i kommunen.

Etter at kommunene har talt opp stemmene skal fylkeskommunene kontrollere kommunenes opptelling, registrere endringer og foreta endelig valgoppgjør for fylkestingsvalget.

Under forberedelsene til valget skal fylkeskommunen godkjenne partienes valglister samt produsere og distribuere stemmesedler. For å kunne kontrollere opptellingen av fylkestingsvalget i kommunene og foreta valgoppgjør har fylkeskommunen behov for å gi kommunene informasjon om lokale rutiner, eksempelvis for pakking og overlevering av materiell fra kommunene til fylkeskommunene.

Det er fylkesvalgstyret som skjønner fylkeskommunens oppgaver ved gjennomføringen av valg. Fylkesvalgstyret er valgt av fylkestinget.

1.2 Evalueringens problemstilling og mandat

KMD gjennomfører interne evalueringer av flere ulike sider av valggjennomføringen. I tillegg har KMD ønsket en ekstern evaluering av valggjennomføringen i 2015. Evalueringen skal inneholde en vurdering av EVA, med fokus på brukerperspektivet, samt en vurdering av hvordan departementets informasjon, kommunikasjon, opplæring og brukerstøtte har fungert før og under valggjennomføringen.

Det overordnede formålet med evalueringen er å gi innspill til KMD om hvordan de kan utvikle seg for å sikre god kvalitet i valggjennomføringen også i fremtiden.

Evalueringen er gjennomført av Oslo Economics i tidsrommet 16. september 2015 til 11. januar 2016.

2. Evalueringsmodell og metode

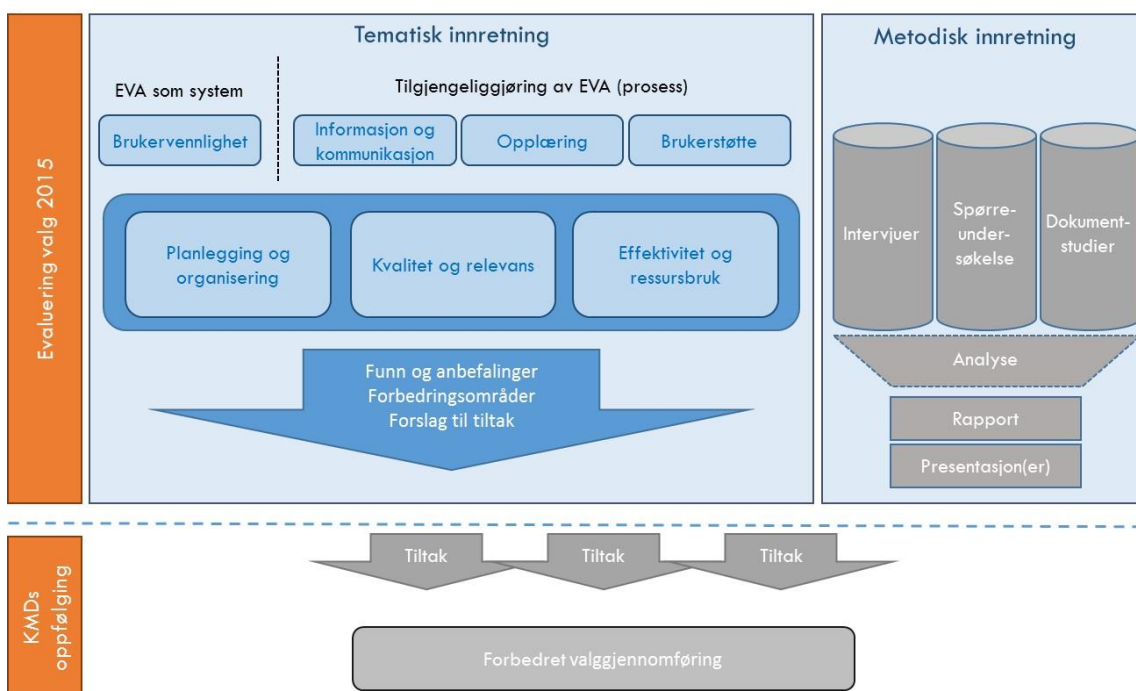
Oslo Economics sin evaluering av kommune- og fylkestingsvalget i 2015 er som nevnt en vurdering av EVA, med fokus på brukerperspektivet, samt en vurdering av hvordan departementets informasjon, kommunikasjon, opplæring og brukerstøtte har fungert under valg gjennomføringen.

I arbeidet med evalueringen har vi etablert en tematisk evalueringsmodell. Vi har benyttet ulike

metoder for informasjonsinnhenting for å besvare spørsmålene i evalueringen. Sammenhengen mellom den tematiske og metodiske innretningen er illustrert i figuren under.

Som det fremgår av figuren er målet med evalueringen å gi innspill til KMD om hvilke tiltak de eventuelt kan iverksette for å sikre god kvalitet i valg gjennomføring også i fremtiden.

Figur 2-1: Evalueringsmodell



2.1 Tematisk innretning

Departementet tilbyr en rekke ulike tjenester eller verktøy som kommuner og fylkeskommuner benytter

seg av i sitt arbeid med valg gjennomføringen. I det videre omtales alt som tjenester. Vi har sortert de ulike tjenestene under et av de fire temaene for evalueringen. Kategoriseringen er vist i Tabell 2-1.

Tabell 2-1: Sortering av tjenester til evalueringstemaene

Brukervennlighet	Informasjon og kommunikasjon	Opplæring	Brukerstøtte
EVA Admin	Valgmedarbeiderportalen	Opplæringssamling: Modul 1	Brukerstøtte på e-post
Eva Skanning	Valgrutiner	Opplæringssamling: Modul 2	Brukerstøtte på telefon
	Brukerveiledningen til EVA	Opplæringsamling: Modul 3	
		Prøvevalget i juni	
		Prøvevalget i august	
		EVA Trening	
		Informasjonsvideoer	
		Annet opplæringsmaterieill	

Innenfor de ulike temaene med tilhørende tjenester, har vi forsøkt å identifisere hva som har fungert bra, og hva som er potensielle forbedringsområder. For å strukturere arbeidet og sikre at vi svarer ut evalueringens problemstilling, har vi formulert ulike evalueringsspørsmål som vi har søkt å besvare. Evalueringsspørsmålene kan kategoriseres i tre grupper; planlegging/organisering, kvalitet/relevans og effektivitet/ressursbruk:

- Hvordan er oppgavene planlagt, organisert og innrettet? Hvilke planer er utarbeidet, i hvilken grad er planene fulgt, er riktige aktiviteter igangsatt, har organiseringen fungert?
- Har tjenestene hatt tilstrekkelig og relevant innhold? Har innholdet i informasjon, opplæring og brukerstøtte bidratt positivt til brukernes valggjennomføring?
- Har det vært effektiv ressursbruk i KMD og kommuner/fylkeskommuner i gjennomføringen av oppgavene?

Det er i arbeidet lagt større vekt på planlegging/organisering og kvalitet/relevans enn på effektivitet/ressursbruk. En mer omfattende evaluering av effektivitet/ressursbruk ville blant annet krevd sammenligning med tilsvarende virksomheter, og en slik benchmarking har ikke ligget innenfor rammene for dette oppdraget.

2.2 Metodisk innretning

Arbeidet med å besvare evalueringsspørsmålene er innrettet med tre former for datainnsamling; dokumentstudier, intervjuer og spørreundersøkelser.

2.2.1 Dokumentstudier

Gjennom evalueringen har vi fått tilgang til valgseksjonens internside. Her er det meste seksjonen har av skriftlig informasjon knyttet til valggjennomføringen samlet.

Gjennomgangen av denne dokumentasjonen har vært særlig viktig for vår forståelse av hvordan KMD har planlagt og organisert sitt arbeid med informasjon, kommunikasjon, opplæring og brukerstøtte.

2.2.2 Spørreundersøkelser

Spørreundersøkelser har vært viktig for å undersøke nytten av tjenestene, og om de har hatt et tilstrekkelig og relevant innhold.

I tillegg til vår evaluering gjør departementet sine egne evalueringer av valggjennomføringen, hvor spørreundersøkelser utgjør deler av informasjonsinnhentingen. Vi har fått tilgang til resultatene, og benyttet dem i våre vurderinger der dette er relevant.

Våre egne spørreundersøkelser er sendt til de valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner. I tillegg er en spørreundersøkelse sendt til skanningsansvarlig, der dette har vært annen person enn valgansvarlig.

Spørreundersøkelsen til de valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner ble sendt ut onsdag 14. oktober, og avsluttet fredag 30. oktober. Spørreundersøkelsen til de skanningsansvarlige ble sendt ut fortløpende fra og med den 14. oktober, og holdt åpen frem til tirsdag 3. november.

Antall respondenter og svarprosent i spørreundersøkelsene er vist i Tabell 2-2. Hvordan vi har analysert svarene fra spørreundersøkelsen er nærmere kommentert i kapittel 2.3.

Tabell 2-2: Respons på spørreundersøkelsene

Respondenter	Antall inviterte	Antall svar	Svarprosent
Valgansvarlig i kommunen	428	337	79 %
Valgansvarlig i fylkeskommunen	18	17	94 %
Skanningsansvarlig	60	30	50 %
Opplæringssamlinger (KMDs undersøkelse)	446	320	72 %
Valgansvarlig i kommunen (KMDs undersøkelse)	428	386	90 %

2.2.3 Intervjuer

Vi har gjennomført totalt 24 intervjuer i evalueringen. Åtte av intervjuene har vært med personer i KMDs valgseksjon. Videre har vi intervjuet sentrale valgmedarbeidere fra 14 utvalgte kommuner og to fylkeskommuner.

Intervjuene med ansatte i KMD har vært særlig viktige for forståelsen av hvordan arbeidet ble planlagt, organisert og innrettet. Under intervjuene var det også viktig å få kartlagt hva KMD gjorde annerledes enn ved valget i 2013. Intervjuene med ansatte i KMD ble gjennomført før utsendelsen av spørreundersøkelsene. Dette for å sikre at alle relevante spørsmål ble med i undersøkelsene.

Intervjuene med valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner ble gjennomført først etter at spørreundersøkelsene ble avsluttet. Målet med disse intervjuene var å få mer informasjon om hvorvidt innholdet i informasjon, opplæring og brukerstøtte bidro positivt til brukernes valggjennomføring, og om tjenestene hadde et tilstrekkelig og relevant innhold.

Kommunene og fylkeskommunene ble valgt ut basert på befolkningstall og tilbakemeldinger i spørreundersøkelsene. Målet var å få et variert utvalg, med kommuner av ulik størrelse og som både har svart at de er fornøyde og mindre fornøyde med departementets valggjennomføring. Det er gjennomført intervju med valgmedarbeidere fra:

- Asker kommune
- Bergen kommune
- Hemsedal kommune
- Holmestrand kommune
- Inderøy kommune
- Kongsberg kommune
- Kristiansand kommune
- Lund kommune
- Oslo kommune
- Rogaland fylkeskommune
- Røyken kommune
- Skiptvedt kommune
- Telemark fylkeskommune
- Tromsø kommune
- Trondheim kommune
- Ulstein kommune

I tillegg til de formelle intervjuene deltok vi med to representanter på Valgforums konferanse i Bergen den 9.-10. november 2015.¹ Presentasjonene som ble holdt her og samtaler med valgmedarbeidere på konferansen, har vært en nyttig supplement til intervjuene vi har gjennomført.

2.3 Analyse av resultater

Vi har analysert resultatene fra dokumentstudier, intervjuer og spørreundersøkelser med mål om å finne ut hva som var bra, og eventuelt hvilke tiltak som kan iverksettes for at gjennomføringen av valget i 2017 blir ytterligere forbedret.

Når det gjelder spørreundersøkelsene, er utfordringen at ulike karakteristika ved respondentene kan være bestemmende for svarene de gir. Om man ikke har muligheten til å gruppere respondentene kan interessante sammenhenger bli oversett. Eksempelvis kan det være slik at små kommuner er misfornøyd med valggjennomføringen, mens store er fornøyd.

For ikke å overse interessante sammenhenger i data-grunnlaget, stilte vi noen innledende spørsmål som muliggjorde gruppering av respondentene. Gruppene ble valgt ut basert på hypoteser om hvilke bakgrunnsvariabler som potensielt kan påvirke vurderingen av valggjennomføringen. Gruppene, samt antall

respondenter i hver kategori i gruppen, er vist i Tabell 2-3.

Tabell 2-3: Nedbrytning av data fra spørreundersøkelsene

Kategori	Inndeling	Antall
Valgansvarlig ved 2013-valget	Ja	246
	Nei	108
Opptellingsmetode	Skanning (kommune)	163
	Manuell (kommune)	174
Størrelse (antall innbyggere)	Fylkeskommune	17
	0-1 500	46
	1 500-5 000	130
	5 000-50 000	147
	50 000-650 000	14
Erfaring med valggjennomføring	Fylkeskommuner	17
	Ingen	49
	Noe (1-5 valg)	172
IKT-Kompetanse	Mye (Mer enn 5 valg)	133
	Lite (1-2)	3
	Middels (2-4)	115
Kunnskap om EVA	Mye (5-6)	236
	Lite (1-2)	57
	Middels (2-4)	161
	Mye (5-6)	136

Det er trolig sammenhenger mellom de ulike nedbrytningene, som vil ha betydning for tolkningen av resultatene. Erfaring med valggjennomføring henger naturligvis sammen med kunnskap om EVA, og det viser seg at det er en sammenheng mellom kommune-størrelse og henholdsvis opptellingsmetode og valggjennomføring.

Sammenhengen mellom kommunestørrelse og om kommunen valgte å telle maskinelt eller manuelt er vist i Tabell 2-4. At det er flere av de store kommunene som teller maskinelt er ikke overraskende da gevinsten av å benytte EVA Skanning framfor å telle manuelt naturlig nok vil være større jo flere stemmesedler man teller.

¹ Valgforum er et medlemsforum for valgadministrasjonen i norske kommuner og fylkeskommuner.

Tabell 2-4: Kommunestørrelse og opptelling

Antall innbyggere	Skanning	Manuell telling
0-1 500	6 %	94 %
1 500-5 000	23 %	77 %
5 000-50 000	79 %	21 %
50 000-650 000	100 %	0 %

Sammenhengen mellom kommunestørrelse og valgerfaring er gjengitt i Tabell 2-5. Tallene viser at det en større andel i de større kommunene med noe eller mye valgerfaring fra tidligere.

Tabell 2-5: Kommunestørrelse og valgerfaring

Antall innbyggere	Valgerfaring (%)		
	Ingen	Noe	Mye
0-1 500	15	52	33
1 500-5 000	18	53	29
5 000-50 000	12	40	48
50 000-650 000	3	65	32

Nedbrytningen basert på IKT-kompetanse viser at omtrent alle valgmedarbeiderne har kompetanse på IKT. Kun tre av 354 respondenter oppgir å ha liten IKT-kompetanse. Analyser basert på nedbrytning av denne gruppen er derfor mindre interessant.

I tillegg til å analysere data fra spørreundersøkelsene har vi analysert data fra brukerstøttehenvendelser gjennom data fra systemene OTRS og TRIO. Dataene og mye av statistikken er tilgjengeliggjort av KMD.

Der det er relevant har vi sammenlignet valggjennomføringen i 2015 med valggjennomføringen i 2013. Spørreundersøkelsene ble utformet med tanke på å kunne sammenligne med 2013-undersøkelsene på en rekke spørsmål, i tillegg til at det ble stilt separate spørsmål om opplevd endring fra 2013 til 2015.

Det at 2013-valget var et stortingsvalg kan gjøre at det ikke alltid er relevant å sammenligne 2013- og 2015-valgene. I all hovedsak mener vi likevel at det gir verdifull informasjon å foreta en slik sammenligning. For å kunne gjøre dette, har vi benyttet rapporten og dataene fra den eksterne evalueringen av valggjennomføringen i 2013.²

² Evaluering av informasjon, opplæring og brukerstøtte knyttet til EVA i stortingsvalget 2013. Oslo Economics-rapport 2015-4

3. Valgadministrasjonssystemet EVA

Elektronisk valgadministrasjonssystem (EVA) er et datasystem anskaffet, videreutviklet, forvaltet og driftet av KMD for bruk under gjennomføringen av valg i Norge. Programmet er i hovedsak nettbasert, slik at brukere ikke trenger å installere systemet for å ta det i bruk i valgarbeidet. Brukere av systemet er medarbeidere hos fylkeskommunene, kommunene og KMD.

3.1 Modulene i EVA

EVA består av to deler:

- Valgadministrasjonssystem (EVA Admin)
- System for maskinell opptelling av stemmesedler (EVA Skanning)

Utviklingen av EVA ble påbegynt i 2010, og testet ut i enkelte kommuner ved kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2011. Ved stortingsvalget i 2013 ble EVA Admin tatt i bruk av alle kommuner og fylkeskommuner, mens EVA Skanning ble tatt i bruk av omtrent 100 kommuner.

EVA er videreutviklet siden valget i 2013, og det er arbeidet mye med testing og kvalitetssikring av systemene. Ved valget i 2015 benyttet alle kommuner og fylkeskommuner EVA Admin og alle kommuner og fylkeskommuner fikk også tilbud om å benytte EVA Skanning. Skanning er imidlertid en relativt kostbar prosess, og kommunene må selv dekke utgiftene ved å anskaffe nødvendig skanningsutstyr. Om lag 200 kommuner og samtlige fylkeskommuner valgte å benytte seg av EVA Skanning ved valget i 2015.

3.1.1 EVA Admin

EVA Admin består av flere moduler som hjelper kommunene og fylkeskommunene i sin administrative gjennomføring av valg. De viktigste modulene i EVA Admin er:

- Innlegging av grunnlagsdata
- Behandling av listeforslag
- Manntallsløsning
- Registrering av stemmegivninger
- Opptellingsmodul
- Modul for valgoppgjør og kandidatkåring
- Rapportmodul

3.1.2 EVA Skanning

EVA Skanning benyttes av kommuner og fylkeskommuner for å foreta elektronisk/maskinell opptelling av stemmesedler.

Løsningen EVA Skanning består av tre deler som må installeres på datamaskinen som skal brukes til skanning. Disse tre delene kan enten kjøres på en og samme datamaskin eller hver for seg på dedikerte maskiner, avhengig av kommunens størrelse og behov. De tre delene er:

- EVA Jobbstyring
- EVA Skann
- EVA Verifiser

EVA Jobbstyring er knyttet sammen med EVA Admin, og benyttes til å definere hva som skal telles, samt holde oversikt underveis. EVA Skann benyttes når stemmesedlene skal leses inn med skanneren og fortolkes maskinelt. EVA Verifiser er et verktøy dedikert til verifisering der skanneren ikke klarer å tolke stemmesedlene.

Når opptellingen er gjennomført lokalt, overføres valgresultatet fra EVA Skanning til EVA Admin for videre resultatrapportering på lokalt- og nasjonalt nivå.

3.2 EVA ved 2013-valget

Selve EVA-systemet var ikke gjenstand for ekstern evaluering ved 2013-valget. EVA ble likevel kort omtalt i evalueringsrapporten. Det ble pekt på at flere kommuner uttrykte tilfredshet med funksjonalitet og brukervennlighet, men at særlig tildeling av roller skapte mye besvær.

Siste versjon av EVA var klar først tett på valget i 2013, og versjonen ble derfor ikke godt nok testet før valget. Enkelte kommuner rapporterte at det ble avdekket viktige feil, som kunne fått kritiske følger for valg gjennomføringen.

Det var også noen utfordringer knyttet til nedetid, særlig når dette sammenfalt med viktige tidsfrister.

3.3 Planlegging og gjennomføring

Den interne organiseringen i departementet var annerledes enn ved 2013-valget. Valggjennomføringen ble under 2015-valget organisert i ulike delprosjekter under et hovedprosjekt. EVA har vært et eget delprosjekt, ledet av seksjonens IKT-ansvarlige. Også de øvrige temaområdene som evalueres i denne rapporten var organisert som delprosjekter under hovedprosjektet.

Vinteren 2013/2014 ble det planlagt hvordan EVA skulle videreutvikles. Utviklingsmiljøet i KMD utformet i den sammenheng noen prioriterte områder for

videreutvikling, herunder blant annet tildeling av roller, opptelling, rapporter, informasjon til media og funksjonalitet for bydelsvalg i Oslo. I tillegg ble det bestemt å gjøre overgripende endringer i brukergrensesnittet.

I arbeidet med å prioritere utviklingsområder ble det blant annet tatt utgangspunkt i brukernes evaluering av 2013-valget. Prioriteringen var gjenstand for diskusjoner i seksjonsledelsen.

Våren 2014 ble det opprettet en brukergruppe med utvalgte kommuner. Målet med gruppen var å få innspill til endringer i EVA, samt å få hjelp til testing og gjennomføring av opplæring. KMD inviterte et antall kommuner til å ta del i denne brukergruppen.

Det har vært avholdt en rekke brukergruppemøter, stort sett månedlig. Intervjuene har avdekket at brukergruppen ikke fikk noe klart mandat, men at gruppen har hatt en rådgivende funksjon. Det må kunne legges til grunn at kommunene som har deltatt i brukergruppen først og fremst har representert seg selv, og ikke en større gruppe av kommuner.

Intervjuer og departementets interne planverk viser at videreutviklingen av EVA har skjedd planmessig. Det synes som om tidsfrister i stor grad er blitt overholdt, og at systemet slik sett har vært tilgjengelig for brukerne i tide. Videre virker det også som om både KMD og kommunene har drevet utstrakt testing av systemet under hele utviklingsperioden, det vil si fra slutten av 2013 og et stykke inn i 2015.

Totalt har det påløpt kostnader på om lag 42 millioner kroner for utvikling, drift og forvaltning av EVA i 2015. Dette er et betydelig beløp, som i stor grad skyldes den omfattende videreutviklingen som har skjedd frem mot valget.

I intervjuer med enkelte nøkkelpersoner i KMD fremkommer det noen nyanser når det gjelder hvor langt man er kommet i utviklingen av EVA. Det er til dels ulike vurderinger når det gjelder omfanget av det som anses å være nødvendig videreutviklingsarbeid.

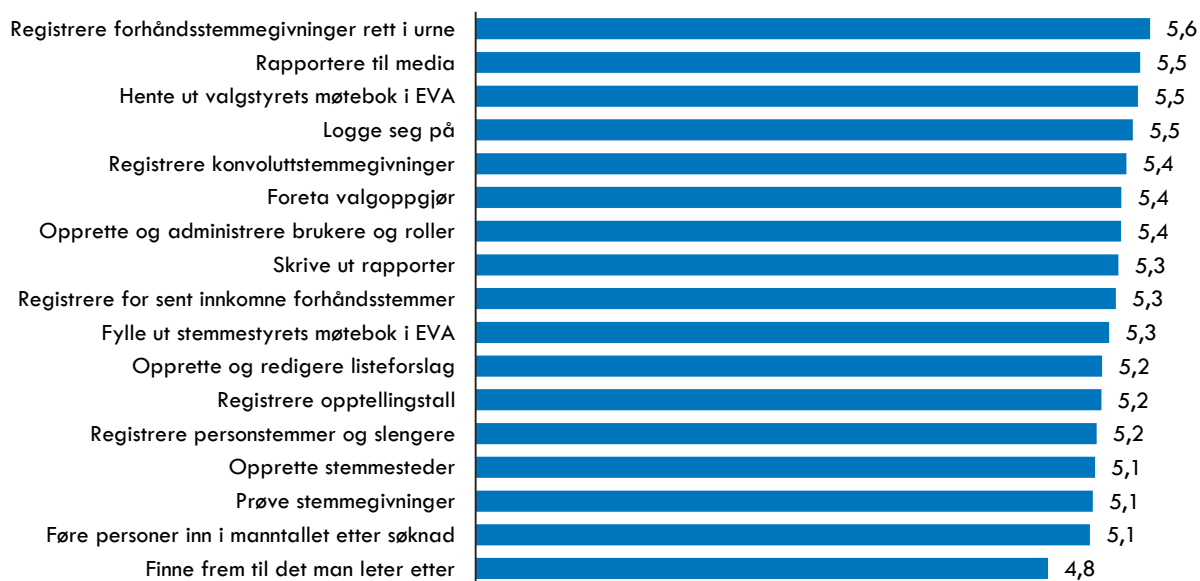
3.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelsen og intervjuer

3.4.1 EVA Admin

KMD sendte ut en spørreundersøkelse til alle kommuner i slutten av september 2015. Undersøkelsen inneholdt blant annet spørsmål om EVA Admin. Kommunene fikk spørsmål om hvor vanskelig eller lett det var å utføre en rekke oppgaver i EVA Admin. Svarene ble gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr svært vanskelig og 6 betyr svært lett.

Figuren under viser gjennomsnittlig score for alle respondentene.

Figur 3-1: Hvor vanskelig eller lett var det å utføre følgende oppgaver i EVA Admin? (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært vanskelig, 6=svært lett) (Kilde: KMD)

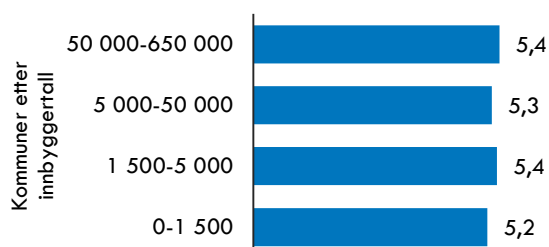


Samtlige oppgaver har en svært høy gjennomsnittlig score, noe som tyder på at EVA er et brukervennlig og lett forståelig system. Eneste oppgave som har en

gjennomsnittlig score lavere enn 5, er «Finne frem til det man leter etter».

Når vi ser på de ulike nedbrytningene finner vi at store kommuner, på de fleste oppgaver, gir en bedre score enn små kommuner. Figur 3-2: viser snittscore for alle oppgaver for kommuner av ulik størrelse.

Figur 3-2: Hvor vanskelig eller lett var det å utføre alle 17 oppgaver i EVA Admin? (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært vanskelig, 6=svært lett) (Kilde: KMD)



Forskjellen i score mellom store og små kommuner er særlig tydelig på følgende oppgaver:

- Finne frem til det man leter etter (differanse 0,8)
- Registrere for sent innkomne forhåndsstemmer (differanse 0,6)

- Rapportere til media (differanse 0,5)
- Foreta valgoppgjør (differanse 0,5)

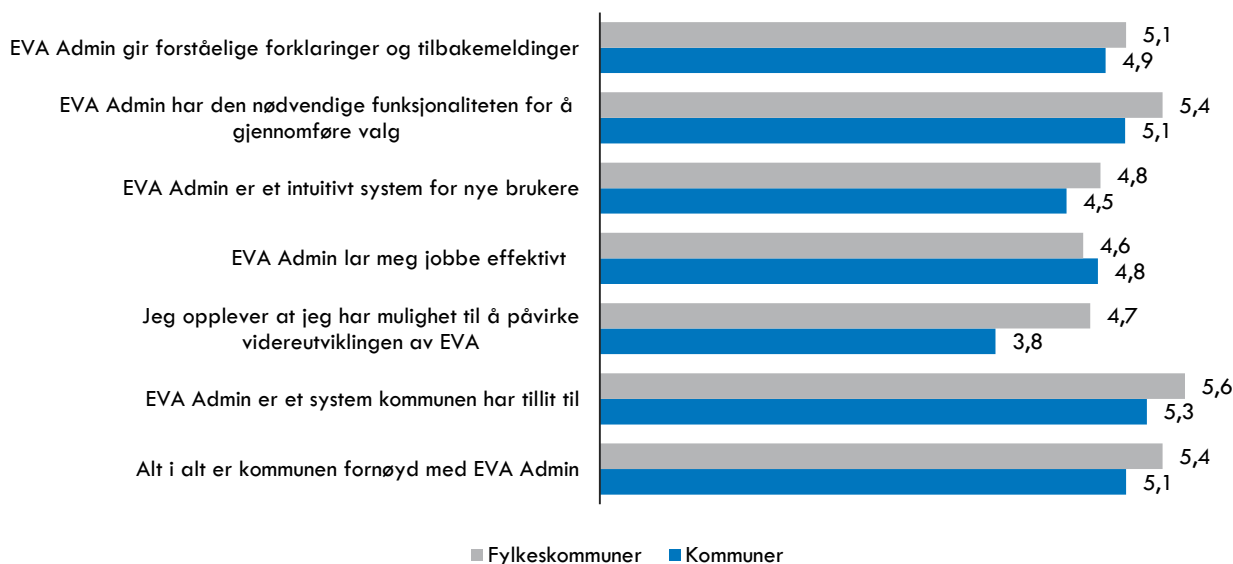
Det er også noen av oppgavene som får bedre score av små kommuner enn av store kommuner. Dette gjelder:

- Opprette og administrere brukere og roller (differanse 0,4)
- Registrere personstemmer og slengere (differanse 0,3)

Ikke uventet finner vi også at de ulike oppgavene er lettere å gjennomføre for valgmedarbeidere som har vært med på gjennomføring av valg tidligere, valgmedarbeidere som oppgir at de har høy IKT-kompetanse og valgmedarbeidere med forkunnskaper i EVA.

I spørreundersøkelsen vi sendte ut i oktober, ble kommunene og fylkeskommunene bedt om å ta stilling til hvor enig eller uenig de var i syv påstander om EVA Admin. Svaralternativene var på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr at de er helt uenige i påstanden og 6 betyr at de er helt enige. Resultatene, fordelt på kommuner og fylkeskommuner er vist i figuren under.

Figur 3-3: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin? (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=helt uenig, 6=helt enig)



Det kan argumenteres for at den aller viktigste påstanden er at EVA er et system kommunen har tillit til. Det er helt avgjørende for en oppgave som valg-gjennomføring at verktøyene som benyttes er til å stole på. At kommunene og fylkeskommunene samlet i snitt gir score 5,3 på denne påstanden, tyder på at tilliten i betydelig grad er til stede. Tilliten må forsøkes videreført, ved en trygg og forutsigelig videre forvaltning av EVA.

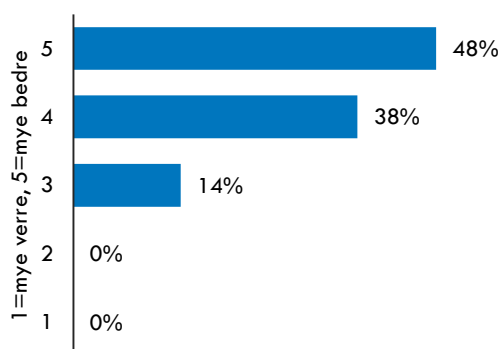
Når det gjelder mulighet for påvirkning av videreutviklingen av EVA, er det ikke gitt at det er ønskelig med en høy score. Det er viktig at EVA videreføres som ett system, som fungerer for alle de om lag 450 kommunene/fylkeskommunene. Endringer som er ønsket av enkelte kan være i motstrid med andres behov. Det må være slik at ikke alle endrings-ønsker ivaretas, men at det skjer en prioritering og

legges en tydelig retning for den langsiktige utviklingen av systemet.

Jevnt over ser vi at fylkeskommunene i større grad enn kommunene er enig i de ulike påstandene. Dette gjelder særlig når det kommer til opplevd mulighet for å påvirke videreutviklingen av EVA.

246 av respondentene var også valgansvarlige ved stortingsvalget 2013. Disse ble bedt om å vurdere EVAs brukervennlighet i 2015 sammenlignet med i 2013. Respondentene svarte på en skala fra 1 til 5, hvor én betyr at brukervennligheten var mye dårligere i 2015 og 5 betyr at brukervennligheten var mye bedre i 2015. Scoren 3 vil si at respondenten synes brukervennligheten er uendret.

Figur 3-4: EVA Admins brukervennlighet, endring fra 2013 til 2015



Hele 48 prosent synes systemets brukervennlighet er blitt mye bedre. Ingen av respondentene synes det er blitt mindre brukervennlig.

I spørreundersøkelsen hadde kommunene mulighet til å melde fra om forbedringsønsker. Vi har kategorisert disse ønskene for å få et inntrykk av hvilke behov som er vanligst. De åtte hyppigste nevnte endringsønskene er følgende:

1. Bedre funksjonalitet for registreringen av rettelser
2. Noen flere/mer hensiktsmessige roller
3. Flere/mer fleksible rapporter
4. Færre klikk på noen steg i prosessen
5. Funksjonalitet for brev/flettefiler
6. Bedre avkrysningsmanntall
7. Forbedret møtebok-funksjonalitet
8. Bedret kontrollmulighet mot manntall

Det er viktig at systemet fungerer godt både for små kommuner med grunnleggende behov, og store kommuner med mer omfattende behov. Oslo kommune har utarbeidet en egen evaluering av EVA, og i evalueringen understrekes det at Oslo kommune er

³ Oslo kommunes evaluering av Elektronisk Valgadministrasjonssystem – EVA ved Kommunestyrevalget og valg til bydelsutvalg 2015

veldig fornøyd med kvaliteten på systemet slik det nå fremstår.³ Det fremkommer likevel en rekke forbedringsønsker både for EVA Admin og EVA Skanning. En rekke av disse behovene er også relevante for mindre kommuner, mens enkelte behov er spesifikke for en stor kommune som Oslo.

Intervjuene vi har hatt med kommuner og fylkeskommuner understøtter resultatene fra spørreundersøkelsen. Informantene er gjennomgående svært godt fornøyd med EVA Admin, og informanter som brukte systemet også i 2013 peker på en betydelig forbedring fra 2013 til 2015.

I vår interne evaluering er det blitt brukt ord som lettforståelig, supert, genialt og ekstremt brukervennlig

Samtidig trekker de fleste kommuner frem enkeltområder de ønsker endret eller videreutviklet, med det understrekes at dette er enkeltområder, og at det ikke røkkes ved det meget gode helhetsinntrykket.

Både erfarne og uerfarne valgansvarlige er positive til systemet, og selv om store kommuner peker på flere forbedringspunkter enn de små, synes det som om EVA fungerer godt for alle typer kommuner.

3.4.2 EVA Skanning

Ved stortingsvalget i 2013 var det kun kommuner med mer enn 10 000 innbyggere som fikk tilbud om å telle maskinelt. Dette utgjorde omtrent 100 kommuner. Ved valget i 2015 fikk alle kommuner og fylkeskommuner tilbud om å benytte EVA Skanning. 200 kommuner og samtlige fylkeskommuner valgte å benytte seg av dette tilbudet.

Hovedinntrykket er at brukerne er godt fornøyd også med EVA Skanning, men at flere ønsker at det arbeides videre med å forenkle grensesnittene mellom EVA Skanning, Jobbstyring og Admin.

Av de 118 kommunene som svarte på spørreundersøkelsen rettet mot skanningsansvarlige har 46 gitt kommentarer til EVA Skanning. Et tema som går igjen er verifisering. Mange opplevde at for mye måtte verifiseres, særlig stemmesedler med slengere.

Andre kommentarer gjelder:

- Tungvint/forvirrende med tre innlogginger
- For mange tastetrykk
- Problemer med overføring fra EVA Skanning til EVA Admin

- Bedre grensesnitt og oversikt enn tidligere

Det som trekker ned er EVA skanning. Ved skanninga opplevde kommunen å måtta vera logga på tre ulike plassar. Dette bør i 2015 ikkje vera naudsynt. Dep. bør difor jobba med å få ei betre løysing på dette.

Også i intervjuene fremkommer det at tilfredsheten med EVA Skanning nok er noe lavere enn tilfredsheten med EVA Admin. Selv om også skanningkommunene generelt er godt fornøyd med systemet, påpekes det en rekke utfordringer som til dels har stor betydning for valggjennomføringen. Særlig verifiseringsvolumet er et gjennomgående tema. EVA Skanning medfører økt kompleksitet, fordi det er flere software-systemer i bruk, og det kreves særskilt hardware. Slik sett er det ikke overraskende at brukerne opplever EVA Skanning som noe mindre brukervennlig.

3.5 Vår evaluering og anbefaling

Basert på spørreundersøkelsene, intervjuene og vår egen erfaring med utvikling, drift og forvaltning av IKT-systemer, har vi evaluert EVA-systemet i forbindelse med valget i 2015. Basert på dette har vi forsøkt å formulere noen konkrete anbefalinger som departementet kan vurdere å implementere ved kommende valg.

Det synes klart at EVA har blitt betydelig bedre siden 2013-valget, både når det gjelder funksjonalitet og brukergrensesnitt. Systemet slik det fremstod ved 2015-valget er et godt og pålitelig IKT-system for valggjennomføring.

Det er likevel rom for forbedringer. Brukerne har en rekke utviklingsønsker både for brukergrensesnitt, funksjonalitet og driftsstabilitet. Selv om det er ulik alvorlighetsgrad på svakhetene som trekkes frem, og slik sett behov for å prioritere mellom endringsønskene, synes det klart at systemet ikke er ferdig utviklet på alle områder.

Prioriteringen av endringsbehov må skje av systemeier sammen med brukerne. Basert på kommunenes tilbakemeldinger utkrystalliserer det seg likevel noen hovedområder som bør inkluderes i en videreutvikling:

- EVA Skanning – mer brukervennlig og mindre behov for verifisering
- EVA Admin – bedre funksjonalitet for registrering av rettelser, justering av roller, bedre rapportfunksjonalitet og reduksjon av antall klikk

Det synes også å være rom for å gjøre systemet bedre tilrettelagt for en kostnadseffektiv forvaltning og videreutvikling. Intervjuer med informanter i KMD, samt vår egen erfaring med arbeid med IKT-systemer, viser at det er relativt kostbart å drifte, forvalte og videreutvikle EVA slik det i dag fremstår. Det kan være slik at en investering i en opprydning som forenkler forvaltninger vil være lønnsom på sikt.

Det er rimelig å legge til grunn at forbedringer av et IKT-system vil ha avtagende nytte etter hvert som systemet får en god kvalitet. Utover endringsbehov som følger av endringer i lovkrav, bør det gjøres konkrete kost/nytte-vurderinger før det iverksettes kostbar videreutvikling.

Den videre forvaltningen må tilpasses de strategiske føringene som gjelder, og ambisjonene for videreutvikling. Disse må sees i lys av at EVA Admin nå har fått meget gode tilbakemeldinger fra brukerne, og at et stort flertall mener det er blitt bedre eller mye bedre fra 2013 til 2015.

Basiskostnadene i forvaltningen utgjøres av drifts-kostnadene til systemet. Samtidig vil det være behov for videreutvikling og en prosess for endringshåndtering. Vi anbefaler at følgende to nøkkelroller inngår i den videre forvaltningen av EVA: (1) systemansvarlig og (2) representant(er) for brukerne.

Det bør ideelt sett utarbeides et tydelig mandat for et brukerråd/brukerforum. Dette mandatet må si noe om hvem brukerrepresentantene representerer, hvordan man behandler eventuell uenighet mellom brukerrepresentantene, og hvilken innflytelse dette rådet skal ha på de faktiske prioriteringene.

Det vil være utfordrende å få en ideell sammensetning av et brukerråd. Det er viktig at kommuner med ulike behov er representert. Sannsynligvis vil det være flere kommuner som ønsker å være representert enn det er praktisk mulig å inkludere i brukerrådet (som neppe bør være større enn åtte til tolv representanter for å være praktisk håndterbart). Det vil antagelig være en fordel om utvelgelsen av representanter er basert på noen kjente kriterier. Over tid vil det antagelig også være positivt med noe utskiftning i brukerrådet.

Systemansvarlig skal kjenne til strategiske føringer samt mål og krav knyttet til løsningen, mens representanter for brukerne skal kjenne til brukernes ønsker og prioriteringer for videreutviklingen. Denne informasjonen kan hentes fra brukerundersøkelser eller lignende.

Systemansvarlig bør ha myndighet til å lage en produktkø (dvs. liste over prioriterte endringer) i samarbeid med representanter for brukerne. Denne bør besluttes av bevillende myndighet (for eksempel et porteføljestyre eller virksomhetens ledergruppe).

Driftskostnader inkl. nødvendige kostnader til vedlikehold av kompetanse (for eksempel opplæring av nye medarbeidere) bør bevilges av årlige driftsmidler. Porteføljestyret beslutter hvilke endringer som skal prioriteres innen den tilgjengelige rammen etter at eventuelle lovpålagte endringer og retting av kritiske feil er gitt førsteprioritet.

Mens systemansvarlig har et helhetlig ansvar for løsningen kan representanter for brukerne ha et mer begrenset fokus, for eksempel sin kommune. Det vil derfor være behov for at systemansvarlig begrunner og informerer om sine endelige prioriteringer av endringsønsker.

Fremover vil det være viktig at det er tett dialog mellom det nye valgdirektoratet og KMD for å sikre at det gis en økonomisk ramme som er tilstrekkelig for et omforent ambisjonsnivå for EVA, samtidig som direktoratet gis betydelig rom til selv å prioritere innenfor bevilgede midler.

4. Informasjon og kommunikasjon

KMD har to målgrupper for sitt informasjons- og kommunikasjonsarbeid. Den ene er kommuner og fylkeskommuner, den andre er velgerne. Fokuset i evalueringen er på informasjon og kommunikasjon rettet mot kommuner og fylkeskommuner.

Mye av arbeidet departementet gjør for å sikre at kommuner og fylkeskommuner er i stand til å gjennomføre korrekte, frie og hemmelige valg har i seg elementer av informasjon og kommunikasjon. I evalueringen har vi avgrenset dette tema til informasjon departementet har sendt til kommuner og fylkeskommuner i form av kunngjøringer, informasjonen departementet har produsert og gjort tilgjengelig på nettet, og kommunikasjon departementet har hatt med kommunene utenom brukerstøtte og opplæring. Under informasjons- og kommunikasjonsarbeidet har vi definert følgende tjenester:

- Valgmedarbeiderportalen
- Valgrutiner
- Brukerveiledningen til EVA

Tjenester som opplæringsamlinger og brukerstøtte er altså ikke med i vurderingen av informasjon og kommunikasjon. Dette til tross for at det er åpenbare innslag av både informasjon og kommunikasjon i disse tjenestene. Opplæring og brukerstøtte er isteden gitt egne kapitler i evalueringen (kapittel 5 og 6). Selv om vi i dette kapitlet forsøker å rendyrke momentene vi har definert som informasjon og kommunikasjon, kan det være noe overlapp med andre tema i rapporten.

4.1 Informasjon og kommunikasjon ved 2013-valget

Storingsvalget i 2013 var det første valget hvor samtlige kommuner tok i bruk valgadministrasjons-systemet EVA. Departementet hadde for første gang rollen som systemleverandør, noe som stilte nye krav til deres informasjon og kommunikasjon. I tillegg til å informere om det valgfaglige måtte departementet informere om forhold knyttet til bruken og driften av et IT-system.

Evalueringen av 2013-valget viste at departementet i stor grad hadde lyktes med sitt informasjons- og kommunikasjonsarbeid. De fikk gjennomgående gode tilbakemeldinger, og valgmedarbeiderportalen ble vurdert som svært nyttig både av både kommuner og fylkeskommuner. Det var likevel rom for noen forbedringer, hvorav de viktigste forbedringspunktene var:

- Mengden informasjon gjennom kunngjøringer burde tilpasses. Det ble publisert for mye av noe,

og for lite av annet. Særlig ble det etterlyst mer informasjon om kjente feil ved systemene.

- Det burde innarbeides rutiner for hvordan en kommuniserer med kommunene. Kommuner som tok direkte kontakt med ansatte i departementet opplevde at responsen de fikk var forskjellig avhengig av hvem de snakket med.
- Ansvar for informasjon og kommunikasjon internt i departementet burde tydeliggjøres.

4.2 Planlegging og gjennomføring

Planen for 2015-valget var at kunngjøringer med tilhørende varsler til de valgansvarlige skulle være hovedkanalen for den aktive informasjonsspredningen til kommunene, slik det også var i 2013. All informasjon skulle samles på valgmedarbeiderportalen. Valgmedarbeiderne skulle finne informasjon om alt de trengte knyttet til valggjennomføringen på portalen, enten direkte eller via lenker til andre relevante nettsteder.

I løpet av valggjennomføringen ble det sendt ut 60 kunngjøringer. Den første i juni 2014, med informasjon om at valget i 2015 skulle avholdes den 14. september, og den siste i november 2015, med informasjon om at EVA Admin ville stenges den 1. desember.

Valggjennomføringen ble under 2015-valget organisert i ulike delprosjekter under et hovedprosjekt. Informasjon og kommunikasjon har vært et eget delprosjekt, ledet av valgseksjonens informasjonsansvarlig. De øvrige delprosjektledere hadde et ansvar for at relevant informasjon tilknyttet deres område ble brakt videre til informasjonsansvarlig, som så publiserte informasjonen på valgmedarbeiderportalen.

Også i 2013-valget gikk informasjonen gjennom informasjonsansvarlig før den ble publisert. Forskjellen fra 2013-valget var at det nå var flere som satt med et ansvar for å produsere informasjon, og det var hyppigere møter mellom delprosjektlederne enn hva det var mellom informasjonsansvarlig og de ulike gruppelederne ved 2013-valget.

4.2.1 Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen er departementets primære informasjonskanal til kommunene og fylkeskommunene. Portalen nås via nettsiden valg.no.

Valgmedarbeiderportalen tjener i hovedsak tre funksjoner. For det første er den et sted hvor KMD kan samle og lagre alt av informasjon relatert til hvordan valget skal gjennomføres. For det andre er portalen

en inngangsport til andre relevante kanaler, som valgadministrasjonssystemet EVA, brukerveiledningen til EVA, brukerstøtten og valggrutinene. Til slutt er også portalen stedet der informasjon med betydning for gjennomføringen av valget publiseres fortløpende. Informasjonen publiseres enten på forsiden av portalen, eller på et lukket område som er tilgjengelig kun for valgmedarbeidere.

Ved 2015-valget var valgmedarbeiderportalen en SharePoint-basert løsning, slik det også var i 2013. Innholdet og utseende på portalen ble imidlertid vesentlig endret fra 2013 til 2015, og tilpasset

brukergrensesnittet i EVA. Arbeidet med å utvikle en ny portal begynte rett i etterkant av 2013-valget, og den nye portalen ble lansert den 23. oktober 2014.

Figur 4-1 og Figur 4-2 viser endringene som er gjort i portalen. Som vi ser av skjermbildene er det ikke kunngjøringer alene som dominerer forsiden. Tidsfrister, praktisk informasjon og videoer er viet like mye plass som kunngjøringene, og det er lagt inn bokser hvor brukerne kan trykke seg fram til informasjon om hvordan valget skal gjennomføres.

Figur 4-1: Skjerm bilde fra valgmedarbeiderportalen, 2013



Figur 4-2: Skjerm bilde fra valgmedarbeiderportalen, 2015

VALGMEDARBEIDERPORTALEN

Praktisk informasjon Kunngjøringer Videoer Brukerstøtte Valgrutiner

Søk...

Valgmedarbeiderportalen

Tidsfrister
Ingen tidsfrister.
[Alle tidsfrister](#)

Praktisk informasjon
[Opplæring av valgmedarbeidere](#)
[Stemmesedler, valgkort og konvolutter](#)
[Skanning av stemmesedler](#)
[Valgprotokoller \(møtebøker\)](#)
[Elektronisk ID](#)
[Rekruttering av valgmedarbeidere](#)
[Forsøk med nedsatt stemmerettsalder til 16 år](#)

[All praktisk informasjon](#)

Kunngjøringer
08. september 15
[Annonse i avisene om "Snart er det valdag"](#)

02. september 15
[Krav og rutiner for forsendelse av forhåndsstemmer til andre kommuner](#)

31. august 15
[Erfaringer fra prøvevalget i skanning 27. august](#)

18. august 15
[Tidsplan og forberedelser for prøvevalget i skanning/opptelling 27. august](#)

[Alle kunngjøringer](#)

Videoer
[Opplæringssamling om valg, modul 1, mars 2015](#)
[Opplæringssamling for valg, modul 2, april-mai 2015](#)
[Opplæringssamling for valg, modul 3, juni - manuell telling](#)
[Opplæringssamling om valg, modul 3, juni - skanning](#)
[Opplæringssamling om valg, modul 3, juni - opptelling](#)
[Valgopplæring 2015 - begreper](#)
[Laste ned EVA sertifikat - firefox](#)
[Alle videoer](#)

Slik gjennomfører du valget

FORBEREDELSE
[Fylkeskommune](#)
[Kommune](#)

STEMMEGIVNING
[Kommune](#)
[Forsøkskommune](#)

OPPTELLING
[Fylkeskommune](#)
[Kommune](#)
[Forsøkskommune](#)

VALGOPPGJØR
[Fylkeskommune](#)
[Kommune](#)

For at kommunene skulle få med seg viktig informasjon som ble publisert fortløpende på portalen, ble varsel om kunngjøringen sendt på e-post til alle valgansvarlige. Også personer som ikke var registrert som valgansvarlige kunne abonnere på e-postvarsler om nye kunngjøringer. Fra første kunngjøring i 2014 til siste i 2015 ble det publisert 40 kunngjøringer på portalen. I tillegg ble det publisert 20 kunngjøringer på lukket område. Til sammenligning ble det publisert om lag 170 kunngjøringer under valggjennomføringen i 2013.

4.2.2 Brukerveiledningen til EVA

Siden 2013-valget er det gjort vesentlige endringer i EVA, og i takt med dette har KMD måttet oppdatere

brukerveiledningen til systemet. Brukerveiledningen ble da også i hovedsak gjort tilgjengelig for kommunene rett i etterkant av at det ble mulig å ta i bruk EVA; i januar 2015. Deler av brukerveiledningen er imidlertid oppdatert også senere i perioden frem mot valget.

En skjerm bilde av brukerveiledningen er vist i Figur 4-3. Brukergrensesnittet ligner valgmedarbeiderportalen, og er forsøkt gjort så likt EVAs utseende som mulig. Dette for at det skal være enklere å finne svar i brukerveiledningen når brukere opplever et problem i EVA.

Figur 4-3: Skjerm bilde fra brukerveiledningen til EVA, 2015

BRUKERVEILEDNINGER

Lukket område

Praktisk informasjon Kunngjøringer Videoer Brukerstøtte Valgrutiner

Valgmedarbeiderportalen ▶ Brukerveiledninger

Valgkøter: Type brukerveiledning:

Andre valgforberedelser
[Logg inn](#)

Grunnlagsdata
[Grunnleggende informasjon om EVA](#)
[Generell informasjon om grunnlagsdata](#)
[Brukere og roller](#)
[Legg inn ny bruker](#)
[Legg inn ny bruker](#)
[Rediger bruker](#)
[Opprettelse av styrer og medlemmer](#)
[Oppsett av opptellingsmåter](#)
[Legg inn stemmesteder](#)
[Legg inn roder](#)
[Legg inn tellekretser](#)
[Opprettelse av styrer og medlemmer](#)

Tidligstemmegivning
[Grunnleggende informasjon om tidligstemmegivning](#)
[Skriv ut valgkort - forhåndsstemmegivning](#)

Forhåndsstemmegivning
[Grunnleggende informasjon om forhåndsstemmegivning](#)
[Søk i manntall - forhåndsstemmegivning](#)
[Skriv ut valgkort - forhåndsstemmegivning](#)
[Mottak av forhåndsstemmer til annen kommune](#)
[Mottak av forhåndsstemmegivninger rett i urnen](#)
[Mottak av forhåndsstemmer i konvolutt](#)
[Mottak av beredskapsstemmegivninger](#)
[Fjern registrert forhåndsstemme](#)
[Rapporter i forhåndsstemmeperioden](#)

Mottak
[Stemmestyrets møtebok](#)

Forberedelser for skanning
[Innlogging EVA Skanning](#)
[Import av valgkonfigurasjon EVA Skanning](#)
[Tøm database EVA Skanning](#)
[Hva er EVA Skanning?](#)
[Brukere og roller EVA Skanning](#)
[Buypasskort](#)
[Utskrift av strekkodelapper](#)
[Oversikt over kommunenes opptellingsmåte](#)

Foreløpig opptelling
[Grunnleggende informasjon om opptelling](#)
[Grunnleggende informasjon om prøving og opptelling av forhåndsstemmer](#)

Valgoppgjør
[Status for opptelling](#)
[Valgstyrets møtebok](#)
[Kandidatkåring](#)
[Mandatfordeling](#)
[Fylkesvalgstyrets møtebok](#)
[Bruk av rapporter](#)
[Rapportering til media - fylke](#)
[Mandatfordeling](#)
[Valgoppgjør](#)
[Kandidatkåring](#)
[Rapportering til media](#)
[Bruk av rapporter](#)

Ferdigstilling
[Bruk av rapporter](#)

Brukerveiledningen inneholder et omfattende antall artikler, også flere enn de som vises i figuren. Brukeren kan redusere antall tilgjengelige artikler ved å filtrere på kommune, forsøkskommune eller fylkeskommune, eller ved å filtrere på EVA Admin eller EVA Skanning.

4.2.3 Valgrutiner

Valgrutinene ble tilgjengeliggjort for kommunene mot slutten av 2014, og er ifølge departementets egen beskrivelse en *portal som ved hjelp av tekst og symboler forklarer hvordan man planlegger og gjennomfører valg i kommuner og fylkeskommuner*.

I praksis er valgrutiner en del av valgmedarbeiderportalen. Brukerne får tilgang til valgrutinene via valgmedarbeiderportalen, og designet på siden med valgrutinene er likt som valgmedarbeiderportalen. Et skjerm bilde av valgrutinene er vist i Figur 4-4.

Fra valgmedarbeiderportalen er det flere mulige måter å ta seg til valgrutinene. Den samme informasjonen som ligger bak de blå boksene i valgrutiner (se Figur 4-4) ligger også bak boksene «Slik gjennomfører du valget», i valgmedarbeiderportalen (se Figur 4-2).

Figur 4-4: Skjerm bilde fra Valgrutinene, 2015

VALGRUTINER

Praktisk informasjon Kunngjøringer Videoer Brukerstøtte Valgrutiner

Valgmedarbeiderportalen ▸ Valgrutiner

Valgrutiner

Valgrutiner er en portal som ved hjelp av tekst og symboler forklarer hvordan man planlegger og gjennomfører valg i kommuner og fylkeskommuner. Navigering skjer ved at man klikker på de symboler som er av interesse, til man når ønsket detaljeringsnivå. Det er laget en presentasjon for opplæringsformål som forklarer hva Valgrutiner er og hvordan den skal brukes. Presentasjonen kan dere åpne her: [Presentasjon av Valgrutiner](#).

Valgrutiner er rettet mot sentrale valgmedarbeidere i kommuner og fylkeskommuner, men portalen er åpen for alle som kan ha interesse. Den er ment å være et oppslagsverk som man bruker i ulike faser av planlegging og gjennomføring av valg. Valgrutiner kan benyttes i forbindelse med opplæring av valgmedarbeidere og det vil bli gitt en innføring i portalen i forbindelse med opplærings-samlingene våren 2015.

Valgrutiner for kommunestyre- og fylkestingsvalg

- Kommune**
Ordinær kommune
- Forsøkskommune Elektronisk xim**
Kommune som deltar i forsøk med elektronisk avkryssing i manntallet på valgdagen
- Forsøkskommune 16-års forsøket**
Kommune som deltar i forsøk med nedsatt stemmerettsalder
- Fylkeskommune**
Ordinær fylkeskommune

4.2.4 Annen kommunikasjon

Gjennom arbeidet med valggjennomføringen har KMD et utstrakt samarbeid med enkeltkommuner. Under 2013-valget brukte KMD kommunene aktivt i opplæringen. Valgmedarbeidere fra kommuner med et særlig ansvar for opplæringen ble da gitt ekstra opplæring av departementet. I forbindelse med 2015-valget opprettet KMD et eget brukerforum bestående av utvalgte kommuner. KMD og brukerforumet hadde jevnlig møter, og hensikten var at kommunene skulle gi konkrete innspill til hvordan de ønsket å videreutvikle EVA.

Med slike samarbeid dannes det relasjoner mellom ansatte i kommunene og ansatte i departementet. For disse kommunene kan det være enklere å ringe direkte til den de kjenner i KMD når de står fast med et problem, snarere enn å gå veien om brukerstøtten. Ved 2015-valget forsøkte KMD i større grad enn tidligere å henvise videre til brukerstøtte ved direkte henvendelser. Det har likevel vært tilfeller der kommunikasjonen mellom kommuner og ansatte i valgseksjonen har foregått utenom brukerstøtten. Dette vil antagelig ikke være mulig eller ønskelig å unngå.

4.2.5 Ressursbruk

Vi har fått tilgang til KMDs foreløpige regnskap for valggjennomføringskostnader i 2015. Tallene viser at det har blitt brukt ca. 10 millioner kroner på informasjon og kommunikasjon. Dette utgjør ca. tolv prosent av det totale budsjettet.

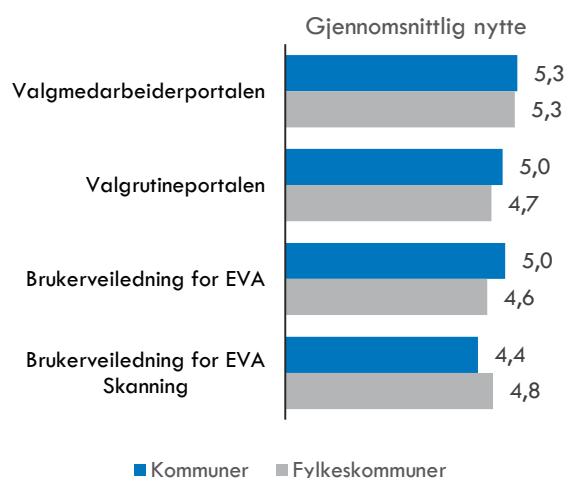
Kostnader knyttet til informasjon til velgerne, ikke bare til kommuner og fylkeskommuner, inngår i dette beløpet. Årsverkskostnader direkte knyttet til informasjonsarbeid er grovt estimert og inkludert.

4.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

Kommunene og fylkeskommunene er i all hovedsak fornøyd med departementets kommunikasjon og informasjonen de har fått i forbindelse med gjennomføringen av stortingsvalget i 2015.

I spørreundersøkelsen rettet mot valgansvarlige (og skanningansvarlige) i kommuner og fylkeskommuner ble respondentene bedt om å vurdere nytten av informasjons- og kommunikasjonstjenestene. Svarene er vist i figuren under, som viser at alle de fire tjenestene anses som svært nyttige, både av kommuner og fylkeskommuner.

Figur 4-5: Hvor nyttig eller unyttig var følgende verktøy/tjenester i forbindelse med valget? (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)⁴

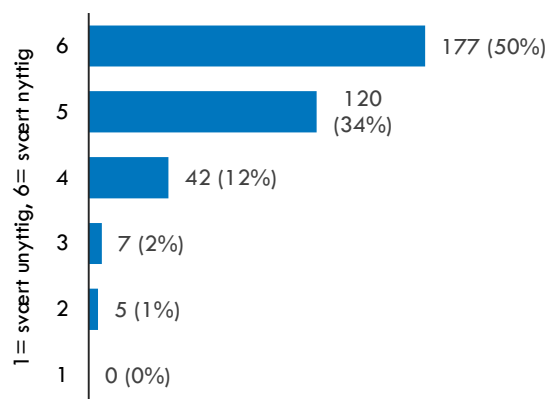


Selv om de aller fleste kommunene og fylkeskommunene er svært fornøyde, har både spørreundersøkelsen og intervjuene gitt konkrete innspill til forbedringer. Forbedringsforslagene omtales nærmere under vurderingen av hver enkelt tjeneste.

4.3.1 Valgmedarbeiderportalen

Figur 4-5 viser at valgmedarbeiderportalen vurderes som den mest nyttige informasjonstjenesten. Uten å skille mellom kommuner og fylkeskommuner har vi i Figur 4-6 vist hvordan svarene fordeler seg mellom de ulike svaralternativene. Vi ser da at hele 50 prosent har gitt portalen beste vurdering.

Figur 4-6: Hvor nyttig eller unyttig var valgmedarbeiderportalen?



Nedbrytninger av svarene i spørreundersøkelsen viser at valgmedarbeiderportalen var aller mest nyttig for valgansvarlige fra større kommuner, med lengre valgerfaring og med bedre kjennskap til EVA. At portalen fremstår som mer nyttig blant brukere med tidligere valgerfaring kan skyldes at man med erfaring også blir flinkere til å lete etter ting man lurer på. Dette kan gjøre at erfarne brukere får mer nytte av en informasjonsportal som valgmedarbeiderportalen. Videre kan det også være slik at brukere som kjente den tidligere portalen synes å ha sett en forbedring siden forrige valg, og at det påvirker svarene.

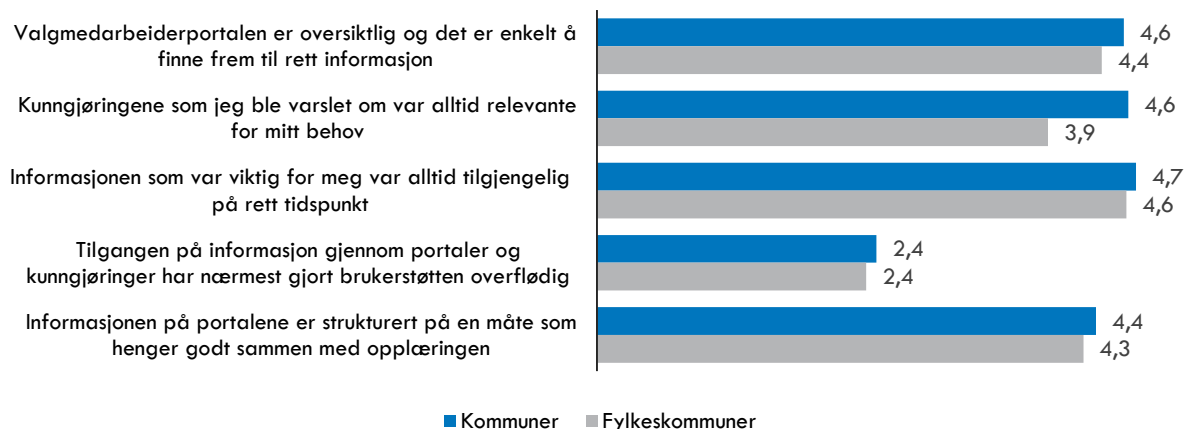
I den grad kommunistørrelse har påvirkning på resultatene, utover gjennom at valgmedarbeidere i store kommuner har lengre erfaring, kan det vært fordi valgmedarbeidere i større kommuner gjerne har mer tid til å jobbe med valg. Disse har da også mer tid til å gjøre seg kjent med, og bruke portalen. Det kan være slik at det tar noe tid å bli kjent i portalen, og at nytten slik sett øker med bruken.

Videre i spørreundersøkelsen ble de valgansvarlige bedt om å ta stilling til om de var enige eller uenige i ulike påstander knyttet til portalen og departementets bruk av kunngjøringer (se Figur 4-7).

⁴ Spørsmålet om brukerveiledningen for EVA Skanning ble stilt separat til skanningsansvarlige. Ordlyden på spørsmålet

var da «Hvor nyttig opplevde du brukerveiledningen for EVA Skanning»?

Figur 4-7: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander? (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=Helt uenig, 6=Helt enig)



Som vi ser av figuren er kommunene jevnt over mer enige i påstandene enn hva fylkeskommunene er. Likevel er begge gruppene i all hovedsak enige i de påstander som blir fremsatt. Unntaket gjelder påstanden knyttet til brukerstøtten. Her er det relativt få som er enige i at tilgangen på informasjon har gjort brukerstøtten overflødig.

I det videre skal vi se nærmere på om vi kan finne mer utfyllende forklaringer på vurderingene som er gjort av portalen, og av kunngjøringene som publiseres på denne. Vi har da kombinert informasjon fra intervjuene med responsen fra fritekstfeltene i spørreundersøkelsen.

Alle de som svarte 1, 2 eller 6 på spørsmålet om hvor nyttig valgmedarbeiderportalen var, ble bedt om å utdype hvorfor de mener portalen var lite nyttig eller svært nyttig. Disse svarene har vi tatt med i vurderingen, i tillegg til responsen gitt på spørsmålet om respondentene hadde andre kommentarer til de ulike tjenestene/verktøyene og om de hadde andre kommentarer til informasjon og kommunikasjon fra departementet.

Valgmedarbeiderportalens oversiktligheit

Det er mange ulike steder på nettet hvor man kan finne informasjon om valg. Foruten valgmedarbeiderportalen kan valgmedarbeiderne søke informasjon i:

- Valgloven
- Valgforskriften
- Valghåndboken
- Brukerveiledningen til EVA
- Valgrutinene

Valgmedarbeiderportalen er gjerne inngangen til de øvrige stedene hvor man kan søke informasjon. Flere mener at mengden informasjon, i kombinasjonen med at det er ulike måter å finne frem til informasjonen på, gjør det hele noe uoversiktlig. Som vist i Figur 4-6 var

det totalt fem respondenter som vurderte valgmedarbeiderportalens nytte til 2. Tre av disse fremhever at det var vanskelig å finne frem. Respondenter som synes portalen er lite nyttig er i et klart mindretall, men også blant brukere som mener valgmedarbeiderportalen har vært nyttig (score 4 eller 5), er det noen som påpeker svakheter ved portalen. Flere gir uttrykk for at det er noe vanskelig å navigere rundt i portalen, og den største gruppen av kommentarer med forbedringspunkter er knyttet til et ønske om mindre, og mer oversiktlig informasjon. Følgende sitat fanger essensen i disse kommentarene.

«Mengden informasjon bør reduseres. Det er etter min mening bedre at ting står ett sted og at det hele tiden lenkes til dette stedet hvis man skal vise til denne informasjonen. Valgrutinene som var klikkbare var svært nyttige, men også der var det flere måter å komme inn til rutinen, og det tror jeg forvirrer mer enn det hjelper»

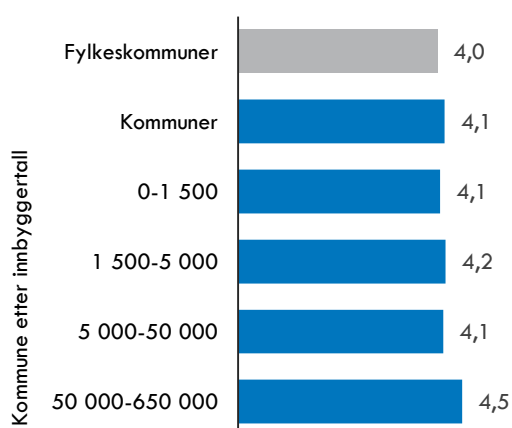
Brukere som mener portalen er uoversiktlig og vanskelig å navigere i er imidlertid fortsatt i et klart mindretall, de øvrige kommentarene tatt i betraktning. Den største gruppen av kommentarer inneholder tilbakemeldinger om at portalen har hjulpet respondentene å finne svar på det de lurte på. Deretter følger to omtrent like store kategorier av kommentarer, hvor den ene omhandler at det er lett å finne frem på portalen, mens den andre gir uttrykk for at det anses som positivt at all informasjon er samlet på ett sted.

Det er noe variasjon i kommunenes syn på valgmedarbeiderportalens oversiktligheit. Desto lengere erfaring og desto bedre EVA-kunnskap de valgansvarlige har, jo mer enige er de i påstanden om portalens oversiktligheit. Dette samsvarer godt med hvilke valgansvarlige som opplever at portalen har gitt størst nytte. Det er derfor antagelig slik at oversiktligheit er viktig for nytten av portalen.

Valgmedarbeiderportalen har som nevnt gjennomgått betydelige endringer siden valget i 2013. Dette til tross for at portalen også i 2013 ble vurdert som svært nyttig av respondentene i spørreundersøkelsen. På spørsmål om hvor nyttig portalen hadde vært fikk den en i 2013 en gjennomsnittlig score på 5,5 for fylkeskommuner, og 5,1 for kommuner.

Respondenter som også var valgansvarlige i 2013-valget ble i spørreundersøkelsen bedt om å vurdere ulike tjenester i år sammenlignet med under valget i 2013, deriblant valgmedarbeiderportalens oversiktligheit. Resultatene viser at valgmedarbeiderne som har jobbet med valg tidligere i all hovedsak syns at valgmedarbeiderportalen har blitt mer oversiktlig. Vi ser også at valgmedarbeiderne som i størst grad peker på en positiv endring, er fra de største kommunene. Disse funnene samsvarer godt med at det også er de erfarne valgmedarbeiderne fra de største kommunene som vurderer portalen som mest nyttig.

Figur 4-8: Hvordan vurderer du valgmedarbeiderportalens oversiktligheit i år sammenlignet med i 2013? (Gjennomsnitt, skala 1-5, 1=Mye verre, 5=Mye bedre)



Bruken av kunngjøringer

Alle valgansvarlige virker å være fornøyde med at de mottar et varsel på e-post når kunngjøringer publiseres på portalen. Dette var tilbakemeldingen også i 2013-valget, men da var det mange som samtidig påpekte at antallet kunngjøringer var for høyt. Under gjennomføringen av 2015-valget hadde KMD et mål om å begrense antall kunngjøringer, og

det er få av respondentene som nå har nevnt informasjonsmengden som et problem.

Det er imidlertid ikke slik at alle kunngjøringer er relevante for alle respondenter. Som Figur 4-7 viser er fylkeskommunene i mindre grad enn kommunene av den oppfatning at kunngjøringene alltid inneholder informasjon som er relevant for dem. Likevel er det bare én fylkeskommune som spesifikt har ønsket at færre av kunngjøringene blir varslet til fylkeskommunene. Det er antagelig slik at det oppleves som bedre med for mye enn for lite informasjon, da frykten for å gå glipp av noe er større enn ulempen med å få for mye informasjon.

Ved 2013-valget var det også kommuner som mente departementet informerte om for lite, særlig når det gjaldt feil ved EVA-systemet. Responsen denne gangen tyder på at manglende informasjon om kjente feil har vært et mindre problem ved 2015-valget. Det synes likevel å være rom for forbedring. Særlig de største kommunene etterlyser mer informasjon når det oppstår problemer i EVA.

De største kommunene gjennomfører selv omfattende testing av EVA, og det oppleves som frustrerende når de finner feil ved systemet som departementet allerede kjenner til. Som sitatet under viser skal kommunene ha varslet KMD om dette, og praksisen har da også blitt bedre i etterkant.

«KMD må bli flinkere til å kommunisere ut når ting ikke fungerer. Viktig at ikke vi selv må oppdage feil i EVA. Dette ble meldt tilbake til KMD på et tidspunkt - og det ble bedre. Kommunene tester hver for seg og det er KMD som sitter med svarene - disse må sendes ut til alle. Jo mer informasjon, jo bedre gjennomføring»

Både i spørreundersøkelsene og gjennom intervjuene har noen gitt uttrykk for at kunngjøringene til tider virket mer forvirrende enn oppklarende på grunn av språket som ble brukt. Selv om denne tilbakemeldingen ikke er veldig vanlig, er det likevel viktig at KMD arbeider for å kommunisere på en måte som er enkel og forståelig for mottageren.

Informasjonens timing

Påstanden om at informasjonen som var viktig for meg var alltid tilgjengelig på rett tidspunkt er den påstanden flest av respondentene er enig i (se Figur

4-7). Det synes derfor som om KMD har lyktes med timingen i sitt informasjonsarbeid.

Flere av respondentene har imidlertid kommentert informasjonen som ble gitt i forbindelse med sent innkomne forhåndsstemmer. Denne informasjonen ble gitt tett opp til valgdagen. Ifølge respondentene kom informasjon om dette for sent, og når den først kom var den vanskelig å forstå. Dette opplyses å ha skapt både usikkerhet og forvirring hos enkelte kommuner.

Utover informasjonen knyttet til sent innkomne forhåndsstemmer er det ingen andre enkelthendelser hvor flere enn én mener informasjonen har kommet for sent. Fire kommuner trekker frem hver sin hendelse der de mener informasjon kunne vært sendt ut tidligere:

- Utsatt utskrivning av manntall til gjennomsyn
- Kunngjøring om annonser i avisene
- Info om at treningsvalget skulle bli utilgjengelig
- Når avkrysningsmanntallet var klare til å tas ut

Snarere enn å være på etterskudd er det flere som trekker frem at KMD har vært flinke til å bruke valgmedarbeiderportalen til å varsle om frister og gi oppdatert informasjon om valgarbeidet. Blant de som svarte at valgmedarbeiderportalen var svært nyttig er det hele 60 som fremhever at portalen gir nyttige påminnelser om frister.

«[Valgmedarbeiderportalen] Gir en flott oversikt over alt en trenger å vite av kunngjøringer, tidsfrister, praktisk info og aktuelle opplæringsvideoer og alt vedr. valg gjennomføringen!!!»

Kommuner som har hatt manuell telling er mer enig i at informasjon alltid har vært tilgjengelig til rett tid enn kommuner som har skannet (4,9 vs. 4,5 i gjennomsnitt). En mulighet forklaring kan være at skanning-kommunene har behov for mer informasjon, og at de dermed oftere kan oppleve at relevant informasjon ikke er tilgjengelig.

Nødvendigheten av bruker støtte

Ideelt sett kan man se for seg at informasjon tilgjengelig på de ulike portalene gjøres så god at behovet for bruker støtte blir vesentlig redusert. Resultatene fra spørreundersøkelsen tyder på at dette ikke er tilfellet slik det er nå.

Trolig er det flere som benyttet bruker støtten under valget, som ville funnet svar på spørsmålene i valgmedarbeiderportalen. Med god tilgjengelighet på bruker støtten er det imidlertid mer effektivt å ta en

telefon enn å selv sitte og lete. Andre ville nok ikke ha funnet svar på sine spørsmål i portalen. Gjennom intervjuene har vi snakket med noen av de som var de hyppigste brukerne av bruker støtten. Disse mener informasjonen aldri kan erstatte muntlige bekreftelser på at man faktisk har forstått ting riktig.

Det er derfor ikke overraskende at det er en lavere andel blant de uerfarne valgmedarbeiderne som mener informasjon har gjort bruker støtten overflødig. Gjennomsnittsvurderingen av de med minst erfaring var på 2,0, sammenlignet med 2,6 for de med mest erfaring.

Sammenheng med opplæring

En score på 4,3 og 4,4 tilsier at fylkeskommunene og kommunene langt på vei mener at informasjonen på portalene henger godt sammen med opplæringen. KMD har bestrebet seg på å strukturere opplærings-samlingene slik at det skulle være lett å friske opp kunnskapen ved bruk av valgmedarbeiderportalen i ettertid. Det synes som om dette har vært vellykket, men det er fortsatt noe rom for forbedring.

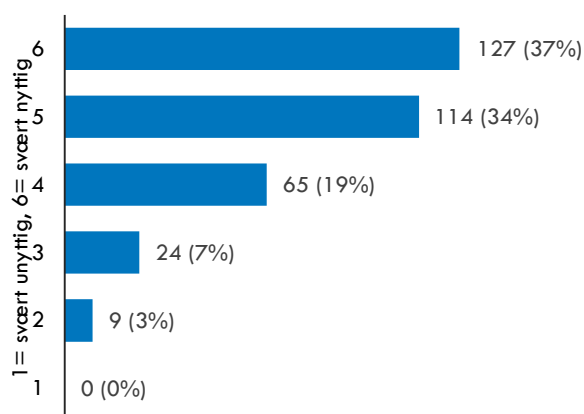
Det er ingen i spørreundersøkelsen som gir noen utdypende vurdering av hvorvidt informasjonen på portalen henger godt sammen med opplæringen. Til opplæringsformål er det flere som trekker frem de to neste verktøyene vi skal kommentere som viktige; valgrutiner og brukerveiledningen til EVA.

4.3.2 Valgrutiner

De aller fleste respondentene kjenner til valgrutinene, og har benyttet dem i forbindelse med valg gjennomføringen. 96 prosent av respondentene har i spørreundersøkelsen tatt stilling til valgrutinenes nytteverdi. I gjennomsnitt ble nytten vurdert til 5,0 og 4,7 på en skala fra 1-6 av henholdsvis kommuner og fylkeskommuner (se Figur 4-5). I Figur 4-9 har vi slått sammen svarene fra kommuner og fylkeskommuner, og sett hvordan de fordeler seg på de ulike svarkategoriene.

Kun ni valgansvarlige har vurdert valgrutinenes nytte til karakteren 2. Disse ni respondentene ble bedt om å utdype hvorfor de fant valgrutinene lite nyttige. Åtte av dem har gitt en kommentar, hvorav syv mener det er tungvint å lete seg frem til informasjon i valgrutinene.

Figur 4-9: Hvor nyttig eller unyttig var valgrutinene?



De 127 som gav rutinene karakteren 6 ble også bedt om å gi en utdypende begrunnelse for sitt svar. Vi har forsøkt å gruppere kommentarene i hovedkategorier, og finner at de fleste mente portalen var nyttig fordi den ga en god oversikt over den samlede flyten i valg gjennomføringen. Videre er det to store grupper av kommentarer som går på at man raskt finner svar på det man lurte på, og at rutinene fungerer som en kvalitetssikring. Det er også mange som trekker frem at rutinene har vært nyttige som grunnlag for videre arbeid og opplæring i kommunene.

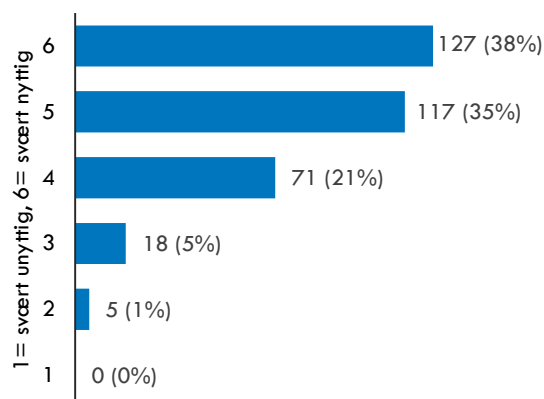
Valgrutinene vurderes som mer nyttige av respondenter fra store kommuner med både valgerfaring og kjennskap til EVA. Forskjellen er likevel noe svakere enn det som gjelder for vurderingene av valgmedarbeiderportalen.

4.3.3 Brukerveiledningen til EVA

Som med valgrutinene kjenner de fleste brukerveiledningen til EVA. 96 prosent av respondentene har tatt stilling til nytten av å ha brukerveiledningen. Den gjennomsnittlige vurderingen på en skala fra 1 til 6 var på 5,0 og 4,6 for henholdsvis kommunene og fylkeskommunene (se Figur 4-5).

Når vi slår responsen fra kommunene og fylkeskommunene sammen, og fordeler svarene på de ulike svarkategoriene, ser vi at hele 73 prosent av respondentene vurderer nytteverdien til 5 eller 6.

Figur 4-10: Hvor nyttig eller unyttig var brukerveiledningen til EVA?



Både de fem som har gitt karakteren 2, og de 127 som har gitt karakteren 6 ble bedt om å utdype hvorfor de synes brukerveiledningen var henholdsvis lite nyttig og svært nyttig. Av de som hadde gitt score 2 ble det gitt to relevante kommentarer: den ene mente det var for vanskelig å finne frem, mens den andre generelt mente veiledningen var for dårlig, og fremhevet spesielt at veiledningen manglet et stikkordsregister som viser hvor funksjoner ligger i EVA.

De som har uttrykt seg kritisk er i et klart mindretall. Blant de som har gitt karakteren 6 kan majoriteten av kommentarene grupperes i tre hovedkategorier. For det første trekkes brukerveiledningen fram som et nødvendig supplement til opplæringen. For det andre nevnes brukerveiledningen som et godt og oppdatert oppslagsverk, og for det tredje er det flere som trekker frem at det er lett å finne svar på det de lurte på i brukerveiledningen, og at dette reduserer usikkerhet ved bruk av EVA.

Selv om de aller fleste er fornøyde med innholdet i brukerveiledningen, så er det flere som i intervjuene og i de åpne kommentarfeltene i spørreundersøkelsen har uttrykt frustrasjon over at brukerveiledningen ikke ble ferdig samtidig med EVA. Deler av brukerveiledningen var riktignok ferdig, mens andre deler ble ferdigstilt i løpet av våren og frem mot valget. En respondent sier:

«Brukerveiledningene er nyttige, men mange kom for sent.»

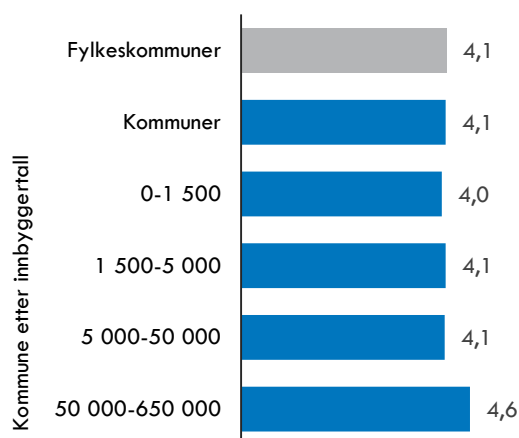
Ser vi på hvordan ulike grupper av respondenter har svart, finner vi de samme tendenser som i vurderingen av valgmedarbeiderportalen og valgrutinene; brukerveiledningen til EVA vurderes som mer nyttig av respondenter fra større kommuner, med lengre valgerfaring og med bedre kjennskap til EVA. Forskjellene

mellom de ulike gruppene av respondenter er om lag de samme som i vurderingen av valgrutinene.

Respondenter som også var valgansvarlige under 2013-valget ble stilt spørsmål om hvordan de vurderte innholdet i brukerveiledningen til EVA i 2015 sammenlignet med under valget i 2013.

Svarene er vist i figuren under, hvor vi både har sortert respondentene etter størrelsen på kommunene de jobber i, og etter hvorvidt de jobber for en kommune eller en fylkeskommune. Svarene ligger rundt 4, med unntak av for de store kommunene som i gjennomsnitt gir karakteren 4,6. Når score 5 betyr mye bedre, indikerer svarene at de valgansvarlige mener at innholdet i brukerveiledningen har blitt markant bedre, om ikke mye bedre.

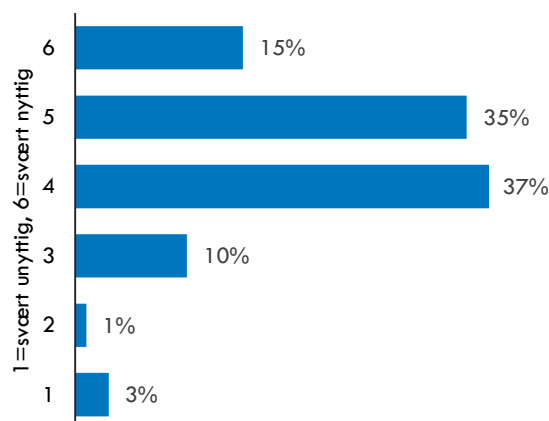
Figur 4-11: Hvordan vurderer du innholdet i brukerveiledningen til EVA i år sammenlignet med i 2013? (Gjennomsnitt, skala 1-5, 1=Mye verre, 5=Mye bedre)



Brukerveiledningen til EVA Skanning

Tilbakemeldingene vi har gått igjennom så langt har handlet om brukerveiledningen til EVA generelt. I spørreundersøkelsen hadde vi også spørsmål rettet spesielt mot nytten av brukerveiledningen til EVA Skanning. Svarene på spørsmålet er gjengitt i figuren under.

Figur 4-12: Hvor nyttig opplevde du brukerveiledningen til EVA Skanning?



Sammenlignet med brukerveiledningen til EVA generelt, vurderes brukerveiledningen til EVA Skanning som mindre nyttig. Majoriteten gir likevel karakteren 4 eller bedre. Brukerveiledningen må derfor kunne sies å være nyttig for de aller fleste kommunene. Respondentene ble ikke bedt om å gi noen videre forklaring på svarene sine. Temaet er heller ikke tatt opp i intervjuer. Vi har derfor ikke grunnlag for å mene noe om hva som eventuelt kan forbedres i denne brukerveiledningen.

4.3.4 Annen kommunikasjon

Verken i intervjuene eller i spørreundersøkelsene har det kommet tilbakemeldinger knyttet til hvordan departementet har kommunisert utenom brukerstøtten og kunngjøringene på valgmedarbeiderportalen.

Av andre forhold som likevel kan knyttes til departementets kommunikasjonsarbeid, er det nevnt at departementet i for liten grad har invitert kommunene til dialog om anskaffelser av vesentlig betydning for kommunenes valggjennomføring. På vegne av kommunene inngår departementet rammeavtaler både med leverandører av skannere til optelling og med trykkerier for produksjon av stemmesedler.

4.4 Vår evaluering og anbefaling

Basert på spørreundersøkelsene, intervjuene og vår egen erfaring med arbeid med informasjon og kommunikasjon har vi evaluert KMDs informasjons- og kommunikasjonsarbeid i forbindelse med valget i 2015. Basert på dette har vi forsøkt å formulere noen konkrete anbefalinger som departementet kan vurdere å implementere ved kommende valg.

Vår vurdering er at KMD har gjort en god jobb med informasjon og kommunikasjon under gjennomføringen av valget i 2015. Valgseksjonen har tatt tak i flere av forbedringspunktene fra forrige valg, og har etter vår

vurdering hevet kvaliteten på tjenestene de tilbyr kommunene.

Også de ansatte i valgseksjonen virker å være mer fornøyd med hvordan arbeidet har blitt organisert, og det synes å være etablert en klarere rollefordeling for kommunikasjonsansvaret. Det nye organiseringen av seksjonen før gjennomføringen av valget har bidratt til dette.

4.4.1 Valgmedarbeiderportalen og øvrige informasjonstjenester

Med de gode vurderingene som valgmedarbeiderportalen fikk i evalueringen av 2013-valget, kunne en ha stilt spørsmålet ved om det faktisk var behov for å gjøre vesentlige endringer av portalen. Dette ble likevel gjennomført, og det virker som om investeringen har gitt god avkastning. Valgansvarlige som også kjente til den tidligere portalen mener portalen har blitt enda bedre. Det synes å ha en verdi at grensesnittet til valgmedarbeiderportalen er noenlunde det samme som det i EVA og i de tilhørende brukerveiledningene. Frem mot neste valg bør det etter vår vurdering ikke gjøres nye omfattende endringer i portalen. Om noe skal endres, virker det å være mest hensiktsmessig å vurdere om det er mulig å kutte ned på mengden informasjon. Unik informasjon må ikke slettes, men det er ikke sikkert at samme forhold behøver å omtales flere steder, slik som tilfellet nå er med valgrutinene.

Videre synes det som om KMD har klart å tilpasse bruken av kunngjøringer. Ved forrige valg var det flere som mente at mengden kunngjøringer var for stor. At vurderingen av kunngjøringene varierer noe, avhengig av kommunestørrelsen til respondentene og deres valgerfaring, gjør ikke at man av den grunn bør vurdere å endre praksis. I alle tilfeller er det snakk om grader av tilfredshet, og ikke misnøye.

Det kan potensielt få uheldige konsekvenser om kunngjøringer rettes utlukkende mot de som antas å ha størst utbytte av informasjonen. Både kommunene og fylkeskommunene virker å være interessert i informasjon om hva som foregår, selv om ikke det ikke er direkte relevant for deres valgarbeid. Når mengden informasjon gjennom kunngjøringer har blitt vesentlig mindre enn ved 2013-valget, anses det ikke som problematisk at alt sendes til alle. Det er verre om noen ikke får informasjon de selv mener er relevant, enn at de får litt for mye informasjon.

I noen tilfeller kunne kunngjøringer vært benyttet i større omfang. Dette gjelder særlig for å melde om feil i EVA. At departementet var sene til å melde om feil var en tilbakemelding også under 2013-valget, uten at det synes å ha blitt en vesentlig forbedring i 2015. Dersom en ikke ønsker at meldinger om eksempelvis nedetid skal være tilgjengelig for alle, er

det lukkede området et egnet sted for å publisere denne typen informasjon.

4.4.2 Annen kommunikasjon

Både det nye valgdirektoratet og KMD bør kontinuerlig søke å forbedre informasjonen som sendes ut, med sikte på å informere på en så enkel måte som mulig. Både under valgene i 2013 og i 2015 har departementet fått kritikk for at deres måte å ordlegge seg på i noen tilfeller kan føre til forvirring snarere enn oppklaring. Selv om kommunene har ansvaret, og må fatte egne beslutninger om hvordan de skal gjennomføre valget, kan det synes som om departementet i noen tilfeller er for forsiktige med å gi konkrete råd.

Videre synes det å være fornuftig å ta kommunene med på høring når det skal inngås nye rammeavtaler, for eksempel med skannerleverandører. Om det blir for omfattende at alle kommuner skal kunne uttale seg om en eventuell kravspesifikasjon, så bør brukerforumet være en relevant «(høringsinstans)». Uansett er det viktig at de som faktisk skal bruke skannere får et ord med i laget når avtaler skal inngås.

4.4.3 Organisering og ressursbruk

Organiseringen og ansvarsfordelingen internt i departementet virker å ha vært mer hensiktsmessig ved dette valget enn i 2013.

Rollene virker å ha vært bedre avklart, og hyppigere treffpunkter mellom de som hadde ansvar for innholdet og den som hadde ansvar for publisering av informasjon virker å ha bedret koordineringen av informasjonsarbeidet. Under 2013-valget var det en utfordring at mange i liten grad hadde en tverrfaglig forståelse av valget. De som jobbet med IT hadde lite kunnskap om det juridiske/valgaglige og vice versa. Dette gjorde at noen kommuner opplevde å få ulike svar på spørsmål avhengig av hvem i departementet de kom i kontakt med. Dette har ikke vært et tema under 2015-valget. Dette skyldes trolig at man har hatt mindre av de direkte henvendelsene, men også at man har klart å skape en bedre forståelse av det tverrfaglige ved valgarbeidet internt i valgseksjonen.

Oppsummert er hverken valgmedarbeiderportalen, valgrutiner eller brukerveiledningen til EVA overflødige. Når brukerne er svært tilfredse med de ulike tjenestene er det etter vår vurdering ikke nødvendig å bruke midler på å utvikle noe nytt, men heller sørge for at informasjonen til enhver tid er oppdatert. Gjøres det eksempelvis endringer i EVA er det viktig at brukerveiledningen oppdateres så raskt som mulig. Noe opprydning for ytterligere å bedre oversikten i portalen vil kunne være hensiktsmessig, samtidig som det kontinuerlig arbeides med å kommunisere så lettfattelig og tydelig som mulig.

5. Opplæring

KMD, som har det overordnede ansvaret for valg-gjennomføringen, må sørge for å gjøre kommunene og fylkeskommunene i stand til å benytte EVA og forstå regelverket og rutinene. For å sikre god og helhetlig opplæring har departementet utarbeidet et opplæringsopplegg som omfatter regelverk, prosesser og rutiner, EVA Admin og EVA Skanning.

Opplæringsopplegget omfatter tiltak av ulike format distribuert gjennom ulike kanaler:

- Opplæringsksamlinger
- Prøvevalg
- Treningsdatabasen EVA Trening
- Informasjonsvideoer
- Opplæringsmateriell på valgmedarbeiderportalen

Opplæringssamlingene var hovedkanalen for opplæring i EVA. Alle samlingene ble gjennomført i Oslo. To ulike prøvevalg ble avholdt i forkant av valget – ett i juni og ett i august. Treningsdatabasen EVA Trening ga praktisk øving i systemet, og var ment til egentrening i kommunen. Informasjonsvideoer med ulike temaer ble spilt inn av KMD og lagt ut på valgmedarbeiderportalen. I tillegg la KMD ut annet opplæringsmateriell som presentasjoner fra samlingene. Disse kunne benyttes til repetisjon eller videreformidling av informasjon fra opplærings-samlingene.

5.1 Opplæring ved 2013-valget

Evalueringen av stortingsvalget 2013 viste at opplæringen av kommuner og fylkeskommuner i all hovedsak var svært vellykket. Det var imidlertid noen forbedringspunkter, særlig knyttet til gjennomføringen av opplæringsksamlingene. Organiseringen med kompetanseteam og regionale opplæringsksamlinger medførte en del utfordringer og kommunene hadde varierende utbytte av samlingene. De viktigste forbedringspunktene var følgende:

- Økt grad av differensiering mellom kommuner og fylkeskommuner mellom valgmedarbeidere med og uten erfaring og mellom små og store kommuner
- Kompetanseheving hos opplæringspersonell
- Åpne opp for at store kommuner kan stille med mer enn to deltakere på samlingene
- Økt forventningsstyring i forkant av samlingene

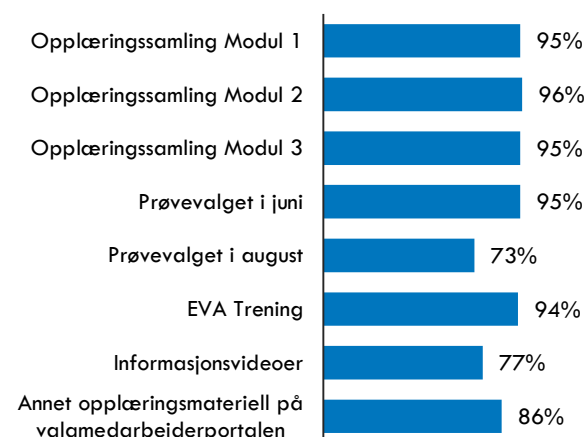
For de øvrige opplæringstiltakene ble det anbefalt å gjøre mindre justeringer:

- Avveining av fordeler og ulemper med direkte-sendte informasjonsvideoer
- Tydeligere skille mellom EVA Trening og EVA Opplæring for å unngå forvirring
- Bedre samordning mellom databasene for å unngå dobbeltarbeid med innlegging av grunnlagsdata mv.
- Gi fylkeskommunene mulighet for trening i EVA uten data fra kommunene, for eksempel ved å benytte data fra tidligere valg
- Økt bruk av e-læring

5.2 Planlegging og gjennomføring

Som listet over omfatter opplæringsopplegget en rekke ulike tjenester. I spørreundersøkelsen ble kommunene og fylkeskommunene spurt om de benyttet seg av de ulike opplæringstiltakene eller ikke. Resultatene er vist i figuren under.

Figur 5-1: Andel respondenter som har benyttet seg av ulike opplæringstiltak



Det er stort sett en svært høy andel av fylkeskommunene og kommunene som har benyttet seg av de ulike opplæringstiltakene. Det var svært høy deltakelse på alle opplæringsksamlingene, og prøvevalget i juni. Deltakelsen på prøvevalget i august var noe lavere, og nedbrytningene viser at dette er særlig gjeldende for kommuner som teller manuelt. Svært mange oppgir at de har benyttet EVA Trening og annet opplæringsmateriell, mens omtrent tre av fire sier de har sett på informasjonsvideoer.

Sammenlignet med 2013 er det en nedgang i bruk av informasjonsvideoer. Dette gjelder særlig for fylkeskommuner, hvor det er nedgang fra 82 til 65 prosent. Bruken av EVA Trening har økt siden stortingsvalget 2013, hvor henholdsvis 76 prosent og 74 prosent av

fylkeskommunene og kommunene oppga at de har benyttet seg av verktøyet.

Bruken av annet opplæringsmateriell er redusert fra 94 til 65 prosent for fylkeskommuner, mens bruken blant kommuner har økt fra 68 til omtrent 90 prosent.

I det følgende gjennomgår vi hvordan KMD har arbeidet med de ulike opplæringsstjenestene.

5.2.1 Opplæringsksamlinger

Planlegging av opplæringen startet i januar 2014 gjennom interne planleggingsmøter i KMD. Det var enighet om at KMD skulle gjennomføre opplæringen av samtlige kommuner gjennom opplæringsksamlinger i Oslo.

Temaene for opplæringen var regelverk, rutiner og bruk av EVA, og det var departementet selv som sto for opplæringen. Opplæringen var delt inn i tre ulike moduler, hvor ulike temaer for valggjennomføringen ble gjennomgått. Hver modul besto av en to-dagers samling, hvor kommunene hadde flere datoer å velge mellom. Hver kommune kunne delta med inntil tre medarbeidere per modul. Både fylkeskommuner og kommuner kunne delta på modul 1 og 3, mens modul 2 kun var for kommunene.

Figuren under gir en oversikt over innholdet i de ulike modulene, samt tidspunkt for gjennomføring av opplæringen og tidspunkt for utførelse av oppgavene.

Figur 5-2: Tema for opplæringsksamlingene

Modul	Modul 1 Grunnlagsdata og listeforslag	Modul 2 Stemmegivning og prøving	Modul 3 Opptelling, skanning og valgoppgjør
Tid	Uke 10 og 11	Uke 18 og 19	Uke 23 og 24
Tema	Vurdering av kretser og stemmesteder i kommunen Innlegging av grunnlagsdata Rekruttering av valgmedarbeidere Bestilling av valgmateriell Behandling av listeforslag	Gjennomgang av stemmegivningstidspunkter Gjennomgang av gjeldende regler for ulike tidspunkter Hvordan kommunene skal ta imot og behandle stemmegivninger i EVA	Opptelling Innlegging av resultater Skanning Oppgjør <i>Opplæringen differensierer på maskinell/manuell opptelling</i>

Hver modul bestod av en to-dagers samling. Dag én bestod av fellessamlinger med presentasjoner og foredrag, mens dag to ble brukt til gruppearbeid og praktisk øving i EVA. På gruppearbeidet bistod 20 studenter og omtrent 20 valgmedarbeidere fra kommuner med veiledning og svar på spørsmål.

5.2.2 Prøvevalget i juni

Det ble gjennomført to ulike prøvevalg i forkant av valget 2015 – ett i juni og ett i august. Den 15. juni og 16. juni ble det gjennomført prøvevalg for henholdsvis kommunene og fylkeskommunene. Hensikten med prøvevalget var å teste at:

- Kommunene får registrert forhåndsstemmegivninger og valgtingsstemmegivninger
- Kommunene får gjennomført sin opptelling
- Fylkeskommunene får gjennomført sin opptelling
- Resultater rapporteres riktig og overføres til valgnattdatabasen og til mediene

Kommunene opplever at prøvevalget også er viktig for departementets arbeid med testing, mens departementet selv understreker at prøvevalget

gjennomføres for at kommunene skal få gjennomført en øvelse.

Prøvevalget foregikk i EVA Treningsvalg. Totalt var det 415 kommuner som deltok i prøvevalget. Det ble registrert over 40 000 stemmegivninger og 313 kommuner gjennomførte et valgoppgjør i løpet av dagen.

Kommunene opplevde problemer med innlogging og treghet i systemet. Årsaken til dette var for liten serverkapasitet i testmiljøet som prøvevalget ble kjørt på hos departementet. Serveren taklet ikke at så mange personer i så mange kommuner logget seg på samtidig. Kapasiteten ble etter kort tid økt. Problemet medførte imidlertid at ikke alle kommuner fikk gjennomført alle delene av prøvevalget.

12 fylkeskommuner deltok i prøvevalget 16. juni. Grunnet manglende ferdigstilling av tellinger hos alle kommunene, fikk ikke fylkeskommunene foretatt valgoppgjør eller fullført sine oppgaver.

5.2.3 Prøvevalget i august

Prøvevalget for skanning av stemmesedler, valgoppgjør og rapportering av valgresultat, ble

gjennomført torsdag 27. august. Kommuner som telte manuelt kunne også delta på prøvevalget.

Hensikten med prøvevalget var å teste at:

- Kommunene og fylkeskommunene får gjennomført sin maskinelle opptelling (skanning)
- Resultater rapporteres riktig og overføres til valgnatt-løsningen og til mediene

253 kommuner og alle fylkeskommuner deltok i prøvevalget, hvorav rundt 220 kommuner og 13 fylkeskommuner fullførte testen og gjennomførte et valgoppgjør.

Gjennomføringen av prøvevalget var vellykket, og de fleste fikk til å bruke EVA uten store problemer. Det ble overført mange tellinger fra EVA Skanning til EVA Admin. Valgresultater ble videreformidlet til valgnatt-løsningen og en testside av valgresultat.no. Begge disse overføringsmekanismene fungerte godt under prøvevalget, uten tegn til kapasitetsproblemer.

Brukerstøtten i Brønnøysund og KMD hadde stor pågang på telefon og e-post, spesielt første halvdel av dagen. Samarbeidet mellom de to fungerte bra. På grunn av den store pågangen fikk enkelte henvendelser lenger svartid enn det som er vanlig.

5.2.1 Treningsdatabasen EVA Trening

Systemet EVA ble gjort tilgjengelig for kommunene og fylkeskommunene 19. januar 2015. I tillegg til produksjonsdatabasen av EVA Admin som skulle benyttes til valg gjennomføringen, fikk kommunene tilgang til EVA Trening, som kunne benyttes til egen trening i kommunen. Hele poenget med EVA Trening er at man kan registrere forskjellig informasjon, uten noen risiko for at man skriver over data som ligger i produksjonsdatabasen. Dermed kan også helt uerfarne valgmedarbeidere bruke EVA Trening uten at det skjer noe galt.

5.2.2 Informasjonsvideoer

På valgmedarbeiderportalen ble det lagt ut totalt 28 informasjons-/opplæringsvideoer. Blant annet ble presentasjonene fra opplæringsamlingene filmet og lagt ut på valgmedarbeiderportalen. Disse ble også delt inn i kapitler slik at seeren kunne velge å kun se deler av videoen.

De øvrige opplæringsvideoene var av mindre omfattende art og varte fra 2 til 20 minutter. Temaene for disse videoene var blant annet begreper, nedlasting av sertifikat, frister, opptelling, registrering av stemmer mv. Disse kortere videoene ble ikke delt inn i kapitler.

5.2.3 Annet opplæringsmaterieil

Med opplæringsmaterieil menes presentasjoner fra opplæringsamlingene som ligger tilgjengelig på

valgmedarbeiderportalen. I 2013 satte KMD sammen en «opplæringspakke» med presentasjoner og lignende til bruk for opplæring av valgmedarbeidere internt i kommunen. I 2015 var det kun presentasjonene fra opplæringsamlingene som ble tilgjengeliggjort. Presentasjonene ble lagt ut uten manus, og egnet seg best som oppfriskning for valgmedarbeidere som hadde deltatt på samlingen.

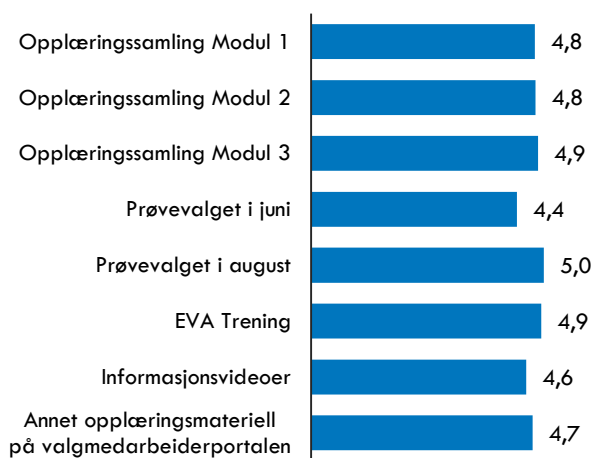
5.2.4 Ressursbruk

I 2015 har KMDs valgseksjon brukt om lag seks millioner kroner på opplæring, primært knyttet til opplæringsamlingene. I tillegg til denne kostnaden kommer kommunenes kostnader ved reise og opphold, samt tidskostnaden ved deltagelsen på samlingen.

5.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

I spørreundersøkelsene ble kommunene blant annet bedt om å vurdere nytten av de ulike tiltakene fra svært unyttig (1) til svært nyttig (6). Figuren under illustrerer gjennomsnittlig nytte av hvert opplærings tiltak.

Figur 5-3: Nytte av opplæringstiltak (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Generelt er tilbakemeldingene fra kommunene og fylkeskommunene svært gode. Med unntak av prøvevalget i juni, har samtlige opplæringsverktøy/-tjenester en gjennomsnittlig karakter på over 4,5.

I det følgende ser vi nærmere på tilbakemeldingene fra kommuner og fylkeskommuner på hver enkelt informasjonstjeneste.

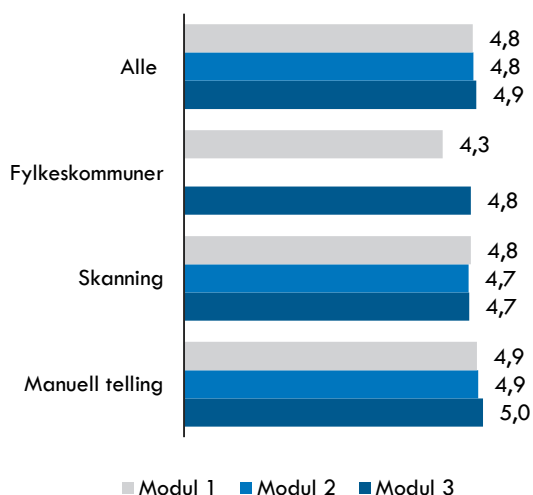
5.3.1 Opplæringsamlingene

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at både deltakelsen på, og tilfredsheten med, opplæringsamlingene var høy.

Blant respondentene i spørreundersøkelsen svarte samtlige fylkeskommuner at de deltok på både modul 1 og 3. Det var kun fire kommuner som oppgir at de ikke deltok på modul 1, mens henholdsvis 16 og 18 kommuner oppgir at de ikke deltok på modul 2 og 3. To av respondentene deltok ikke på noen av samlingene. Departementets tall over deltagelse viser enda høyere deltagelse på samlingene enn spørreundersøkelsesresultatene tilsier.

Respondentene som har deltatt på samlingene opplever at de har vært til stor nytte. Når vi slår sammen responsen fra kommuner og fylkeskommuner får alle modulene et gjennomsnitt på 4,8 eller høyere.

Figur 5-4: Nytte av opplæringsamlinger (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Fylkeskommunene er noe mindre fornøyde enn kommunene, særlig med modul 1. I kommentarfeltene og gjennom intervjuene fremkommer det at flere fylkeskommuner opplever at modul 1 i liten grad var rettet mot fylkeskommunene. Fylkeskommunene gir også en noe lavere score enn kommunene på modul 3. Gjennomsnittlig score har likevel økt betydelig

sammenlignet med 2013, hvor fylkeskommunene ga opplæringsamlingene en gjennomsnittlig score på 3,9.

I tillegg til at fylkeskommunene opplevde samlingene som noe mindre nyttige enn hva kommunene gjorde, finner vi to andre trender i spørreundersøkelsesdataene:

- Store kommuner er mindre fornøyde med modul 1 enn hva gjennomsnittskommunen er (snittscore 4,5 mot 4,8)
- Respondenter med lite forkunnskaper i EVA hadde større nytte av modul 1 enn respondenter med middels/mye forkunnskaper i EVA (snittscore 5 mot 4,7/4,8)

Det er en sterk positiv sammenheng mellom kommune-størrelse og kommuner som skanner. Trendene knyttet til størrelse samsvarer dermed med resultatene vist i Figur 5-4, hvor kommuner som skanner har noe lavere gjennomsnittscore enn kommuner som teller manuelt. Som vist i Tabell 2-5 ser vi en tendens til at de større kommunene har valgmedarbeidere med lengre valg-erfaring. Dette underbygger tolkningen av variasjonen i vurderingen av modul 1. Modul 1, hvor det gis en del overordnet og grunnleggende informasjon, er trolig av større nytte for nye valgmedarbeidere.

Ellers er det lite variasjon i gjennomsnittlig score på de ulike nedbrytningene. Det er kun seks, fem og fire prosent av respondentene som har gitt score 1 eller 2 på nytten av henholdsvis modul 1, 2 og 3. Dette tyder på at opplæringen har truffet godt og at den har vært nyttig for de fleste, til tross for at det er store variasjoner i behovet for opplæring blant deltakerne.

For hver modul ble kommunene og fylkeskommunene bedt om å si i hvilken grad de er enig eller uenig i ulike påstander. Svaralternativene var en skala fra 1 til 6, hvor 1 vil si at respondenten er helt uenig og 6 vil si at respondenten er helt enig. I figuren under vises den gjennomsnittlige scoren for alle respondenter og samtlige tre moduler.

Figur 5-5: Hvor enig er kommunene i ulike påstander (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=helt uenig, 6=helt enig)



Respondentene er langt på vei enige i de ulike påstandene om opplæringssamlingene. Påstanden om at opplegget med gruppeinndeling fungerte godt får noe lavere score, sammen med påstanden om at det var god balanse mellom teori og praksis.

Når vi ser på de ulike nedbrytningene finner vi at det er valgmedarbeidere uten tidligere erfaring og fra små kommuner som er minst enig i påstanden om gruppeinndelingen. Sistnevnte observasjon er trolig en konsekvens av at de fleste respondentene uten valg-erfaring kommer fra små kommuner. En mulig forklaring kan være at gruppearbeidet er krevende for deltakere som ikke har jobbet med valg-gjennomføring tidligere.

De som ga score 3 eller lavere på påstanden om balanse mellom teori og praksis ble bedt om å utdype svaret sitt. Modul 1 har flest respondenter som gir lav score, mens modul 3 har færrest. Kommentarene er nokså like for alle modulene og gjelder:

- Ønsker større vekt på praktisk opplæring, og mindre teori
- For lang sammenhengende teoridel
- Ønsker flere og kortere sekvenser med teori og praksis på samme dag

Mange kommenterer at det var tungt med en hel dag med teori, og vanskelig å sette den ut i praksis på dag to. De ville foretrukket flere sekvenser med teori og praksis begge dager, eksempelvis teori før lunsj og praksis etter lunsj. For noen oppleves det som vanskelig å få sammenheng med teori og praksis når all teori er på dag en.

Også for påstanden om valgfaglig og systemteknisk opplæring ble respondenter som ga score 1-3 bedt

om å utdype svaret sitt. Igjen er det modul 1 som har flest respondenter med lav score, mens modul 3 har færrest. Mange kommenterer at de ønsker mer systemteknisk opplæring, og at det valgfaglige er enklere å lære seg på egenhånd. Også her etter-spørres det en blanding av systemteknisk og valgfaglig opplæring på begge dager. Noen kommenterer at det var for liten tid til å drøfte valgfaglige spørsmål i mindre grupper. Det blir for stort for felles diskusjoner i en sal med flere hundre mennesker, mens gruppearbeidene var satt av til systemteknisk opplæring.

Ellers finner vi noen mindre variasjoner i resultatene mellom de ulike modulene og mellom de ulike nedbrytningene:

- Modul 2 scorer noe lavere på formidlingsevne til innleiderne (4,4)
- Valgmedarbeidere uten erfaring fra tidligere valg synes i mindre grad at det var god balanse mellom teori og praksis i modul 1 (3,9)
- Fylkeskommunene gir en høyere score enn gjennomsnittet på samtlige påstander om modul 3.

I juni sendte KMD ut en spørreundersøkelse med spørsmål angående opplæringssamlingene til alle kommuner og fylkeskommuner. Formålet med undersøkelsen var å avdekke deltakernes tilfredshet med, og utbytte av, samlingene.

De fleste spørsmålene var formulert som påstander med svaralternativer langs en sekspunktsskala. Én uttrykte en negativ holdning, mens seks uttrykte en positiv holdning. Figuren under viser gjennomsnittsscoren for hvert spørsmål.

Figur 5-6: Tilfredshet med innhold i opplæringsamlinger (Kilde: KMD)



Også her er det påstanden som omhandler kvaliteten på gruppearbeidet som scorer lavest. Fortsatt svarer omtrent halvparten av respondentene at de er fornøyd med kvaliteten. På spørsmålet om årsaken til at den opplevde kvaliteten på gruppearbeidet ikke var så god, har 77 respondenter kommet med kommentarer. Følgende kommentarer går igjen:

- Manglende felles gjennomgang/oppsummering
- For få oppgaver og for mye tid
- Lite struktur
- Varierende kvalitet på gruppeledere
- Dårlig sammensatte grupper
- Tekniske problemer og ustabilitet

Respondenter som svarte 1-3 på spørsmålet om det faglige innholdets relevans ble bedt om å utdype hvorfor de opplevde at det faglige innholdet ikke var så relevant. Totalt 14 respondenter kom med kommentarer, hvor de fleste gjaldt:

- For detaljert gjennomgang av lovverket
- For lite konkrete eksempler
- For lite og for dårlig organisert praktisk arbeid
- Manglende differensiering mellom nye/erfarne valgmedarbeidere og store/små kommuner
- Foredragene bar preg av opplesning

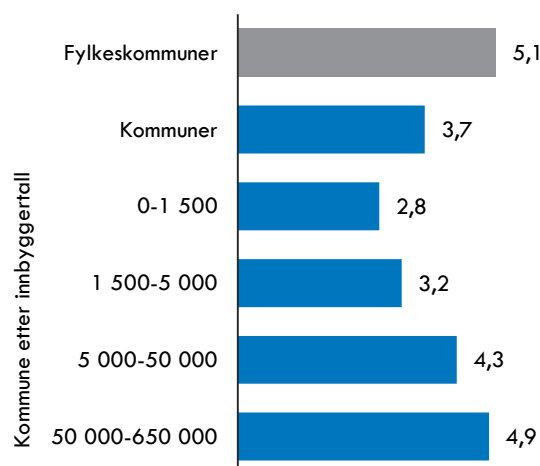
På slutten av spørreundersøkelsen hadde KMD et fritekstspørsmål hvor respondentene kunne komme med andre kommentarer til opplæringsamlingene. 189 respondenter (59 prosent av utvalget) kom med kommentarer. En god andel av kommentarene er skryt for et nyttig faglig opplegg og god kvalitet på opplæringsamlingene, men det er også mange som har pekt på forbedringspunkter:

- Ønske om desentraliserte samlinger
- Kunne komprimert innholdet
- Mer bruk av streaming og e-læring
- Økt differensiering mellom nye og erfarne valgmedarbeidere

Flere påpeker også at det er positivt å få opplæring med sammenlignbare kommuner slik at man kan høste erfaringer fra hverandre.

Det er delte meninger om hvor opplæringsamlingene bør holdes, og om de bør være desentraliserte eller sentraliserte. I vår spørreundersøkelse ble respondentene bedt om å ta stilling til påstanden «Det var bra at opplæringsamlingene var i Oslo». De svarte på en skala fra 1 til 6, hvor 1 betyr at de er helt uenige, og 6 betyr at de er helt enige.

Figur 5-7: Påstand: Det var bra at opplæringsamlingene var i Oslo (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=helt uenig, 6=helt enig)



Av alle temaene i spørreundersøkelsen er påstanden om at det var bra at samlingene var i Oslo, påstanden med størst variasjon i score mellom små og store kommuner. Vi ser et tydelig mønster i at de minste kommunene i liten grad er enig i påstanden, mens de største kommunene og fylkeskommunene i stor grad mener det er bra at samlingene var i Oslo.

I feltet hvor kommunene kan komme med generelle kommentarer til opplæringen kommenterer én av fem at de ville foretrukket desentraliserte samlinger fremfor samlinger i Oslo.

"Svært kostbart og tidkrevjande å reise på tre samlingar i Oslo. Eg som valansvarleg, følte at kommunen var forplikta til å stille med minimum 2 deltakarar. Me kunne like gjerne ha fulgt konferansen via video, med mulighet for å stille spørsmål til brukarstøtte undervegs.»

Det er kostbart for kommunene å reise til Oslo med flere valgmedarbeidere i flere omganger, og i tillegg er det flere som opplever at samlingene blir for store. På teoridelen opplever mange at det blir for lite kommunikasjon mellom deltaker og foreleser, og at dette går på bekostning av opplæringskvaliteten.

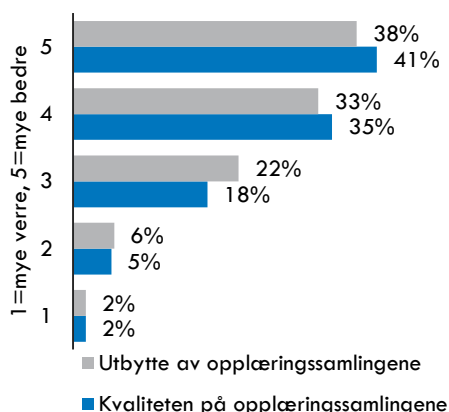
På den annen side opplever det som positivt at alle får lik informasjon og samme kvalitet på opplæring, noe som best oppnås ved store, sentraliserte samlinger.

Noen foreslår et opplegg med opplæringsamlinger fordelt over flere byer i landet, eksempelvis i Oslo, Stavanger, Bergen, Trondheim og Tromsø. Andre mener det hadde vært tilstrekkelig med én hovedsamling i Oslo, og at resten kunne vært arrangert i mindre byer. Dersom samlingene skal være i Oslo, er det mange som mener at de bør være enten i Oslo sentrum eller ved Gardermoen.

"Mener 6 dager med opplæring var for mye. Det er ønskelig med maks 4 dager. Ønsker også opplæring rundt om i regionene."

246 av respondentene var også valgansvarlige ved stortingsvalget 2013. Disse ble bedt om å vurdere kvaliteten på og utbyttet av opplæringsamlingene i 2015 sammenlignet med kvaliteten på og utbyttet av opplæringsamlingene i 2013. Respondentene svarte på en skala fra 1 til 5, hvor én betyr at kvaliteten/utbyttet var mye dårligere i 2015 og 5 betyr at kvaliteten/utbyttet var mye bedre i 2015. Scoren 3 vil si at respondenten synes kvaliteten og utbytte er uendret.

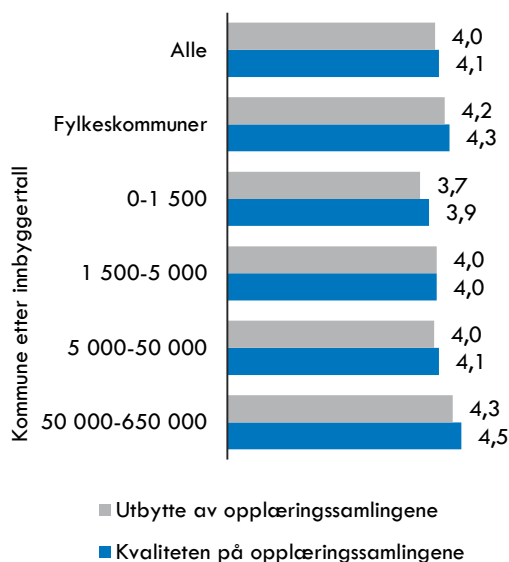
Figur 5-8: Hva synes du om opplæringsamlingene i 2015 sammenlignet med 2013?



De fleste opplever at opplæringsamlingene har blitt bedre siden 2013. Det er kun 17 og 16 respondenter (under ti prosent) som mener at henholdsvis utbyttet og kvaliteten var bedre i 2013.

Nedbrytninger viser at særlig fylkeskommuner og store kommuner opplever en stor forbedring i kvaliteten på og utbyttet av opplæringsamlingene siden 2013. Figuren under viser snittscore blant fylkeskommuner og kommuner av ulike størrelse på de to spørsmålene.

Figur 5-9: Hva synes du om opplæringsamlingene i 2015 sammenlignet med 2013? (Gjennomsnitt, skala 1-5, 1=mye verre, 5=mye bedre)

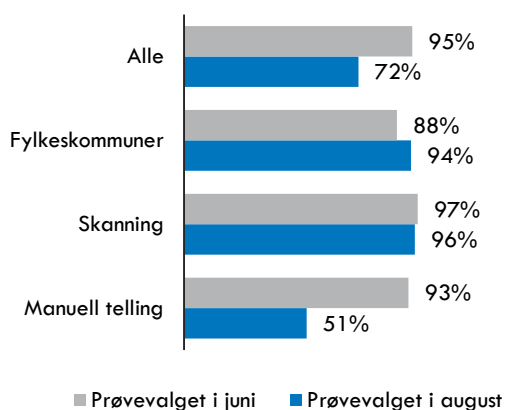


De store kommunene gir bedre score enn de små kommunene. Dette kan ha sammenheng med at de små kommunene er mindre tilfredse med at samlingene var i Oslo. Men det kan også tenkes at samlingene i enda større grad traff de store kommunenes behov enn de små kommunenes behov.

5.3.2 Prøvevalgene

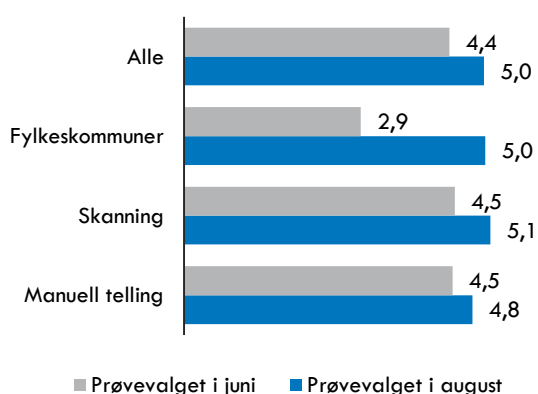
Deltakelsen på prøvevalget i juni var svært høy, mens deltakelsen på prøvevalget i august var noe lavere. Prøvevalget i august var i utgangspunktet en test for de som skulle skanne stemmesedler, men kommuner som skulle telle manuelt var også velkomne til å delta dersom de ønsket mer trening. Naturlig nok var det derfor lavere deltakelse blant kommuner som teller manuelt.

Figur 5-10: Andel respondenter som deltok i prøvevalgene



I spørreundersøkelsene ble kommunene og fylkeskommunene spurt om hvor nyttig de opplevde prøvevalgene. Respondentene svarte på en skala fra 1 til 6, hvor én tilser at prøvevalget var svært unyttig og seks betyr at prøvevalget var svært nyttig.

Figur 5-11: Tilfredshet med prøvevalgene (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Resultatene viser at prøvevalget i august opplevdes som mer nyttig enn prøvevalget i juni. Særlig fylkeskommunene opplevde at prøvevalget i juni ga liten nytte. På grunn av manglende data fra kommunene fikk ikke fylkeskommunene gjennomført prøvevalget i juni på en god måte. Mange kommuner hadde ikke fullført fylkestingsvalget i sitt prøvevalg innen fylkeskommunene skulle ha prøvevalg.

Prøvevalgene opplevdes som mer nyttig for valgmedarbeidere med erfaring fra tidligere valg enn for de uten erfaring. I fritekstfeltet blir dette begrunnet med at det for uerfarne valgansvarlige ble for mye ukjent materiale og for omfattende oppgaver.

Ni prosent av deltakerne opplevde prøvevalget i juni som unyttig eller svært unyttig (score 2 eller 1). Av disse kom 25 respondenter med kommentarer til hvorfor, hvor de fleste gjaldt:

- Systemfeil og ikke nok serverkapasitet
- Prøvevalget kom på et for tidlig tidspunkt
- Ikke nok ressurser i kommunen til å bruke tid på prøvevalg
- Dårlig forarbeid fra arrangør

Kun seks av respondentene (to prosent) opplevde prøvevalget i august som svært unyttig eller unyttig. Disse kommenterer at oppgavene er for omfattende, og at det ble repetisjon av oppgaver de hadde vært gjennom tidligere.

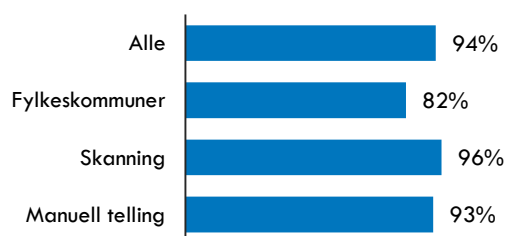
52 prosent av deltakerne opplevde prøvevalget i juni som nyttig eller svært nyttig, mens 75 prosent opplevde prøvevalget i august som nyttig eller svært nyttig. Særlig opplevdes det som positivt å få testet sine egne kunnskaper og bli tryggere i EVA og valgprosessen i rolige omgivelser. Det påpekes også at ved å gjennomføre prøvevalg blir øving i EVA en prioritert oppgave som det settes av tid til å gjennomføre.

Noen påpeker også at prøvevalget i liten grad var av nytte for kommunen, men en viktig funksjon for at departementet skulle få testet serverkapasiteten i systemet.

5.3.3 EVA Trening

I spørreundersøkelsen oppgir 94 prosent at de har benyttet seg av EVA Trening.

Figur 5-12: Andel respondenter som har benyttet seg av EVA Trening

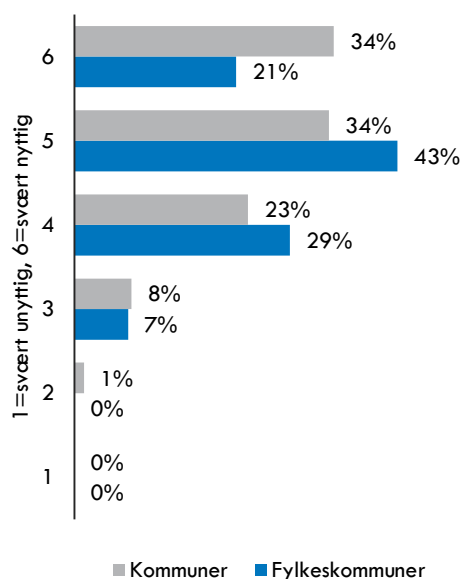


Andelen som har benyttet seg av EVA Trening er særlig høy blant kommuner som skanner, mens den er noe lavere blant fylkeskommuner.

Gjennomsnittlig tilfredshet med EVA Trening er 4,9. Det er i liten grad variasjoner mellom de ulike nedbrytningene.

Figuren under viser andelen av kommuner og fylkeskommuner fordelt på score.

Figur 5-13: Opplevd nytte av EVA Trening



Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at EVA Trening både er benyttet av mange og har vært et nyttig verktøy. Nesten 70 prosent av de som har benyttet EVA Trening synes det var et nyttig verktøy. Dette inntrykket bekreftes i intervjuene. Det fremkommer imidlertid at mange bare i liten grad har benyttet verktøyet, på grunn av mangel på tid.

Av totalt 112 respondentene som opplevde EVA Trening som svært nyttig, er det 84 som utdyper hvorfor. De fleste kommentarene gjelder:

- Nyttig med praktisk øving og oppfriskning av det man lærte på opplæringsksamlingene
- Nyttig å kunne prøve og feile uten konsekvenser
- Nyttig verktøy for opplæring av valgmedarbeidere i kommunen
- Ved at modulen er tilgjengelig hele tiden, kan kommunen trene når det passer kommunen best

Det oppleves som positivt at EVA Trening kan nullstilles. Det påpekes også at man er avhengig av gode brukerveiledninger for å kunne dra nytte av egen trening i systemet.

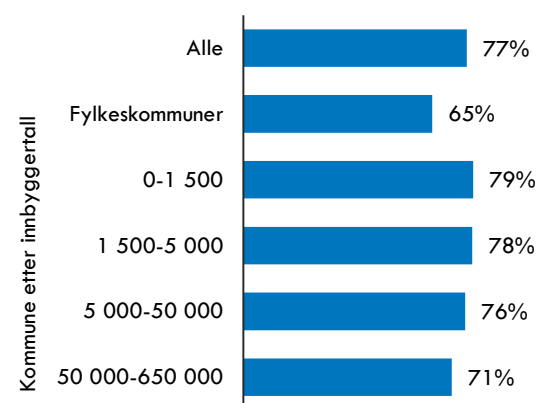
Ved stortingsvalget i 2013 ga en del kommuner uttrykk for at det medførte noe forvirring og dobbeltarbeid å operere med både opplæringsvalg og treningsvalg, i tillegg til produksjonsdatabasen. Noen uttrykte også frustrasjon over mangler i systemet, som for eksempel at det ikke var oppdatert med rette

kretser. På dette området er det gjort betydelige forbedringer til 2015-valget. I vår undersøkelse av 2015-valget er det vært få negative tilbakemeldinger om EVA Trening.

5.3.4 Informasjonsvideoer

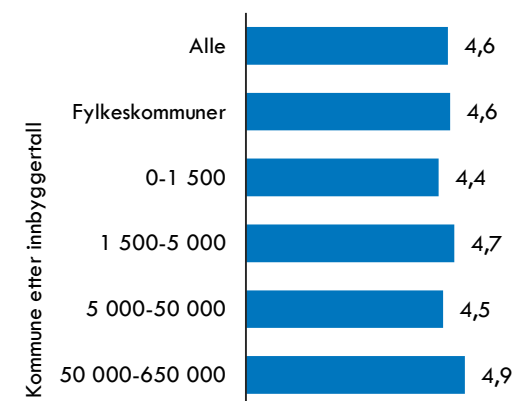
I spørreundersøkelsene oppgir 77 prosent at de har benyttet seg av informasjonsvideoene som var tilgjengelig på valgmedarbeiderportalen. Sammenlignet med 2013 er dette en nedgang på omtrent ti prosentpoeng.

Figur 5-14: Andel respondenter som har benyttet seg av informasjonsvideoene



Sammenlignet med det totale gjennomsnittet over alle respondenter er bruken av informasjonsvideoer noe høyere blant kommuner med manuell telling og lavere blant fylkeskommunene. I intervjuene fremkommer det at mange synes det blir for tidkrevende å benytte informasjonsvideoer, og at de foretrekker å finne informasjonen de trenger i brukerveiledningen, i valghåndboka eller gjennom brukerstøtten.

Figur 5-15: Nytte av informasjonsvideoene (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Den opplevde nytten av informasjonsvideoene er noe lavere enn for de øvrige opplæringsverktøyene.

Fortsatt svarer nesten 60 prosent at de synes videoene var nyttige. Kommuner med over 50 000 innbyggere er gruppen som gir best score til informasjonsvideoene. Hele 70 prosent gir score 5 eller 6.

I de øvrige nedbrytningene ser vi følgende mønster:

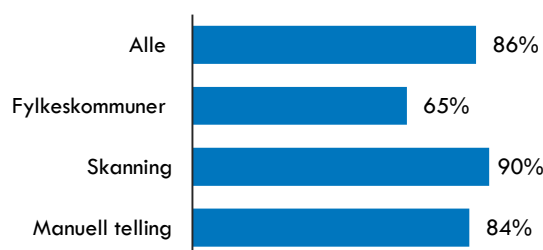
- Kommuner som teller manuelt gir bedre score enn kommuner som skanner (score 4,7 og 4,5)
- Respondenter med erfaring fra tidligere valg gir bedre score enn respondenter som er nye innen valgarbeid (score 4,7 og 4,4)

Kommunene som synes videoene var unyttige begrunner dette med at det er for tidkrevende, at videoene er for lange og at det ble brukt for få eksempler. Noen kommenterer at videoene i enda større grad burde vært inndelt i seksjoner slik at man kan starte direkte der man ønsker å se.

5.3.5 Annet opplæringsmaterieil på valgmedarbeiderportalen

Spørreundersøkelsene viser at 86 prosent av respondentene benyttet seg av annet opplæringsmaterieil på valgmedarbeiderportalen. Figuren under viser andelen fylkeskommuner, kommuner som skanner og kommuner som teller manuelt som har benyttet seg av slikt materieil.

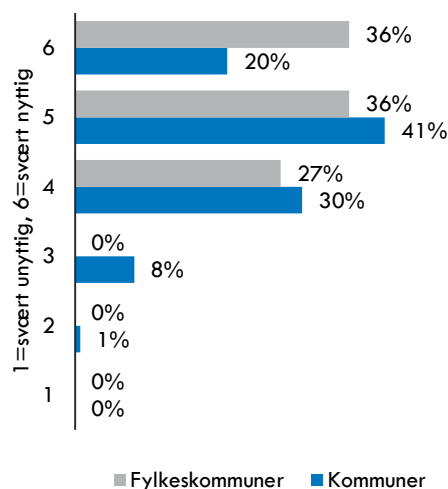
Figur 5-16: Andel respondenter som har benyttet seg av annet opplæringsmaterieil



I spørreundersøkelsens fritekstfelt fremkommer det at noen har tolket «annet opplæringsmaterieil» til å også inkludere valghåndboken og valgrutineportalen. Andelen som har benyttet seg av opplæringsmaterieil i form av presentasjoner er således trolig lavere enn resultatene fra undersøkelsen viser.

Av de som har benyttet seg av opplæringsmaterieillet oppgir 62 prosent at det var nyttig eller svært nyttig. Dette er en økning siden 2013 på ni prosentpoeng. Gjennomsnittlig score er 4,7. Vi ser særlig en økning i opplevd nytte fra 2013 blant fylkeskommuner, hvor gjennomsnittscoren har økt fra 4 til litt over 5.

Figur 5-17: Opplevd nytte av annet opplæringsmaterieil



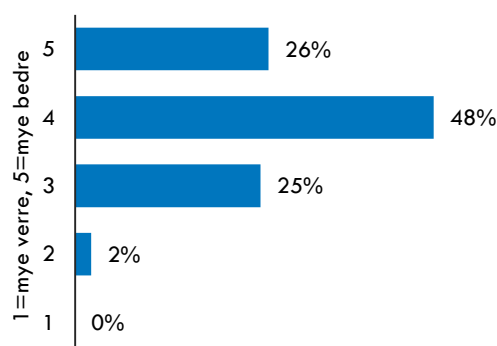
Når vi analyser svarene med ulike nedbrytninger, finner vi følgende:

- Respondenter uten erfaring fra tidligere valg fikk mindre nytte av opplæringsmaterieillet, med en gjennomsnittscore på 4,6
- Små kommuner gir lavere score enn store kommuner

I intervjuene fremkommer det at mange kommuner har egne presentasjoner som de benytter i opplæringen av valgmedarbeidere i kommunen. Noen foretrekker også å benytte andre kommuners opplegg og presentasjoner fremfor opplæringsmaterieillet fra KMD.

Respondentene som også var valgansvarlige ved stortingsvalget i 2013 ble spurt om å sammenligne kvaliteten på videoer og annet opplæringsmaterieil i 2013 med 2015. Figuren under viser svarene.

Figur 5-18: Hvordan opplever du kvaliteten på videoer og annet opplæringsmaterieil i 2015 sammenlignet med 2013?



Resultatene viser at de fleste opplever at videoer og annet opplæringsmaterieil er forbedret siden 2013.

En av fire synes kvaliteten er uendret, mens fire respondenter mener at kvaliteten har blitt dårligere.

5.4 Vår evaluering og anbefaling

Basert på spørreundersøkelsene, intervjuene og vår egen erfaring med arbeid med opplæring har vi evaluert KMDs opplæringstjenester i forbindelse med valget i 2015. Basert på dette har vi forsøkt å formulere noen konkrete anbefalinger som departementet kan vurdere å implementere ved kommende valg.

5.4.1 Opplæringssamlingene

Det er gjort store endringer i opplegget for opplæringssamlinger siden 2013. Både innholdet og gjennomføringen er forbedret, og kommunene melder om bedre kvalitet på foredragsholdere og gruppearbeid.

«Vi var to nybegynnere som jobbet med valg, opplæringssamlingene ga oss trygghet og kunnskap til å kunne gjennomføre et vellykket valg.»

Opplegget har imidlertid vært svært ressurskrevende, både med tanke på tidsbruk i KMD og ressursbruk for kommunene. Det bør tas sikte på å redusere omfanget av opplæringen ved neste valg. Ved færre og mindre omfattende endringer i EVA vil behovet for opplæring redusere og opplæringssamlingene kan komprimeres.

Det bør også vurderes om det er mulig å differensiere mellom erfarne og uerfarne valgmedarbeidere. Erfarne valgmedarbeidere setter pris på å friske opp kunnskapen, men har ikke behov for et like omfattende opplæringsopplegg som nye valgmedarbeidere. For erfarne medarbeidere kan det fokuseres på endringer siden sist valg.

Mange er fornøyde med at deltakerbegrensningen er økt. Det er imidlertid fortsatt en del som opplever at tre deltakere er for få. Vår vurdering er ikke at den generelle deltakerbegrensningen bør oppheves eller endres, men at det i større grad bør differensieres mellom kommuner slik at store kommuner og kommuner som er skanningssentre eller har andre særskilte behov kan delta med flere medarbeidere.

5.4.2 Prøvevalgene

Prøvevalgene er svært nyttige for at kommunene kan teste valgprosessen og få trening i systemet. Felles prøvevalg «(tvinger)» kommunene til å prioritere å sette av tid til valgforberedelser.

Prøvevalget i juni var lite nyttig for fylkeskommunene sin del, da de ikke hadde nødvendig data fra kommunene. I fremtiden bør man sørge for at fylkeskommunene kan gjennomføre sine oppgaver uavhengig av data fra kommunene.

5.4.3 EVA Trening

EVA Trening er et svært nyttig verktøy for valgmedarbeidere for å få praktisk trening i systemet og er et viktig verktøy for opplæring. Det er positivt at valgmedarbeiderne kan trene på egenhånd, men likevel ha samme utgangspunkt på fellestreningen på opplæringsamlingene. Muligheten til å benytte EVA Trening til egentrening og internt opplæring i kommunene bør videreføres.

5.4.4 Informasjonsvideoer

Både innholdet og formatet på informasjonsvideoene er forbedret siden 2013. Likevel har det vært en nedgang i andelen kommuner og fylkeskommuner som har benyttet seg av dem. Det er positivt at de lengste informasjonsvideoene var inndelt i seksjoner. Dette kunne med fordel også vært gjort på noen av de kortere videoene.

Opplæringssamlingene var ressurskrevende for kommunene, og noen etterlyste en mulighet for å kunne se teoridelen over nett. Foredragene fra samlingene ble tilgjengeliggjort på valgmedarbeiderportalen, men det synes ikke som om dette ble kommunisert som et alternativ til å møte opp på opplæringssamlingene. KMD kan med fordel tydeliggjøre muligheten for å se samlingene over nett, slik at erfarne medarbeidere kan forsikre seg om at de ikke går glipp av viktig informasjon samtidig som de slipper å bruke ressurser på opplæring de ikke har behov for.

5.4.5 Annet opplæringsmaterieil på valgmedarbeiderportalen

Presentasjonene fra opplæringssamlingene er nyttige både for å friske opp informasjon fra samlingene og for å lære opp andre medarbeidere i kommunen. Det er imidlertid en del som opplever at disse ikke er godt nok tilpasset sin egen kommune, og foretrekker å lage egne opplæringspresentasjoner.

Ved stortingsvalget i 2013 brukte KMD mer ressurser på å utarbeide opplæringspakker til kommunene. Vår vurdering er at det er nyttig for kommunene å benytte presentasjonene fra samlingene, noe som i liten grad medfører ekstra ressursbruk fra KMDs side. Det er etter vår vurdering ikke hensiktsmessig at KMD bruker ressurser på å utarbeide et mer omfattende opplæringsopplegg til bruk for intern opplæring i kommunene.

5.4.6 Vår evaluering av og anbefaling for den samlede opplæring

Basert på svarene fra spørreundersøkelsene, samt de intervjuene vi har gjennomført med et utvalg kommuner, virker det som om opplæringen i EVA har fungert svært godt. Av spørreundersøkelsene ser vi gjennomgående at minst halvparten, og ofte godt over halvparten, av kommunene vurderer de ulike opplæringstiltakene som nyttige eller svært nyttige. Av intervjuene fremkommer det at kommunene i stor grad synes departementets opplæring var tilstrekkelig.

Alle kommunene er imidlertid ikke helt fornøyde, og det er flere forbedringspunkter som departementet med fordel kan ta tak i ved gjennomføringen av neste valg. Selv om opplæringen får gode tilbakemeldinger, synes likevel tilfredsheten å være enda større med EVA, informasjonen og brukerstøtten. Det største potensialet for forbedring i valggjennomføringen er derfor knyttet til opplæringen.

Kommunene vurderer de fysiske samlingene som den mest sentrale opplæringen, og det kan virke som om de andre tiltakene i hovedsak blir benyttet som supplement, oppfriskning eller oppslagsverk. Det er derfor viktig at opplæringssamlingene fungerer godt. Det har de gjort, men de kunne vært gjennomført på mindre ressurskrevende måter:

- Komprimere opplæringsopplegget – særlig for erfarne valgmedarbeidere
- Tydeliggjøre muligheten for å se opplærings-samlingene på valgmedarbeiderportalen og kommunisere dette som et alternativ til deltakelse på samling
- Flette teori og praksis tettere sammen
- Differensiere mellom små og store kommuners deltakerbegrensning

Alt i alt har KMD lyktes med opplæringen i systemet EVA, og har i stor grad tilrettelagt for en vellykket valggjennomføring. Gjennom opplæringssamlinger, nett-TV-sendinger, prøvevalg og treningsdatabase har kommunene blitt satt i stand til å benytte EVA.

6. Brukerstøtte

KMD har hatt ansvaret for brukerstøttetjenesten i forbindelse med valget 2015. Brukerstøtte er en tjeneste der brukerne av EVA tilbys hjelp og gis svar på spørsmål. Brukerstøtten tilbys både per telefon og per epost.

I tillegg til KMDs brukerstøtte har skanning-leverandørene egen brukerstøtte der spørsmål relatert til skannerne og oppsett av disse blir besvart. Denne brukerstøtten er ikke gjenstand for denne evalueringen.

6.1 Brukerstøtte ved 2013-valget

Evalueringen av valg gjennomføringen i 2013 viste at brukerstøtten i all hovedsak hadde fungert godt. Det ble likevel påpekt noen tydelige forbedringspunkter:

- Førstelinjen hos Brønnøysundregistrene må begrenses til å ta seg av henvendelser med stort volum og i stor grad standardiserte svar
- Andrelinjen i KMD må bli førstelinje for spørsmål som ikke håndteres av Brønnøysundregistrene
- Grensesnittet mellom de to førstelinjene (Brønnøysundregistrene og KMD) må være tydelig, med enkel vei inn for brukerne
- Tredjelinjen må settes opp på en måte som i mindre grad legger beslag på nøkkelpersoner i KMD
- Flere ressurser bør ha kompetanse både på EVA og det juridiske/valgfaglige
- Brukerstøttens systemløsninger kan forbedres
- Det bør vurderes om det skal strammes inn på praksis med å gi brukerstøtte utenfor de formelle kanaler

6.2 Planlegging og gjennomføring

Først beskriver vi hvordan brukerstøtten ble satt opp og organisert, og hvordan planleggingen var gjennomført. Deretter viser vi hvilket saksvolum som ble behandlet av brukerstøtten, og hvordan dette volumet fordelte seg på forskjellige linjer og spørsmålstyper.

6.2.1 Oppsett av brukerstøtten

Brukerstøtten for EVA ble satt opp for å behandle henvendelser fra valgmedarbeidere i kommuner og fylkeskommuner. Brukerstøtten ble organisert med en førstelinje, andrelinje og tredjelinje. Alle henvendelser, både henvendelser om EVA og mer valgfaglige henvendelser, skulle først rettes til førstelinje. Det var mulig å henvende seg både per telefon og e-post.

KMDs brukerstøtte har i tillegg til å svare på innkomne spørsmål også på eget initiativ kontaktet brukere. Dette har skjedd når det er oppdaget at brukere har gjort feil i EVA, for å opplyse om dette og hjelpe til med å rette feilen.

Det ble gjort et grundig arbeid med å planlegge brukerstøtten. Arbeidet ble påbegynt med evaluering av brukerstøtten slik den var ved 2013-valget. Det ble satt tydelige milepæler for å utvikle konsept, for å legge rammer for åpningstider og bemanning, for anskaffelse og utvikling av verktøy, for anskaffelse av ekstern førstelinjeleverandør, for rekruttering av medarbeidere og for opplæring.

Det synes som om planen i stor grad ble fulgt, og at det ikke var behov for å gjøre vesentlige endringer i den planlagte organiseringen underveis.

Brønnøysundregistrene som leverandør av førstelinjetjenester ble videreført fra 2013. Denne løsningen innebærer at registrenes faste kundesenter læres opp til å kunne behandle valgspørsmål. Løsningen gir god fleksibilitet i kapasitet, og det utnyttes en eksisterende statlig infrastruktur.

I 2013 utgjorde Brønnøysundregistrene førstelinje for alle henvendelser. I 2015 ble dette endret, slik at det ble definert noen temaområder der KMDs brukerstøtte opererte som førstelinje. For øvrige områder var Brønnøysundregistrene førstelinje. Ved telefonhenvendelser ble man ved tastevalg bedt om å angi hva henvendelsen gjaldt, og deretter ble samtalen satt til riktig førstelinje. Oppdelingen var som følger:

Tabell 6-1: Fordeling av sakstyper mellom førstelinjene (Kilde: KMD)

Brønnøysundregistrene 1. linje	KMD 1. linje
Pålogging, brukere og sertifikat	Innlegging av grunnlagsdata
Forhåndsstemmegivning	Valgtingstemmegivning
Listeforslag og stemmesedler	Rutiner og juridiske spørsmål
Rapporter	Opptelling
Manntall	Valgnatt
Skanning	

KMD fungerte som andre- og tredjelinje for alle temaområder.

Bemanningen av KMDs andrelinje ble vesentlig endret fra 2013 til 2015. Ressursene i brukerstøtten i 2013 var i stor grad vanlige ansatte i KMD, noe supplert av to midlertidige ansatte som kun jobbet med brukerstøtte. I 2015 valgte man å ansette 20 midlertidige ansatte i brukerstøtten, og dermed ble det i liten grad behov for å benytte faste ansatte i KMD i denne tjenesten. Unntaket er opplæring, der noen enkeltansatte gjorde jobben med å lære opp både Brønnøysundregistrene og de 20 midlertidige ansatte i KMD.

Tredjelinjen i KMD var som i 2013 bemannet med faste ansatte i departementet. Både teknisk og juridisk/valgaglig kompetanse var representert.

På systemsiden ble det også gjort endringer fra 2013-valget. Det ble valgt et freeware-program for brukerstøtte (OTRS), og dette ble tilpasset KMDs behov. Det er i stor grad basisfunksjonaliteten som er benyttet. Alle linjer i brukerstøtten har sittet i det samme systemet og behandlet saker. Telefonisystemet TRIO ble videreført fra 2013.

Brukerstøtten var operativ fra starten av 2015. Åpningstiden var normalt hverdager fra kl. 0800 til 1600, med utvidet åpningstid i valgukene. Brukerstøtten ble formelt avsluttet i uke 38.

6.2.2 Antall henvendelser til brukerstøtten

Brukerstøtten for EVA håndterte om lag 5 500 telefonhenvendelser, nesten 40 prosent flere enn ved 2013-valget. En årsak til økningen kan være at et kommune- og fylkestingsvalg er mer komplisert å gjennomføre for flere. Totalt ble det registrert om lag 8 200 saker i saksbehandlingssystemet OTRS. Her inngår alle e-posthenvendelser, men det er uklart hvor stor andel av telefonhenvendelsene som er blitt logget i dette systemet.

Mer enn 65 prosent av telefonhenvendelsene gikk til Brønnøysundregistrene. Om lag 40 prosent av disse ble satt videre til KMD. De resterende snaut 35 prosent av samtalene kom direkte til KMD.

Totalt sett håndterte derfor Brønnøysundregistrene saksbehandlingen av 38 prosent av telefonhenvendelsene, og KMD det resterende. For det samlede antall henvendelser registrert i OTRS er forholdstallet om lag det samme; Brønnøysundregistrene har behandlet 36 prosent av sakene.

De vanligste temaområdene var følgende:

Tabell 6-2: Andel av totalt antall henvendelser per temaområde (Kilde: KMD)

Temaområde	Andel av totale henvendelser
Pålogging, brukere og sertifikat	18 %
Listeforslag og stemmesedler	14 %
Opptelling	11 %
Rutiner og juridiske spørsmål	10 %
Skanning	7 %

Seks av ti henvendelser var altså knyttet til disse fem temaene.

KMD har gjort en kategorisering på et mer detaljert nivå, som synliggjør hvilke spørsmål som var de vanligst forekommende.

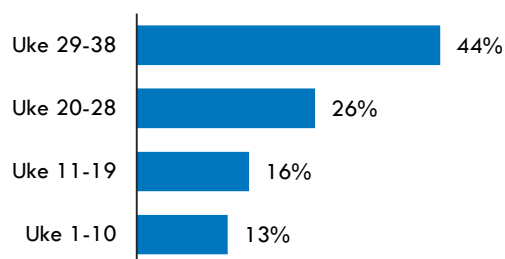
Tabell 6-3: Antall henvendelser per spørsmålstype (Kilde: KMD)

Spørsmål	Antall
Pålogging til valgmedarbeiderportalen	682
Treghet ved prøvevalg	254
Opprettelse av partikoder i forbindelse med opplæring	219
Godkjenning av valgliste/partikode	200
Problemer med sertifikat	127
Grunnlagsdata, herunder opplåsing for endring	124
Oppheve endelig telling	122
Avrop på skanning-rammeavtale	119
Rapporter i excelformat/flettefiler/maler	111
Oppretting av bruker, tildeling av roller	104

Om lag en fjerdedel av henvendelsene gjaldt disse ti mest vanlige spørsmålene.

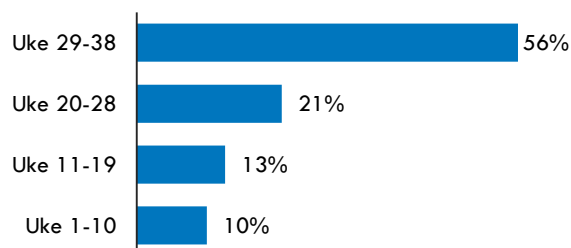
Inngangen av henvendelser varierer betydelig over tid. Figuren under viser hvordan 44 prosent av det totale saksvolumet (slik det er registrert i OTRS) ble behandlet i de siste ti ukene av den 38 uker lange åpningsperioden. I de første ukene ble bare 13 prosent av sakene behandlet.

Figur 6-1: Andel av totalt registrerte saker per periode (Kilde: KMDs OTRS)



Når man bare ser på telefonhenvendelser, blir bildet enda tydeligere. Figuren under viser at bare ti prosent av det totale antallet henvendelser kom i de første ti ukene, mens hele 56 prosent kom i de siste ti ukene av perioden.

Figur 6-2: Andel av totalt registrerte telefonhenvendelser per periode (Kilde: KMDs TRIO)



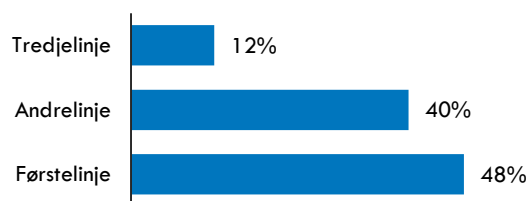
På en vanlig dag på starten av året betyr dette at brukerstøtten håndterte mellom 15 og 30 saker per arbeidsdag. I selve valgukene var volumet om lag 170 saker per dag i snitt. På det mest hektiske håndterte både Brønnøysundregistrene og KMD mer enn en telefon i minuttet i gjennomsnitt.

90 prosent av kommunene og fylkeskommunene rapporterer at de har benyttet brukerstøtten via telefon, 85 prosent via epost. Det er bare én prosent av kommunene som rapporterer at de ikke har brukt brukerstøtten i det hele tatt. Kommunen som har benyttet brukerstøtten mest har nesten hatt en henvendelse i gjennomsnitt per dag da brukerstøtten har vært åpen.

6.2.3 Løsningsgrad i de forskjellige brukerstøttelinjene

Basert på ORTS-data kan det vises hvor i brukerstøtten sakene ble løst, i førstelinje, andrelinje eller tredjelinje.

Figur 6-3: Andel av totale saker løst per linje (Kilde: KMDs OTRS)



Vi ser at nesten halvparten av sakene ble registrert løst i førstelinje. Tolv prosent av sakene gikk hele veien til tredjelinje før de ble løst.

51 prosent av sakene ble løst i førstelinje der Brønnøysundregistrene var førstelinje, sammenlignet med 41 prosent i saker der KMD var førstelinje. Dette kan skyldes at de «enkleste spørsmålene» ble kanalisert til Brønnøysundregistrenes førstelinje.

Svartiden i første- og andrelinje har gjennomgående vært forholdsvis kort, ifølge data fra OTRS. Henholdsvis 93, 95 og 91 prosent av sakene har tatt mindre enn ett døgn å besvare i Brønnøysundregistrenes førstelinje, KMDs førstelinje og KMDs andrelinje.

Tredjelinjens svartid har vært lengre. Her har bare 63 prosent av sakene blitt ferdigbehandlet på under ett døgn, og så mye som 18 prosent av sakene har tatt mer enn fem døgn å behandle.

6.2.4 Ressursbruk

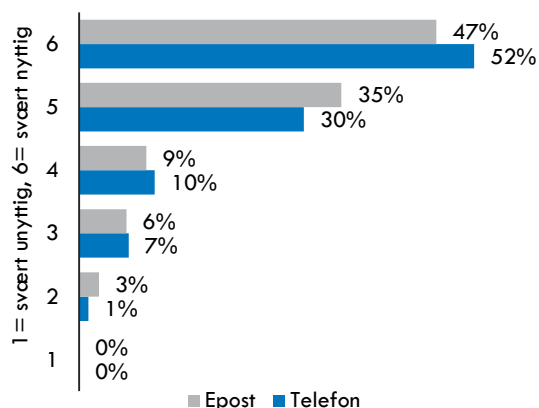
KMD har brukt om lag fem millioner kroner på brukerstøtten i 2015. Dette fordeler seg med om lag halvparten på Brønnøysundregistrene og halvparten på bemanning hos KMD og systemstøtte.

6.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

Kommunene rapporterer gjennomgående meget god tilfredshet med brukerstøtten. Snittscore på en skala fra 1 til 6 der 6 er best er 5,3 for brukerstøtte per telefon og 5,2 for epost. Dette er en betydelig fremgang fra 2013-valget, da tilsvarende score var henholdsvis 4,7 og 4,8.

Så mye som 82 prosent av kommunene som har svart, har gitt score 5 eller 6, og kun to prosent gir score 1 eller 2.

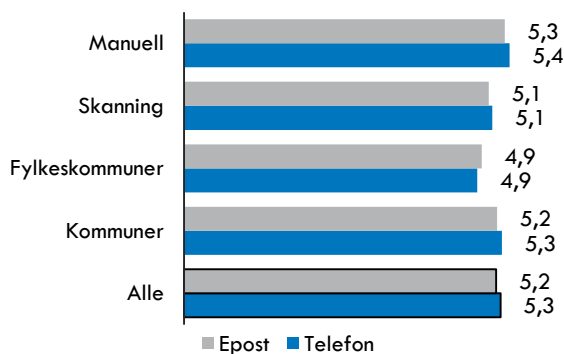
Figur 6-4: Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte; hvor nyttig eller unyttig var brukerstøtten?



Vi ser at forskjellene mellom tilfredsheten med brukerstøtte per telefon og epost er svært begrenset.

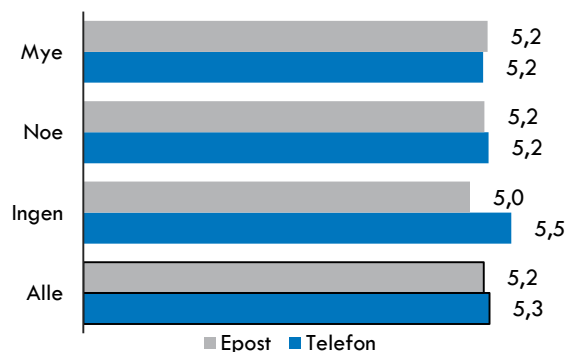
Fylkeskommunene er noe mindre tilfreds enn kommunene. Det samme gjelder for kommuner som har skannet, som er noe mindre fornøyd enn kommunene som har hatt manuell telling. Dette kan skyldes at brukerstøtten har vært bedre i stand til å gi raske og gode svar på henvendelser som ikke er spesifikke for fylkeskommunene og skanning.

Figur 6-5: Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte, etter kommune/fylkeskommune og skanning/manuell (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



Kommuner der valgansvarlig er ansvarlig for første gang, er mer fornøyd med telefonbrukerstøtten enn mer erfarne valgansvarlige. Det motsatte gjelder for brukerstøtte per epost. Dette resultatet kan bety at det for uerfarne valgansvarlige er ekstra viktig å snakke med noen for å få hjelp. Direkte samtaler gjør det enklere å stille oppfølgings spørsmål og sikre at man faktisk har forstått svaret.

Figur 6-6: Kommunenes tilfredshet med brukerstøtte, etter valgansvarliges erfaring (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig, 6=svært nyttig)



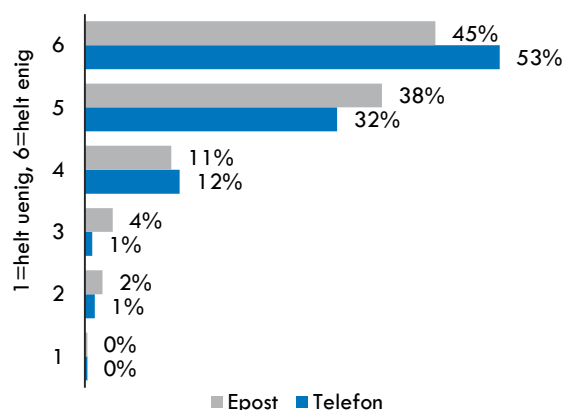
Kommunene ble bedt om å ta stilling til seks påstander om brukerstøtten:

- Epost: Kommunen fikk alltid et svar innen rimelig tid
- Epost: Svaret ga alltid en løsning på spørsmålet
- Telefon: Kommunen fikk alltid et svar innen rimelig tid
- Telefon: Svaret ga alltid en løsning på spørsmålet
- Telefon: Den første personen jeg snakket med kunne alltid løse problemet mitt
- Telefon: Åpningstiden for brukerstøtte per telefon dekker mine behov

Kommunene og fylkeskommunene kunne svare på en skala fra 1 til 6, der 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig.

Først ser vi på resultatene fra de to spørsmålene som er felles for brukerstøtte per epost og telefon:

Figur 6-7: Kommunenes holdning til påstanden kommunen fikk alltid et svar innen rimelig tid



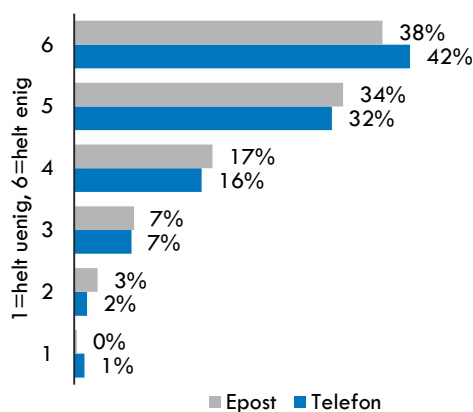
83 prosent av kommunene gir score 5 eller 6 for epost og tilsvarende for telefon er 85 prosent. I gjennomsnitt gir dette en score på 5,2 til epost-tjenesten og 5,3 på telefontjenesten når det gjelder svartid. Det betyr at

de i meget stor grad er enig i at svar ble gitt innen rimelig tid. Dette er en betydelig fremgang fra svarene ved forrige valg, da scoren ble henholdsvis 4,6 og 4,8.

«Til tross for mange års erfaring hadde jeg mange spørsmål underveis, og de ble uten unntak besvart på en utmerket måte, og på nesten overraskende kort tid.»

Det er forholdsvis små variasjoner i kommunenes svar på dette spørsmålet, men det er en tendens til at fylkeskommuner er noe mindre fornøyd med svartiden enn kommuner.

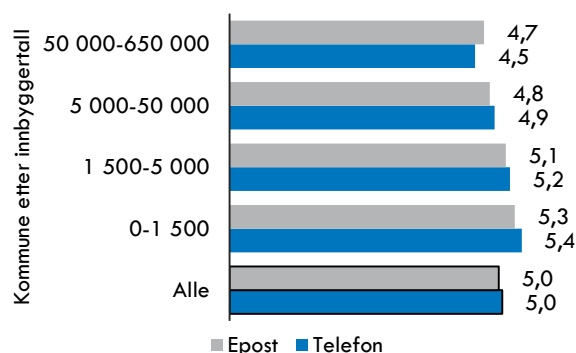
Figur 6-8: Kommunenes holdning til påstanden svaret ga alltid en løsning på spørsmålet mitt



Kommunene og fylkeskommunene gir i snitt score 5,0 til både epost-tjenesten og telefontjenesten når det gjelder svarkvalitet (det vil si at svaret har gitt en løsning på spørsmålet). Det betyr at de i stor grad er enig i at svaret ga en løsning på spørsmålet. Også her er de en betydelig fremgang fra svarene ved forrige valg, da scoren var 4,4.

Kommuner som skanner gir i snitt lavere score enn kommuner som teller manuelt, og fylkeskommunene gir lavere score enn kommunene. Dette underbygger teorien om at brukerstøtten kan ha hatt noen utfordringer med å svare på spesifikke spørsmål om skanning og fylkeskommunale oppgaver. Valgansvarlige uten tidligere erfaring er klart mer fornøyd med svarkvaliteten på telefon enn på epost. På dette spørsmålet er det også en trend i gjennomsnittscoren når vi analyserer kommunene etter innbyggertall.

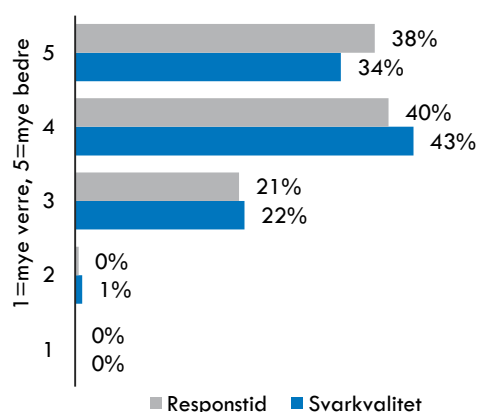
Figur 6-9: Kommunenes holdning til påstanden svaret ga alltid en løsning på spørsmålet mitt, etter innbyggertall (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=helt uenig, 6=helt enig)



Store kommuner er noe mindre fornøyd med svarkvaliteten enn små kommuner. En sannsynlig forklaring på dette er at store kommuner, som har et større apparat og gjerne noe høyere samlet valgkompetanse, benytter brukerstøtten til mer kompliserte spørsmål. Disse spørsmålene vil da også være mer krevende å svare godt på.

Vi har spurt de valgansvarlige som også var valgansvarlige ved forrige valg om responstiden og svarkvaliteten var bedre eller dårligere i 2015 sammenlignet med 2013. Her ville vi vente at svaret var at det har blitt bedre, siden scoren på spørsmålet om tilfredshet med brukerstøtten har fått vesentlig høyere score i 2015 enn i 2013. Denne forventningen blir innfridd.

Figur 6-10: Kommunenes tilfredshet med brukerstøttens responstid og svarkvalitet

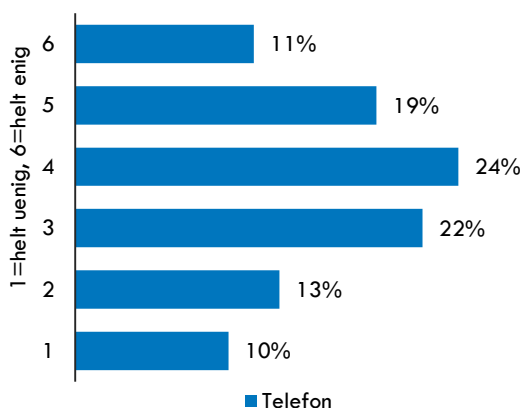


I gjennomsnitt gir kommunene en score på 4,2 når det gjelder endring i responstid, og 4,1 når det gjelder endring i svarkvalitet. Det betyr at det oppleves en klar positiv utvikling fra 2013 til 2015.

Ved 2013-valget var det mange som trakk frem at de sjelden fikk svar fra første person de traff når de

kontaktet brukerstøtten per telefon. Dette var en av grunnene til at det ble gjort en endring til 2015-valget, der Brønnøysundregistrene ikke lenger ble førstelinje for alle typer henvendelser. Dersom denne omleggingen skal være vellykket, bør kommunenes grad av enighet med påstanden *den første personen jeg snakket med kunne alltid løse problemet mitt* ha steget fra 2013 til 2015.

Figur 6-11: Kommunenes holdning til påstanden den første personen jeg snakket med kunne alltid løse problemet mitt



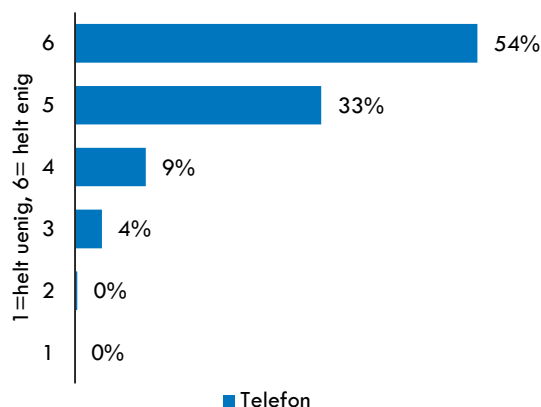
Vi ser at kommunene og fylkeskommunene i vesentlig mindre grad er helt enig i denne påstanden enn i øvrige påstander om brukerstøtten. Noen flere er enig i påstanden enn dem som er uenige. Snittscoren er 3,6, med andre ord svært nærme midtpunktet. Utviklingen fra 2013 er likevel klart positiv. I 2013 var snittscoren 2,6, og hele 56 prosent svarte 1 eller 2. Slik sett synes det som om endringen som ble gjort med tastevalg inn til førstelinje har vært positiv.

«Om ikkje den første personen kunne svare gjekk det stort sett raskt at den personen du fekk snakke med hadde konferert med kollegaer og deretter kunne svare eller ringte opp igjen med eit svar.»

Også på dette spørsmålet er fylkeskommunene langt mindre tilfreds enn kommunene, hvilket kan tyde på at de mer sjeldne, spesifikke fylkeskommunale spørsmålene i liten grad er blitt løst i førstelinjen. Det samme gjelder for kommuner som skanner og de største kommunene. Det vil antagelig alltid være slik at de mest avanserte brukerne i større grad er avhengig av andre- og tredjelinje for å få gode svar fra brukerstøtten.

Vi har også spurt kommunene om åpningstiden på brukerstøttetjenesten.

Figur 6-12: Kommunenes holdning til påstanden åpningstiden for brukerstøtten per telefon dekker behovet mitt



Med en snittscore på 5,4 synes det klart at åpningstiden på brukerstøtten i svært stor grad dekker behovet.

De aller fleste kommuner og fylkeskommuner vi har intervjuet trekker frem at brukerstøtten har fungert meget godt ved dette valget. Mange peker også på den tydelige forbedringen siden 2013-valget. Det at brukerstøtten aktivt har kontaktet kommunene når de har avdekket feil som er gjort i EVA, fremheves også av flere som meget nyttig.

Likevel er det noen som opplever at det fortsatt skjer at det gis svar som viser seg å ikke være korrekte eller noe unyanserte. Selv om kommunene ønsker både raske og riktige svar, er de tydelige på at de foretrekker å bli satt videre i systemet i stedet for å få svar som ikke er av god kvalitet. De fleste som opplever å ha fått dårlige svar, har tatt ny kontakt med brukerstøtten, og da fått gode svar.

«Det gjør ingenting at første person ikke kan hjelpe. Det er bedre å ha korrekt svar enn antydninger.»

Brugerstøtten fremheves som svært viktig av mange. Likevel er det få som rangerer brukerstøtten svært høyt når de blir bedt om å rangere ulike tjenester etter hvor viktige de har vært for kommunens og fylkeskommunens valg arbeid. Brukerstøtten rangeres da lavere enn valgmedarbeiderportalen, opplæringsamlingene og brukerveiledningen til EVA, men på linje med EVA trening og valg rutineportalen. Brukerstøtten er antagelig svært verdifull der og da, når man står i en situasjon der man trenger hjelp. Brukerstøtten kan likevel ikke erstatte god informasjon og opplæring.

Dette gjelder også andre veien. Når vi har spurt kommunene og fylkeskommunene om de er enige i en påstand om at *tilgangen på informasjon gjennom portaler og kunngjøringer har nærmest gjort brukerstøtten overflødig*, svarer de tydelig at de ikke er enige i påstanden. 37 prosent av kommunene svarer at de er helt uenige i denne påstanden, mens bare tre prosent er helt enige. Snittscore er lave 2,4.

6.4 Vår evaluering og anbefaling

Basert på spørreundersøkelsene, intervjuene og vår egen erfaring med brukerstøttetjenester, har vi evaluert brukerstøtten i forbindelse med valget i 2015. Basert på dette har vi forsøkt å formulere noen konkrete anbefalinger som departementet kan vurdere å implementere ved kommende valg.

Det er utfordrende å drive en brukerstøtte som kun er operativ annethvert år, og som har betydelig variasjon i pågangen underveis i den operative perioden. Det at brukerstøtten omfatter det valgfaglige i tillegg til EVA tilfører ytterligere kompleksitet. Når kommunene gir så utpreget positive tilbakemeldinger, må det dermed legges til grunn at det er gjort et meget godt arbeid med brukerstøtten i 2015.

Endringene som er gjort siden 2013 ser ut til å ha vært positive. Førstelinjen synes å ha fungert langt bedre, med større løsningsgrad enn tidligere. Det synes også som man har lyktes med å fordele brukerstøtteoppgavene blant departementets ansatte på en måte som har vært hensiktsmessig sett i lys av kompetanseprofil og arbeidsbelastning.

Det synes nå som om forbedringspotensialet er størst i tredjelinje, der det til dels har vært lang svartid. Det gjelder særlig for valgfaglige spørsmål, men i noen grad også for EVA-spørsmål. Det kan fortsatt synes som om KMD er noe sårbare, i form av at det er forholdsvis få personer som kan svare på de mer kompliserte spørsmålene. Det er også få som kjenner både det valgfaglige/juridiske og EVA svært godt.

Infrastrukturen som er utviklet synes å fungere etter hensikten. De nødvendige systemene er på plass, og det er antagelig ikke behov for vesentlig videreutvikling på dette området. Dagens systemer gir gode statistikkmuligheter. Denne statistikken kunne med fordel i enda større grad vært benyttet til å tilpasse valgmedarbeiderportalen, slik at de mest relevante temaene fremheves. Pågangen på brukerstøtten kunne antagelig vært redusert noe, dersom svarene på spørsmål som stilles ofte i større grad hadde vært gjort enkelt tilgjengelig på portalen.

En ekstern førstelinje gir fleksibilitet og er antagelig en kostnadseffektiv løsning. Dette bør dermed

videreføres, enten det skjer i regi av Brønnøysund-registrene eller andre.

En nøkkel for å levere gode brukerstøttetjenester er rekrutteringen og opplæringen av de midlertidige ansatte i KMDs første- og andrelinje. Kommunenes tilbakemeldinger tilsier at KMD har lyktes i å skape et kompetent og serviceorientert brukerstøtteam. Det er viktig å arbeide videre med å sikre at brukerstøtten kun gir svar de er helt sikre på.

Kapasiteten og tilgjengeligheten har vært god, og åpningstidene kan antagelig langt på vei videreføres ved neste valg. Det kan diskuteres om kapasiteten i starten av perioden er unødig god, men da ligger det samtidig en opplæringsfunksjon i å ha ansatte på plass i brukerstøtten. Det kan også vurderes om det ville vært mulig å få den nødvendige bemanning med noe færre midlertidig ansatte, som heller kunne jobbet noen flere dager hver. Dette vil forenklet arbeidet med opplæring, og det kunne gitt en ytterligere økt sikkerhet for at svarene som gis er konsistente og riktige.

Disse forbedringspunktene er forholdsvis marginale. Vår evaluering er at både planleggingen og gjennomføringen av brukerstøtten ved valget i 2015 var svært god.

7. Kost/nytte-betraktninger

Tilfredsheten med KMDs valggjennomføring i 2015 er gjennomgående svært god. Det gir grunnlag for å drøfte om man kan bruke mindre ressurser på valggjennomføringen, og likevel beholde et akseptabelt, godt nivå på tjenestene.

En slik diskusjon må ses i lys av at gjennomføring av valg er en prosess med liten grad av aksept for et dårlig resultat. Korrekt og god valggjennomføring er avgjørende for tilliten til demokratiet og de folkevalgte organer. Feil og mangler som kan svekke denne tilliten bør derfor unngås, selv om det skulle være kostbart.

Vi har likevel forsøkt å vurdere om det er områder med rom for å redusere ressursbruken. Som et utgangspunkt for en slik analyse har vi hatt tilgang til regnskapstall for KMDs valgvirksomhet. Vi har forsøkt å kategorisere kostnadene etter våre fire hovedtemaer; informasjon og kommunikasjon, opplæring, brukerstøtte og EVA.

Vi har ikke gått i detalj i analysene, men har sett på overordnede tallstørrelser. Kostnadene i 2015 ser om lag slik ut.

Tabell 7-1: Estimert KMDs valgkostnader 2015

Kostnad KMD 2015 (øverslag)	
Informasjon	10 mill. kr
Opplæring	6 mill. kr
Brukerstøtte	5 mill. kr
EVA – utvikling og drift	42 mill. kr

Oversikten viser bare KMDs kostnader. Lønnskostnader er fordelt etter en svært overordnet tilordning av ansatte til de ulike temaene. Det er verdt å merke seg at informasjon inneholder kostnader til informasjon til velgerne, ikke bare til kommunene. Trykking og utsending av valgkort er imidlertid ikke medtatt.

Tallene indikerer at det er besparelser knyttet til utvikling og drift av EVA som i størst grad vil kunne gi særlige utslag på samlet ressursbruk i KMD. Det vil være viktig å forvalte systemet godt fremover, for å sikre at videreutviklingen er nødvendig, og at det viktigste (det som gir størst gevinst) gjennomføres først.

Det bør være rom for å justere ned kostnaden til utvikling, nå når systemet fungerer godt for de aller fleste, og endringsbehovene i større grad knytter seg til mindre omlegginger.

Det bør også være rom for å redusere kostnadene til informasjon noe. Det betydelige løftet som ble gjort

med videreutvikling av valgmedarbeiderportalen foran 2015-valget, bør kunne være å betrakte som en investering som ikke må gjentas for hvert valg. Det betyr selvsagt ikke at ikke denne viktige portalen må vedlikeholdes.

Det er vanskelig å se at brukerstøtten kan gjøres til vesentlig lavere kostnad. Selv en noe lavere bemanning tidlig i perioden vil kun gi små besparelser.

Når det gjelder opplæring kan KMDs kostnad antagelig reduseres noe dersom opplæringen komprimeres til færre samlinger. Det er likevel antagelig ikke slik at for eksempel en reduksjon fra tre til to moduler vil gi en reduksjon i kostnadene med 1/3. Likevel kan kanskje en komprimering medføre noe redusert kostnad for KMD.

For samfunnets kostnad vil en reduksjon i opplæringsomfanget kunne få en langt større effekt. Hvis man antar at hver kommune og fylkeskommune deltok med i snitt 2,5 medarbeidere på hver samling, og at prisen for reise og opphold per person per gang i snitt var 8 000 kroner, gir dette en total kostnad på mer enn 25 millioner kroner. I tillegg til dette kommer kostnaden ved at disse personene ikke er tilstede på jobb disse dagene. En reduksjon for eksempel fra tre til to samlinger kunne derfor gi en betydelig reduksjon i samfunnets kostnad for valgopplæring.

Vi har bedt kommunene om å rangere hvor viktige en rekke tjenester har vært for å sikre en god valggjennomføring i kommunen. Dette spørsmålet var blant annet stilt for å kunne se om det er enkelttjenester som et klart flertall av kommunene anser å være mindre viktige. Disse tjenestene kunne i så fall fases ut, eller det kunne legges mindre arbeid i dem.

Spørsmålet gir følgende rangering (basert på snittpoengsum når de rangerer tjenestene fra 1 (mest nyttig) til 13 (minst nyttig)):

1. Valgmedarbeiderportalen
2. Opplæringssamling 1
3. Opplæringssamling 2
4. Opplæringssamling 3
5. Brukerveiledning EVA
6. Rutineportalen
7. EVA trening
8. Brukerstøtte telefon
9. Brukerstøtte epost
10. Prøvevalg august
11. Prøvevalg juni
12. Informasjonsvideoer
13. Annet opplæringsmateriell

Rangeringen viser at det er verdifullt å bruke ressurser på å utvikle en god valgmedarbeiderportal og å ha gode opplæringsamlinger. Prøvevalgene gir mindre verdi til kommunene, og KMD anser ikke at disse er særlig viktige for systemtestingen. Informasjonsvideoer og annet opplæringsmaterieell er relativt marginale tjenester, og på dette området kan det vurderes om tjenestene skal videreføres.

Samtidig er det verdt å merke seg at alle tjenester rangeres som viktigst av minst én kommune, og som minst viktig av minst én kommune (med unntak av valgmedarbeiderportalen, som rangeres som nest minst viktig av minst én kommune). Det er derfor antagelig slik at ingen av disse tjenestene kan fjernes uten at det vil være et savn for enkeltkommuner.

Oppsummert synes det som om det er rom for å redusere kostnaden knyttet til valggjennomføringen noe. Dette vil både kunne være et resultat av at videreutviklingen av EVA og valgmedarbeiderportalen kan ha et noe mindre omfang enn tidligere, og at man kan tilstrebe å redusere antall opplæringsamlinger. Etter vårt syn vil en slik endring i liten grad redusere nytten, og dermed videreføres den høye kvaliteten i valggjennomføringen.

8. Vår samlede evaluering og anbefaling

Etter vår samlede vurdering fremstår KMDs støtte til valggjennomføringen i 2015 som svært vellykket. Det rapporteres ikke om vesentlige utfordringer knyttet til selve valggjennomføringen, og kommunene og fylkeskommunene uttrykker i all hovedsak tilfredshet med informasjon, opplæring og brukerstøtte.

Det synes som om KMD har løst oppgaven med å drifte og forvalte et felles nasjonalt valgsystem på en god måte. Det er gjennomført et grundig arbeid, som ble igangsatt kort etter gjennomføringen av 2013-valget. Arbeidet har vært organisert på en hensiktsmessig måte, og det har i stor grad vært utviklet planverk på et hensiktsmessig detaljeringsnivå.

Det synes som om tidsfrister er fulgt, og kvaliteten på de leverte tjenestene fremstår gjennomgående som høy. Kommunene og fylkeskommunene opplever at informasjon og opplæring er relevant, og at brukerstøtten gir svar på spørsmål innen rimelig tid.

De fleste kommunene benytter samtlige tjenester, hvilket i seg selv er en indikasjon på at KMD leverer relevante tjenester. Kommunenes tilfredshet er jevnt over meget god. Dette kan belyses ved å se på snittscore på det som kan betraktes å være særlig viktig spørsmål i spørreundersøkelsen, nemlig følgende ti spørsmål:

- Hvor nyttig/unyttig var valgmedarbeiderportalen?
- Hvor nyttig/unyttig var brukerveiledning EVA?
- Hvor nyttig/unyttig var valgrutiner?
- Hvor nyttig/unyttig var opplæringssamling modul1?
- Hvor nyttig/unyttig var opplæringsamling modul2?
- Hvor nyttig/unyttig var opplæringsamling modul3?
- Hvor nyttig/unyttig var brukerstøtte på telefon?
- Hvor nyttig/unyttig var brukerstøtte på epost?
- Hvor enig/uenig er du i påstanden *EVA Admin er et system kommunen har tillit til?*
- Hvor enig/uenig er du i påstanden *alt i alt er kommunen fornøyd med EVA Admin?*

Spørsmålene er gruppert under et av de fire hovedtema for evalueringen, og den gjennomsnittlige scoren er vist i figuren under.

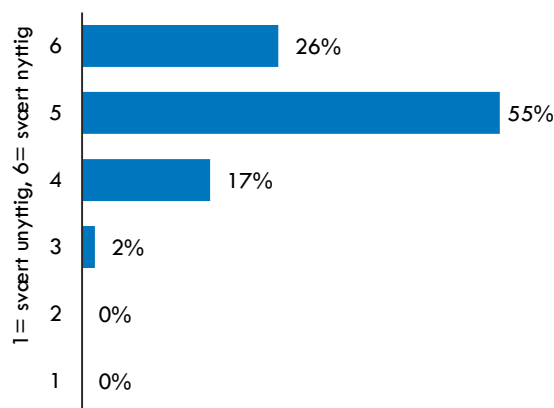
Figur 8-1: Kommunenes overordnede tilfredshet (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig 6=svært nyttig)



En total score på 5,1 tilsier svært høy tilfredshet. Kommunene er aller mest tilfreds med EVA og brukerstøtten, og noe mindre tilfreds med opplæringen.

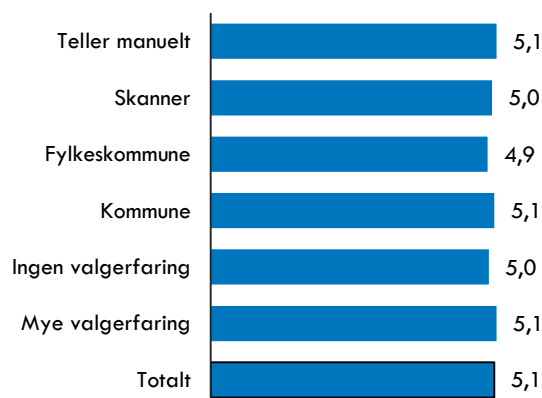
Når vi ser på gjennomsnittsscoren på alle disse ti spørsmålene, ser vi at ingen kommuner gir snitt 1 eller 2 (det vil si snitt mellom 1 og 1,5 eller snitt mellom 1,5 og 2,5), mens mer enn 80 prosent gir score 5 eller 6 (snitt mellom 4,5 og 6):

Figur 8-2: Kommunenes overordnede tilfredshet



Tilfredsheten er gjennomgående for de fleste typene av kommuner. Det er likevel noen små forskjeller mellom kommuner med erfaren valgansvarlig og uerfaren valgansvarlig, mellom kommuner og fylkeskommuner, og mellom kommuner som skanner og kommuner som teller manuelt.

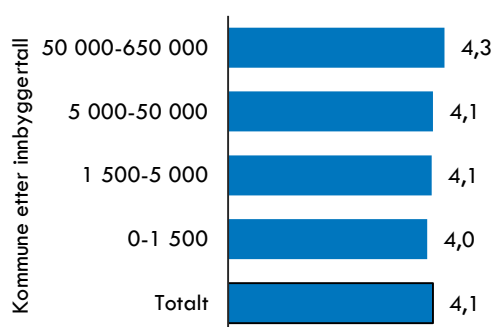
Figur 8-3: Kommunenes overordnede tilfredshet, etter kommunetype (Gjennomsnitt, skala 1-6, 1=svært unyttig 6=svært nyttig)



Selv om forskjellene er marginale, kan det være verdt å vurdere om det er noen årsak til disse utslagene. Resultatene kan tolkes som at de brukerne som er enklest å håndtere, også er mest fornøyd. Fylkeskommuner og kommuner som skanner vil oppleve noen tilleggsproblemstillinger som andre kommuner ikke opplever. Uerfarne valgmedarbeidere vil i de fleste tilfeller kreve mer av KMD enn erfarne. Slik sett vil man kunne forvente at disse gruppene skal være noe mindre fornøyd, og når forskjellen er så liten som den er, kan det tolkes som at KMD har gjort en god jobb også med å ivareta disse kommunenes behov.

Vi har spurt de valgansvarlige som også var valgansvarlige i 2013 om de opplever at tjenestene er blitt bedre eller dårligere fra 2013 til 2015. Tilbakemeldingene er svært positive. Av de 235 kommunene som har svart, er det bare én kommune som mener at tjenestene i snitt er blitt dårligere siden 2013. I snitt gir kommunene en score på 4,1, der 1 betyr at det er blitt mye dårligere fra 2013 til 2015, og 5 betyr at det er blitt mye bedre. Store kommuner opplever en større forbedring enn små kommuner.

Figur 8-4: Opplevd endring fra 2013 til 2015, etter kommunestørrelse (Gjennomsnitt, skala 1-5, 1= mye dårligere, 5= mye bedre)



Når tilbakemeldingen er så gode som de er, kan det synes som om det ikke er behov for ytterligere forbedring av valg gjennomføringen. På noen områder er nok dette korrekt, og fokus kan flyttes til å levere samme gode kvalitet til en redusert kostnad. På andre områder er det fortsatt nyttig med enkelte forbedringer. Dette gjelder særlig for EVA, der det er meldt inn videreutviklingsbehov som antagelig bør tas hensyn til. Også når det gjelder informasjon, opplæring og bruker støtte er det noe rom for inkrementelle forbedringer.

For opplæringen kan det vurderes å komprimere opplæringen for de mer erfarne valgmedarbeiderne, og heller tilby egen tilleggsopplæring for uerfarne.

For informasjonen kan det vurderes å arbeide videre med strukturen i valgmedarbeiderportalen, for å gjøre det enda lettere å finne frem til relevant informasjon. Mengden informasjon, og antall veier inn til informasjonen, bør antagelig heller reduseres enn å økes.

For bruker støtten kan det fortsatt arbeides med å gi riktige og nyttige svar, og svartiden i tredjelinje kan reduseres.

Samtidig som det arbeides med disse forbedringsområdene er det viktig at alt som er meget bra videreføres. Når valg direktoratet etableres, er det derfor avgjørende at kompetansen som er opparbeidet i KMD overføres til direktoratet.

Hvis KMDs støtte til valg gjennomføringen ved kommende valg blir av like god kvalitet som ved 2015-valget, er grunnlaget lagt for at valgene gjennomføres på en tillitvekkende og trygg måte. KMD har lyktes i å utvikle et IKT-system som fungerer godt, og har bygget opp en organisasjon som gir informasjon, driver opplæring og bruker støtte på en måte som verdsettes av kommunene og fylkeskommunene.

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

post@osloeconomics.no
Tel: +47 21 99 28 00
Fax: +47 96 63 00 90

Besøksadresse:
Dronning Mauds Gate 10
0250 Oslo

Postadresse:
Postboks 1540 Vika
0117 Oslo