Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget 2019

Utarbeidet av Oslo Economics på oppdrag for Kommunal- og moderniseringsdepartementet
Desember 2019
OE-rapport 2019-44

oslo economics

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.

Oslo Economics er medlem av Norsk evalueringsforening.

Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget 2019/ OE-rapport 2019_44
© Oslo Economics, 10. desember 2019
Kontaktperson:
Finn Gjerull Rygh / Senior Partner
fgr@osloeconomics.no, Tlf. 928 28 616
Forsidefoto: Kommunal- og moderniseringsdepartementet, fotograf Tore Fjeld

Innhold

Sammendrag og konklusjoner 4

1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget 6
1.1 Organisering av valgarbeidet 6
1.2 Evalueringens problemstilling og mandat 6
1.3 Avgrensninger og grensesnitt 6
1.4 Leseveiledning 6

2. Evalueringsmodell og metode 7
2.1 Tematisk innretning 7
2.2 Metodisk innretning 8
2.3 Analyse av resultater 9
2.4 Gjennomføringsperiode 10

3. Valgadministrasjonssystemet EVA 11
3.1 Beskrivelse av systemet 11
3.2 Videreutvikling av EVA siden forrige valg 12
3.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer 12
3.4 Vår evaluering og anbefaling 17

4. Opplæring 19
4.1 Beskrivelse av tjenestene 19
4.2 Endringer siden forrige valg 20
4.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer 20
4.4 Vår evaluering og anbefaling 32

5. Brukerstøtte 34
5.1 Beskrivelse av tjenesten 34
5.2 Endringer siden forrige valg 34
5.3 Antall henvendelser og responstider i brukerstøtten i 2019 34
5.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer 37
5.5 Vår evaluering og anbefaling 40

6. Informasjon 43
6.1 Beskrivelse av tjenestene 43
6.2 Endringer siden forrige valg 44
6.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer 46
6.4 Vår evaluering og anbefaling 50

7. Vår samlede vurdering og anbefaling 51
7.1 Overordnet tilfredshet og endring siden 2017-valget 51
7.2 Særlig sterke sider ved valggjennomføringen 2019 52
7.3 Særlig svake sider ved valggjennomføringen 2019 52
7.4 Våre overordnede anbefalinger frem til 2021-valget 52

Sammendrag og konklusjoner

Evalueringen viser at kommuner og fylkeskommuner i stor grad er godt fornøyd med Valgdirektoratets arbeid med informasjon, opplæring, brukerstøtte og EVA i forbindelse med valget til fylkesting og kommunestyrer høsten 2019. Det er noe ulike syn på hva som har fungert aller best, og hvor det er størst forbedringspotensial, men vi mener at arbeid med forbedring av EVA Skanning må prioriteres frem mot neste valg.

Oslo Economics har på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) evaluert Valgdirektoratets tjenester ved 2019-valget. Formålet med evalueringen er å belyse hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert på en tilfredsstillende måte, og om Valgdirektoratet har løst oppgavene knyttet til valggjennomføringen på en hensiktsmessig måte.

Innsikten fra evalueringen skal benyttes til å trekke lærdommer som gjør at Valgdirektoratet kan forbedre sine tjenester og systemer i fremtidige valg. Funn i evalueringen av valggjennomføringen kan også benyttes som beslutningsgrunnlag for eventuelle forslag til endringer i regelverket på valgområdet.

Valgdirektoratets tjenester til kommunene og fylkeskommunene består i all hovedsak av:

- Utvikling og drift av valgadministrasjonssystemet EVA
- Opplæring
- Brukerstøtte
- Informasjon

Kommunene og fylkeskommunene benytter valgadministrasjonssystemet EVA som driftes og forvaltes av Valgdirektoratet. Evalueringen vurderer brukernes tilfredshet med EVA og dets funksjonalitet og kommunenes og fylkeskommunenes tilfredshet med den støtten de har fått fra Valgdirektoratet i form av opplæring, brukerstøtte og informasjon. Det er *kvaliteten* på tjenestene som evalueres. Brukernes tilfredshet med Valgdirektoratets tjenester ses i sammenheng med tidligere evalueringer og de forbedringstiltak som har blitt iverksatt som følge av tidligere evalueringer.

For å gjennomføre evalueringen er det gjennomført en omfattende spørreundersøkelse rettet mot kommuner og fylkeskommuner, med god oppslutning. Av 356 kommuner har vi mottatt svar fra 294, og 7 av 10 fylker har besvart spørsmålene. Dataene fra spørreundersøkelsen er supplert med dybdeintervjuer med 20 utvalgte kommuner og fylkeskommuner.

Kommunene og fylkeskommunene er i gjennomsnitt godt fornøyd med alle de fire tjenestene, men kommunene er jevnt over enda mer fornøyd enn fylkeskommunene. EVA Skanning får en score på 4,8 på en skala fra 1 til 6 der 6 er mest tilfreds, mens EVA Admin får en score på 5,4. Tilfredsheten med EVA Admin er betydelig høyere enn i tilsvarende undersøkelse i 2017, mens tilfredsheten med EVA Skanning har gått litt tilbake.

Spørreundersøkelsen viser en samlet tilfredshetsscore for alle tjenester og løsninger Valgdirektoratet har levert til kommunene og fylkeskommunene på 4,3 på en skala fra 1 til 5, der 5 er mest tilfreds. Om lag 38 prosent av respondentene svarer at de alt i alt er svært fornøyd, og drøyt 55 prosent at de er fornøyd. Bare én fylkeskommune og én kommune er misfornøyd, og ingen er svært misfornøyd. Kommunene og fylkeskommunene mener i tillegg at Valgdirektoratets tjenester er bedre i 2019 enn i 2017; bare 9 prosent av aktørene mener at tjenestene er blitt dårligere.

Overordnet er det derfor ingen tvil om at Valgdirektoratet har gjort et arbeid som verdsettes av kommuner og fylkeskommuner, og som synes å ha bidratt til en god valggjennomføring i de fleste kommuner. Det vil likevel alltid være slik at det er rom for forbedringer. I intervjuer og spørreundersøkelser har vi identifisert en rekke forbedringspunkter. Noen av disse forbedringspunktene trekkes frem av et stort antall kommuner, mens andre trekkes frem av noen få eller bare én kommune. I noen tilfeller er det slik at noen kommuner er svært fornøyd med elementer som andre er svært misfornøyd med. Vi peker i evalueringen på forbedringspunkter som vi mener vil være viktige for direktoratet frem mot valget i 2021:

EVA:

- Forbedre EVA Skanning slik at færre stemmesedler må verifiseres manuelt
- Bedre og tidligere testing av alle endringer i systemene
- Bedre forventningsstyring av andel stemmesedler som bør komme til verifisering
- Opprette en tydeligere kanal for endringsønsker fra kommuner og fylkeskommuner
- Gjennomgå alle endringsønsker fra kommuner og fylkeskommuner, og kommunisere tydelig hvilke justeringer som skal gjøres frem til 2021

Opplæring:

- Vurdere om samlingene kan rettes enda mer mot de minst erfarne, eller utvide webinar for uerfarne valgansvarlige
- Videreutvikle webinarer/video-opplæring og e-læring, og distribuere og markedsføre dette slik at det blir relevant for de oppgaver kommunene gjennomfører
- Justere gruppearbeidene på samlingene slik at tidsbruken blir mer effektiv
- Justere innretningen av prøvevalgene slik at de oppleves enda mer «virkelighetsnære» og mer effektive

Brukerstøtte:

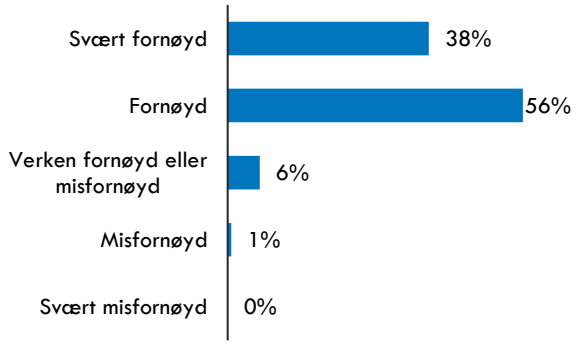
- Se brukerstøtten tydeligere i sammenheng med informasjonsarbeidet, og benytte Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrev mer aktivt til å spre kunnskap om saker som «trender» i henvendelsene til brukerstøtten
- Bestrebe seg mer på å gi praktiske, konkrete svar, men fortsatt være tydelige på at kommunene selv står ansvarlig
- Vurdere om store kommuner og fylkeskommuner skal ha enklere tilgang til andre- eller tredjelinje
- Styre forventninger når det gjelder hvilke typer spørsmål brukerstøtten kan gi gode svar på

Informasjon:

- Gjøre informasjon mer søkbar
- Supplere fullstendig informasjon med korte oppsummeringer
- Vise til praktiske eksempler
- Oppdatere med informasjon som er dagsaktuell, blant annet basert på brukerstøtte-henvendelser

Selv om listen over forbedringspunkter kan synes lang, må det ikke overskygge hovedinntrykket; Valgdirektoratet leverer gode tjenester og løsninger til kommuner og fylkeskommuner.

Figur 0-1: Samlet vurdering av systemene og tjenestene som er blitt tilbudt av Valgdirektoratet i 2019-valget. Fordeling alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 - Svært misfornøyd til 5 - Svært fornøyd. N=299, Vet ikke=2.

1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) har det overordnede ansvaret for valggjennomføringen i Norge. Denne evalueringen av kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2019 er utarbeidet på oppdrag for KMD.

1.1 Organisering av valgarbeidet

Det er flere aktører som er involvert i valggjennomføringen i Norge. Valgdirektoratet, som ble opprettet i 2016, har det operative ansvaret for valggjennomføringen på statlig nivå. Direktoratet er underlagt Kommunal- og moderniserings-departementet. Valgstyrene i kommunene og fylkeskommunene er ansvarlig for gjennomføringen av valget i sine kommuner og fylkeskommuner.. Valgdirektoratet tilbyr kommunene og fylkeskommunene tjenester som støtter dem i gjennomføringen av valget.

Kommunestyre- og fylkestingsvalget ble gjennomført i september 2019, og dette er det andre valget siden opprettelsen av Valgdirektoratet, og det første lokal-valget. I Valgdirektoratets tildelingsbrev for 2019 står det at direktoratets overordnede prioritering i år er å bidra til en korrekt, sikker, åpen og tillitsvekkende gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalget. Valgdirektoratet skal bistå kommuner og fylkeskommuner i forbindelse med valget og veilede dem i bruk av lov, forskrifter og andre virkemidler der direktoratet har myndighet og ansvar.

1.2 Evalueringens problemstilling og mandat

Formålet med evalueringen er å belyse hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert på en tilfredsstillende måte, og om Valgdirektoratet har løst oppgavene knyttet til valggjennomføringen på en hensiktsmessig måte.

Innsikten fra evalueringen skal benyttes til å trekke lærdommer som gjør at Valgdirektoratet kan forbedre sine tjenester og systemer i fremtidige valg. Funn i evalueringen av valggjennomføringen kan også benyttes som beslutningsgrunnlag for eventuelle forslag til endringer i regelverket på valgområdet.

Valgdirektoratets tjenester til kommunene og fylkeskommunene består i all hovedsak av:

- Utvikling og drift av IT-systemet EVA
- Opplæring
- Brukerstøtte
- Informasjon

Kommunene og fylkeskommunene benytter valgadministrasjonssystemet EVA som driftes og forvaltes av Valgdirektoratet. Evalueringen vurderer brukernes tilfredshet med EVA og dets funksjonalitet og kommunenes og fylkeskommunenes tilfredshet med den støtten de har fått fra Valgdirektoratet i form av opplæring, brukerstøtte og informasjon. Det er *kvaliteten* på tjenestene som evalueres. Brukernes tilfredshet med Valgdirektoratets tjenester ses i sammenheng med tidligere evalueringer og de forbedringstiltak som har blitt iverksatt som følge av tidligere evalueringer.

1.3 Avgrensninger og grensesnitt

Det er enkelte oppgaver som utføres av KMD og Valgdirektoratet som ikke er en del av evalueringen. Dette gjelder opplæring og mottak av internasjonale valgobservatører, arbeid med utforming og anskaffelse av valgutstyr, utsendelse av valgmateriell, tilrettelegging for utenriksstemmegivning, informasjon til velgere, kunngjøringer og forvaltning av tilskuddsordning for informasjonstiltak.

I tilknytning til arbeidet med evaluering av Valgdirektoratets tjenester har Oslo Economics også gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot kommuner og fylkeskommuner som innsamler statistikk om hvordan disse aktørene har gjennomført valget. Resultatene fra denne undersøkelsen dokumenteres i en annen rapport: «Valggjennomføringsundersøkelsen 2019».

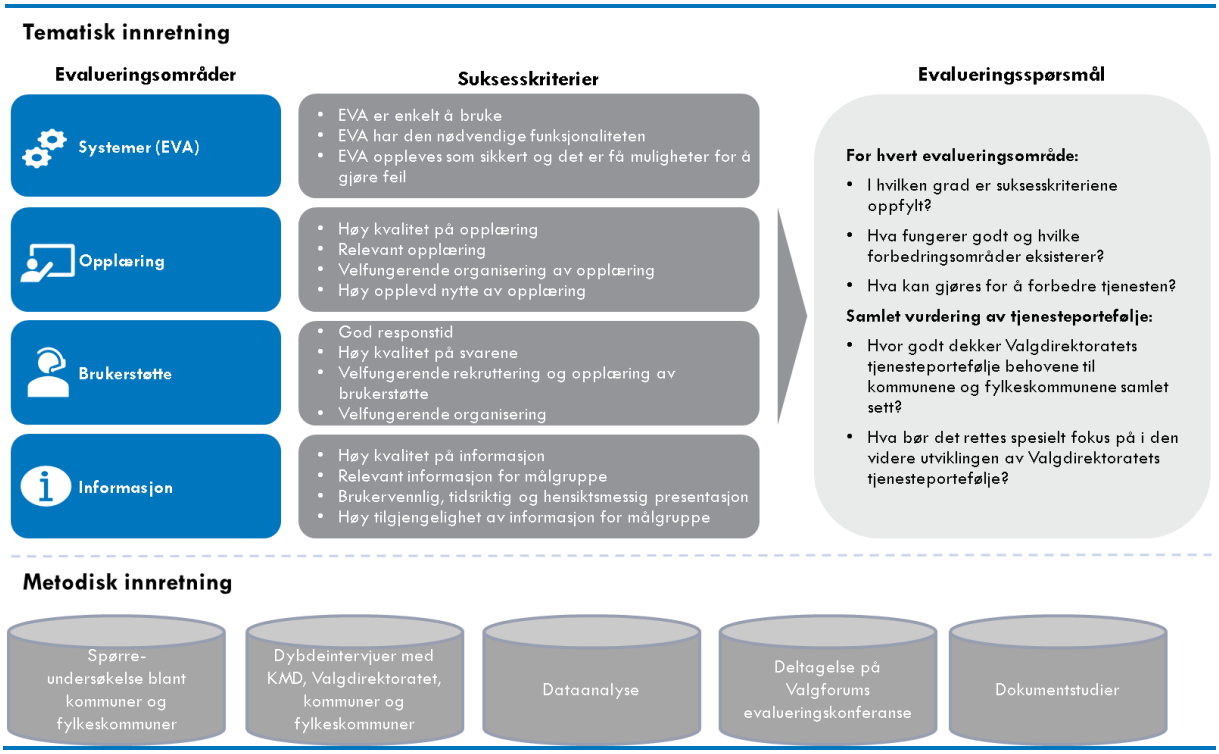
1.4 Leseveiledning

Kapittel 2 gir bakgrunnsinformasjon om evaluerings-modellen og metodikken som evalueringen tar utgangspunkt i. Deretter har vi viet egne kapitler til de ulike tjenesteområdene vi evaluerer; Valgadministrasjonssystemet EVA (kapittel 3), Opplæringstilbudet (kapittel 4), Brukerstøtte (kapittel 5), og Informasjon (kapittel 6). Vår evaluering og anbefaling for de ulike tjenesteområdene oppsummerer vi på slutten av hvert av disse kapitlene. Vår samlede evaluering av Valgdirektoratets tjenester, og overordnede anbefalinger frem mot 2021-valget, gir vi i kapittel 7.

2. Evalueringsmodell og metode

Vår evaluering av Valgdirektoratets tjenester og systemer bygger på generell evalueringsmetodikk. Dette innebærer å i) fastsette overordnete suksesskriterier som prosjektets resultater skal måles opp mot, ii) omforme evalueringskriteriene til konkrete evalueringsspørsmål og indikatorer, iii) innhente og analysere data for å besvare spørsmålene, og iv) aggregere resultatene og gjøre en samlet vurdering av prosjektet.

Figur 2-1. Overordnet evalueringsmodell.



2.1 Tematisk innretning

Tematisk skal denne evalueringen omhandle fire evalueringsområder:

1. Valgadministrasjonssystemet EVA og den funksjonaliteten som dette systemet tilbyr
2. Informasjon som tilbys kommunene og fylkeskommunene om regelverk og rutiner for valg og hvordan systemet EVA fungere og skal brukes
3. Opplæringen som gis til kommunene og fylkeskommunene
4. Brukerstøtten som tilbys kommunene og fylkeskommunene før, under og etter valget

Evalueringsområdene omtales også som tjenester/løsninger; vi behandler informasjon, brukerstøtte og opplæring som tre tjenester (som reelt sett kanskje er tre grupper av enkelttjenester), og EVA som én løsning, som igjen består av flere delløsninger.

For hvert evalueringsområde har vi konkretisert deltemaer. Meningen med denne oppdelingen er at hvert deltema antas å være viktig for den totale kvaliteten på tjenesten/løsningen. Eksempelvis er tilgjengelighet, responstid og kvalitet på svarene tre deltemaer knyttet til brukerstøtte. Dersom det er god tilgjengelighet, kort responstid og riktige og relevante svar, må det konkluderes med at brukerstøtten har vært god. Dersom det har vært svikt innenfor ett av disse deltemaene, vil det antagelig medføre svikt i kvaliteten på brukerstøtten totalt sett.

Innenfor de ulike evalueringsområdene, og det enkelte deltema, 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 innenfor hvert deltema formulert ulike evalueringsspørsmål som vi har søkt å besvare. Det har vært sentralt å kartlegge i hvilken grad tjenestene/løsningen møter behovene til kommunene og fylkeskommunen og hva som spesielt bør

vektlegges i videreutviklingen av Valgdirektoratets tjenesteportefølje.

Det er i arbeidet fokusert på kvalitet, og i liten grad på effektivitet og ressursbruk. En mer omfattende evaluering av effektivitet og 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

2.2.1 Evalueringens faser

Arbeidet har skjedd i syv faser, som vist i figuren under.

Tabell 2-1 Faser i evalueringen

Oppstart	Møte med KMD Møter med nøkkelpersoner Valgdirektoratet Dokumentstudier
Utforming av spørreunder-søkelser	Utgangspunkt i tidligere undersøkelser Lagt inn nye spørsmål om nye tiltak Utformet i samarbeid med KMD og Valgdirektoratet
Gjennomføring av spørreunder-søkelser	Utsendelse Svar på spørsmål om undersøkelsen Purringer
Forberede intervjuer	Utvalg av respondenter Booking av intervjuer Utarbeidelse intervjuguider
Gjennomføre intervjuer	Telefonintervjuer/møter To intervjuere Referatføring og oppsummering
Analysere data	Analyse spørreundersøkelser «skalabaserte» svar og fritekstsvar Analyse intervjuer Diskusjon med nøkkelpersoner i Valgdirektoratet
Utarbeide rapport	Utarbeidet utkast til rapport Mottatt innspill fra KMD Utarbeidet endelig rapport

I første fase ble det fokusert på å samle inn kunnskap om trekk ved valggjennomføringen i 2019, med særlig fokus på endringer siden tidligere valg. Basert på denne kunnskapen, og tidligere spørreundersøkelser benyttet i valgevaluering i 2013, 2015 og 2017, ble det utformet forslag til spørreundersøkelser; én rettet mot kommuner, og én rettet mot fylkeskommuner. Forslagene ble forelagt for KMD og direktoratet, slik at disse kunne foreslå endringer og tilføyelser.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført digitalt. Frist for å besvare undersøkelsen ble utvidet noe underveis, for å oppnå en høy svarprosent.

Basert på svar i spørreundersøkelsen, og kriterier som befolkningstall, ble det valgt ut et antall potensielle respondenter til intervjuer. Det ble deretter utformet intervjuguider, blant annet basert på svarene i spørreundersøkelsen, som ble sendt til respondentene i forkant av intervjuet.

Deretter ble data fra spørreundersøkelsen og intervjuer analysert og ferdigstilt. Analysen la særlig vekt på forbedringsområder. Identifiserte forbedrings-områder har vært gjenstand for en diskusjon med nøkkelpersoner i Valgdirektoratet, for å gi oss økt forståelse av forbedringsområdet og undersøke hvorvidt direktoratet allerede arbeider med slike forbedringer.

Til sist er det utformet et utkast til rapport, som er forelagt KMD for å avdekke feil eller mangler, før KMDs innspill er innarbeidet i endelig rapport.

2.2.2 Evalueringens datagrunnlag

Arbeidet med å besvare evalueringsspørsmålene er innrettet med tre hovedkilder for data og informasjon: dokumentstudier, intervjuer og spørreundersøkelse.

Dokumentstudier

Dokumentstudier har primært bestått av dokumenter som beskriver valggjennomføringen 2019. Dette inkluderer innhold på Valgmedarbeiderportalen, relevante forskrifter, analyser av brukerstøttedata og annen dokumentasjon mottatt fra Valgdirektoratet og KMD. I tillegg kommer tidligere valgevalueringer. Dokumentene har primært vært benyttet som grunnlag for utforming av evalueringsspørsmål.

Spørreundersøkelse

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

I tillegg til vår evaluering har vi også utført en valggjennomføringsundersøkelse, som kartlegger nøkkelinformasjon om valggjennomføringen i kommunene. For eksempel informasjon om valglokaler og tilgjengelighet, og vurdering av valgutstyr som stemmesedler, valgkort og informasjonsbrosjyrer. Valggjennomføringsundersøkelsen dokumenteres i en egen rapport. Vi benytter resultater fra valggjennomføringsundersøkelsen der dette er relevant.

Det er gjennomført lignende spørreundersøkelse i forbindelse med valgene i 2015 og 2017. Vi har gjennomgått disse, med henblikk på å utforme spørsmål som muliggjør sammenligning over tid i analysen av svarene.

Spørreundersøkelsene er sendt til valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene. Spørreundersøkelsene ble sendt ut 13. september, og avsluttet 25. oktober.

Valgene som ble gjennomført i september 2019 ble i henhold til forskrift gjennomført som om kommune- og fylkessammenslåingene allerede var skjedd, derfor er det de nye enhetene som er relevante respondenter. Spørreundersøkelsene ble sendt ut til valgansvarlig i de 356 kommunene og 10 fylkeskommunene som gjelder fra og med 1. januar 2020.

Antall respondenter og svarprosent i spørreundersøkelsen er vist i tabellen under. Hvordan vi har analysert svarene er nærmere kommentert i kapittel 2.3.

Tabell 2-2: Respons på spørreundersøkelsene

Respondenter	Antall inviterte	Antall svar	Svar-prosent
Valgansvarlig i kommunen	356	294	83 %
Valgansvarlig i fylkeskommunen	10	7	70 %

Kilde: Oslo Economics

2.2.3 Intervjuer

Vi har gjennomført totalt 29 intervjuer i evalueringen. Ni av intervjuene har vært med personer i Valgdirektoratet. Videre har vi intervjuet sentrale valgmedarbeidere fra 18 utvalgte kommuner og 2 fylkeskommuner. I tillegg har det vært avholdt oppstartsmøte med KMD, som også har gitt nyttig informasjon om valggjennomføringen 2019.

Intervjuene med ansatte i Valgdirektoratet i oppstartsfasen har vært særlig viktige for forståelsen av hvordan arbeidet ble innrettet. Ansvarlige for EVA, opplæring, informasjon og brukerstøtte ble intervjuet. Under intervjuene var det sentralt å få kartlagt hva direktoratet gjorde annerledes enn ved valget i 2017. Intervjuene 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. Det har vært et særlig fokus på forbedringsområder i disse intervjuene.

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 følgende kommuner:

- Bergen
- Bygland
- Bærum
- Fredrikstad
- Froland
- Gjøvik
- Gol
- Grimstad
- Hamar
- Hammerfest
- Lunner
- Midt-Telemark
- Oslo
- Stavanger
- Tromsø
- Trondheim
- Vefsn
- Vestnes

Og følgende fylkeskommuner:

- Akershus (Viken)
- Troms og Finnmark

Det er også innhentet synspunkter fra kommunene gjennom deltagelse på Valgforums evalueringskonferanse i november 2019.

Intervjuene med Valgdirektoratet i analysefasen av oppdraget har vært viktige for å unngå misforståelser, og for å få diskusjoner om mulige forbedringer i direktoratets arbeid. Disse intervjuene har også gitt innsyn i direktoratets egne vurderinger av valggjennomføringen 2019, og direktoratets foreløpige tanker om forbedringer frem til 2021-valget.

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 hvilke tiltak som kan iverksettes for at gjennomføringen i de neste valgene 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 slike sammenhenger i datagrunnlaget har vi i spørreundersøkelsen også innhentet noe nøkkelinformasjon om respondentene. Behovet for slike metadata er basert på hypoteser om hvilke bakgrunnsvariabler som potensielt kan påvirke vurderingen av valggjennomføringen, og tidligere evalueringer. Gruppene, samt antall respondenter i hver kategori, er vist i Tabell 2-3.

Tabell 2-3: Nedbrytning av data fra spørreundersøkelsene

Kategori	Inndeling	Antall
Erfaring som valgansvarlig	Valgansvarlig for første gang	66
	Valgansvarlig ved ett eller flere tidligere valg	229
Størrelse kommuner (innbyggere)	0-1 500	44
	1 500-5 000	103
	5 000-50 000	128
	50 000-	18
Kommune/ fylkeskommune	Kommuner	294
	Fylkeskommuner	7
Skanning	Skannet selv	150
	Skannet i annen kommune	25
	Benyttet ikke maskinell opptelling	119
Erfaring med EVA Admin	Lite eller ingen erfaring	37
	Noe erfaring	41
	Erfaren bruker (flere enn to valg)	216

Kilde: Spørreundersøkelsene og antall innbyggere etter kommunesammenslåing 2020 (SSB).

Tabell 2-4: Kommunestørrelse og opptelling

Antall innbyggere	Skanning	Manuell
0-1 500	7 %	93 %
1 500-5 000	37 %	63 %
5 000-50 000	90 %	10 %
50 000-	100 %	0 %

Kilde: Antall innbyggere etter kommunesammenslåing 2020. (Skanning = Skannet selv eller Skannet i egen kommune, Manuell = Benyttet ikke maskinell opptelling).

Tabell 2-5: Kommunestørrelse og valgerfaring

Antall innbyggere	Valgansvarliges valgerfaring		
	Ingen	Noe	Mye
0-1 500	23 %	32 %	45 %
1 500-5 000	25 %	38 %	38 %
5 000-50 000	20 %	38 %	43 %
50 000-	28 %	33 %	39 %

Kilde: Antall innbyggere etter kommunesammenslåing 2020. (Ingen = 0 valg, Noe = 2-4 valg, Mye > 4 valg).

2.4 Gjennomføringsperiode

Oppdraget ble tildelt Oslo Economics ultimo juni 2019. Evalueringen er gjennomført i perioden august-desember 2019, med leveranse av endelig rapport 15/12 2019.

3. Valgadministrasjonssystemet EVA

EVA Admin og EVA Skanning er kritiske systemer i kommunenes valggjennomføring. Tilfredsheten med begge systemer er generelt god. Kommunene og fylkeskommunene opplever at EVA Admin over tid har blitt et mer velfungerende system. Tilfredsheten med EVA Skanning er også god, men har blitt noe redusert sammenlignet med forrige valg.

3.1 Beskrivelse av systemet

Valgdirektoratet leverer valgsystemer til kommuner og fylkeskommuner som støtter deres valggjennomføring:

- EVA Admin – Valgadministrasjonssystemet
- EVA Skanning – Systemet for maskinell opptelling
- EVA Resultat – Systemet for sammenstilling av valgresultat

Evalueringen av EVA konsentrerer seg om EVA Admin og EVA Skanning ettersom det er disse applikasjonene som er mest sentrale for kommunenes og fylkeskommunenes valggjennomføring.

3.1.1 EVA Admin

Kommunene og fylkeskommunene har brukt IT-systemer i sin valggjennomføring i lang tid. Tidligere anskaffet de slike systemer fra private aktører. I 2010 besluttet KMD at de skulle utvikle et statlig eid og forvaltet valgadministrasjonssystem. EVA Admin ble testet av 10 kommuner for første gang i 2011. Siden 2013 har systemet blitt brukt av samtlige kommuner og fylkeskommuner. Etter opprettelsen av Valg-direktoratet 1. januar 2016 tok direktoratet over drift og forvaltning av systemet.

EVA Admin er den største applikasjonen og har funksjonalitet som hjelper kommunene og fylkeskommunene i deres administrative gjennomføring av valg. Valgdirektoratet oppretter et valg i EVA basert på lovpålagte krav, og kommuner og fylkeskommuner legger så inn informasjon om hvordan valgstyret ønsker å gjennomføre valget innenfor sitt ansvarsområde. Den viktigste funksjonaliteten i EVA Admin er:

- Innlegging av grunnlagsdata
- Registrering av partier og kandidater
- Manntall
- Mottak av forhåndsstemmegivninger
- Valgoppgjør
- Elektronisk avkryssing i manntallet på valgdagen
- Ulike rapporteringsløsninger

3.1.2 EVA Skanning

EVA Skanning er et system for maskinell telling og fortolkning av papirstemmer. Når opptellingen er gjennomført lokalt, overføres valgresultatet fra EVA Skanning til EVA Admin for videre resultatrapportering på lokalt og nasjonalt nivå.

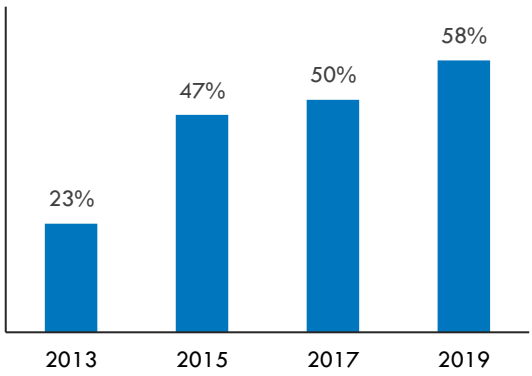
Maskinell opptelling har vært benyttet av kommuner og fylkeskommuner siden slutten av 80-tallet. EVA Skanning ble tilgjengelig i 2013 for enkelte kommuner og for alle kommuner fra 2015.

Etter valgloven skal alle stemmesedler telles opp i to omganger, ved en foreløpig og en endelig opptelling. Før stortingsvalget i 2017 fastsatte departementet en forskrift som sa at den foreløpige opptellingen av stemmer skal skje ved manuell telling. Departementet fastsatte en tilsvarende bestemmelse ved valget i 2019. Det var kun den endelige opptellingen som ble gjort maskinelt i kommunene og fylkeskommunene som benyttet EVA Skanning i årets valg.

Figur 3-1 viser hvilken andel av kommunene som har benyttet maskinell opptelling i 2019-valget og i tidligere valg. Som figuren viser, har andelen kommuner som benytter maskinell opptelling har økt år for år. Samtlige fylkeskommuner har benyttet maskinell opptelling siden det ble åpnet for dette i 2013.

Som nevnt innledningsvis i rapporten ble valget i 2019 gjennomført som om kommune- og fylkeskommunesammenslåingene allerede var skjedd. Det var 208 av de 356 kommunene som gjelder fra og med 1. januar 2020 som benyttet maskinell opptelling. Det er denne andelen som vises i figuren under.

Figur 3-1: Andel kommuner som benytter maskinell endelig opptelling (skanning)



Kilde: Evaluering av valggjennomføringen i 2015 og 2017 og tall fra Valgdirektoratet for 2019

3.2 Videreutvikling av EVA siden forrige valg

Valgdirektoratet arbeidet i forkant av årets valg med videreutvikling av EVA Skanning og EVA Admin. Vi fokuserer under på å beskrive de endringene som påvirker brukerne mest direkte. Valgdirektoratet har også gjort andre tekniske endringer i EVA som ikke beskrives her.

3.2.1 EVA Skanning

De største endringene ble gjort i EVA Skanning som fikk en ny tolkningsmotor i forkant av årets valg. Tolkningsmotoren leser og tolker innholdet i de lesbare feltene på stemmeseddelen. I tilfeller hvor det er tvil, må den maskinelle tolkningen av stemmeseddelen verifiseres av en valgmedarbeider.

Formålet med å erstatte den gamle tolkningsmotoren var å sikre at den maskinelle tolkningen i større grad etterlever og samsvarer med regelverket. Tolkningen av kryss ble endret. Tidligere var det fyllingsgraden i en rute som var avgjørende for tolkningen, mens den nye tolkningsmotoren stiller krav til at det faktisk må være et kryss i ruten. EVA Skanning leser også håndskrift for å tolke oppførte slengere.[1] Valgdirektoratet arbeidet også i forkant av årets valg med å forbedre håndskriftgjenkjenningen til EVA Skanning.

EVA Skanning fikk også ny funksjonalitet for gjennomføring av stikkprøver. Valgdirektoratet anbefaler kommuner som har maskinell opptelling å gjennomføre stikkprøver for å kunne avdekke systematiske avvik i EVA Skanning.

3.2.2 EVA Admin

Endringene i brukergrensesnittet til EVA Admin var primært knyttet til løsning for registrering og prøving av stemmegivninger i konvolutt. Det ble blant annet etablert en tydeligere faseinndeling som hindrer bruker fra å registrere stemmer etter gitte frister som er fastsatt i lovverk. I tillegg ble det gjort mindre justeringer i funksjonaliteten for innlegging av grunnlagsdata.

3.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

3.3.1 EVA Admin

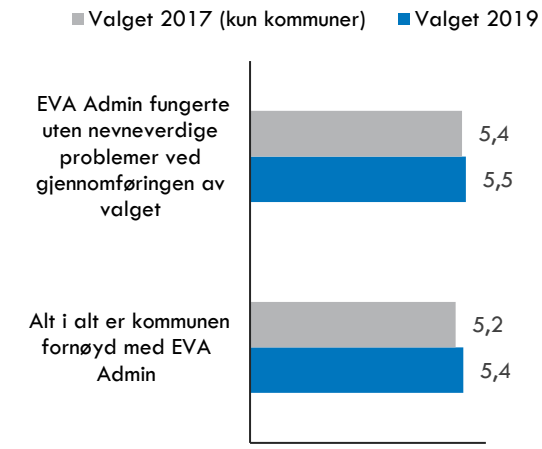
I dette delkapittelet oppsummerer vi kommunenes og fylkeskommunenes:

- Samlede tilfredshet med EVA Admin
- Syn på EVA Admins funksjonalitet
- Syn på EVA Admins brukervennlighet
- Syn på EVA Admins sikkerhet

Samlet vurdering av EVA Admin

Spørreundersøkelsen og intervjuene indikerer at kommunene overordnet er svært fornøyd med EVA Admin som valgadministrasjonssystem. Dette reflekteres av svarene i spørreundersøkelsen hvor gjennomsnittsverdien på påstanden «Alt i alt er kommunen fornøyd med EVA Admin» er 5,4, på en skala fra 1 – helt uenig til 6 – helt enig. Nesten samtlige kommuner oppgir at EVA Admin fungerte uten nevneverdige problemer ved gjennomføringen av valget i 2019. Kun 5 kommuner oppgir at de er delvis uenig i denne påstanden (gitt score lik 3 eller mindre). I intervjuene har vi heller ikke avdekket at det oppstod spesielle utfordringer knyttet til bruken av EVA Admin i valggjennomføringen. De innvendingene kommunene og fylkeskommunene har til EVA Admin dreier seg først og fremst om hvordan funksjonaliteten og brukervennligheten kan bli bedre. Kommunenes vurderinger av disse påstandene er relativt lik som ved forrige valg. Om noe var den samlede tilfredsheten med EVA Admin noe bedre i 2019. Det er også inntrykket vi sitter igjen med på bakgrunn av kommunenes og fylkeskommunenes tilbakemeldinger i intervjuer.

Figur 3-2: Samlet tilfredshet med EVA Admin. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



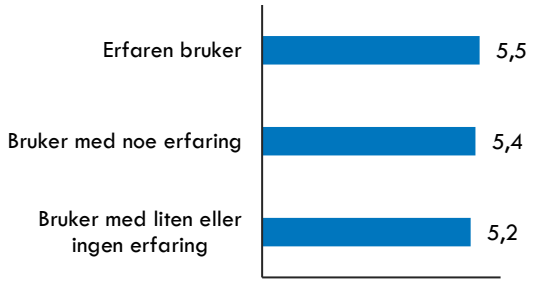
Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Figur 3-3 viser den samlede tilfredsheten med EVA Admin for brukere med ulik erfaring. Det er kun marginale forskjeller i tilfredsheten med EVA Admin mellom de ulike gruppene. Resultatene indikerer at brukerne med lengre erfaring med EVA Admin er noe mer fornøyd med systemet enn brukere med mindre erfaring, men forskjellene er veldig små. Samlet sett er

[1] En slengerstemme er en personstemme til en kandidat fra annet parti enn det partiet det stemmes på.

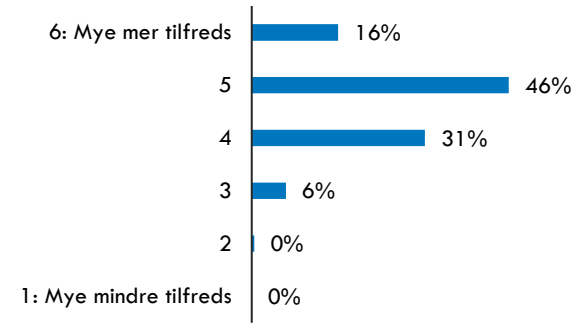
både de erfarne og uerfarne brukerne godt fornøyd med systemet.

Figur 3-3: Vurdering av påstanden: «Alt i alt er kommunen fornøyd med EVA Admin». Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N (erfaren bruker) = 223, N (noe erfaring) = 41 og N (liten erfaring) = 37 inkl. «Vet ikke».

Figur 3-4: Tilfredshet med EVA Admin ved valget i 2019 sammenlignet med EVA Admin ved valget i 2017. Fordeling alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Mye mindre tilfreds og 6 = Mye mer tilfreds. N=211, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017=24.

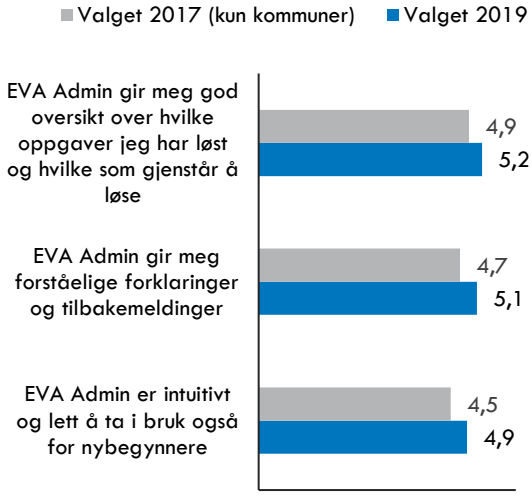
I spørreundersøkelsen ble kommunene om bedt om å ta stilling til om de var mer tilfreds med EVA Admin i årets valg enn i forrige valg. Resultatene på dette spørsmålet fremgår av Figur 3-4. Kun 6 prosent av kommunene og fylkeskommunene har blitt mindre tilfreds med EVA Admin siden forrige valg.

Resultatene som er vist i Figur 3-2 viser på den andre siden at det er en mindre endring i tilfredsheten med EVA Admin enn det en skulle forvente basert på figuren over. Det kan tenkes at det er vanskelig for respondentene å ta stilling til hvor tilfredse de var med EVA Admin i forrige valg, og dermed også å vurdere tilfredsheten i dette valget opp mot tilfredsheten i forrige valg. Resultatene må derfor tolkes med varsomhet, men de kan tyde på at kommunene opplever at de endringene som er gjort i EVA Admin siden forrige valg er positive. Ettersom endringene som er gjort i brukergrensesnittet til EVA Admin siden forrige valg er relativt begrensede, kan det også tenkes at brukerne generelt blir mer tilfredse med systemet etter hvert som de får mer erfaring og lærer systemet bedre å kjenne.

Brukervennlighet

Respondentene gir EVA Admin god score på spørsmålene som omhandler systemets brukervennlighet. Gjennomsnittsverdien på disse spørsmålene er rundt 5.

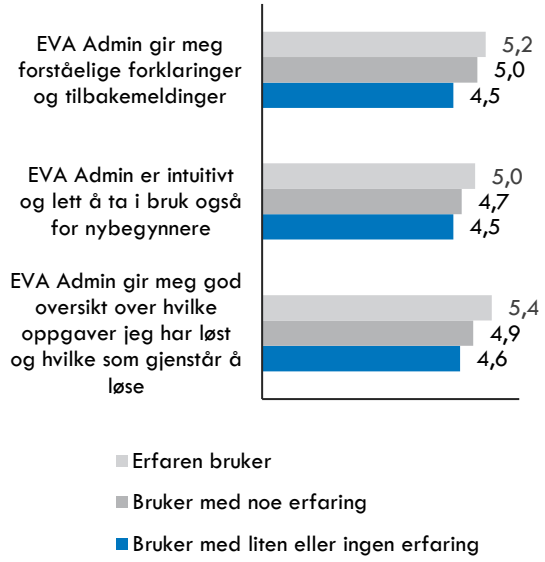
Figur 3-5: Vurdering av påstander om brukervennligheten til EVA Admin. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Dersom vi bryter ned resultatene på erfaringsnivå, ser vi at de mer erfarne brukerne vurderer EVA Admin som et mer brukervennlig system enn brukerne med liten erfaring (se Figur 3-6). Samtidig er også de mindre erfarne brukerne relativt godt tilfreds med EVA Admin. Tilbakemeldingene fra intervjuene støtter disse funnene. De fleste er godt fornøyd med brukervennligheten til EVA Admin, men vurderer at det alltid er rom for forbedringer som kan gjøre systemet enda mer brukervennlig. Behov for videreutvikling og forslag til forbedringer i EVA Admin drøftes senere i dette kapittelet.

Figur 3-6: Vurdering av påstander om brukervennligheten til EVA Admin for brukere med ulik erfaring. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



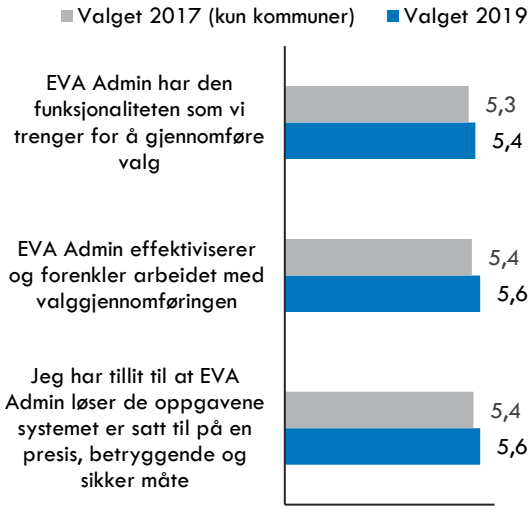
Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at kommunene i all hovedsak vurderer at EVA Admin har den funksjonaliteten som er nødvendig for å gjennomføre valg (se Figur 3-7). Vårt inntrykk fra intervjuene er at EVA Admin i all hovedsak støtter kommunenes oppgaveløsning i valggjennomføringen på en god måte.

Kommunene opplever også at EVA Admin effektiviserer og forenkler arbeidet med valggjennomføringen og har høy grad av tillit til at systemet løser oppgaver på en presis, betryggende og sikker måte (se Figur 3-7).

Figur 3-7: Vurdering av påstander om EVA Admins funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.

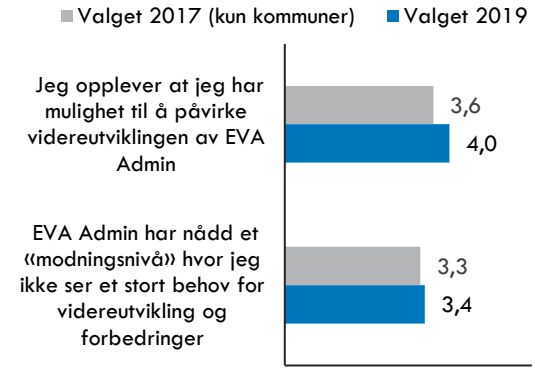


Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Behov for videreutvikling og forslag til forbedringer i EVA Admin

På tross av at kommunene synes å være svært tilfredse med EVA Admin, er det en relativt stor andel som vurderer at det fortsatt er et behov for videreutvikling av EVA Admin. Kommunene vurderer i intervjuer og fritekstsvar at det spesielt er rom for forbedringer når det gjelder brukergrensesnitt og tilleggsfunksjonalitet. Som vist i Figur 3-8 er gjennomsnittsverdien på denne påstanden 3,4. Om lag halvparten av respondentene vurderer at det fortsatt er behov for videreutvikling og forbedringer.

Figur 3-8: Vurdering av påstander om behov for videreutvikling av EVA Admin og kommunenes mulighet til å påvirke utviklingen. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Nedenfor gjengir vi noen av forbedringsforslagene som er nevnt i fritekstfelt i spørreundersøkelsen og i intervjuer av flere kommuner:

- Status for hvilke oppgaver som er utført og hvilke som gjenstår og varsler dersom det gjenstår uløste oppgaver.
- En tydeligere arbeidsflyt i systemet med en inndeling i ulike faser og antall oppgaver per fase.
- Forbedrede muligheter for å hente ut ulike typer rapporter og statistikker. Eksempelvis statistikk som viser antall stemmegivninger i ulike valglokaler i løpet av dagen. Dette er blant annet nyttig for kommunene for å kunne optimalisere bemanning og antall lokaler.
- Forbedret funksjonalitet for saksbehandling av listeforslag inkludert forbedret funksjonalitet for uttak av lister.
- Oversiktsbilde som viser mangler/feilmeldinger i listeforslag slik at kommunene ikke trenger å sjekke hvert enkelt listeforslag for mangler.
- Tydeligere fargebruk og større skrift i statusmeldinger og beskjeder (eksempelvis nevnes det at melding om at stemmegivningen er registrert, er i lyseblå og liten skrift).
- Forbedret funksjonalitet og integrasjon mot andre saksbehandlingssystemer for å redusere omfanget av «punching» og manuelle arbeidsprosesser. Eksempelvis savnes det bedre funksjonalitet for å kunne sende ut brev.
- Ønske om at registrerte partier konsekvent sorteres alfabetisk.
- Ønske om at det blir et tydeligere skille på fylkestingsvalget og kommunestyrevalget i EVA Admin og at faner knyttet til kommunestyrevalget kommer først som standardvisning.
- Noen opplever at det kreves unødvendig mange klikk for å gjennomføre enkelte operasjoner. Et eksempel som nevnes er at det burde være mulig å gå videre til neste valgkrets i valgoppgjøret etter at man har registrert resultater for en valgkrets uten å gå tilbake til startsiden først.

Fylkeskommunene etterlyser følgende:

- At det lages en mal for møtebok med bokmerker.
- Muligheter for å kommentere enkeltavvik i møteboken.
- At kommuner sorteres alfabetisk og ikke på kommunenummer i oversiktsbilder.
- At kommunen skifter farge eller annen form for varsel når data er overført fra EVA Jobbstyring.
- En oversikt over kommunenes forkastede stemmegivninger og nøkkeltall for hver kommune i EVA Admin (en gjengivelse av det som vises på den første side i møteboken).

I intervjuene har mange kommuner etterlyst en kanal hvor de kan komme med konkrete ønsker om forbedringer i EVA Admin og få en tilbakemelding på hvordan tilbakemeldingene har blitt håndtert. I intervjuene har kommunene også uttrykt at de ønsker å bli hørt når det gjelder prioriteringer av ulike endringsinnspill. Resultatene fra spørreundersøkelsen viser også at en del opplever at de i liten grad har påvirkningsmuligheter. 32 prosent er delvis uenig i at de har mulighet til å påvirke videreutviklingen av EVA. Som vist i Figur 3-8 er gjennomsnittsverdien på denne påstanden er 4, så det er fortsatt en overvekt av de som opplever at de har mulighet til å påvirke videreutviklingen av EVA.

3.3.2 EVA Skanning

I dette delkapittelet oppsummerer vi kommunenes og fylkeskommunenes:

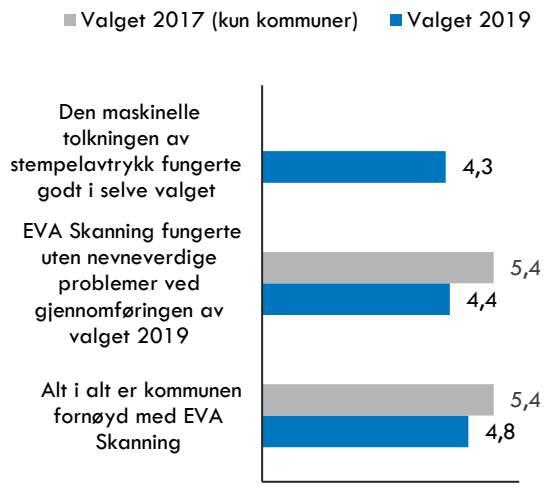
- Samlede tilfredshet med EVA Skanning
- Syn på EVA Skannings funksjonalitet
- Syn på EVA Skannings brukervennlighet
- Syn på EVA Skannings sikkerhet

Samlet vurdering av EVA Skanning

Tilbakemeldingene fra intervjuene tilsier at kommunene har hatt varierende opplevelser når det gjelder bruk av EVA Skanning i 2019-valget. En del kommuner har hatt utfordringer knyttet til at de fikk mange stemmesedler til manuell verifisering, og de opplevde at tolkningsmotoren i EVA Skanning fungerte dårlig. Andre kommuner hadde ingen spesielle utfordringer ved bruk av EVA Skanning i 2019-valget. I spørreundersøkelsen har respondentene i gjennomsnitt gitt score 4,4 på påstanden «EVA Skanning fungerte uten nevneverdige problemer ved gjennomføringen av valget 2019», og 77 prosent er delvis eller helt enig i denne påstanden. Dette tyder på at EVA Skanning fungerte tilfredsstillende for de fleste kommuner. Hele 91 prosent av kommunene oppgir at de er delvis eller helt enig i påstanden «Alt i alt er kommunen fornøyd med EVA Skanning.»

Sammenligner vi med resultatene i forrige valg ser vi imidlertid at tilfredsheten med EVA Skanning har gått noe ned sammenlignet med stortingsvalget i 2017. I stortingsvalget er det imidlertid ikke aktuelt med tolkning av håndskrift, så resultatene er ikke direkte sammenlignbare.

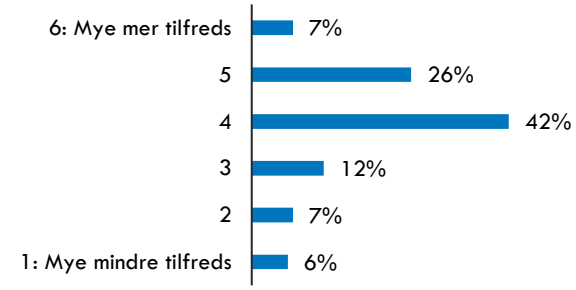
Figur 3-9: Samlet tilfredshet med EVA Skanning. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=175 inkl. «Vet ikke». Den øverste påstanden var ikke med i evalueringen i 2017.

I årets spørreundersøkelse er kommunene også bedt om å vurdere i hvilken grad de er mer eller mindre tilfredse med EVA Skanning i dette valget sammenlignet med forrige valg. Her oppgir et klart flertall av respondentene at de er mer fornøyd med EVA Skanning i årets valg enn ved forrige valg.

Figur 3-10: Tilfredshet med EVA Skanning ved valget i 2019 sammenlignet med EVA Skanning ved valget i 2017. Fordeling alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Mye mindre tilfreds og 6 = Mye mer tilfreds. N=118, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017=18.

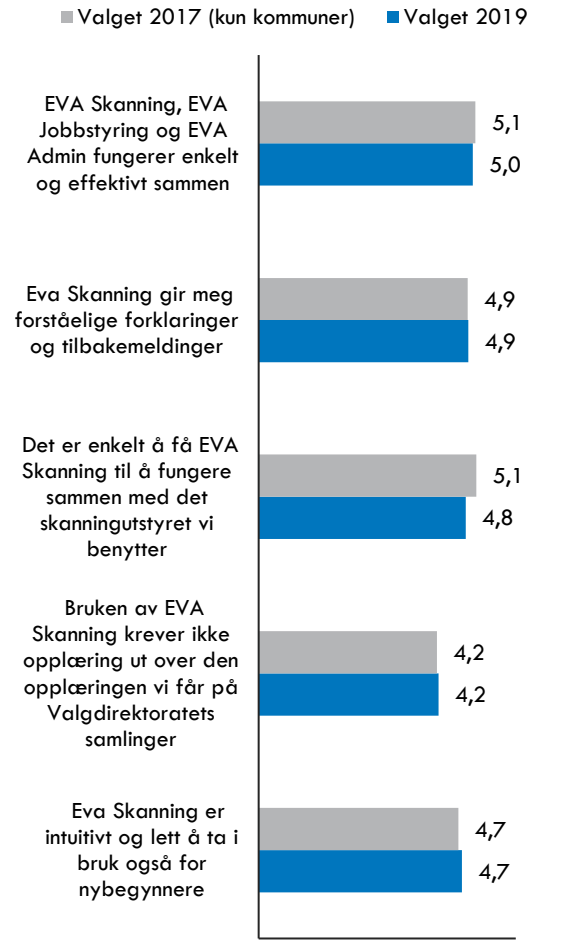
Brukervennlighet

Kommunenes vurderinger av påstandene som omhandler EVA Skannings brukervennlighet er oppsummert i Figur 3-11. Sammenlignet med forrige valg kan det synes som at kommunene hadde noe større problemer med å få EVA Skanning til å fungere sammen med kommunens skanningsutstyr denne gang. Her har gjennomsnittsverdien blitt redusert fra 5,1 i forrige valg til 4,8 i dette valget.

Tilbakemeldingene i intervjuene bekrefter at kommunene syntes dette var utfordrende, og flere kommuner brukte opp til flere uker på feilsøk og justeringer på skannerinnstillingene, for å få programvaren til å fungere tilfredsstillende. Mange opplever at EVA Skanning fungerte godt i selve valget, men at det krevde mye av kommunene for å få systemet til å fungere tilfredsstillende.

Kommunenes vurderinger av de øvrige påstandene som går på EVA Skannings brukervennlighet er nesten helt lik som i forrige valg.

Figur 3-11: Vurdering av påstander om brukervennligheten til EVA Skanning. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



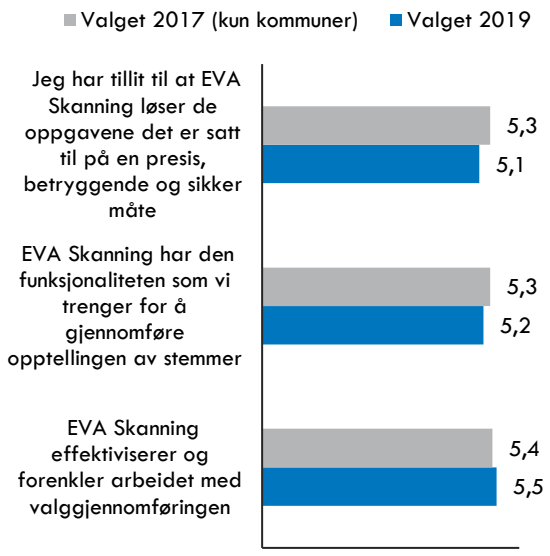
Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=175 inkl. «Vet ikke».

Funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet

Kommunenes vurderinger av påstandene som omhandler funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet fremgår av Figur 3-12Figur 3-11. Kommunene har høy grad av tillit til EVA Skanning og gjennomsnittverdien på denne påstanden er 5,1. Sammenlignet med forrige valg er imidlertid kommunenes vurdering av denne påstanden noe mindre positiv, men endringen er liten.

Kommunene vurderer i stor grad at EVA Skanning bidrar til å effektivisere og forenkle arbeidet med valget. Her er vurderingene lite endret sammenlignet med 2017-valget.

Figur 3-12: Vurdering av påstander om EVA Skannings funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=175 inkl. «Vet ikke».

Forslag til forbedringer i EVA Skanning

Kommunene har i fritekstfelt mulighet til å foreslå forbedringer av EVA Skanning. Forbedringsforslagene går gjennomgående ut på at EVA Skannings tolkningsmotor må bli bedre både når det gjelder tolkning av kryss, stempel og håndskriftgjenkjenning. Spesielt synes det som at håndskriftgjenkjenningen fungerte dårlig for mange kommuner i dette valget. Enkelte kommuner måtte tyde samtlige slengere manuelt, og mange opplevde at selv tydelig håndskrift ikke kunne tolkes av programvaren.

Kommunene etterlyser bedre kvalitetssikring og testing av programvaren før den installeres ute hos kommunene. Selv om mange kommuner fikk programvaren til å fungere tilfredsstillende i selve valget, så brukte mange kommuner mye tid og ressurser i forkant av valget på å få skanningen til å fungere godt, og dette skapte også unødvendig usikkerhet.

En del kommuner opplevde også at skanningen ikke startet opp igjen etter papirstopp. Dette skapte forsinkelser ettersom hele kasser da måtte skannes på nytt.

3.4 Vår evaluering og anbefaling

Kommunene og fylkeskommunene opplever at det har vært en positiv utvikling når det gjelder EVA Admin. Systemet oppleves som mer velfungerende nå enn ved stortingsvalget i 2017. Tilfredsheten med EVA Skanning er også relativt god, men tilfredsheten er noe redusert sammenlignet med valget i 2017. Intervjuene har avdekket at mange kommuner har hatt til dels store utfordringer med EVA Skanning i årets valg. Også kommuner som opplevde få problemer med skanningen, fremhever i intervju at systemet burde testes langt bedre enn i dag. Etter vår vurdering bør derfor videreutviklingen av EVA Skanning prioriteres frem mot neste valg.

Tilbakemeldingene fra kommunene tyder på at det særlig er rom for forbedringer i tolkningsmotoren til EVA Skanning. Mange kommuner har hatt utfordringer knyttet til at de fikk mange stemmesedler til manuell verifisering, og de opplevde at tolkningsmotoren til EVA Skanning var dårligere enn det som kan forventes til å tolke håndskrift, stempler og kryss. Som nevnt over fikk mange kommuner EVA Skanning til å fungere tilfredsstillende i selve valget, men brukte mye tid på å justere på innstillinger for å få tolkningsmotoren til å fungere optimalt i ukene før valget, og dette skapte usikkerhet. En del kommune opplevde også at de måtte skanne kasser på nytt ved papirstopp. Installasjonen av programvaren var også utfordrende for enkelte kommuner.

Det bør være et mål at EVA Skanning skal kunne tolke en svært stor andel av stemmesedlene. Kun i tilfeller hvor det er reell tvil rundt velgers intensjon, bør det være behov for at en person verifiserer stemmeseddelen. Valgdirektoratet burde tydeliggjøre hvor stor andel av stemmesedlene som normalt skal komme til verifisering, slik at kommuner som opplever en større mengde verifisering vet at det er grunn til å undersøke om innstillinger på skanneroppsettet i deres kommune kan forbedres.

Generelt sitter mange kommuner og fylkeskommuner igjen med et inntrykk av at denne programvaren ikke var godt nok testet og kvalitetssikret av Valgdirektoratet før den ble installert ute hos kommunene. Prøvevalget og valggjennomføringen viste at EVA Skanning var sårbar overfor en rekke variabler som operativsystem, type skanningsutstyr, styrken til stempler, farge på blekk og tykkelse på

stemmesedler, etc. Kommunene og fylkeskommunene opplever at Valgdirektoratet ikke var tilstrekkelig klar over disse sårbarhetene. Testingen av en ny programvare bør avdekke slike sårbarheter for å sikre at programvaren fungerer optimalt for flest mulig. For å unngå at det oppdages problemer tett opptil valget bør dessuten programvaren testes av kommunene og fylkeskommunene på et tidligere tidspunkt enn i dette valget for å unngå nye installasjoner og endringer tett opp mot valget.

Valgdirektoratet bør også vurdere om det er rom for å snevre inn antall godkjente skanneroppsett. Det finnes en lang rekke mulige kombinasjoner av skannere, PCer og programvare. Denne variasjonen gjør det mer krevende å utvikle og teste gode løsninger i EVA Skanning.

Spørreundersøkelsen og intervjuer viser at kommunene og fylkeskommunene har vært godt tilfredse med EVA Admin i dette valget. Systemet får gjennomgående gode vurderinger fra kommunene og fylkeskommunene, og systemet inneholder i all hovedsak den funksjonaliteten som er nødvendig for å gjennomføre valg. Samtidig er det alltid rom for forbedringer, og kommunene og fylkeskommunene har mange forslag til endringer som kan bidra til å øke brukervennligheten og gi mer effektive arbeidsprosesser i kommunene og fylkeskommunene. Etter vårt syn er de endringene kommunene ønsker seg primært mindre justeringer og endringer som er naturlig å kunne dekke innenfor et normalt forvaltningsregime. Et unntak er ny funksjonalitet for å håndtere listeforslag i EVA Admin som trolig vil være et større endringsløp.

Det er kostbart å forvalte IT-systemer. Det er vanlig å legge til grunn at den årlige drifts- og forvaltningskostnaden for IT-systemer er drøyt 20 prosent av investeringskostnaden. Hva det har kostet å utvikle EVA er ikke kjent, men det er sannsynlig (basert på kjennskap til kostnad i enkelte år frem til 2015-valget) at kostnaden overgår 100 millioner kroner. Det betyr at det må påregnes en årlig kostnad på minst 20 millioner kroner, selv om det ikke tas noen betydelige løft i form av utvikling av ny funksjonalitet. Justeringer av brukergrensesnitt og noe videreutvikling vil det likevel normalt være rom for innenfor et slikt budsjett.

I mange tilfeller vil brukervennligheten til EVA-systemene kunne økes betraktelig gjennom mindre endringer. For å avdekke slike endringer må Valgdirektoratet være i dialog med brukerne for å innhente kommunenes erfaringer og ønsker til videreutvikling. I forkant av årets valg ble et utvalg kommuner involvert i et brukerforum. Samtidig etterlyser også de kommunene som ikke involveres i slike brukerfora, en kanal hvor de kan foreslå endringer og forbedringer i EVA. De ønsker også å få være med å påvirke prioriteringen av endringer i større grad. Vi er kjent med at Vefsn kommune er i gang med å samle inn kommunenes ønsker for endringer i EVA. Listen over ønsker som ble presentert på Valgforums evalueringskonferanse sammenfaller i stor grad med de ønsker vi har gjengitt over. Vi mener det er viktig at Valgdirektoratet gjennomgår denne listen når den oversendes fra kommunene, og gir en tydelig tilbakemelding om hvilke tiltak som skal gjennomføres, og hvilke som ikke prioriteres.

Generelt er det vår anbefaling at Valgdirektoratet blir tydeligere på at de er åpne for innspill om ønskede endringer i EVA, og at de synliggjør hvordan de vurderer disse ønskene, og hva som ligger inne i planen for videreutvikling til enhver tid.

4. Opplæring

Valgdirektoratet har truffet bra på gjennomføringen av opplæringen, og kommunene og fylkeskommunene er mer fornøyde med opplæringen i år enn ved tidligere valg. Opplæringen synes å nå best frem til de små og mellomstore kommunene som har noe bakgrunnskunnskap og erfaring fra tidligere valggjennomføring. Vi anbefaler at Valgdirektoratet videreutvikler sin opplæring rettet mot de ferskeste valgansvarlige og opplæring via webinar og e-læring.

4.1 Beskrivelse av tjenestene

Opplæringen består av:

- Opplæringssamlinger, fysiske og i form av webinar
- Webinar for nye valgansvarlige
- E-læring for valgmedarbeidere
- Prøvevalg

Selv om prøvevalg har flere formål enn kun opplæring, har vi plassert disse her, siden mange kommuner opplever at prøvevalg er viktige for opplæringen i systemene.

4.1.1 Opplæringssamlinger

Valgdirektoratet tilbyr opplæringssamlinger for kommunene og fylkeskommunene. Målet med opplæringen er å gi kommunene og fylkeskommunene en innføring og oversikt i hvordan man skal gjennomføre valg. Fokuset for opplæringen er på rutiner i valggjennomføringen, og tema for samlingene er rutiner, regelverk og bruk av EVA.

Direktoratet står selv for opplæringen. Opplæringen foregår i to moduler hvor ulike temaer for valggjennomføringen blir gjennomgått. Hver modul er et to-dagers kurs, og det gjennomføres egne kurs for fylkeskommuner og kommuner. Tabell 4-1 inneholder en oversikt over moduler og tema for samlingene.

Valgdirektoratet anbefaler at alle kommuner og fylkeskommuner deltar på begge moduler av opplæringen. Hver kommune og fylkeskommune kan delta med inntil tre medarbeidere hver per modul. Kommuner som berøres av kommunereformen kan delta med inntil fem deltagere per modul.

Tidligere evalueringer har vist at kommunene og fylkeskommunene ønsker at samlingene holdes i nærheten av et sentralt knutepunkt. Valgdirektoratet har derfor avholdt årets samlinger på Quality Airport Hotel Gardermoen. Det har også vært mulig å følge opplæringssamlingene live via webinar. Opplæringssamlingene ble gjennomført mars og mai.

Tabell 4-1. Oversikt over opplæringssamlingene.

Modul	Tema
Modul 1 Fylkeskommuner	Grunnlagsdata og listeforslag
Modul 1 Kommuner	Grunnlagsdata, listeforslag og stemmegivning
Modul 2 Fylkeskommuner	Opptelling og valgoppgjør
Modul 2 Kommuner	Opptelling og valgoppgjør

Kilde: Valgmedarbeiderportalen.

Det gjøres også opptak av opplæringssamlingene som legges ut på Valgmedarbeiderportalen. Disse opptakene er delt opp, slik at det er mulig å se bare den delen av samlingen som berørte et spesifikt tema.

4.1.2 Webinarer

I tillegg til å kunne følge opplæringssamlingene via webinar har Valgdirektoratet gjennomført to øvrige webinarer; et for nye valgansvarlige og et webinar med oppgaveløsning i EVA Admin, henholdsvis gjennomført 19. februar og 26. mars. Det var også et eget webinar for EVA Skanning. Webinarene er direktesendte virtuelle seminar som foregår via internett, hvor det er mulig for deltagerne å stille skriftlige spørsmål via e-post underveis. Webinar for nye valgansvarlige og webinar for EVA Admin ble tilgjengeliggjort på Valgmedarbeiderportalen i etterkant. Webinar for EVA Skanning ble ikke tilgjengeliggjort i etterkant. Hvert av webinarene har en varighet på om lag 1,5 timer.

4.1.3 E-læring

Valgdirektoratet har laget syv ulike e-læringskurs som valgansvarlige kan benytte i opplæringen av valgmedarbeidere i sin kommune. I kursene finnes animasjoner, beskrivelser av rutiner, tester og mulighet for utskrift av sertifikat for gjennomført kurs. Kursene er åpent tilgjengelig for alle og krever ingen innlogging eller registrering av bruker for å benyttes.

Tema for e-læringskursene:

- Generelle prinsipper om stemmegivning

- Forhåndsstemmemottaker – Stemmegivning legges rett i urnen
- Forhåndsstemmemottaker – Stemmegivning mottas i konvolutt
- Ambulerende stemmegivning
- Stemmegivning på helse- og omsorgsinstitusjoner
- Stemmemottaker på valgting – For kommuner med papirmanntall
- Stemmemottaker på valgting – For kommuner med elektronisk avkryssing i manntall

4.1.4 Prøvevalg

Prøvevalget er en mulighet for kommunene og fylkeskommunene til å teste egne rutiner og sikkerhet ved valggjennomføringen, og Valgdirektoratet oppfordrer så mange som mulig til å delta. Det er gjennomført to prøvevalg. Et prøvevalg i juni, og et prøvevalg i august.

Prøvevalget i juni hadde som hovedformål å teste ut rutinene for *manuell telling*. Med gjennomføring av prøvevalget kan kommunene og fylkeskommunene få testet sine reelle grunnlagsdata i EVA, få øvet seg på valggjennomføring med manuell opptelling, samt øvet seg på ulike funksjoner i EVA, som for eksempel kontroll av lokale grunnlagsdata og å foreta valgoppgjør i henhold til regler for kommunestyrevalg. Prøvevalg for kommunene ble gjennomført 12. juni. For fylkeskommunene ble prøvevalget gjennomført 13. juni.

Prøvevalget i august var særlig rettet mot *maskinell telling* (skanning). Kommunene og fylkeskommunene fikk testet oppsett av skanningsutstyr og øvd seg på valggjennomføring med maskinell opptelling. Kommunene fikk for eksempel øvd på gjennomføring av stemmegivnings- og opptellingsfaser i EVA Skanning og i EVA Admin, øvd på manuell registrering av rettelser i EVA Admin og gjennomførte stikkprøvekontroller. Prøvevalg med maskinell telling ble for kommunene gjennomført 21. august. Fylkeskommunene gjennomførte prøvevalget dagen etter.

4.2 Endringer siden forrige valg

E-læring for valgmedarbeidere, webinaret for nye valgansvarlige og webinaret med oppgaveløsning i EVA Admin var nye opplæringstilbud i årets valg.

Webinaret for nye valgansvarlige skulle bidra til at nye valgansvarlige i større grad fikk nødvendig bakgrunnsinformasjon om valggjennomføring og bedre deres forutsetninger for å kunne få læringsutbytte av opplæringssamlingene.

Valgdirektoratet utviklet også et e-læringsprogram for valgmedarbeidere i kommunen i forkant av årets valg som skulle støtte kommunene i deres opplæring av valgmedarbeidere.

Den overordnede modellen med to opplæringssamlinger for henholdsvis kommuner og fylkeskommuner ble videreført fra valget i 2017, men det ble gjort større endringer i læringsinnholdet og gjennomføringen av opplæringssamlingene.

Årets opplæring fokuserte i større grad på praktisk valggjennomføring enn i tidligere valg. Valgdirektoratet gjennomgikk blant annet de ulike fasene i valget fra start til slutt og hadde mindre fokus på lov og forskrift enn tidligere.

Selve fordelingen mellom plenumsforedrag og gruppeoppgaver var lik som i forrige valg, men gruppearbeidet ble gjennomført på en litt annen måte for å sikre at Valgdirektoratet kunne være mer tilgjengelig for kommunene. I den tidligere opplæringen ble kommunene fordelt i mindre grupper som satt på egne rom, mens i årets opplæring ble grupper i større grad samlet rundt kafébord i samme rom slik at Valgdirektoratet kunne være mer tilgjengelig for den enkelte gruppe.

Lokasjonen for opplæringssamlingene ble også endret fra Alnabru til Gardemoen for å gjøre det enklere å komme til samlingene.

4.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

I dette kapittelet presenterer vi resultatene fra spørreundersøkelsen. Vi supplerer med informasjon fra intervjuene der hvor det er naturlig. Vi vurderer først deltagelse og samlet vurdering av opplærings-tilbudene. Vi sammenligner også hvor tilfredse respondentene er med opplæringstilbudet ved årets valg sammenlignet med forrige valg. Deretter vurderer vi de ulike opplæringstilbudene hver for seg; opplæringssamlinger, webinar for nye valgansvarlige, e-læring og prøvevalgene.

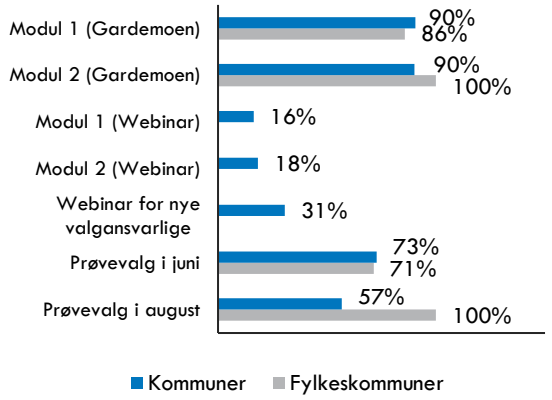
4.3.1 Deltakelse

Respondentene har svart på hvorvidt noen fra kommunen (evt. fylkeskommunen) har deltatt på ett eller flere av opplæringstilbudene fra årets valg. Figur 4-1 viser deltagelsesprosenten på de ulike opplæringstilbudene.

Av figuren ser vi at de aller fleste kommuner har representanter på opplæringssamlingene på Gardermoen (90 prosent). For kommunene observerer vi også at det er en lik andel som deltar på begge samlingene. Samtlige fylkeskommuner som har svart på spørreundersøkelsen deltok på modul 2, mens én av dem deltok ikke på modul 1, derav 86 prosent deltagelse.

Av de kommunene som ikke deltok fysisk på opplæringssamlingen har de fleste fulgt webinarene fra samlingene[2]. Det er kun 3 kommuner som rapporterer at de hverken har deltatt på samlingene, hverken fysisk eller via webinar. Disse kommunene deltok imidlertid på webinar for nye valgansvarlige. Ingen av respondentene rapporterer at de overhodet ikke har deltatt på opplæringstilbudene.

Figur 4-1: Andel av respondenter som har deltatt på ulike opplæringstilbud.



Kilde: Oslo Economics. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7.

For kommunene er det en noe lavere deltagelse på de fysiske samlingene enn ved valggjennomføringen i 2015[3]. Da rapporterte 95-96 prosent av kommunene deltagelse. Ved dette valget var det imidlertid ikke mulighet for å følge samlingene via video. De resterende 4-5 prosentene fikk derfor ikke utbytte av samlingene. Ved dette valget har de som ikke deltok fysisk hatt mulighet for å følge via webinar. Det kan dermed tolkes som at noen av de som deltok på de fysiske samlingene nå har valgt å heller delta via webinar, og at de som ikke deltok fysisk ved forrige valg nå deltar via webinar.

Når det gjelder det nyopprettede webinaret for nye valgansvarlige rapporterer 31 prosent av alle kommunene at de deltok. Halvparten av de som deltok på dette var valgansvarlige for første gang. Den andre halvparten har vært valgansvarlig tidligere, men har likevel valgt å delta. Av de som har rapportert at de er valgansvarlige for første gang har to tredjedeler av respondentene (44 av 66 respondenter) opplyst at de deltok på webinaret. Det vil si, en tredjedel av de som var valgansvarlige for første gang har ikke deltatt på webinar for nye valgansvarlige. Disse deltok imidlertid på opplæringssamlingene, enten fysisk eller via webinar. Selv om de som svarer på undersøkelsen ikke er valgansvarlig for første gang kan det også tenkes at det er andre i kommunen som er valgansvarlige for første gang, og at det er disse som deltok på webinaret.

Flertallet av kommunene deltok på prøvevalget i juni som rettet fokus mot manuell telling (73 prosent). Deltakelsen på prøvevalget i august fremstår i sammenligning som lav, hvor kun 57 prosent av alle kommunene deltok. Ettersom prøvevalget i august omhandlet maskinell telling er det imidlertid mest relevant å se deltakelsen for dette prøvevalget opp mot antall kommuner som hadde maskinell telling. Gjør vi dette, finner vi at nesten alle kommunene med maskinell telling valgte å delta på prøvevalget i august (96 prosent).

Av de 82 i vårt utvalg som ikke deltok på prøvevalget i juni, deltok 54 kommuner på prøvevalget i august. Vi står da igjen med at i underkant av 10 prosent (28 kommuner) ikke deltok i noen av prøvevalgene.

For e-læring har vi ikke direkte spurt hvorvidt noen fra kommunen har benyttet seg av tjenesten. Men på spørsmål til de valgansvarlige om hvor nyttig de opplever e-læring, er det 64 prosent som vurderer hvor nyttig det er, noe som indikerer at det store flertall av kommunene har benyttet seg av e-læring (se Figur 4-17). Spørsmålet var rettet mot valgansvarlig, og det kan ha vært andre i kommunen som benyttet seg av tilbudet. Deltakelsesprosenten er derfor antakelig høyere enn 64 prosent.

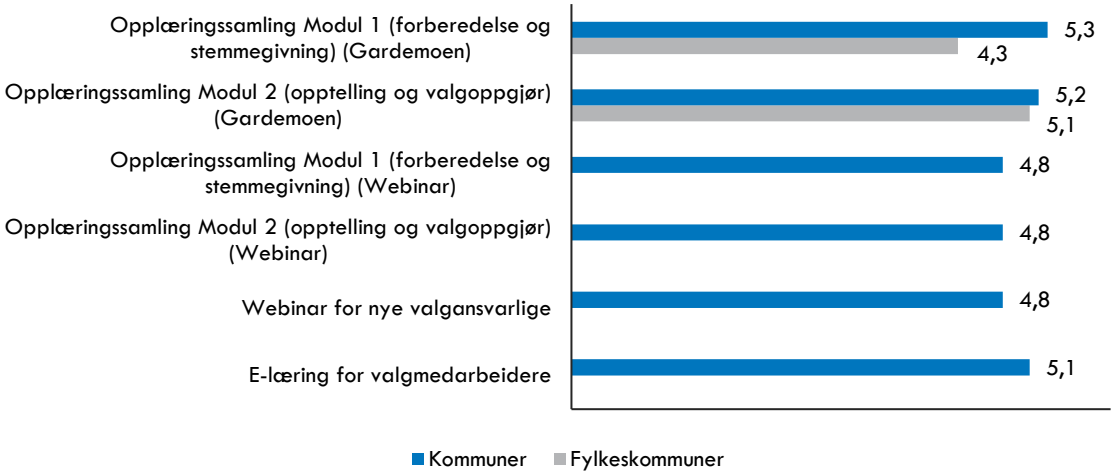
4.3.2 Samlet tilfredshet

Vi har spurt kommunene og fylkeskommunene i hvilken grad de anser de ulike opplæringstilbudene som nyttige. Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at det anses som svært unyttig og 6 tilsier at det anses som svært nyttig. Vurderingen av nytteverdien av samlingene og webinarene er gjengitt i Figur 4-2. Det er gjennomsnittsverdiene på vurderingsskalaen som er gjengitt. For vurdering av prøvevalg viser vi til kapittel 4.3.6.

[2] Av de 30 som har svart at de ikke deltok på opplæringssamling 1, har 22 fulgt samlingen via webinar. For opplæringssamling 2 har 21 av de 30 kommunene som ikke deltok fulgt samlingen via webinaret.

[3] I 2017-undersøkelsen var det ikke tilsvarende spørsmål, men data fra direktoratet tilsier at om lag 4 prosent av kommunene ikke deltok på samlingene i 2017.

Figur 4-2: Vurdering av hvor nyttig de ulike opplæringstilbudene er. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Svært unyttig til 6=Svært nyttig. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7. N er inkl. «Benyttet ikke denne tjenesten».

Respondentene anser stort sett samlingene som nyttige. De fysiske samlingene på Gardermoen oppleves som noe mer nyttige enn webinarene. Det er kun et fåtall respondenter som ikke anser de ulike opplærings-tilbudene som nyttige. I underkant av 10 respondenter gir score mellom 1 og 3.

Kommunene anser de to modulene som omtrent like nyttige. Fylkeskommunene anser opplæringssamling 2 som mer nyttig enn opplæringssamling 1.

Vi bemerker for øvrig at nytteverdien av samlingene oppleves som høyere ved dette valget enn ved forrige valg. Ved forrige valg var gjennomsnittscore fra fylkeskommunene på henholdsvis 3,6 og 3,9 på samling 1 og 2. For kommunene var tilsvarende tall på 4,5 og 4,6. Dette indikerer at det er en signifikant forbedring i de valgansvarliges tilfredshet fra forrige valg.

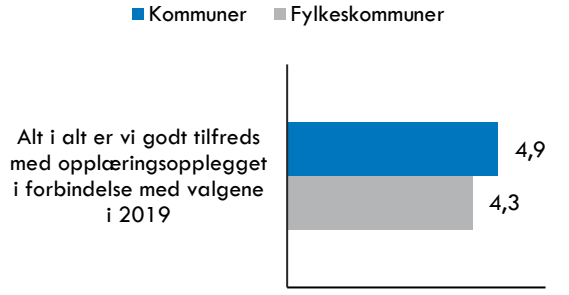
De langt fleste opplever webinaret for nye valg-ansvarlige som nyttig. Det er kun et fåtall (~10 prosent) som opplever det som unyttig, og ingen som opplever det som svært unyttig. Se også kapittel 4.3.4.

De fleste som har benyttet seg av e-læringen opplever det som en nyttig og i hovedsak svært nyttig tjeneste. Det er kun noen få kommuner som opplever e-læringen som unyttig (8 prosent).

For å vurdere den samlede tilfredsheten ved opplæringstilbudet ba vi de valgansvarlige ta stilling til følgende påstand: «Alt i alt er vi godt tilfreds med opplæringsopplegget i forbindelse med valgene i 2019».

Som vi ser av Figur 4-3 er kommunene og fylkeskommunene jevnt over godt tilfreds med opplæringsopplegget. Kommunene er mer fornøyde enn fylkeskommunene.

Figur 4-3: Samlet tilfredshet med opplæringsopplegget. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



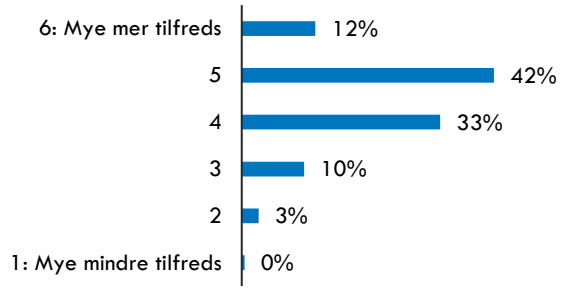
Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7. N er inkl. «Vet ikke».

Kommunenes tilfredshet gjelder uavhengig av størrelse på kommune og om det er en erfaren eller uerfaren valgansvarlig. Så selv om det er ulike oppfatninger rundt deler av opplæringsopplegget (som vi ser senere i kapittelet), er den samlede tilfredsheten lik. Dette kan tyde på at Valgdirektoratet med sin opplæring treffer bra med hvordan opplæringen er delt opp, og at det tilsynelatende er godt tilpasset ulike behov.

Sammenligning siden forrige valg

Vi har spurt respondentene hvorvidt de er mer eller mindre tilfreds med opplæringstilbudet fra Valgdirektoratet i 2019 sammenlignet med 2017. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er mye mindre tilfreds og 6 er mye mer tilfreds, er resultatet et gjennomsnitt på 4,5. Fordelingen av svarene er presentert i Figur 4-4.

Figur 4-4: Tilfredshet med opplæringen ved valget i 2019 sammenlignet med valget i 2017. Fordeling alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Mye mindre tilfreds til 6=Mye mer tilfreds. N = 214, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017=20.

De langt på vei fleste opplever å være mer tilfreds med opplæringen i forbindelse med dette valget. Dette bidrar til å forsterke inntrykket av at de tilpasningene og endringene som Valgdirektoratet har gjort i år har gitt mer fornøyde brukere.

Dette gjelder tilpasningene av opplæringssamlingene i retning av mer praktisk valggjennomføring, samt innføring av e-læringen. Det nyopprettede webinaret for nye valgansvarlige har også bidratt til et bredere og bedre opplæringstilbud, men fanges antakelig i mindre grad opp her, hvor nye valgansvarlige ikke har besvart spørsmålet ettersom de ikke kan sammenligne med forrige valg.

Ved tidligere valg har det også vært større avstander i hvordan kommuner og fylkeskommuner rangerer opplæringstilbudet. Nedbrytningen på kommuner og fylkeskommuner viser at kommuner og fylkeskommuner i like stor grad opplever årets opplæringstilbud som bedre (begge gir gjennomsnittscore på 4,5). Det er heller ingen merkbare forskjeller om vi sammenligner responsen fra store versus små kommuner. Dette kan vi tolke som at endringene som er gjort er like godt tilpasset store som små kommuner, og fylkeskommuner som kommuner.

Som vi vil se i de videre underkapitlene finner vi at det jevnt over gis bedre tilbakemeldinger på opplæringstilbudene i år sammenlignet med forrige valg. Til dels er det store forskjeller, særlig på tilbakemeldingene fra fylkeskommunene som virker betydelig mer fornøyd med opplæringssamlingene enn ved forrige valg. På noen punkter, for eksempel effekten av opplæringssamlingene, er det små forskjeller fra forrige valg. Vi har ikke funnet eksempler på at tilbakemeldingene i år er dårligere enn ved forrige valg.

I det videre ser vi nærmere på hvordan de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene vurderer ulike sider ved opplæringstilbudene. Vi har i hovedsak benyttet samme inndeling som i tidligere evalueringer, for å lettere kunne gjøre sammenligninger over tid.

4.3.3 Opplæringssamlingene

I dette delkapittelet presenterer vi hvordan kommunene og fylkeskommunene vurderer opplæringssamlingene og tilhørende webinar, med bakgrunn i følgende tema:

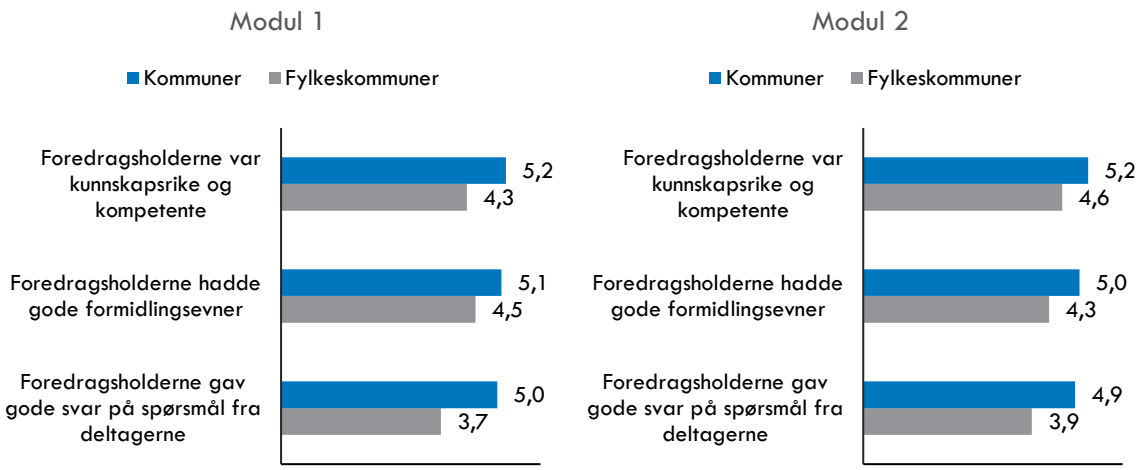
- Kvalitet på opplæringen
- Format og organisering
- Relevansen av opplæringen
- Effekten av opplæringen
- Erfaringsutveksling og nettverksbygging
- Kostnader og nytte

Webinar for nye valgansvarlige vurderer vi i et eget delkapittel, kapittel 4.3.4.

Kvalitet på opplæringen

En betydelig del av opplæringen på samlingene foregår via plenumsforelesninger. Forelesningene holdes av fagpersoner i Valgdirektoratet. For å vurdere kvaliteten på opplæringen har vi bedt kommunene og fylkeskommunene vurdere hvordan de opplevde kompetansen og formidlingsevnen til foreleserne. Dette er gjort ved hjelp av påstander som de kunne si seg enige eller uenige i. Vurderingene av foredragsholderne er gjengitt i Figur 4-5.

Figur 4-5: Vurdering av påstander om foredragsholderne i modul 1 og 2. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Modul 1/2: N (kommuner) = 288/285, N (fylker) = 6/7. N er inkl. «Vet ikke».

Kommunene mener jevnt over at foredragsholderne er kunnskapsrike og har gode formidlingsevner. De opplever også å få gode svar på spørsmålene som kommer fra forsamlingen.

Kommunene gir nokså like tilbakemeldinger på de to samlingene. Fylkeskommunene er jevnt over mindre fornøyde enn kommunene, og opplever i større grad at det ikke alltid gis gode svar på spørsmålene fra deltagerne.

Sammenligner vi med evalueringen av valggjennomføringen i 2017 observerer vi at både kommunene og fylkeskommunene er mer fornøyde med foredragsholderne ved dette valget. Dette er også inntrykket vi sitter igjen med fra intervjuene, hvor flere av respondentene trekker frem at foredragsholderne blir bedre og bedre for hver gang.

> *«Opplæringssamlingene blir bare bedre og bedre.»*

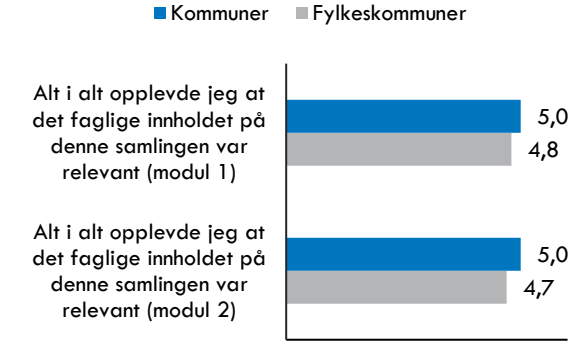
Selv om det stort sett gis gode tilbakemeldinger på foredragsholderne er det også noen som kommer med kritiske tilbakemeldinger. Enkelte påpeker at noen foredrag blir svekket av formidlingsevnen til foredragsholderne. Andre kommenterer at det generelle inntrykket er bra, men at enkelte innlegg burde vært bedre forberedt, uten å konkret nevne hvilke.

> *«Når det gjelder kvaliteten på foredragene, så er det vanskelig å gi en tilbakemelding i form av et "tall" - vi opplevde at det vekslet mellom svært gode foredrag (kunnskapsrik og med stor formidlingsevne) til svært dårlige (muligens kunnskapsrik, men elendig formidlingsevne).»*

Relevansen av opplæringen

De valgansvarlige er bedt om å gjøre en samlet vurdering av hvorvidt det faglige innholdet i opplæringssamlingene oppleves som relevant. Figur 4-6 gjengir resultatene fra årets undersøkelse.

Figur 4-6: Vurdering av det faglige innholdet i opplæringssamlingene. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Modul 1/2: N (kommuner) = 288/285, N (fylker) = 6/7. N er inkl. «Vet ikke».

Basert på resultatene fra respondentene ser det ut til at Valgdirektoratet treffer bra på innholdet i samlingene. Det faglige innholdet oppleves som relevant for både kommunene og fylkeskommunene. Sammenligner vi med evalueringen fra 2017 finner vi at fylkeskommunene mener det har blitt et mer relevant innhold på samlingene. Faglig relevans fikk i 2017 en score på 3,8 og 4,0 for henholdsvis modul 1 og 2. Gjennomsnittlig score har økt med nesten et helt poeng – til 4,8 og 4,7. Tilpasningene i samlingene fra forrige valg virker derfor å være vellykkede.

Vi har også sett hvorvidt vurderingene varierer med respondentenes erfaring eller ut ifra størrelse på kommunene. Når det kommer til respondentenes erfaring er det svært små forskjeller i vurderingene av det faglige innholdet. Ser vi på kommunenes størrelse finner vi noen mindre forskjeller i vurderingen. Særlig ser vi at det er de minste kommunene (0-1500 innbyggere) som er mest fornøyd med det faglige innholdet i samlingene.

Organisering av opplæringen

Organiseringen av samlingene og formatet på opplæringen er sentralt for hvordan deltagere opplever nytten. Kommunene bruker betydelige ressurser på deltagelse på samlingene og forventer at samlingene er velorganisert. Organiseringen bør sikre at det er god balanse i opplæringen, både med tanke på formatet (plenumsforedrag og gruppeoppgaver), og med tanke på det faglige innholdet (teori og praksis). Samlingene bør også utnytte tiden godt.

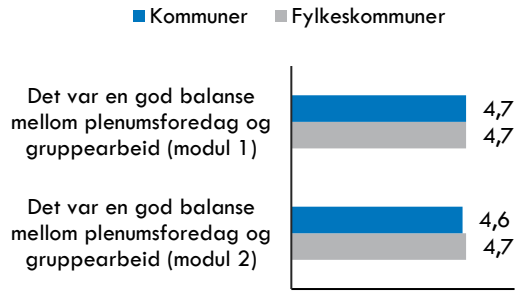
Balanse mellom gruppeoppgaver og plenumsforedrag

Samlingene er en blanding av plenumsforedrag og gruppearbeid. For kommunene bestod den første modulen av plenumsforedrag på formiddagen og parallelle sesjoner på ettermiddagen begge dager, hvor alle parallelle sesjoner ble avsluttet med en oppsummering av diskusjoner og fasit. Den andre modulen bestod av plenumsforedrag den første dagen, og gruppearbeid den andre dagen.

For fylkeskommunene var det i begge modulene plenumsforedrag den første dagen, og gruppearbeid på dag 2.

Vi har bedt valgansvarlige vurdere om det på samlingene var en god balanse mellom plenums-foredrag og gruppearbeid. Figur 4-7 gjengir resultatene fra årets undersøkelse.

Figur 4-7: Vurdering av balanse mellom plenumsforedrag og gruppearbeid. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Modul 1/2: N (kommuner) = 288/285, N (fylker) = 6/7. N er inkl. «Vet ikke».

Både kommunene og fylkeskommunene opplever jevnt over at det er en god balanse mellom plenumsfordrag og gruppearbeid. Kommunene gir noe svakere tilbakemeldinger på modul 2, men det er snakk om små forskjeller.

Sammenligner vi med evalueringen i 2017 finner vi også her at deltagerne er mer positive til årets opplæring. Særlig er fylkeskommunene blitt mer fornøyde[4].

Å finne den riktige balansen mellom foredrag og gruppearbeid er utfordrende. Det vil være individuelt hvorvidt man foretrekker at opplæring skjer gjennom forelesninger eller gjennom mer aktivt gruppearbeid. Det kan også være ulike behov avhengig av tidligere erfaring som valgansvarlig. Det er derfor naturlig at ikke alle er enige i at balansen mellom foredrag og gruppearbeid er god.

Selv om de fleste i spørreundersøkelsen sier seg enige i at det er god balanse mellom plenumsforedrag og gruppearbeid, er det også en del kommuner som sier seg uenige i påstanden (om lag 15 prosent). Noen etterspør mindre tid på plenumsforelesninger, men det er flest tilbakemeldinger på at det bør være færre gruppeoppgaver.

> *«Det bør være færre gruppe-oppgaver og færre diskusjons-oppgaver»*

Balanse mellom teori og praksis

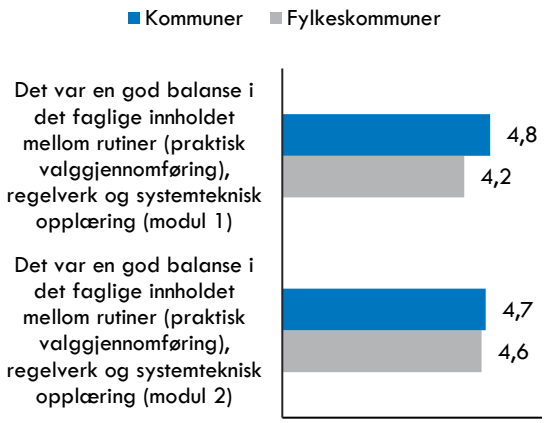
Samlingene inneholder en blanding av teoretiske gjennomganger og hvordan valggjennomføringen foregår i praksis. Valgdirektoratet har ved tidligere

[4] Fylkeskommunene gav score 3,9 på både modul 1 og 2 på tilsvarende påstand i 2017. Kommunene gav 4,4 og 4,5 på henholdsvis modul 1 og 2.

evalueringer fått tilbakemeldinger på at det burde være flere praktiske eksempler i opplæringen. Direktoratet rapporterer derfor at de har lagt opp til dette i årets samlinger.

Vi har bedt de valgansvarlige ta stilling til en påstand om at det er god balanse mellom rutiner (praktisk valggjennomføring), regelverk og systemteknisk opplæring. Resultatene for de to modulene er presentert i Figur 4-8.

Figur 4-8: Vurdering av balanse mellom teori og praksis. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Modul 1/2: N (kommuner) = 288/285, N (fylker) = 6/7. N er inkl. «Vet ikke».

Kommunene opplever jevnt over at det er god balanse mellom teori og praktisk valggjennomføring. Fylkeskommunene opplever i noe mindre grad at dette er gjeldende ved modul 1 sammenlignet med modul 2.

Sammenlignet med evalueringen i 2017 mener både kommunene og fylkeskommunene at Valgdirektoratet ved årets valg har truffet en bedre fordeling av gjennomgang av regelverk og mer praktisk valggjennomføring.

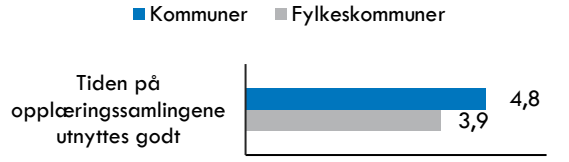
Det er fortsatt mange som kommenterer at det skulle vært flere praktiske eksempler i opplæringen. Deltagerne ønsker mer praktisk bruk av EVA og kommenterer at det ble dårlig tid til å gjennomføre de praktiske oppgavene man hadde mulighet til å gjennomføre.

> *«Synes direktoratet har kommet en lang vei med å få tilpasset opplæringa slik vi vil ha den. Men fortsatt kan det være enda mer fokus på "faktisk, praktisk gjennomføring". Flere eksempler fra det virkelige valglivet - bruk gjerne erfarne valgmedarbeidere i deler av opplæringa.»*

Utnyttelse av tiden

Respondentene har tatt stilling til hvorvidt tiden på opplæringssamlingene utnyttes godt. Resultatene fremgår av figuren under.

Figur 4-9: Vurdering av utnyttelse av tiden på opplæringssamlingene. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7. N er inkl. «Vet ikke».

Fylkeskommunene er betydelig mindre enig i at tiden på samlingene utnyttes godt enn det som er tilfellet for kommunene. I spørreundersøkelsen uttrykker fylkeskommunene et ønske om at det bør være økt fokus på det som er komplisert, og at det bør brukes mindre tid på det som er rutine og enkelt å forstå. Dette kan henge sammen med at fylkeskommunene stort sett har svært erfarne valgansvarlige.

Kommunene er jevnt over fornøyde med utnyttelsen av tiden på samlingene. Der hvor det er misnøye er det særlig rettet mot gruppearbeidene, hvor noen påpeker at det går med tid på arbeid som kunne vært forberedt av Valgdirektoratet.

Konkret så gjelder dette i forbindelse med gruppearbeidet rundt skanningen, hvor mye av tiden gikk med på å forberede stemmesedler. Stemmesedlene kunne vært ferdig utfylt på forhånd, eller at kommunene kunne ha blitt tilsendt stemmesedler via e-post og forberedt dette selv i forkant av samlingene.

> *«Dårlig utnyttelse av tiden at vi skal sitte og fordele stemmesedler. Dette kunne vært forberedt på forhånd.»*

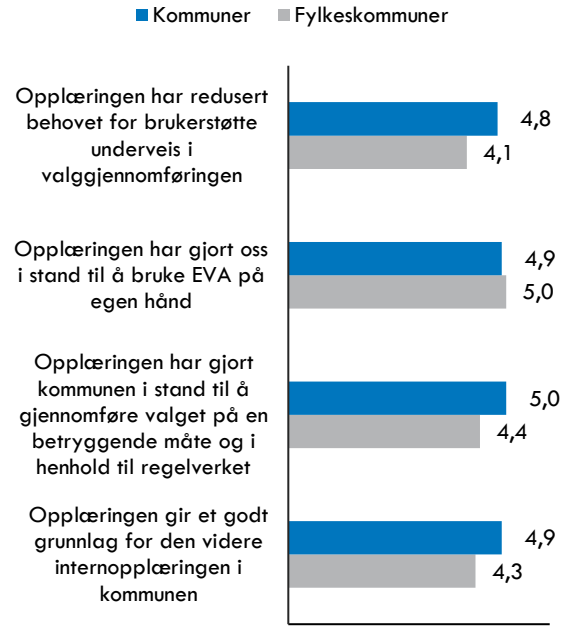
Sammenlignet med valggjennomføringen i 2017 er både kommunene og fylkeskommunene mer fornøyde med utnyttelsen av tiden ved årets valggjennomføring.

Effekten av opplæringen

Vi har spurt de valgansvarlige hvorvidt opplæringen har bidratt til at deler av arbeidsoppgavene som valgansvarlig er blitt enklere. Påstandene de

valgansvarlige har tatt stilling til er gjengitt i figuren under, sammen med gjennomsnittlig resultat for kommuner og fylkeskommuner.

Figur 4-10: Vurdering av hvilke effekter opplæringen har gitt. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7. N er inkl. «Vet ikke».

Kommunene mener jevnt over at opplæringen gir de valgansvarlige et godt grunnlag for å gjennomføre ulike arbeidsoppgaver. Tilbakemeldingene er omtrent på samme nivå som ved forrige valggjennomføring, eller noe høyere.

De nye valgansvarlige er mindre enige i at opplæringen gjør dem i stand til å bruke EVA på egenhånd. De uerfarne er også mindre enige i at opplæringen reduserer behovet for brukerstøtte. Figurer som viser denne nedbrytningen er inntatt i vedlegg.

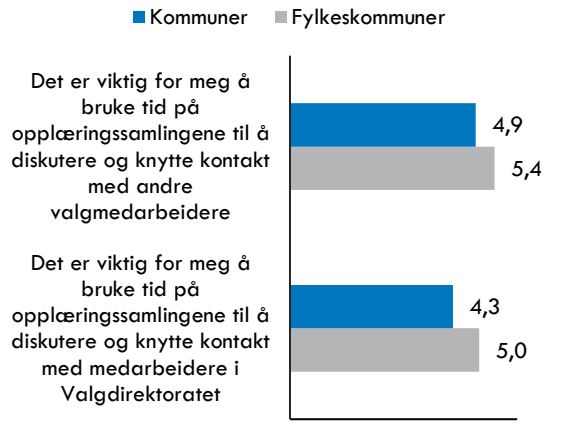
Fylkeskommunenes tilbakemelding er noe mer varierende. De er enige i at opplæringen gjør dem i stand til å bruke EVA på egen hånd. Dette er blitt styrket siden forrige valg. De er mindre enige i at opplæringen reduserer behovet for brukerstøtte underveis i valggjennomføringen, men det er likevel en overvekt av de som mener opplæringen reduserer behov for brukerstøtte. Dette er på samme nivå som ved forrige valg.

Samlet så tyder disse tilbakemeldingene på at opplæringen har en god effekt i den forstand at den setter deltagerne i stand til å gjennomføre valg.

Erfaringsutveksling og nettverksbygging

I tillegg til det formelle opplæringsprogrammet gir de fysiske opplæringssamlingene kommunene og fylkeskommunene en arena for å utveksle erfaringer og å bygge nettverk med Valgdirektoratet og valgmedarbeidere i andre kommuner.

Figur 4-11: Vurderinger av påstander knyttet til nettverksbygging og erfaringsutveksling. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N (kommuner) = 294, N (fylker) = 7. N er inkl. «Vet ikke».

Det synes å være enighet om at det er viktig å bruke samlingene til å knytte kontakt og diskutere med andre valgmedarbeidere. Særlig for fylkeskommunene ser dette ut til å være viktig. Både kommunene og fylkeskommunene har gjennom Valgforum en alternativ arena for erfaringsutveksling og nettverksbygging. Valgforum er et medlemsforum for valgadministrasjonen i kommuner og fylkeskommuner. Gjennom Valgform utveksles erfaringer om gjennomføring av valg via en Facebookside, årlige konferanse og fagdager.

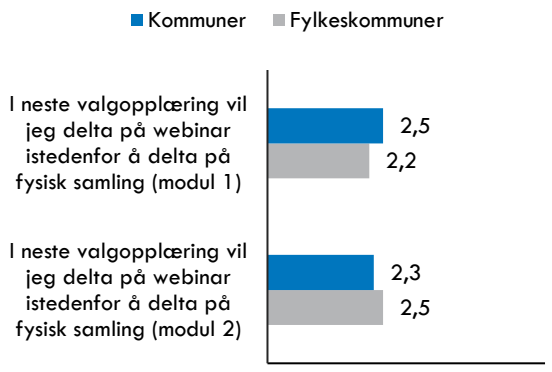
Både kommunene og fylkeskommunene synes det er viktigere å møte andre valgmedarbeidere enn å knytte kontakt med medarbeidere i Valgdirektoratet.

I utgangspunktet er det ikke Valgdirektoratets ansvar å legge til rette for at valgansvarlige i ulike kommuner møtes for å utveksle erfaringer og bygge nettverk. Slik nettverksbygging må likevel kunne sies å være en ønsket bieffekt av samlingene; det er tydelig at kommunene mener det er viktig at samlingene fyller også denne funksjonen.

Fysiske samlinger eller webinar

De valgansvarlige er spurt om de ved neste valgopplæring ønsker å delta på webinar istedenfor fysisk samling. Resultatene fremgår av Figur 4-12.

Figur 4-12: Vurdering av webinar fremfor fysisk samling. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Modul 1/2: N (kommuner) = 288/285, N (fylker) = 6/7. N er inkl. «Vet ikke».

Av figuren ser vi at det er overvekt av de som ønsker å fortsette med å delta på de fysiske samlingene. Dette gjelder både kommuner og fylkeskommuner. Det er likevel en andel på om lag 20 prosent som sier seg enig i at de vil foretrekke webinar i neste valgopplæring.

Av kommunene er det flere som vil foretrukket webinar på modul 1 sammenlignet med modul 2. Det dreier seg imidlertid om små forskjeller, og vi har ikke grunnlag for å hevde at forskjellene er signifikante. En mulig årsak til at vi observerer noen forskjeller her kan være at det i modul 1 er et noe større innslag av generelle forelesninger, noe som kan være mer egnet for webinar enn praktisk gruppearbeid.

Vi finner at flere av de som deltok på webinar denne gang også ønsker å delta på webinar neste gang, relativt til de som ikke deltok på webinar. Mange av de som har valgt å følge samlingene via webinar har lang og kostbar reisevei. Det er naturlig at disse vil ønske å benytte seg av tilbudet også neste gang. Vi ser på det som et positivt tegn for webinarene at over halvparten av de som deltok på webinar i år ønsker å gjøre det også ved neste valggjennomføring.

Tilbakemeldingene viser at det er rom for forbedring i gjennomføringen av webinarene. Opplærings-samlingene kan bli bedre tilpasset for de som deltar via web. Noen av respondentene har for eksempel kommentert at det ikke var mulig å høre spørsmål som kom fra salen. Til neste gjennomføring kan det derfor være fint å passe på å gjenta spørsmålene som blir stilt, slik at også webinardeltagerne får et bedre utbytte av deltagelsen.

«Fortsett å tilby webinar, men sørg for at opplæringen også er tilpasset oss som sitter på web - bl.a. må vi få anledning til å høre spørsmål fra salen, og "gruppearbeid" må fungere for oss også. Det var for mye denne gangen som bare fungerte halvveis for webinardeltagerne.»

Noen kommenterer også at gruppearbeidet kunne vært bedre tilrettelagt for webinardeltagere. Gruppearbeid vil uansett være mer utfordrende å gjennomføre via webinar enn i den fysiske samlingen. Men det kan være mulighet for å gjøre noen tilpasninger som øker utbyttet av webinardeltagelsen. For eksempel kan gjennomføringen på den fysiske samlingen i større grad bli tilpasset slik at de som deltar via web også kan ta del i for eksempel diskusjoner eller oppsummering av gruppearbeidene. Det er naturligvis også viktig at det er godt teknisk utstyr som sikrer godt bilde og god lyd. Noen av respondentene kommenterer på at det var dårlig lyd. Vi vet ikke i hvilken grad dette skyldes teknisk utstyr på samlingen eller om det skyldes forhold hos webinardeltager (som for eksempel dårlig nettverksforbindelse).

«Plenumsforelesninger per webinar fungerer godt, synes vi. Gruppearbeid per webinar er ikke nødvendig (bortkastet tid å sitte å prøve å følge med på hvordan andre løser oppgaver, dårlig lyd m.m.). Gruppeoppgavene kan vi jobbe med selv, uavhengig av webinar.»

For tilbakemeldinger på webinar for nye valgansvarlige viser vi til kapittel 4.3.4.

Kostnader for opplæringssamlingene og vurdering av om nytten overstiger kostnadene

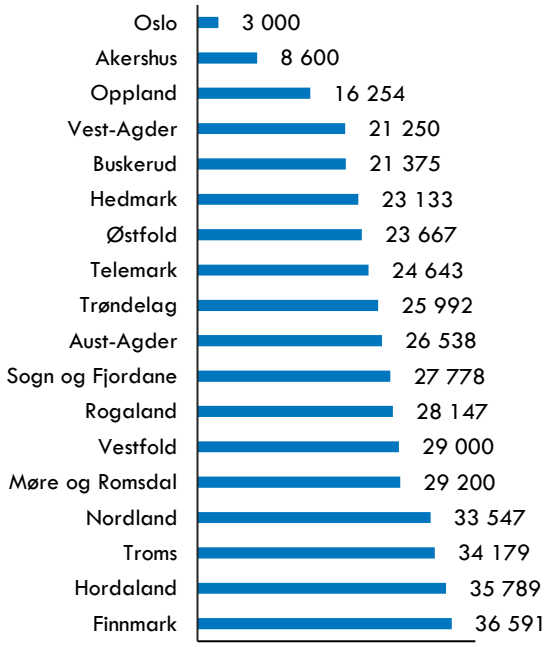
Deltagelse på opplæringssamlingene innebærer reise og opphold. I tillegg til reise kommer også en deltageravgift som dekker mat og overnatting og kostnaden ved tidsbruk.

Utgiftene vil variere betydelig mellom kommunene, som en følge av svært ulik reisevei. I spørreundersøkelsen har vi bedt kommunene gi et anslag på hvor store utgifter de har hatt til reise og opphold for kursdeltagerne. De aller fleste kommunene har besvart spørsmålet.

Kommunene som inngår i spørreundersøkelsen brukte i gjennomsnitt 26 908 kroner til reise og opphold i

forbindelse med opplæringssamlingene. Det er nesten det samme som gjennomsnittet fra valggjennomføringen i 2017. De oppgitte beløpene varierer fra 0 kroner til 150 000 kroner, avhengig av antall deltagere og reiseutgifter. I figuren under viser vi kommunenes gjennomsnittskostnader fordelt per fylke. Tidsbruk er ikke medregnet i kostnadsanslagene.

Figur 4-13: Gjennomsnittskostnader per kommune fordelt på fylker. Tall i kroner.



Kilde: Oslo Economics. Anslåtte kostnader for reise og opphold i forbindelse med opplæringssamlingene. N=268, Vet ikke=33.

Oslo og fylkene nærmest Oslo har de laveste kostnadene. Oppland har relativt sett lave kostnader med tanke på avstand til Gardermoen. Tilsvarende har Vestfold forholdsvis høye kostnader til tross for relativt kort avstand til Gardermoen. Kostnadene er for eksempel i samme størrelsesorden som for Møre og Romsdal, og høyere enn kommunene i Trøndelag.

De nordligste fylkene, som også har lengst reisevei, har de høyeste utgiftene i forbindelse med opplæringssamlingene, i tillegg til Hordaland.

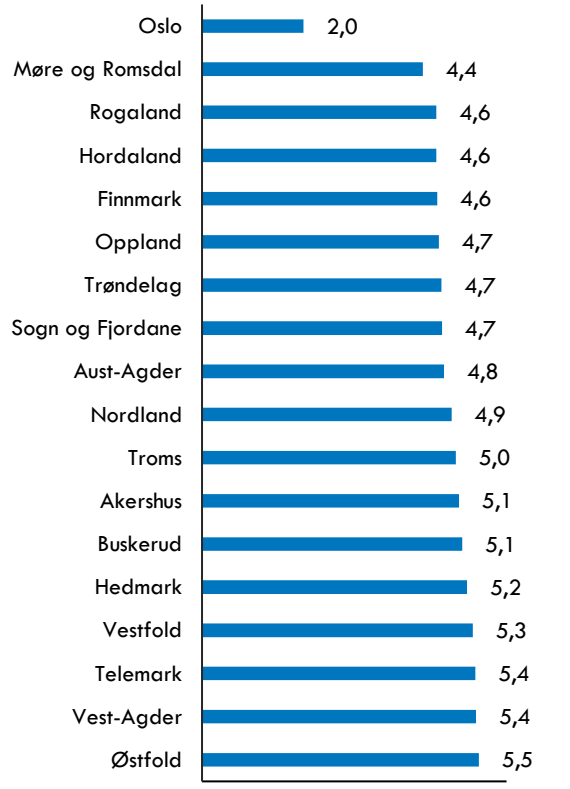
Snittkostnaden på nesten 27 000 kroner tilsier at kostnaden knyttet til tidsbruk, som ikke inngår i dette anslaget, er større enn kostnaden til reise og opphold. Hvis gjennomsnittskommunen sender to medarbeidere til samlingene, og det går med fire arbeidsdager, vil en timekostnad på 500 kroner (konservativt estimat) tilsi at tidsbruken koster 32 000 kroner. Samlet ressursbruk for opplæringssamlingene for samtlige kommuner og fylkeskommuner, når både tidsbruk og reise og opphold medtas, har vært i størrelsesorden 2 millioner kroner i 2019.

Vi har spurt kommunene om nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken. Figur 4-14 viser gjennomsnittlig score på påstanden om at «Nytten av de to opplæringsmodulene forsvarer kommunens ressursbruk».

Flertallet av kommunene mener at ressursbruken på de to opplæringssamlingene kan forsvares. Oslo skiller seg klart ut ved at de ikke er enige i at ressursbruken kan forsvares. Det er generelt få kommuner som er helt uenig i at ressursbruken kan forsvares (2 prosent).

Det synes ikke å være en systematisk sammenheng mellom geografi og vurdering av ressursbruken. I utgangspunktet kunne man forvente at kommunene med de høyeste kostnadene også ville vært de som i minst grad mener at nytteverdien forsvarer ressursbruken. Fylkene som er mest fornøyd er riktignok fylker som ligger relativt sentralt på Østlandet. Men vi ser også at fylker som Finnmark, Troms og Nordland i hovedsak vurderer nytteverdiene som større enn kostnadene.

Figur 4-14: Vurdering av om nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken, fordelt på fylker. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig og 6=Helt enig. N=293, Vet ikke=7.

Responsen er en forbedring fra forrige valg. Flertallet av kommunene gir en bedre tilbakemelding ved dette

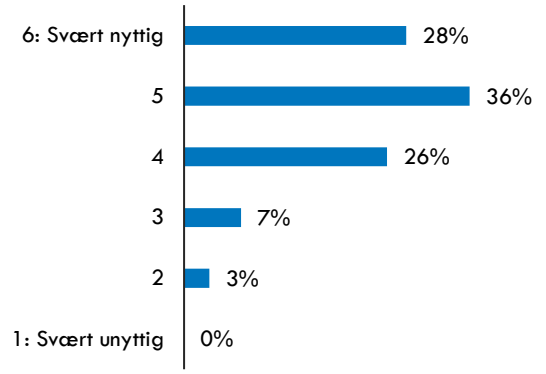
valget enn ved forrige valg. Særlig mener kommunene i Sogn og Fjordane at ressursbruken i større grad kan forsvares ved denne valggjennomføringen (fra 3,9 til 4,7). Møre og Romsdal er eneste fylke der kommunene mener at ressursbruken ved opplæringssamlingene i mindre grad kan forsvares ved dette valget sammenlignet med det forrige, til tross for at kostnadene er anslått til å være på samme nivå som forrige valg, og til tross for at de alt i alt er godt tilfreds med opplæringsopplegget (snittscore på 5,0).

4.3.4 Webinar for nye valgansvarlige

Webinar for nye valgansvarlige er et tilbud som er nytt ved dette valget. Tidligere evalueringer av valggjennomføringen har pekt på at de ferskeste valgansvarlige har fått mindre utbytte av diskusjonene, foredragene og gruppeoppgavene på opplæringssamlingene. Webinar for nye valgansvarlige skal bidra til at de nye valgansvarlige kommer inn i fellessamlingene med bakgrunnskunnskap som bidrar til at samlingene gir dem et større utbytte.

Vi har spurt respondentene hvor nyttig de opplevde webinaret for nye valgansvarlige var. Totalt er det 125 av kommunene som har deltatt på dette webinaret, og som dermed har respondert. På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært unyttig og 6 er svært nyttig, er resultatet et gjennomsnitt på 4,8. Resultatene er presentert i Figur 4-15, hvor vi ser hvordan svarene fordeler seg på de ulike svaralternativene i undersøkelsen.

Figur 4-15. Vurdering av hvor nyttig webinar for nye valgansvarlige oppleves. Fordeling respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Svært unyttig og 6=Svært nyttig. N=125, Benyttet ikke denne tjenesten=161.

De langt fleste opplever webinaret for nye valgansvarlige som nyttig. Det er kun et fåtall (~10 prosent) som opplever det som unyttig, og ingen som opplever det som svært unyttig. Av de som opplever det som unyttig er det kun én som er valgansvarlig for første gang. De øvrige som opplever det som unyttig har vært valgansvarlige tidligere, og er dermed i utgangspunktet ikke i målgruppen[5].

Deltagerne har også tatt stilling til en del påstander om webinaret. Tilbakemeldingene er presentert i Figur 4-16.

Figur 4-16: Vurdering av ulike påstander om webinar for nye valgansvarlige. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.

Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Svært unyttig til 6=Svært nyttig. N=90 inkl. «Vet ikke»

[5] Det kan også tenkes at valgansvarlige er erfaren, men svarer på vegne av en uerfaren medarbeider som har deltatt på webinaret.

Resultatene indikerer at deltagerne opplever det faglige innholdet på webinaret som relevant og foredragsholderne får jevnt over gode tilbakemeldinger. Selv om deltagerne oppfatter det faglige innholdet som relevant ser det ut til å være mest å hente på å tilpasse opplæringen enda mer til det kunnskapsnivået og den erfaringen som nye valgansvarlige har.

En del av formålet med webinaret er at nye valgansvarlige skal få bedre utbytte av opplæringssamlingene. En indikator for dette er å se nærmere på hvilke tilbakemeldinger nye valgansvarlige gir på opplæringssamlingene, relativt til de mer erfarne valgansvarlige. Figur 7-1 i vedlegget viser dette. Av figuren ser vi at de nye valgansvarlige jevnt over gir noe svakere tilbakemeldinger på opplæringsopplegget, men det dreier seg imidlertid om marginale forskjeller. Dette trekker i retning av at webinar for nye valgansvarlige har vært et positivt bidrag i opplæringstilbudet i 2019, og at det virker i tråd med sin hensikt.

Oppslutningen er imidlertid ikke optimal. Kun halvparten av de som i spørreundersøkelsen har svart at de er valgansvarlige for første gang svarer at de deltok på webinaret for nye valgansvarlige.

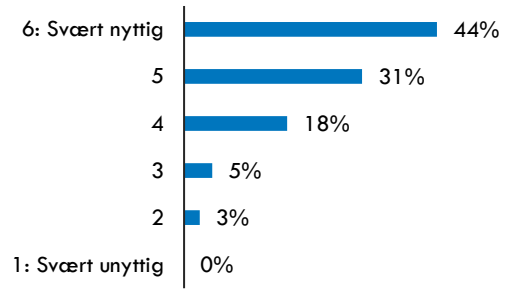
Noen av kommunene vi har intervjuet forteller at de først i etterkant av samlingene oppdaget at webinaret eksisterte. Valgdirektoratet opplyser imidlertid at det ble informert bredt om webinaret på Valgmedarbeiderportalen. Det var mulig å melde seg på webinaret via påmeldingsskjemaet til de fysiske samlingene, og det ble sendt ut påminnelser de som meldte seg på. Til neste valg anbefaler vi at Valgdirektoratet vurderer tilpasninger i informasjonen eller ytterligere tiltak på informasjonssiden for å øke deltagelsen på dette webinaret.

4.3.5 E-læring

E-læringen er først og fremst et verktøy som skal støtte kommunene i deres opplæring av valgmedarbeidere. E-læringen var ny i forkant av dette valget.

I Figur 4-17 ser vi hvor nyttig respondentene opplevde e-læringen. Gjennomsnittscore var på 5,1. Totalt har 185 kommuner gitt tilbakemeldinger på e-læringen, mens 103 har oppgitt at de ikke benyttet denne tjenesten.

Figur 4-17. Vurdering av hvor nyttig e-læring for valgmedarbeidere oppleves. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Svært unyttig og 6=Svært nyttig. N=185, Benyttet ikke denne tjenesten=103.

De fleste som har benyttet seg av denne tjenesten opplever det som en nyttig og i hovedsak svært nyttig tjeneste. Det er kun noen få kommuner som opplever e-læringen som unyttig (8 prosent).

Valgdirektoratet har opplyst at e-læringen ved dette valget var et forsøk for å se om det ville blir brukt. Dersom det ble brukt er intensjonen til Valgdirektoratet å videreutvikle dette, lage flere e-læringskurs og gjøre det mer tilgjengelig, for eksempel ved å etablere et eget område i Valgmedarbeiderportalen for e-læring.

Omtrent en tredjedel av respondentene har svart at de ikke benyttet seg av tjenesten, hvilket innebærer at nær to tredjedeler av respondentene *har* benyttet seg av den. Det er fortsatt rom for at flere kommuner benytter seg av e-læringen. Samtidig er det ikke nødvendigvis intensjonen at alle behøver å benytte seg av e-læringen. E-læringen er i større grad rettet mot mindre kommuner, og kommuner som har begrenset med ressurser og kompetanse til å drive intern opplæring av valgmedarbeiderne. Vi har også gjennom intervjuene fått et tydelig inntrykk av at e-læringen blir benyttet og godt tatt imot, og at det gjerne kan komme flere e-læringskurs.

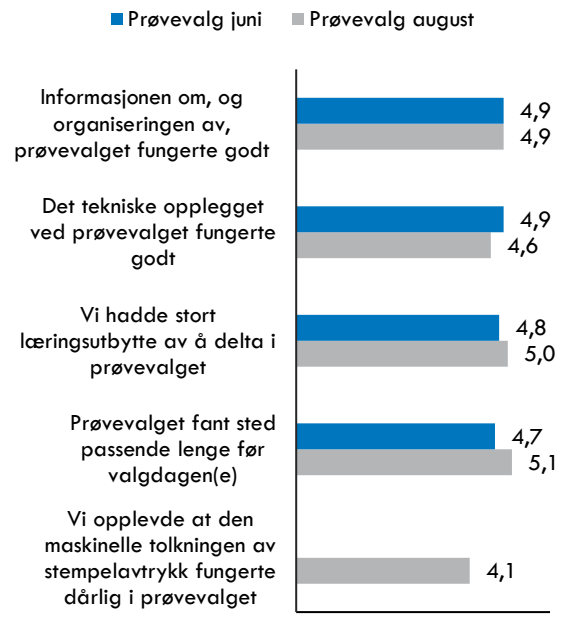
> *«Vi ønsker flere E-læringer, for eksempel for å registrere rettelser i EVA.»*

De største kommunene, som Oslo og Bergen, har utarbeidet egne presentasjoner som de benytter i sin interne opplæring av valgmedarbeidere. I videreutviklingen av e-læringen anbefaler vi at Valgdirektoratet ser til disse presentasjonen, for å hente inspirasjon til innhold i sine e-læringskurs.

4.3.6 Prøvevalgene

Vi har bedt de som deltok i prøvevalgene ta stilling til ulike påstander om gjennomføringen av prøvevalgene. Figur 4-18 viser påstandene og resultatene fra respondentene.

Figur 4-18. Vurdering av påstander om prøvevalgene i juni og august. Gjennomsnittsverdi respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig og 6=Helt enig. N (prøvevalg juni) = 219, N (prøvevalg august) = 174. N er inkl. «Vet ikke».

Det gis jevnt over gode tilbakemeldinger på gjennomføringen av prøvevalgene. Informasjonen om, og organiseringen av prøvevalgene ser ut til å ha fungert bra. Det ble sendt ut nyhetsbrev om prøvevalgene og det ble informert om prøvevalgene på valgmedarbeiderportalen. Noen har kommentert at informasjonen som ble gitt kunne inneholdt mer konkrete mål for prøvevalgene.

> *«Savnet informasjon om hva som var målet med prøvevalgene.»*

De fleste rapporterer at de har et stort læringsutbytte av å delta i prøvevalget. Dette er også vårt inntrykk gjennom intervjuene, hvor samtlige intervjuobjekter gir tilbakemeldinger på at prøvevalgene er nyttige. De fleste rapporterer at det ble avdekket utfordringer i prøvevalgene som ble rettet opp til selve valggjennomføringen.

Det tekniske opplegget ved prøvevalgene har jevnt over fungert bra, men det er noe dårligere tilbakemeldinger på prøvevalget i august enn prøvevalget i juni. Dette henger antakelig sammen med utfordringene som flere kommuner opplevde med skanningen ved prøvevalget i august. Vi ser også at flertallet av respondentene opplevde at den maskinelle tolkningen av stempelavtrykk fungerte dårlig, noe som også stemmer med vårt inntrykk fra gjennomførte intervjuer. Prøvevalget avdekket flere utfordringer med EVA Skanning. Se også beskrivelser i kapittel 3.3.2 og 3.4.

> *«Prøvevalgene er veldig bra for intern opplæring. Oppgavesettet for prøvevalgene var veldig bra for nye valgmedarbeidere som skal jobbe med EVA Admin.»*

De fleste mener prøvevalgene arrangeres på et egnet tidspunkt. Prøvevalget i juni får noe dårligere tilbakemeldinger når det gjelder tidspunkt. Dette henger antakelig sammen med at det ved dette prøvevalget er relativt lengre tid til valget. På grunn av ferieavvikling er det imidlertid utfordrende å gjennomføre prøvevalget på et senere tidspunkt. Dersom færre deltar vil det redusere læringsutbyttet av prøvevalgene. Noen har også kommentert at prøvevalget i august kom litt for tett opp til valgdagen. Problemene som flere opplevde med skanningen skapte da usikkerhet for om det ville bli rettet opp til valgdagen. På grunn av ferieavvikling kan det imidlertid være mindre gunstig å gjennomføre prøvevalget på et tidligere tidspunkt.

4.4 Vår evaluering og anbefaling

Valgdirektoratet har informert oss om at opplæringssamlingene hovedsakelig er lagt på et nivå der de er ment å treffe dem som erfarings- og kunnskapsmessig er «midt på treet». Det betyr at samlingene ikke er ment å være aller mest egnet for de som er nye valgansvarlige og heller ikke for de som er veldig erfarne.

Vi har forståelse for at Valgdirektoratet må prioritere, og at opplæringstilbudet ikke kan være individuelt tilpasset for alle. Etter vår oppfatning er det en korrekt prioritering at opplæringen ikke primært skal være rettet mot de som er de mest erfarne valgansvarlige. Det er mer uheldig at samlingene i mindre grad er tilrettelagt for de ferskeste. Her tenker vi imidlertid at Valgdirektoratet har funnet en god løsning med det nyopprettede webinaret for nye valgansvarlige. Webinaret er lite ressurskrevende å delta på og det gis gode tilbakemeldinger på webinaret. Det store flertallet oppfatter webinaret som nyttig og med dyktige foredragsholdere.

Tilbakemeldingene indikerer at opplæringen i enda større grad kan tilpasses kunnskapsnivået til de ferskeste. En annen mulig løsning for å dekke kunnskapsbehovet hos de nye valgansvarlige er å ha en separat fysisk samling for disse, noe også enkelte har foreslått i intervjuer. Basert på tilbakemeldingene er imidlertid vår anbefaling å fortsette med webinaret, og heller videreutvikle dette, enn å organisere flere ressurskrevende, fysiske samlinger. Ved neste valg bør Valgdirektoratet informere enda bredere om webinaret for nye valgansvarlige, for å sikre at så mange som mulig kan delta.

Det virker som at Valgdirektoratet har truffet bra med opplegget som er gjennomført i år. På samlingene for kommunene virker det å være god kvalitet og god balanse mellom praktisk valggjennomføring og teori, selv om noen fortsatt ønsker en enda mer praktisk rettet opplæring. I den grad det er noe som bør forbedres så er det formidlingsevne til enkelte foredragsholdere. Tiden kan også utnyttes noe bedre, særlig ved gruppearbeidet, og da spesielt ved at stemmesedler til skanning er ferdig utfylt i forkant.

Ifølge Valgdirektoratet opplever brukerstøtten å få spørsmål om ting som er grundig gjennomgått i opplæringssamlingene. Dette kan tyde på at det er for lang tid fra samlingene og frem til valget. Det kunne derfor vært et alternativ å gjennomføre samlingene litt tettere opp mot valget. For eksempel kan samlingen knyttet til maskinell telling vært lagt nærmere prøvevalget i august. Dette vil imidlertid kunne gi utfordringer for deltagelsesprosenten i og med at det blir i august hvor flere har ferie. Dersom samlingene ble lagt senere på året, ville opplæringen til dels også ha omhandlet oppgaver som allerede er gjennomført.

En bedre mulighet for opplæring tettere i tid til oppgavegjennomføringen er derfor samlingene i opptak, der video av forelesningene om enkelttemaer legges lett tilgjengelig på Valgmedarbeiderportalen. Det kan vurderes å markedsføre disse videoene mer, både på portalen og i forbindelse med nyhetsbrev på tidspunkter der direktoratet vet disse temaene er relevante for mange kommuner.

Muligheten for å delta på samlingene via webinar bør videreføres. Det bør imidlertid være noe bedre tilrettelegging for de som deltar over web. De må kunne høre spørsmål som kommer fra salen og det bør vurderes om det tekniske kan ha høyere kvalitet (bedre lyd). Noe av gruppearbeidet kan kanskje også bli lagt opp på en måte som gjør det mer nyttig for webinardeltagere å gjøre oppgavene.

Fylkeskommunene er blitt mer tilfredse enn ved forrige valg og gir nå særlig gode tilbakemeldinger på modul 2 av opplæringssamlingene. For fylkes-kommunene virker det som at det særlig er modul 1 hvor det er forbedringspotensial. Ettersom det er få respondenter fra fylkeskommunene er det noe mer usikkerhet rundt disse tallene sammenlignet med kommunene.

Enkelte kommuner vi har snakket med, sier at de ved neste valg vurderer å la være å delta på de fysiske samlingene, for i stedet å benytte webinaret live eller i opptak. Dette er særlig svært erfarne valgmedarbeidere, som opplever at samlingene tar mye tid sammenlignet med læringsutbyttet. Vi opplever dette som positivt, og mener det er viktig at kommunene selv vurderer kritisk hvilke kanaler som er mest egnet for dem.

E-læring blir godt tatt imot og oppleves som nyttig. Flere har uttrykt ønske om et bredere e-læringstilbud. Både Oslo og Bergen har presentasjoner og opplæringsmateriell som vi mener Valgdirektoratet kan benytte som et utgangspunkt for videreutvikling og utvidelse av e-læringen.

Prøvevalgene bør videreføres. Tilbakemeldingene er at prøvevalg er nyttig og at disse gjennomføres på et greit tidspunkt. Det kan likevel vurderes om oppgavene kan videreutvikles, slik at prøvevalgene oppleves som enda mer virkelighetstro, og at de gjennomføres med mest mulig effektiv tidsbruk.

5. Brukerstøtte

Brukerstøtten fikk i 2019 betydelig flere henvendelser enn i 2017. Normalt får imidlertid brukerstøtten flere henvendelser fra kommuner i lokalvalg. I tillegg besvarte brukerstøtten i dette valget henvendelser fra velgere og organisasjoner. Responstidene til brukerstøtten økte noe sammenlignet med valget i 2017. Kommunene er imidlertid godt tilfreds med brukerstøtten i forbindelse med valget i 2019 – spesielt de mindre kommunene. Samlet sett er vår vurdering at dagens modell for brukerstøtte i all hovedsak har fungert godt.

5.1 Beskrivelse av tjenesten

Valgdirektoratet tilbyr kommunene og fylkeskommunene en brukerstøtte som er organisert og driftet internt. Tjenesten er operativ i valgår og er organisert med en førstelinje, en andrelinje som besvarer valgfaglige spørsmål og en tredjelinje som besvarer systemtekniske spørsmål. Førstelinjen er bemannet av midlertidig ansatte i Valgdirektoratet. Andre- og tredjelinjen består av fast ansatte i Valgdirektoratet med valgfaglig kompetanse og IT-kompetanse. Ved spørsmål som er utenfor Valgdirektoratets ansvarsområde videresendes disse til KMD.

Brukerstøtten ble i forbindelse med valget 2019 bemannet med 12 førstelinjekonsulenter og én teamleder som arbeidet i en skiftordning. Førstelinjekonsulentene hadde ulik faglig bakgrunn og Valgdirektoratet ansatte både personer med samfunnsfaglig kompetanse, IT-kompetanse og personer med erfaring innen kundeservice. Kun tre av de som ble ansatt i førstelinjen hadde erfaring fra brukerstøtten ved tidligere valg. To av førstelinjekonsulentene sluttet før valget.

Brukerstøtten var operativ fra januar og frem til valget i september. På våren var førstelinjen normalt bemannet med én teamleder og tre førstelinjekonsulenter, mens etter sommeren ble bemanningen utvidet til fire førstelinjekonsulenter i tillegg til én eller to teamledere. I valguken var bemanningen ytterligere styrket.

5.2 Endringer siden forrige valg

Etter stortingsvalget i 2017 ble det gjort en del endringer i brukerstøtten.

Valgdirektoratet etablerte for det første nye rutiner for kvalitetssikring av svar. Konkret innebar de nye rutinene at svar skulle kvalitetssikres av minst én person i tillegg til den som svarer. Ved helt enkle spørsmål kunne førstelinjekonsulentene kvalitetssikre hverandre. Normalt skulle imidlertid teamleder kvalitetssikre svarene og vurdere om andre- eller tredjelinje også burde kvalitetssikre svaret. Også svar på spørsmål som ble besvart i andre- eller tredjelinjen skulle kvalitetssikres av en annen ansatt i Valgdirektoratet. I tillegg utarbeidet Valgdirektoratet en liste med standardspørsmål og svar som skulle gjøre det lettere å besvare ulike spørsmål.

Valgdirektoratet gjorde også endringer i brukerstøtten for å ivareta fylkeskommunenes behov på en bedre måte. De valgte å ha fire dedikerte førstelinjeressurser med kompetanse på temaer som er spesifikke for fylkeskommunene, og det ble etablert et eget telefonnummer som fylkeskommuner kunne ringe. Formålet med å etablere et eget telefonnummer var blant annet å unngå misforståelser knyttet til om et spørsmål ble stilt av en fylkeskommune eller kommune.

Åpningstiden til brukerstøtten var normalt fra kl. 0900 til kl. 1500. Åpningstidene til brukerstøtten var noe utvidet i valguken sammenlignet med valget i 2017. Brukerstøtten åpnet kl. 0700 på valgdagen og var åpen helt til kl. 2200 på tirsdag (dagen etter valget). Onsdag til fredag i valguken var brukerstøtten åpen fra kl. 0700 til kl. 2200.

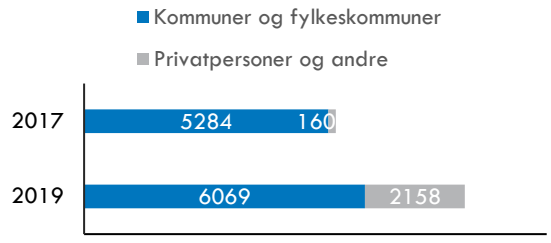
En nyvinning for brukerstøtten i 2019 var at også velgere og organisasjoner hadde mulighet til å få svar på spørsmål de måtte ha om valggjennomføringen.

5.3 Antall henvendelser og responstider i brukerstøtten i 2019

5.3.1 Antall henvendelser til brukerstøtten

Ved henvendelser til brukerstøtten skal det opprettes en sak i OTRS som er saksbehandlingssystemet brukerstøtten benytter. Figur 5-1 viser antall brukerstøttesaker som ble registrert i valgåret 2019 sammenlignet med valgåret 2017 fordelt på henvendelser fra kommuner og fylkeskommuner og privatpersoner og andre.

Figur 5-1: Antall saker registrert i brukerstøtten totalt i valget 2017 og 2019

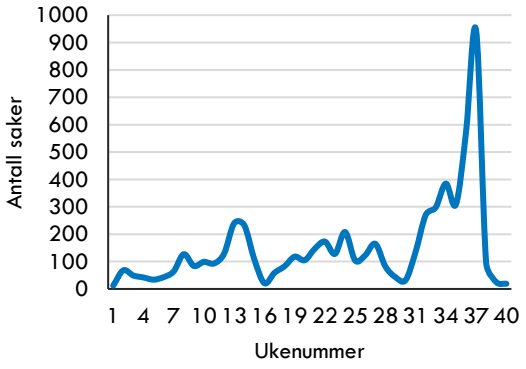


Kilde: Valgdirektoratet/OTRS

I valget i 2019 ble det totalt opprettet 8 227 saker. I valget i 2017 ble det til sammenligning registrert 5 444 saker i brukerstøtten. Brukerstøtten besvarte i større grad spørsmål fra privatpersoner og organisasjoner i 2019 enn i 2017. Totalt sett behandlet brukerstøtten om lag 50 prosent flere saker i 2019 med tilvarende bemanning som i 2017.

Det var en økning i antall henvendelser fra kommuner og fylkeskommuner på 15 prosent. En vesentlig andel av henvendelsene til brukerstøtten kommer normalt i valguken og uken før. Figur 5-2 viser hvor mange saker brukerstøtten registrerte per uke i 2019. Antall henvendelser økte gradvis fra august og totalt ble om lag 50 prosent av sakene i brukerstøtten registrert etter 1. august. Sakene som ble registrert i valguken (uke 37) og uken før, utgjorde 25 prosent av det totale antallet saker som brukerstøtten håndterte.

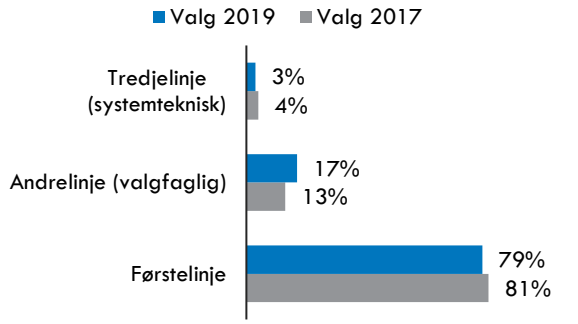
Figur 5-2: Antall brukerstøttesaker registrert per uke



Kilde: Valgdirektoratet/OTRS

I utgangspunktet skal enkle spørsmål besvares i førstelinjen, mens mer krevende spørsmål videresendes til andre- eller tredjelinjen. Det er dermed interessant å vurdere om det er en endring i den relative fordelingen av saker som løses i henholdsvis første-, andre- og tredjelinje. Denne fordelingen fremgår i Figur 5-3.

Figur 5-3: Fordeling saker på første- og andrelinje



Kilde: Valgdirektoratet/OTRS og Ideas2Evidence

Statistikken viser at andelen saker som ble løst i førstelinjen var ganske lik i 2019-valget og 2017-valget. Ifølge Valgdirektoratet arbeidet man imidlertid på en litt annen måte med sakene i 2019. I 2019 ble i større grad saker håndtert ved at førstelinje hadde kommunikasjonen med innsender, samtidig som at andre- eller tredjelinjen gjorde nødvendige undersøkelser, analyser og utformet nøkkelpunkter til svar. Dessuten var det i løpet av valgperioden i 2019 en dreining mot at førstelinjen håndterte de fleste saker og lagde utkast til svar som andre- eller tredjelinjen så kvalitetssikret. Dette kan bidra til at statistikken undervurderer hvor mange saker andre- og tredjelinjen var involvert i 2019. Trolig har andre- og tredjelinjen vært involvert i flere saker i 2019 enn i 2017.

Figur 5-4 viser de 25 mest brukte emneknaggene i valget i 2019, dvs. de emneknaggene som flest saker ble merket med.

Figur 5-4: Andel saker som er merket med ulike emneknagger (25 mest brukte emneknagger)

Kilde: Valgdirektoratet/OTRS

Henvendelser til brukerstøtten som gjaldt listeforslag, skanning, forhåndsstemmegivning, opptelling og manntall var mest vanlig i valget i 2019. Til sammenligning var de mest vanlige emneknaggene i valget i 2017 ifølge evalueringsrapporten fra 2017:

- Pålogging, brukere og sertifikat (15 prosent)
- Stemmegivning (15 prosent)
- Opplæring (9 prosent)
- Opptelling/resultat (9 prosent)
- Grunnlagsdata (9 prosent)

Spesielt henvendelser om skanning og listeforslag var mer vanlig i 2019 enn i 2017. På den andre siden kom det betydelig færre henvendelser om pålogging, brukere og sertifikat i 2019-valget enn i 2017-valget.

Det oppstår imidlertid særskilte problemstillinger ved gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalg. Det er derfor også interessant å sammenligne henvendelsene til brukerstøtten ved årets valg med henvendelsene som kom ved valget i 2015. De fem mest vanlige temaene for henvendelser til brukerstøtten i 2015-valget var ifølge evalueringsrapporten fra 2015:

- Pålogging, brukere og sertifikat (18 prosent)
- Listeforslag og stemmesedler (14 prosent)
- Opptelling (11 prosent)
- Rutiner og juridiske spørsmål (10 prosent)
- Skanning (7 prosent)

Andelen saker som gjaldt skanning, listeforslag og stemmesedler var dermed relativt lik i 2019-valget som i 2015-valget. Volumet av saker innenfor disse temaområdene var imidlertid større i 2019-valget. Det er noe overraskende at henvendelser om skanning relativt sett var like vanlig i 2015 som i 2019. Mange kommuner og fylkeskommuner opplever at de har hatt større problemer med EVA Skanning i dette valget enn i tidligere valg. Samtidig var skanning relativt nytt i 2015, og dette kan også ha bidratt til at det kom mange henvendelser i 2015-valget. «Rutiner og juridiske spørsmål» har ikke blitt benyttet som en egen emneknagg i 2019-valget, men en stor andel av sakene innenfor mange emneknagger er knyttet til dette. Eksempelvis er det mange saker som gjelder rutiner og juridiske spørsmål som er merket med emneknaggene tilgjengelighet, listeforslag, manntall og stemmerett.

5.3.2 Responstider

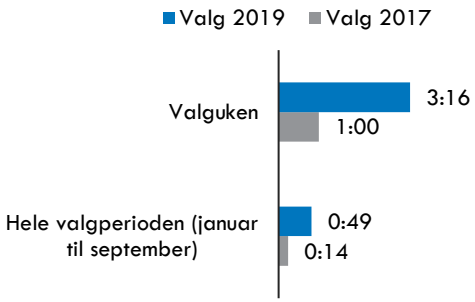
Løsningstiden, det vil si tiden det tok fra en sak ble opprettet i OTRS til den ble lukket, var i gjennomsnitt i underkant av 29 timer. Dette inkluderer også henvendelser fra privatpersoner og organisasjoner. I 2017-valget var gjennomsnittlig løsningstid i OTRS i underkant av 6 timer for førstelinjesaker og mellom 14 og 15 timer for andre- og tredjelinjesaker. I gjennomsnitt brukte dermed brukerstøtten lengre tid på hver sak i 2019-valget.

Løsningstiden i OTRS gir imidlertid ikke informasjon om hvor lang tid det tok for en kommune eller fylkeskommune å få svar på spørsmålet sitt. Det kan være en del korrespondanse og oppfølgingsspørsmål før en sak lukkes helt. Vi har derfor også analysert responstidene til brukerstøtten på telefon. Brukerstøtten på telefon fungerer slik at ved stor pågang vil en innringer bli satt i kø og kan da enten velge å vente i kø eller bestille tilbakeringing.

Figur 5-5 viser gjennomsnittlig ventetid for innkomne anrop i 2019-valget sammenlignet med 2017-valget. Figuren viser kun gjennomsnittlig ventetid for de anropene som ble besvart enten med én gang eller etter at innringer hadde ventet i kø. Vi har ikke tilgang på statistikk som viser hvor lang ventetiden var for de som ba om å bli ringt opp igjen. For hele

valgperioden var gjennomsnittlig ventetid i 2019-valget på 49 sekunder for direkte besvarte anrop. Til sammenligning var gjennomsnittlig ventetid i valgperioden i 2017, 14 sekunder. Ventetiden økte dermed en del sammenlignet med 2017-valget, men ventetiden var fortsatt forholdsvis kort også i 2019-valget.

Figur 5-5: Gjennomsnittlig ventetid ved direkte besvarte anrop. Tid vises som min:sek.

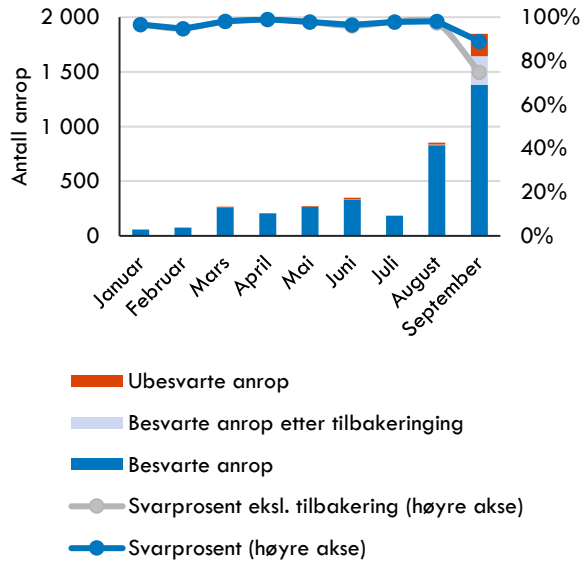


Kilde: Valgdirektoratet/OTRS

Ventetiden var noe høyere i valguken enn i ukene før. I valguken var gjennomsnittlig ventetid for besvarte anrop 3 minutter og 16 sekunder. Gjennomsnittlig ventetid i valguken i 2017 var 1 minutt. Oppsummert så måtte innringerne vente lenger på svar fra brukerstøtten i valget i 2019 enn i valget i 2017.

Figur 5-6 viser antall innkomne anrop som ble besvart (uten tilbakeringing), antall innkomne anrop som ble besvart etter tilbakeringing og ubesvarte anrop.

Figur 5-6: Antall besvarte anrop og svarprosent



Kilde: Valgdirektoratet/OTRS

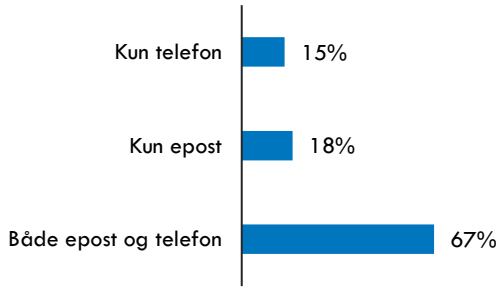
Frem til valguken ble 95 prosent av de innkomne anropene besvart av brukerstøtten. I valgmåneden september gikk imidlertid andelen noe ned og i gjennomsnitt ble 89 prosent av anropene besvart. 75 prosent av innkomne anrop ble besvart av brukerstøtten uten tilbakeringing og ytterligere 14 prosent av de innkomne anropene ble besvart etter tilbakeringing. Totalt ble 11 prosent av de innkomne anropene ikke besvart i september. Dette kan skyldes at innringer har lagt på uten å bestille tilbakeringing eller ikke har tatt telefonen ved oppringing fra brukerstøtten.

Samlet sett ser det ut som at brukerstøttens responstid økte noe i valget i 2019. Det er imidlertid ikke overraskende at responstiden til brukerstøtten gikk noe opp når volumet av henvendelser økte såpass betydelig. Den nye kvalitetssikringsordningen kan også ha medvirket til at det tok noe lengre tid for brukerstøtten å svare på spørsmål enn ved forrige valg.

5.4 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

Andelen respondenter som sier de har brukt brukerstøtten, har økt noe siden forrige valg. I valget i 2019 oppgir 95 prosent av respondentene at de benyttet brukerstøtten, mens det ved valget i 2017 var 90 prosent som oppga at de hadde benyttet brukerstøtten. At flere oppgir å ha brukt brukerstøtten er ikke overraskende ettersom brukerstøtten opplevde en vekst i antall henvendelser fra kommuner og fylkeskommuner. De aller fleste kommuniserte med brukerstøtten både på telefon og e-post, se Figur 5-7.

Figur 5-7: Hvordan kommunene kommuniserte med brukerstøtten. Fordeling alle respondenter.

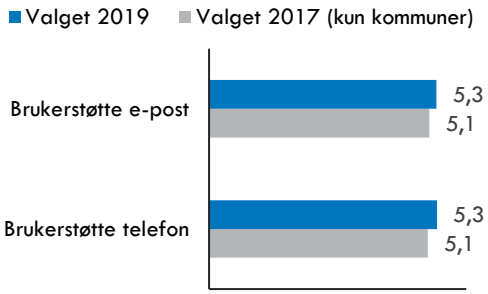


Kilde: Oslo Economics. N=287

Samlet tilfredshet med brukerstøtten

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at kommunene og fylkeskommunene er tilfredse med Valgdirektoratets brukerstøtte, og brukerstøtten vurderes å være en av de mest nyttige tjenestene Valgdirektoratet tilbyr. Kun Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene vurderes som mer nyttige enn brukerstøtten. Det er ingen forskjeller i kommunenes tilfredshet med brukerstøtten på telefon og e-post.

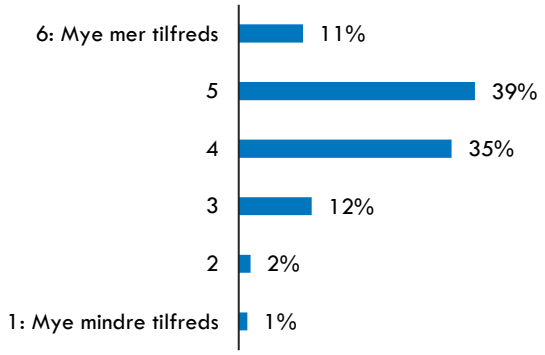
Figur 5-8: Vurdering av hvor nyttig brukerstøtten oppleves. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Note: Skala fra 1 til 6 hvor 1=Svært unyttig, 6=Svært nyttig. N(e-post) = 271, Benyttet ikke denne tjenesten (e-post) = 30, N(telefon) = 256, Benyttet ikke denne tjenesten (telefon) = 45.

Resultatene tyder på at kommunene var enda mer tilfredse med brukerstøtten i årets valg enn i forrige valg. Dette fremgår både av resultatene over og av spørsmålet hvor kommunene skal ta stilling til om de er mer tilfredse med brukerstøtten i årets valg, se Figur 5-9. Kun 13 prosent oppgir at de var mindre tilfredse med brukerstøtten i 2019 enn i 2017. Dette kan tyde på at de endringene Valgdirektoratet har gjort i brukerstøtten for å sikre bedre kvalitetssikring av svar, økt tilrettelegging for fylkeskommunene og bedre tilgjengelighet i valguken oppleves som positive. Det kan også tolkes som at det oppleves som akseptabelt med noe lengre responstid, så lenge svarene er av god kvalitet.

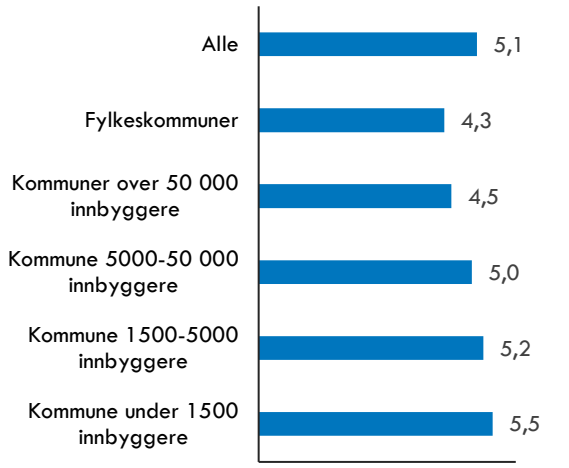
Figur 5-9: Tilfredshet med brukerstøtten ved valget i 2019 sammenlignet med brukerstøtten ved valget i 2017. Fordeling alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=208, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017=92.

I spørreundersøkelsen skal også respondentene vurdere påstanden «Alt i alt er vi godt tilfreds med brukerstøtten i forbindelse med valget i 2019», se Figur 5-10. Gjennomsnittsverdien på dette spørsmålet er 5,1. Dette tyder også på at kommunene generelt er godt fornøyd med brukerstøtten.

Figur 5-10: Vurdering av påstanden: «Alt i alt er vi godt tilfreds med brukerstøtten i forbindelse med valget i 2019» Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke»

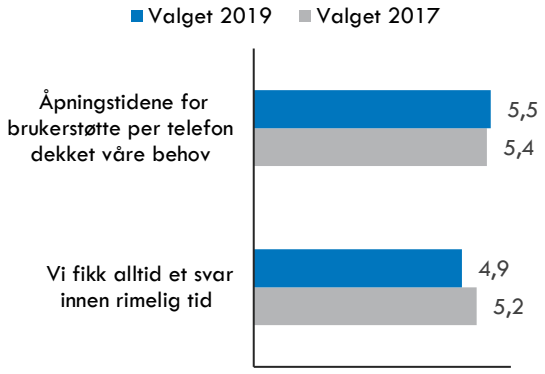
Som det fremgår av Figur 5-10 er de mindre kommunene generelt mer fornøyd med brukerstøtten enn de større kommunene og fylkeskommunene. Videre viser resultatene fra spørreundersøkelsen at kommuner med maskinell opptelling er mindre tilfredse med brukerstøtten enn kommuner som teller manuelt. Dette resultatet forklares imidlertid i all hovedsak av at større kommuner oftere teller maskinelt og at de større kommunene er mindre tilfredse med brukerstøtten. Blant kommuner av lik størrelse, påvirker hvorvidt kommunen har maskinell opptelling i liten grad vurderingen av brukerstøtten.

At de større kommunene og fylkeskommunene er mindre tilfreds med brukerstøtten kan ha flere årsaker. Det kan tenkes at denne gruppen har høyere forventninger og krav til brukerstøtten og dens kompetanse. Dette henger trolig både sammen med at større kommuner gjerne har større valgenheter med mer spesialisert kompetanse på valg og en mer kompleks valggjennomføring. Dette inntrykket er også bekreftet i intervjuer med kommunene hvor enkelte av de større kommunene opplever at brukerstøtten i liten grad dekker deres behov. Enkelte av de større kommunene sier at de heller tar direkte kontakt med ansatte i Valgdirektoratet for å drøfte aktuelle problemstillinger.

Tilgjengelighet og responstid

Kommunenes tilfredshet med brukerstøttens åpningstider og responstid fremgår av Figur 5-11.

Figur 5-11: Vurdering av påstander om brukerstøttens tilgjengelighet og responstid. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke»

I gjennomsnitt er kommunene i stor grad enig i at åpningstidene for brukerstøtten dekker deres behov. Det er ingen endring i kommunenes tilfredshet med brukerstøttens åpningstider sammenlignet med forrige valg. I intervjuer har de fleste gitt tilbakemelding på at de syntes åpningstidene var tilstrekkelige. Kun én kommune har ønsket seg utvidede åpningstider, og det i form av en nattåpen brukerstøtte flere døgn i etterkant av valgdagen.

Kommunene er også relativt tilfredse med responstiden til brukerstøtten, men tilfredsheten har gått noe ned sammenlignet med 2017-valget. Som tidligere vist hadde brukerstøtten noe lengre responstid i 2019 enn i 2017. Særlig uttrykker enkelte kommuner frustrasjon over at det tok lang tid å få svar på e-post. Noen kommuner opplevde også at de måtte purre på svar fra Valgdirektoratet og noen opplevde å bli «glemt».

«Ble noe lang svartid på e-post de siste to ukene før valget.»

«Flere ganger måtte jeg purre på svar som enten var lovet gitt via e-post eller telefon. Jeg vet ikke om det ble glemt eller ei.»

«Vi erfarte at når vi ringte brukerstøtten på tirsdag, så måtte den som svarte telefonen spørre noen andre hele tiden. Det var veldig tidkrevende og frustrerende for oss valgansvarlige.»

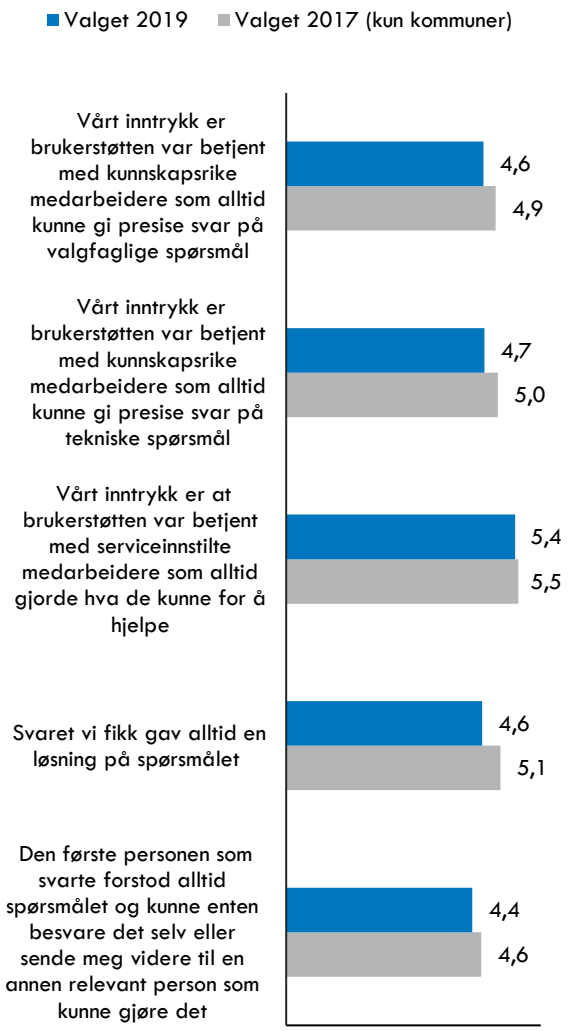
Som sitatet over har noen kommuner også blitt frustrert over at den første de snakker med ikke kan gi direkte svar på spørsmål uten å forhøre seg med en annen. Den nye kvalitetssikringsordningen kan ha skapt frustrasjon hos en del kommuner som ikke nødvendigvis har hatt forståelse for at de nye rutinene innebærer at personen de snakker med må få svaret kvalitetssikret. Samlet sett tyder imidlertid resultatene fra spørreundersøkelsen at de fleste kommuner er godt fornøyd med både responstid og åpningstider.

Kvalitet

Figur 5-12 viser kommunenes vurderinger av ulike påstander som vurderer brukerstøttens kvalitet og kompetanse. Samtlige av disse påstandene har en gjennomsnittsverdi på 4 eller mer, så kommunene synes å være tilfredse også på dette området.

Kommunene vurderer at brukerstøtten har hyggelige og serviceinnstilte medarbeidere. Kompetansen til brukerstøtten og kvaliteten på svarene vurderer kommunene som noe svakere, men kommunene er i gjennomsnitt også enig i disse påstandene. Rundt 20 prosent av respondentene er imidlertid uenig i påstandene om at svaret ga en løsning på problemet og at brukerstøtten er bemannet med kunnskapsrike medarbeidere som kan gi presise svar på hhv. tekniske og valgfaglige spørsmål. Den nye kvalitetssikringsordningen kan muligens også ha bidratt til å svekke kommunenes oppfatning av brukerstøttens kompetanse ettersom de kan ha tolket behovet for å forhøre seg med en kollega som mangel på kompetanse.

Figur 5-12: Vurdering av påstander om brukerstøttens kvalitet og kompetanse. Gjennomsnittsverdi kommuner og fylkeskommuner.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. Vet ikke. Score i 2017-valget for påstanden «Den første personen som svarte forsto alltid spørsmålet og kunne enten besvare det selv eller sende meg videre til en annen relevant person som kunne gjøre det» inkluderer både kommuner og fylkeskommuner.

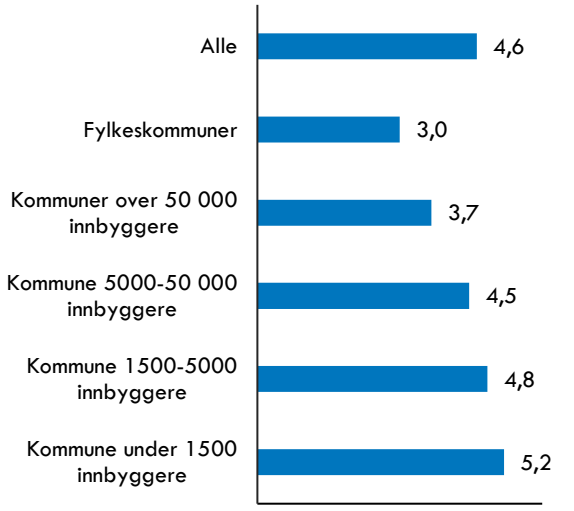
En annen tilbakemelding mange kommuner har, er knyttet til at Valgdirektoratets brukerstøtte i for liten grad gir råd og anbefalinger knyttet til hvordan lovverket bør tolkes, men ofte svarer ved å henvise til de relevante lovene og forskriftene og eller til deler av valghåndboken som omhandler tematikken. Mange kommuner opplever disse svarene som lite nyttige ettersom de som regel har sjekket disse kildene før de tar kontakt med Valgdirektoratet, og nettopp tar kontakt fordi de synes lovverket er utydelig eller vanskelig å tolke. Valgdirektoratet opplever at de går for langt dersom de gir slike råd og anbefalinger ettersom det er kommunene som har ansvaret for valggjennomføringen i sin kommune. Vi drøfter dette nærmere avslutningsvis.

> *«Når man har spørsmål til valgdirektoratet er svaret ofte en henvisning til en paragraf, men som regel har vi sjekket alt dette selv og trenger bistand til å tolke lover og regler.»*

> *«Vi trenger av og til hjelp til å tolke lovverk, og ikke bare få lovteksten som svar, og at det er opp til valgstyret. For å få drøftet slike spørsmål, må vi bruke kollegaer i andre kommuner.»*

Som tidligere vist er større kommuner mindre tilfreds med brukerstøtten enn små kommuner. Denne tendensen er også tydelig når det gjelder oppfatning av om svarene fra brukerstøtten har løst problemene. Fylkeskommuner og kommuner med mer enn 50 000 innbyggere er betydelig mindre enig i denne påstanden enn snittet av kommuner og fylkeskommuner.

Figur 5-13: Vurdering av påstanden: «Svaret vi fikk gav alltid en løsning på spørsmålet» Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=299. Vet ikke=3.

5.5 Vår evaluering og anbefaling

Kommunene anser brukerstøtten som et av Valgdirektoratets mest nyttige tilbud. Samlet sett får

brukerstøtten gode vurderinger av kommunene. Brukerstøttens responstid og åpningstider ser ut til å dekke kommunenes behov. Samtidig er de mindre kommunene mer tilfreds med brukerstøtten enn de større kommunene og fylkeskommunene. Mens de små kommunene opplever å få nyttige svar fra brukerstøtten, er tilfredsheten med svarene blant de største kommunene og fylkeskommunene mer moderat.

Sammenlignet med forrige valg gikk tilfredsheten med svarene fra brukerstøtten noe ned. Det er åpenbart utfordrende å drifte en brukerstøtte som skal håndtere et stort antall henvendelser som kommer i løpet av et kort tidsrom, samtidig som at det skal svares raskt og gis så nyttige svar som mulig. Brukerstøtten hadde i 2019-valget særlig fokus på god kvalitetssikring av svar. Vårt inntrykk basert på kommunenes tilbakemeldinger er at det er få eksempler på at kommunene har fått feil svar fra brukerstøtten (med ett par unntak). Det er åpenbart viktig at kommunene kan stole på at svarene som gis av brukerstøtten er korrekte.

Samtidig kan svarene også bli for generelle og dermed mindre nyttige. Spesielt har mange valgansvarlige behov for veiledning og anbefalinger til hvordan lovverket bør tolkes i ulike sammenhenger. Da opplever kommunene ofte at Valgdirektoratet svarer ved å henvise til hvilke lovverk og hvilke deler av valghåndboken som gjelder. Kommunene har det endelige ansvaret for valggjennomføringen i sin kommune. Samtidig må det anerkjennes at mange kommuner har små valgenheter og begrenset kompetanse på valggjennomføring. Det er en viktig samfunnsoppgave å legge til rette for at kommunenes praksis i størst mulig grad samsvarer med lover og forskrifter.

Det «vakuum» som oppstår som en følge av at Valgdirektoratet ikke gir konkrete svar på hvordan regelverk skal tolkes og anvendes, fylles i stor grad gjennom at kommunene søker råd hos hverandre. Valgforums Facebook-gruppe er en kanal som mange tyr til for å få svar på spørsmål. Mange kommuner opplever dette som nyttig, men noen trekker også frem at det er en risiko knyttet til at uerfarne valgmedarbeidere kan få dårlige råd i slike fora. I den grad det er etablert en uønsket praksis på enkeltområder i enkeltkommuner, kan denne praksisen spres gjennom denne gruppen, uten at Valgdirektoratet får mulighet til å korrigere dette. Dersom enkeltkommuner går bort fra å oppsøke direktoratets brukerstøtte, og heller henvender seg direkte til andre kommuner, vil det også kunne bli vanskeligere for direktoratet å fange opp kommuner som trenger ekstra bistand for å kunne avholde et forsvarlig valg.

Her tror vi Valgdirektoratet kan ta mer ansvar og i større grad gi kommunene konkret veiledning og anbefalinger til hvordan lovene bør tolkes i praksis. Alternativet er at valgansvarlige med mindre juridisk kunnskap selv må forsøke å tolke regelverket eller at valgansvarlige søker råd fra andre kommuner. Samtidig er lovtolkning primært departementets anliggende. Vi anbefaler derfor at det i samarbeid med departementet utarbeides konkrete veiledere og anbefalinger til rutiner og juridiske spørsmål som Valgdirektoratet kan benytte i sin veiledning av kommunene.

Antall henvendelser til brukerstøtten økte betydelig i årets valg. Dersom denne trenden fortsetter, kan det bli enda mer krevende å gi relevante og detaljerte svar til kommunene uten å øke bemanningen i brukerstøtten ved neste valg. Generelt bør det være et mål at så få som mulig har behov for å henvende seg til brukerstøtten. For å bidra til dette, tror vi det er særlig viktig å fokusere på at Valgmedarbeider-portalen inneholder informasjon som svarer ut det kommunene og fylkeskommunene typisk lurer på og at informasjonen gir konkrete og lett tilgjengelige løsninger og anbefalinger knyttet til velkjente problemstillinger som oppstår i valggjennomføringen.

Valgdirektoratet publiserte i årets valg en liste med spørsmål og svar på Valgmedarbeiderportalen. Denne besvarte noen av de vanligste spørsmålene som brukerstøtten fikk inn og ble oppdatert underveis. Mange kommuner har likevel etterspurt at Valgdirektoratet i større grad publiserer løsninger og svar på typiske problemstillinger på Valg-medarbeiderportalen. Det virker derfor som at listen med spørsmål og svar ikke har vært godt nok kjent blant kommunene eller at den ikke har vært utfyllende nok. Vi anbefaler derfor at Valgdirektoratet videreutvikler denne listen og arbeider med å gjøre den mer kjent og lettere tilgjengelig på Valgmedarbeiderportalen. Det vil alltid være en fordel om brukerne selv finner den hjelpen de trenger, uten å måtte kontakte brukerstøtten.

De større kommunene og fylkeskommunene er mindre tilfredse med brukerstøtten enn de mindre kommunene. Det viste også resultatene fra evalueringen i 2017. Valgdirektoratet har i årets valg hatt dedikerte ressurser til å bistå fylkeskommunene. På tross av dette ser det ikke ut til at fylkeskommunenes tilfredshet med brukerstøtten har økt. Fylkeskommunene og de større kommunene har åpenbart et behov for veiledning som brukerstøtten i dag ikke dekker. De har gjerne høy valgkompetanse selv og ønsker primært å drøfte ulike problemstillinger direkte med eksperter i Valgdirektoratet. Etter vår vurdering er brukerstøtten i dag et tilbud som først og fremst er egnet for mindre kommuner og kommuner med uerfarne valgmedarbeidere.

Kommunene etterlyser også mer kompetanse og erfaring med praktisk valggjennomføring i brukerstøtten. Kompetansen på praktisk valggjennomføring finnes først og fremst i kommunene. Vi har forståelse for at det er krevende å rekruttere personer som har erfaring med praktisk valggjennomføring til midlertidige stillinger i en brukerstøtte. Samtidig kan det tenkes at det går an å tiltrekke seg slik kompetanse gjennom alternative modeller. Eksempelvis gjennom økt samarbeid med kommunene, rotasjon- og hospiteringsordninger eller ved at tidligere valgansvarlige og andre ressurspersoner leies inn som rådgivere for brukerstøtten.

Uansett vil det antagelig alltid være slik at brukerstøtten primært vil være egnet for å besvare standardiserte spørsmål. Det vil si spørsmål om hendelser som ofte forekommer. Det er nok også enklere å lære opp brukerstøttens medarbeidere i bruk av EVA enn i regelverk og tolkning av dette. Slik sett bør antagelig ikke brukerstøtten ha ambisjon om å være «alt for alle». En tydeligere forventningsavklaring om hva brukerstøtten skal være, ville vært positivt, kombinert med at de mest erfarne i direktoratet setter av noe mer tid til å kunne besvare de mest utfordrende og viktige spørsmålene.

Samlet sett er imidlertid vår vurdering at dagens modell for brukerstøtten i all hovedsak har fungert godt. Kommunene opplever det som et nyttig tilbud og spesielt de mindre kommunene er godt fornøyd. Potensialet for forbedring ligger hovedsakelig i å sikre at svarene som gis i større grad faktisk veileder kommunene i sin valggjennomføring, at en har mest mulig relevant kompetanse hos brukerstøtten og at en fortsetter arbeidet med kvalitetssikring av svar.

6. Informasjon

Kommunene og fylkeskommunene er mer tilfreds med Valgdirektoratets informasjonsarbeid ved dette valget enn det forrige. De valgansvarlige opplever valgmedarbeiderportalen som særlig nyttig. Portalen inneholder imidlertid mye informasjon, og til dels gjentakende informasjon som oppleves som noe utilgjengelig av særlig nye valgmedarbeidere. Valgdirektoratet har allerede iverksatt arbeid med oppdatering av valgmedarbeiderportalen, og en ny versjon skal foreligge i god tid til valget i 2021.

Valgdirektoratet har to målgrupper for sitt informasjons- og kommunikasjonsarbeid. Den ene er kommuner og fylkeskommuner, den andre er velgerne. I denne evalueringen vurderer vi informasjon rettet mot kommunene og fylkeskommunene.

Mye av det arbeidet som Valgdirektoratet gjør har i seg elementer av informasjon og kommunikasjon til kommuner og fylkeskommuner. I evalueringen har vi avgrenset dette tema til informasjon Valgdirektoratet har sendt til kommuner og fylkeskommuner i form av kunngjøringer, informasjon som er produsert og gjort tilgjengelig på nettet, og kommunikasjon direktoratet har hatt med kommunene utenom brukerstøtte og opplæring. Under informasjons- og kommunikasjonsarbeid har vi definert følgende tjenester:

- Valgmedarbeiderportalen
- Nyhetsbrev
- Brukerveiledninger til EVA

Tjenester som opplæringssamlinger og brukerstøtte er 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 evaluert i egne kapitler (kapittel 4 og 5). Selv om vi i dette kapittelet forsøker å rendyrke momentene vi har definert som informasjon og kommunikasjon, kan det være noe overlapp med andre tema i rapporten.

Vi har forstått at Valgdirektoratet selv ser informasjon, opplæring og brukerstøtte i sammenheng. Vi opplever dette som hensiktsmessig, fordi det da kan finnes optimale løsninger for å bidra til kunnskap i kommuner og fylkeskommuner, uavhengig av «kanal».

6.1 Beskrivelse av tjenestene

Valgmedarbeiderportalen er Valgdirektoratets primære informasjonskanal til kommunene og fylkeskommunene. Nyhetsbrevene sendes ut til valgmedarbeidere for informasjon om frister, kunngjøringer og endringer. Brukerveiledningene er opprettet som hjelp til bruk av EVA Admin og EVA Skanning.

I tillegg til disse tre tjenestene driver direktoratet nettstedet valg.no. Dette er et nettsted primært rettet mot publikum, og vi har derfor ikke vurdert dette nettstedet spesifikt.

6.1.1 Valgmedarbeiderportalen

Som den primære informasjonskanalen til kommunene og fylkeskommunene ligger Valgmedarbeiderportalen åpent tilgjengelig på nett med adressen https://valgmedarbeiderportalen-2019.valg.no/.

Valgmedarbeiderportalen tjener i hovedsak tre funksjoner. For det første er den et sted hvor Valgdirektoratet 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 valgrutinene. Til slutt er også portalen stedet der dagsaktuell informasjon med betydning for gjennomføringen av valget publiseres fortløpende.

Ved 2019-valget var Valgmedarbeiderportalen en SharePoint-basert løsning, slik som det også har vært ved foregående valg.

6.1.2 Nyhetsbrev

Valgdirektoratet sender ut nyhetsbrev på e-post med viktig informasjon om frister, kunngjøringer og endringer i forbindelse med valg og valgorganiseringen. Interesserte kan melde seg på nyhetsbrevene via Valgmedarbeiderportalen. I tillegg henter Valgdirektoratet ut en liste over de med delegert fullmakt i kommunene og fylkeskommunene som en egen mottakergruppe.

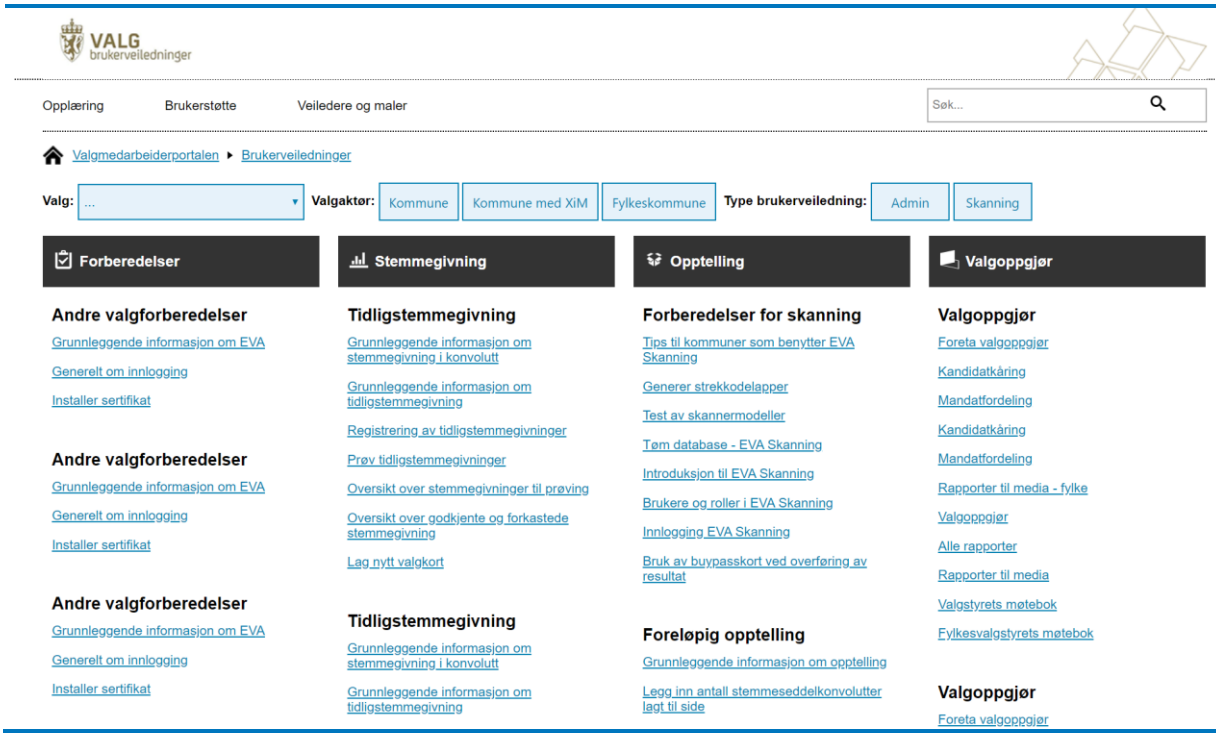
6.1.3 Brukerveiledning til EVA

Informasjonen om bruken av EVA er samlet i en brukerveiledning på Valgmedarbeiderportalen, som er organisert etter de ulike fasene i valggjennomføringen og de ulike funksjonene eller oppgavene som skal utføres i hver fase. Et skjermbilde av brukerveiledningen er vist i Figur 6-1. Brukergrensesnittet følger samme profil som EVA, slik

at det skal være enklere å finne svar i bruker-veiledningen når brukere opplever problemer med EVA.

Brukerveiledningen inneholder et omfattende antall artikler, også flere enn de som vises i figuren. Brukeren kan redusere antall tilgjengelige artikler ved å filtrere på type valg (stortingsvalg, sametingsvalg, kommunevalg), valgaktør (kommune, kommune med elektronisk avkrysning i manntall eller fylkeskommune), og type brukerveiledning (EVA Admin eller EVA Skanning).

Figur 6-1: Skjermbilde fra brukerveiledningen.



Kilde: valg.no.

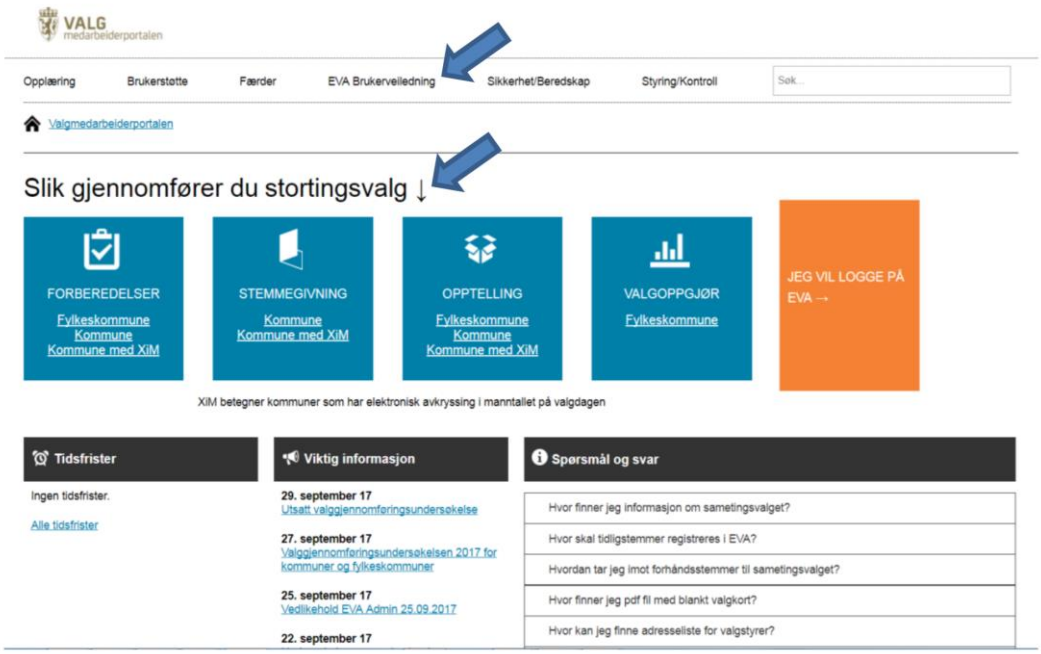
6.2 Endringer siden forrige valg

I forkant av årets valg ble det gjennomført en større kvalitetssikring og oppdatering av informasjonen på Valgmedarbeiderportalen. I tillegg fikk Valgmedarbeiderportalen en ny og forenklet forside.

Figur 6-2 og Figur 6-3 viser endringene som er gjort i portalen. Forsiden har fått en enklere utforming i 2019-utgaven. Pålogging til EVA har fått en tydeligere plassering.

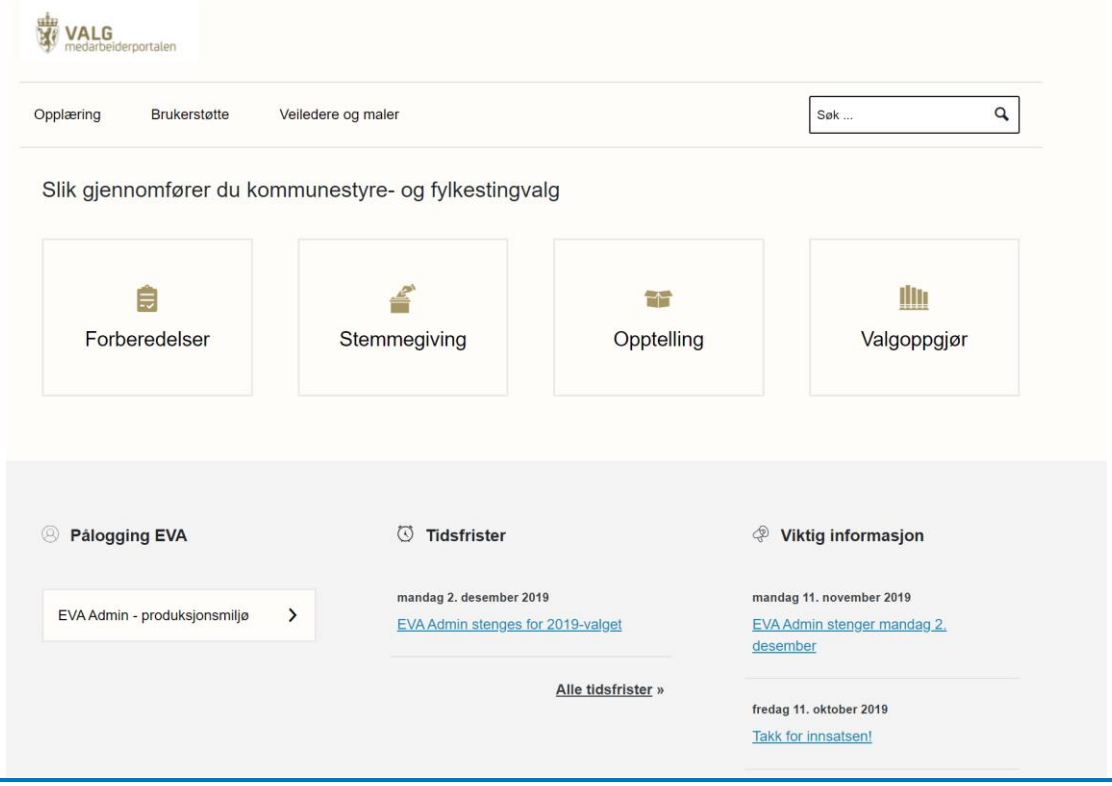
Valgdirektoratet er i gang med å erstatte dagens Valgmedarbeiderportal med en ny løsning, og parallelt med at de gjorde endringer i den eksisterende valgmedarbeiderportalen frem mot årets valg har de også jobbet med utvikling av en ny valgmedarbeiderportal. Ny valgmedarbeiderportal planlegges å være ferdig utviklet innen juni 2020.

Figur 6-2: Skjermbilde fra Valgmedarbeiderportalen 2017.



Kilde: Valg.no / Ideas2Evidence. De blå pilene er ikke del av forsiden, men er satt inn av Ideas2Evidence ifm. forrige evaluering.

Figur 6-3: Skjermbilde fra Valgmedarbeiderportalen 2019.



Kilde: Valgmedarbeiderportalen-2019.valg.no

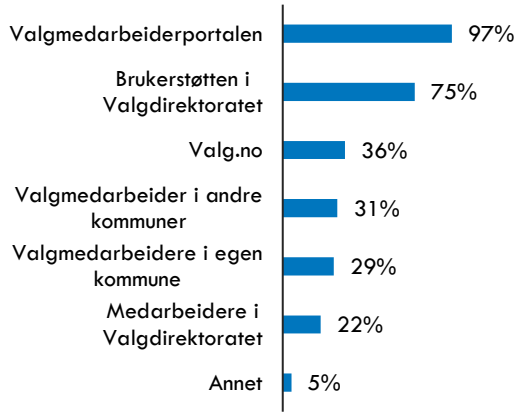
6.3 Tilbakemeldinger i spørreundersøkelser og intervjuer

Vi har spurt kommunene og fylkeskommunene om hvilke informasjonskilder de har brukt og hvor nyttig de opplever at de ulike informasjonskildene er. Vi har også bedt respondentene ta stilling til noen konkrete påstander om Valgmedarbeiderportalen, som er den primære informasjonskanalen.

6.3.1 De viktigste kildene til informasjon

Respondentene fikk spørsmål om hva som er de tre viktigste informasjonskildene kommunen har brukt til å få svar på spørsmål om valggjennomføringen. Figur 6-4 viser andelen som har oppgitt de respektive informasjonskildene som en av de tre viktigste informasjonskildene.

Figur 6-4: De viktigste informasjonskildene kommunene brukte for å få svar på spørsmål om valggjennomføring. Andel av respondenter.



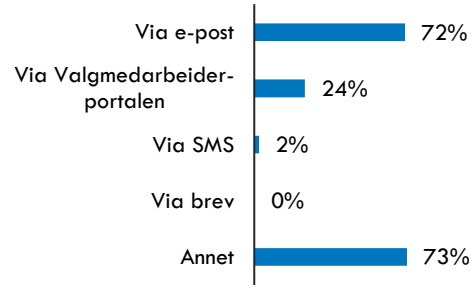
Kilde: Oslo Economics. Valgansvarlige er bedt å krysse av de tre viktigste informasjonskildene. N=301.

Den desidert viktigste informasjonskilden for kommunene er valgmedarbeiderportalen, etterfølgt av brukerstøtten i Valgdirektoratet. Kommunene oppgir i annet-kategorien at de også bruker valgmedarbeiderforum på Facebook og valghåndboken som viktige informasjonskilder.

Vi har også spurt hvordan de valgansvarlige foretrekker å få informasjon fra Valgdirektoratet. Resultatene er gjengitt i Figur 6-5.

Vi ser at det er klart mest foretrukket å få informasjon via e-post. Via Valgmedarbeiderportalen kommer på en klar andreplass. Det er kun et fåtall som foretrekker andre måter å få informasjon på.

Figur 6-5: Hvordan respondentene foretrakk å få informasjon fra Valgdirektoratet. Andel av respondenter. Andel av respondenter.

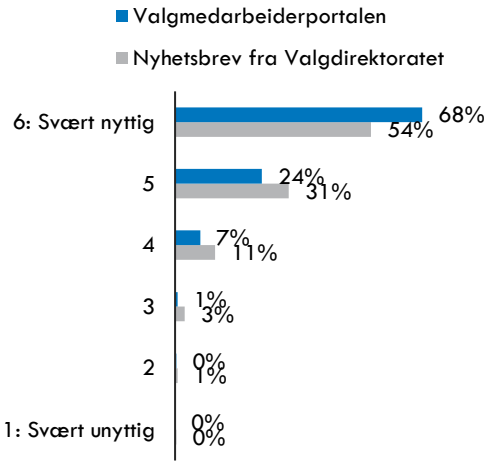


Kilde: Oslo Economics. N=301.

6.3.2 Brukernes opplevelse av hvor nyttig informasjonskanalene er

Respondentene er bedt om å vurdere hvor nyttig Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene fra Valgdirektoratet er. På skalaen fra 1 til 6, hvor 1 er svært unyttig og 6 er svært nyttig, får Valgmedarbeiderportalen en gjennomsnittscore på 5,6. Nyhetsbrevene får en gjennomsnittscore på 5,3. Fordelingen av svarene fra respondentene er gjengitt i figuren under.

Figur 6-6: Vurdering av hvor nyttig Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrev oppleves. Fordeling respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Svært unyttig til 6 = Svært nyttig. N=301.

Flertallet opplever både Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene som svært nyttige. Hele 92 prosent av respondentene har valgt de to mest positive alternativene på vurderingsskalaen. Det er svært få som opplever de to tjenestene som unyttige.

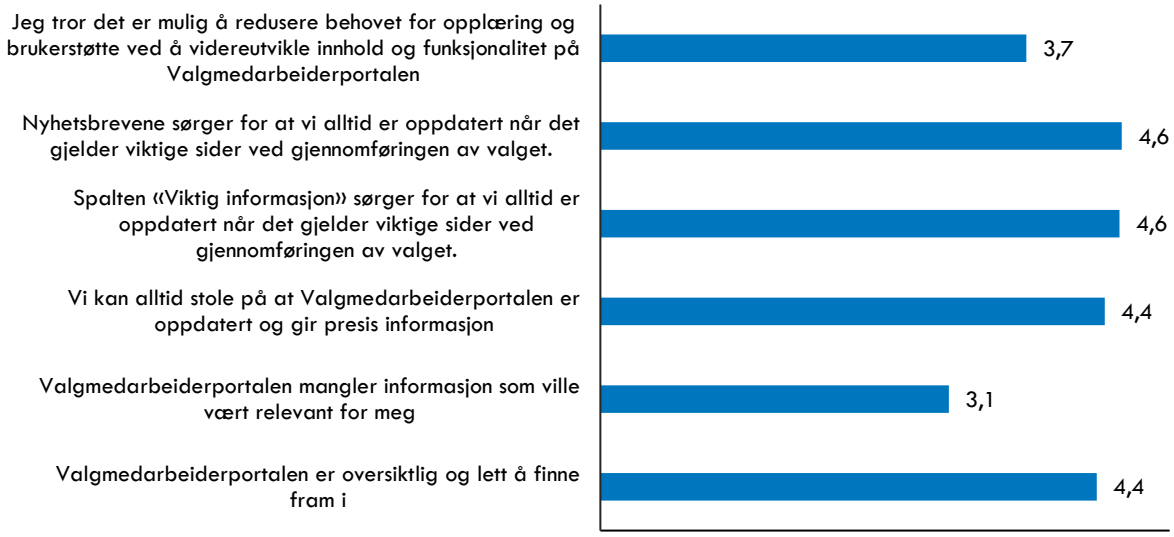
Nedbrytninger av svarene i spørreundersøkelsen viser at det for valgmedarbeiderportalen gis de samme tilbakemeldingene uavhengig av hvilken erfaring den

valgansvarlige har og uavhengig av størrelse på kommunen. Det er heller ikke store forskjeller mellom tilbakemeldingene fra kommunene og fylkes-kommunene. For nyhetsbrevene er det heller ikke store forskjeller. I den grad det er forskjell så vurderer de største kommunene nytten av nyhetsbrevene noe lavere enn de mindre kommunene (<5 000 innbyggere).

6.3.3 Valgmedarbeiderportalen

Vi har stilt respondentene overfor ulike påstander om valgmedarbeiderportalen. Dette gir noe mer informasjon om hva som fungerer godt med portalen og hva som eventuelt kan forbedres. Vi har spurt om tilgjengelighet, relevans og kvalitet på informasjonen, og hvorvidt portalen kan bidra til å redusere behovet for andre tjenester som brukerstøtte og opplæring. Figur 6-7 viser de valgansvarliges vurderinger av ulike påstander om valgmedarbeiderportalen.

Figur 6-7: Vurdering av påstander om Valgmedarbeiderportalen. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke»

Valgmedarbeiderportalen oppleves av de fleste som oversiktlig og lett å finne frem i. 64 prosent gir score 5 eller 6 på at det er oversiktlig og lett å finne frem. Når vi gjør en nærmere nedbrytning av resultatene finner vi at størrelse på kommunen i liten grad påvirker hvorvidt portalen oppfattes som oversiktlig. Vi finner imidlertid at de som er valgansvarlige for første gang opplever portalen som mindre oversiktlig enn de som har vært valgansvarlige flere ganger. Dette er kanskje heller ikke så overraskende i og med at tidligere valgansvarlige i større grad har navigert seg rundt i portalen ved tidligere anledninger.

I intervjuene er det flere som trekker frem søkefunksjonen som en svakhet ved valgmedarbeider-portalen. Dette gjør at det av og til er vanskelig å finne frem til den informasjonen man søker etter, da portalen inneholder mye informasjon og også mye gjentakende informasjon. Dette øker behovet for en god søkefunksjon.

Av figuren ser vi videre at omtrent halvparten av respondentene hevder at det er relevant informasjon som mangler i portalen. Særlig de større kommunene og fylkeskommunene uttrykker at informasjon mangler. Konkret har vi fått innspill på at portalen burde hatt informasjon om håndtering av konvoluttstemmer, og at det burde være mulig å søke opp innhold i valghåndboken, valgloven og annen sentral dokumentasjon fra portalen. De ferskeste valgansvarlige mener i større grad enn de mest erfarne valgansvarlige at portalen mangler informasjon som er relevant for dem.

> *Valgmedarbeiderportalen er forbedret i forhold til tidligere valg, enklere å manøvrere i. Men det ligger utrolig mye informasjon der. Ikke alltid at en treffer på det en søker på.*

Flertallet av respondentene mener at portalen inneholder informasjon som er oppdatert og presis. Dette er særlig inntrykket for de minste kommunene. De største kommunene er også tilfreds, men

tilbakemeldingene er markant lavere enn for de minste (4,5 vs. 5,2). Dette kan ha en sammenheng med at de største kommunene i større grad har grunnlag for å vurdere i hvilken grad informasjonen er presis og oppdatert, da disse kommunene gjerne har et større og mer profesjonelt valggjennomføringsapparat. Det gis tilsvarende tilbakemeldinger på påstanden om spalten «viktig informasjon» og i hvilken grad den sørger for at de valgansvarlige alltid er oppdatert.

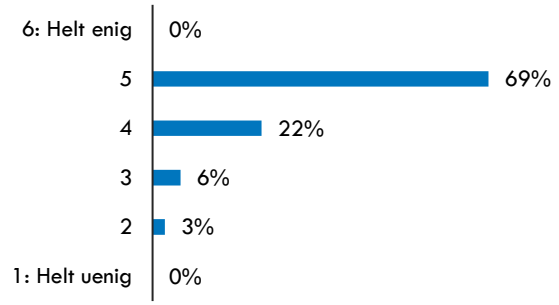
Valgdirektoratet erkjenner selv at portalen ikke alltid er oppdatert med den nyeste informasjonen. For eksempel kunne informasjon om utfordringer med EVA Skanning vært bedre ved årets valggjennomføring. Ifølge Valgdirektoratet skyldes dette delvis at administrasjonen av portalen med dagens SharePoint-løsning er svært tungvint. I det pågående arbeidet med nye portal er et viktig formål å tilrettelegge for en enklere administrasjon av portalen. Det skal også bli enklere tilgjengelig informasjon om nyheter og det skal sikres bedre at informasjonen som gis er oppdatert.

Når det gjelder mulighetene for at valgmedarbeider-portalen kan redusere behovet for opplæring og brukerstøtte så er tilbakemeldingene mer delt. Samtidig er det slik at de fleste vi har snakket med sier at de alltid leter etter svar i portal og brukerveiledning før de kontakter brukerstøtten. Slik sett burde det være en direkte sammenheng her; jo enklere det blir å finne svar på spørsmål i portalen, desto færre henvendelser blir rettet til brukerstøtten.

6.3.4 Nyhetsbrev

Et viktig formål med nyhetsbrevene er at de fungerer som påminnelser for frister og oppgaver som skal gjøres til ulike tidspunkt gjennom valgåret. De valgansvarlige har tatt stilling til påstanden «Nyhetsbrevene sørger for at vi alltid er oppdatert når det gjelder viktige sider ved gjennomføringen av valget». I gjennomsnitt for alle respondenter er scoren 5,2, hvor 6 indikerer at man er helt enig i påstanden. Fordelingen av svarene er vist i Figur 6-8.

Figur 6-8: Vurdering av påstanden «Nyhetsbrevene sørger for at vi alltid er oppdatert når det gjelder viktige sider ved gjennomføringen av valget»



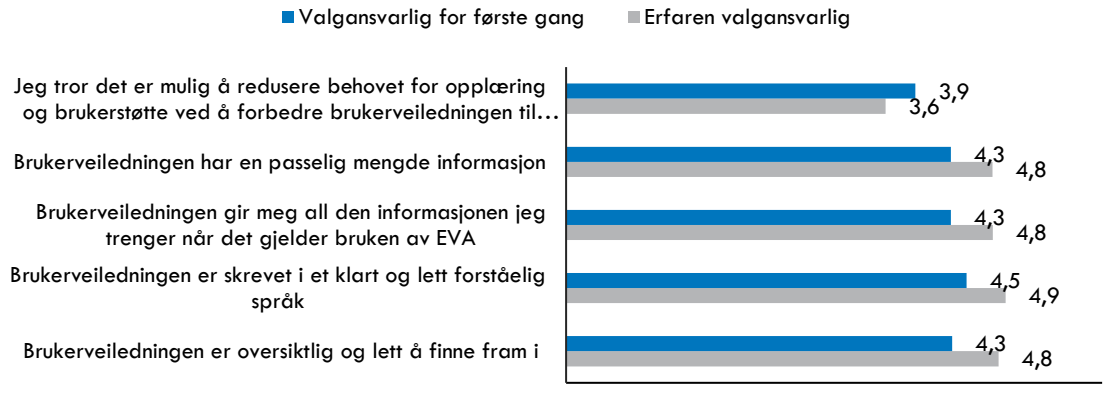
Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N=156.

Av figuren ser vi at det store flertallet mener nyhetsbrevene sørger for at de valgansvarlige holdes oppdatert. Dette er også inntrykket fra intervjuene. Flere av intervjuobjektene trekker frem nyhetsbrevene som særlig positive og at nyhetsbrevene blir brukt aktivt i planleggingen av valggjennomføringen.

6.3.5 Brukerveiledning til EVA

Brukerveiledningen til EVA utgjør en sentral del av valgmedarbeiderportalen. Vi har derfor bedt respondentene ta stilling til ulike påstander om brukerveiledningen. I likhet med påstandene om valgmedarbeiderportalen generelt er temaene her også oversiktlighet, kvalitet og relevans. Figur 6-9 viser de valgansvarliges vurderinger av de ulike påstandene om brukerveiledningen. Fremstillingen skiller mellom de som er valgansvarlige for første gang, og de som har tidligere erfaring som valgansvarlig.

Figur 6-9: Vurdering av påstander om brukerveiledningen til EVA. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=301 inkl. «Vet ikke».

Overordnet er tilbakemeldingene på brukerveiledningene positive. Jevnt over opplever flertallet av brukerne at brukerveiledningene er oversiktlige og lette å finne frem i, at de er skrevet i et lett forståelig språk og at de inneholder den informasjonen brukerne søker.

Uerfarne valgansvarlige gir systematisk litt dårligere tilbakemeldinger på brukerveiledningene enn de som har vært valgansvarlige i ett eller flere tidligere valg. Svarene er fortsatt gjennomgående positive, men opptil 0,5 poeng lavere enn svarene fra valgansvarlige med erfaring fra tidligere valg. Dette kan tilsi at brukerveiledningene kunne vært enda enklere, slik at de også blir optimale for førstegangs-brukere av EVA. På den annen side vil det antakelig alltid være slik at de som har brukt veiledningene tidligere vil oppfatte dem som bedre og enklere å finne frem i.

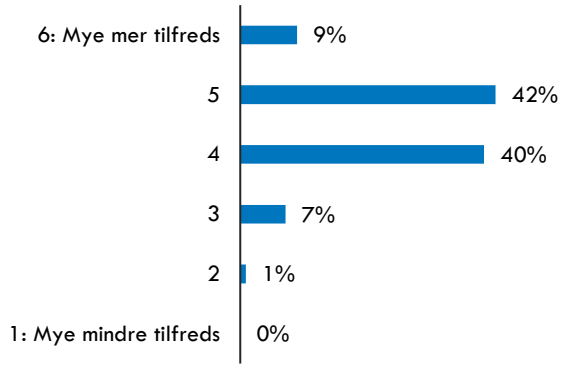
I intervjuene er det for øvrig flere som forteller at de ikke benytter seg av brukerveiledningene. I fritekstsvarene kommenteres det også at det er mange andre kanaler for informasjon/opplæring (opplæringssamlingene, øvingene i prøvevalgene, samt støtte fra erfarne valgmedarbeidere) som gjør at brukerveiledningen i liten grad blir tatt i bruk. Hvor mye brukerveiledningen tas i bruk har vi ikke spurt konkret om. Vi ser imidlertid at de fleste respondentene (93 prosent) har tatt stilling til påstandene om brukerveiledningen, noe som indikerer at de fleste også tar brukerveiledningen i bruk. Vi har imidlertid et inntrykk av at brukerveiledningen ikke brukes i utstrakt grad, særlig ikke av de mest erfarne. Noen har i intervjuene også gitt uttrykk for at de tar kontakt med brukerstøtte før de har sjekket brukerveiledningen. Dette kan også indikere at brukerveiledningen for enkelte oppleves som lite oversiktlig og tungvint i bruk.

> *«Savner at det ikke står tidsfrister i brukerveiledningene. For eksempel ved registrering og prøving av tidligstemmegivninger, forhåndsstemmer og seint innkomne/lagt til side.»*

6.3.6 Informasjonsarbeidet sammenlignet med forrige valg

Kommunene og fylkeskommunene har tatt stilling til om de er mer tilfredse med informasjonsarbeidet i årets valgsammenlignet med 2017-valget. På skalaen fra 1 til 6, hvor 1 er mye mindre tilfreds og 6 er mye mer tilfreds, gis det en gjennomsnittscore på 4,5. Fordelingene av svarene på vurderingsskalaen er gitt i Figur 6-10.

Figur 6-10: Tilfredshet med informasjonen fra Valgdirektoratet ved valget i 2019 sammenlignet med valget i 2017. Fordeling respondenter.



Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 = Helt uenig til 6 = Helt enig. N=214, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017 = 20.

Et stort flertall av kommunene er mer tilfreds med informasjonen de har fått fra Valgdirektoratet ved valget i 2019 sammenlignet med ved valget 2017. Kun 8 prosent oppgir at de var mindre tilfredse med informasjonsarbeidet i 2019 enn i 2017. Dette kan tyde på at de mindre endringene i Valgmedarbeider-portalen oppleves som positive. Det kan også være at innholdet i nyhetsbrevene har vært bedre og inneholdt mer relevant informasjon enn ved forrige valg.

Sammenligner vi svarene på opplevd nytte (kapittel 6.3.2) så ser vi det samme. Det er en større andel av de valgansvarlige som opplever Valgmedarbeider-portalen som svært nyttig ved årets valg, sammen-lignet med forrige valg.

Det har tidligere vært ulikheter mellom fylkes-kommuner og kommuner i opplevelsen av informasjonsarbeidet. Begge opplever nå både valg-medarbeiderportalen og nyhetsbrevene som like nyttige.

Dette samsvarer også med det vi har hørt i intervjuene. Flere trekker frem hvor bra Valg-medarbeiderportalen er og at denne stadig blir bedre. Men det er også mange, både i fritekst i spørreundersøkelsen og i intervjuer, som trekker frem konkrete forbedringsønsker:

- Noe av informasjonen er utdatert, og burde vært oppdatert eller fjernet
- Språket er ikke alltid klart eller forståelig
- Det er mye informasjon, og burde vært kortere oppsummeringer av de ulike temaene
- Informasjonen kunne vært kategorisert og sortert bedre
- Forklaringene som gis er ikke alltid intuitive, og fungerer ofte dårlig for uerfarne valgmedarbeidere

- Det savnes mer informasjon om praktisk gjennomføring av valg, og at informasjon om regelverk settes i kontekst ved bruk av praktiske eksempler
- De ulike rollene i EVA, med informasjon om hvilke tilganger disse har, burde vært enklere å finne frem til i portalen
- Prosesskart er nyttig, men de må ikke være så komplekse og omfattende at de blir umulig bruke
- Søket må bli bedre
- Valghåndboken må bli søkbar på lik linje med resten av informasjonen
- E-læringsvideoene må være lettere å finne frem til
- Innlogging bør kreves for informasjon som er ment for valgansvarlige
- Portalen må inkludere dagsaktuelle temaer som kommuner har utfordringer med, blant annet basert på henvendelser til brukerstøtten

6.4 Vår evaluering og anbefaling

Valgmedarbeiderportalen er den primære kilden til informasjon. De valgansvarlige opplever portalen som et svært nyttig verktøy og at den er blitt bedre siden forrige valg. Den inneholder imidlertid mye informasjon og samme informasjon gis gjerne flere steder. Portalen bærer preg av at det er mange redaktører som har gitt sine bidrag, og det mangler en helhet i informasjonen. Flere kommenterer også at strukturen kunne blitt enda ryddigere, at språket kan gjøres mer forståelig for nye valgansvarlige, og at særlig søkefunksjonen kan forbedres. Dette gjelder både valgmedarbeiderportalen generelt, og brukerveiledningene spesielt.

Valgdirektoratet har informert om at disse utfordringene med portalen og brukerveiledningene allerede er identifisert og at det nå pågår et arbeid for å rette opp dette i en ny versjon av portalen. Den nye versjonen vil også gå vekk fra dagens SharePoint-løsning og lette administrasjonen av portalen slik at informasjonen også lettere kan oppdateres og tilpasses. Den nye løsningen skal være ferdig i god tid til valget i 2021. Vår anbefaling er å fortsette dette arbeidet, og la dette virke før det eventuelt gjøres flere tiltak. I forbindelse med ny valgmedarbeiderportal anbefaler vi å invitere noen valgansvarlige til brukertesting. Vi kjenner ikke til om dette allerede er planlagt. Vi anbefaler også at Valgdirektoratet leser gjennom kommentarene fra spørreundersøkelsen.

Det er viktig at direktoratet ser informasjon, opplæring og brukerstøtte i sammenheng. Valgmedarbeiderportalen bør være et viktig redskap for å gjenta opplæring på det tidspunkt kunnskapen faktisk er etterspurt, det vil si for eksempel å tilby opplæring i klagebehandling på tidspunkt når klager mottas (gjennom å tilgjengeliggjøre opplæringsvideoer, e-læring, veiledningsdokumenter eller annet). Et av målene med den nye portalen bør også være at den reduserer antall henvendelser til brukerstøtte. Dette gjøres gjennom bedre, lettere tilgjengelig informasjon, og ikke minst oppdatert informasjon der spørsmål som stilles hyppig til brukerstøtten besvares på en dekkende måte.

Flertallet av respondentene foretrekker å få informasjon på e-post. Valgdirektoratet bør derfor ikke legge opp til at all informasjon skal distribueres via valgmedarbeiderportalen alene. Viktig informasjon bør fortsatt også distribueres via e-post.

Nyhetsbrevene oppleves som nyttige. Det er flere valgansvarlige som rapporterer at disse brukes aktivt i månedsplanleggingen av valggjennomføringen. Valgdirektoratet bør fortsette å sende ut månedsbrev med sentrale frister for kommende måned.

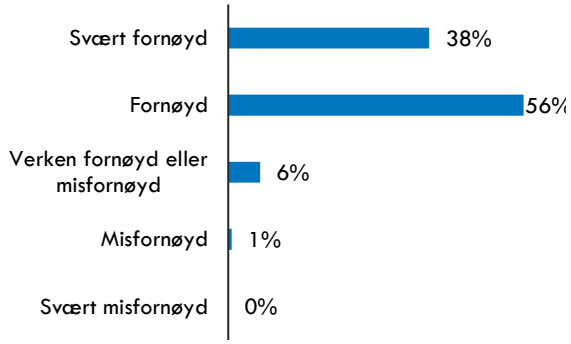
7. Vår samlede vurdering og anbefaling

Valgdirektoratet har i forbindelse med 2019-valget levert gode tjenester til kommuner og fylkeskommuner. I hovedsak er brukerne godt fornøyd med informasjon, opplæring, brukerstøtte og EVA. Det er likevel rom for ytterligere forbedringer frem til 2021-valget.

7.1 Overordnet tilfredshet og endring siden 2017-valget

Over 90 prosent av kommunene og fylkeskommunene er svært fornøyd eller fornøyd med Valgdirektoratets tjenester ved 2019-valget. Dette er en meget god score, og det må bety at direktoratet har gjort mye riktig i sitt arbeid.

Figur 7-1: Samlet vurdering av systemene og tjenestene som er blitt tilbudt av Valgdirektoratet i 2019-valget. Fordeling alle respondenter.



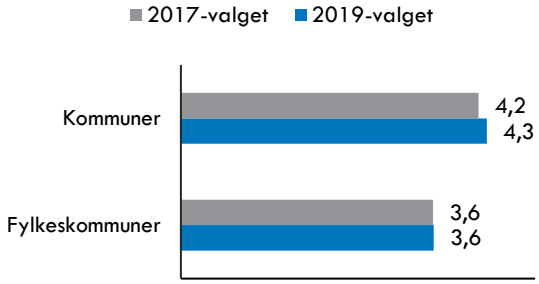
Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1 - Svært misfornøyd til 5 - Svært fornøyd. N=299, Vet ikke=2.

Nedbrytning av dataene viser at det ikke er vesentlige forskjeller mellom tilfredshet for store og små kommuner (selv om de aller største synes å være noe mindre tilfreds), men fylkeskommuner er mindre tilfreds enn kommuner (snittscore 3,6 mot 4,3 for kommuner). Det er også noe forskjell mellom tilfredshet som valgansvarlige uten tidligere erfaring og mer erfarne valgansvarlige, der de uerfarne er noe mindre tilfredse (snittscore 4,2 mot 4,4).

Det synes som om Valgdirektoratet er i en positiv utvikling. Dette kan måles på to måter; ved å sammenligne svarene på spørsmålet om generell tilfredshet fra 2019-undersøkelsen med svar på tilsvarende spørsmål i 2017-undersøkelsen, og ved å se på svarene på spørsmålet om opplevd endring i årets undersøkelse.

Sammenligning av svar fra 2019 og 2017 viser at tilfredsheten er uendret eller noe bedret. Forskjellen mellom tilfredshet hos fylker og kommuner var tilsvarende i 2017 som 2019.

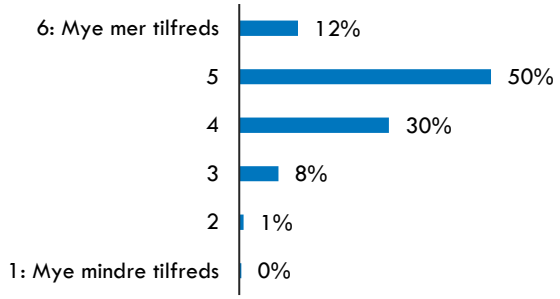
Figur 7-2: Samlet vurdering av systemene og tjenestene som er blitt tilbudt av Valgdirektoratet i 2019-valget. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 - Svært misfornøyd til 5 - Svært fornøyd. N=299, Vet ikke=2.

Basert på denne sammenligningen på tvers av de to undersøkelsene, skulle man vente at respondentene i 2019-undersøkelsen svarer at de er om lag like tilfredse i 2019 som de var i 2017. I virkeligheten svarer de gjennomgående at de opplever større tilfredshet enn ved forrige valg. Bare 8 prosent opplever mindre tilfredshet, og flest kommuner gir score 5 på en skala fra 1 til 6.

Figur 7-3: Tilfredshet med systemer og tjenester tilbudt ved valget i 2019 sammenlignet med de som ble tilbudt i 2017. Fordeling alle respondenter.



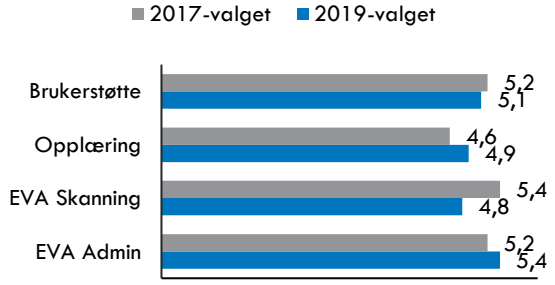
Kilde: Oslo Economics. Skala fra 1=Mye mindre tilfreds til 6=Mye mer tilfreds. N=233, Vet ikke/Var ikke valgansvarlig i 2017=68.

Denne tilsynelatende manglende konsistensen kan skyldes at skalaen brukes litt ulikt fra gang til gang. Når det gis svært høy score på tilfredshet i 2017, er det lite rom i skalaen for å vise enda større tilfredshet i 2019. Men det kan også tenkes at det er krevende for respondentene å huske to år tilbake når de besvarer spørsmålet.

Også på spørsmålet om endret tilfredshet fra 2017-valget er det betydelig forskjell mellom kommunenes og fylkeskommunenes svar. Kommunene svarer i snitt 4,7, mens fylkeskommunene svarer 3,7. Dette betyr at fylkene også i snitt ser noe forbedring, men i langt mindre grad enn kommunene. Det er bare seks fylker som har besvart dette spørsmålet (i tillegg til et fylke som svarer «vet ikke»), så datagrunnlaget her tilsier at resultatene ikke skal tillegges for stor vekt.

Vi har stilt spørsmål om tilfredshet totalt sett med opplæring, brukerstøtte, EVA Admin og EVA Skanning både i 2019 og i 2017. For informasjon finnes det dessverre ikke tilsvarende spørsmål om overordnet tilfredshet. Svarene på spørsmålene tilsier at kommunene og fylkeskommunene er mest fornøyd med EVA Admin, og at EVA Skanning er den eneste tjenesten der tilfredsheten har gått vesentlig ned fra 2017.

Figur 7-4: Vurdering av tilfredshet med systemene og tjenestene som er blitt tilbudt av Valgdirektoratet. Gjennomsnittsverdi alle respondenter.



Kilde: Oslo Economics og Ideas2evidence. Skala fra 1 – Helt uenig til 6 – Helt enig. N=301/286 (Brukerstøtte).

7.2 Særlig sterke sider ved valggjennomføringen 2019

Respondentene er også bedt om å angi med fritekst hva de er mest fornøyd med når det gjelder Valgdirektoratets tjenester ved 2019-valget. Drøyt 130 respondenter har besvart dette spørsmålet. Når vi kategoriserer disse svarene, ser vi at det som trekkes frem oftest, er at EVA fungerer godt og er stabilt. Brukerstøtten, med fokus på tilgjengelighet, trekkes også ofte frem som positivt, fulgt av opplæring og informasjon generelt og Valgmedarbeiderportalen spesielt.

Det er også flere som trekker frem nyhetsbrev/månedsbrev, direktoratets serviceinnstilling og proaktivitet, og også direktoratets faglighet og kompetanse. Noen trekker også frem skanning som positivt ved 2019-valget.

Elektronisk manntall, rammeavtaler for stemmesedler og skanning, og forsendelse av forhåndsstemmer med Bring nevnes også av noen som positivt.

Svarene viser at mange er fornøyde med mye, og rimer også godt med det vi har hørt i intervjuer. Det er viktig å merke seg denne tilfredsheten, og i direktoratets arbeide med videreutvikling er det viktig at det ikke gjøres endringer som gir stor risiko for at det som allerede er bra blir dårligere.

7.3 Særlig svake sider ved valggjennomføringen 2019

Tilsvarende ble respondentene bedt om å trekke frem hva de var minst fornøyde med av direktoratets tjenester. Her var det om lag 80 som svarte, og problemer med skanning, primært knyttet til stort volum av verifisering, trekkes frem av klart flest. Men det er også mange som peker på svakheter ved brukerstøtten, både knyttet til svartid og kompetanse, og knyttet til mangel på konkrete svar og praktiske tolkninger. Noen færre er minst fornøyd med opplæringen, der reiseavstand og gruppearbeid særlig trekkes frem. Ulike ønskede endringer i EVA, særlig hva gjelder brukergrensesnitt, fremheves som det mest negative av en håndfull kommuner.

Noen få kommuner svarer at de er minst fornøyd med det faktum at det kom oppdateringer av software for tett innpå valget, at de må telle stemmene manuelt, at systemet for og opplæringen i stikkprøver var mangelfull, at strekkodene på valgkort ikke lot seg skanne og for dårlig informasjon om og opplæring i sikkerhet.

7.4 Våre overordnede anbefalinger frem til 2021-valget

Svarene fra kommunene viser at Valgdirektoratet gjør veldig mye bra. Når det gjelder hvor det er størst behov for forbedringer, er svarene sprikende. Vi har likevel dannet oss et klart inntrykk basert på summen av data som er innsamlet. Valgdirektoratet burde i hovedsak videreføre arbeidet som er gjort frem til 2019-valget. Men det må gjøres et arbeid for å få skanningen til å fungere bedre ved neste valg. Dette arbeidet burde, etter vårt syn, prioriteres høyest.

Det er også rom for å videreutvikle informasjon, opplæring og brukerstøtte, men dette er mindre kritisk. Vi opplever at arbeidet som allerede er igangsatt for å videreutvikle Valgmedarbeider-portalen er positivt, og at dette arbeidet må sees i sammenheng med opplæring og brukerstøtte, slik at kommunene på en helhetlig måte kan tilegne seg kunnskap, og med mål om å redusere antall henvendelser til brukerstøtten.

EVA Admin fremstår som et godt system, men direktoratet bør ha tilstrekkelig ressurser i forvaltningsorganisasjonen til at det er mulig å gjøre mange av de justeringer som er ønsket av kommunene. Samtidig er det en verdi i seg selv at systemet ikke endres for mye for raskt; dette gir mulighet for stadig mer effektiv bruk, som følge av erfaring.

Det er svært krevende for Valgdirektoratet å kunne levere like gode tjenester til erfarne valgansvarlige i store kommuner som til uerfarne valgansvarlige i små kommuner. Vi ser at de største aktørene, det vil si fylkeskommuner og de aller største kommunene, i spørreundersøkelse og intervjuer fremstår som noe mindre fornøyd med direktoratets tjenester enn gjennomsnittet. Vi tror likevel ikke dette bør bety at Valgdirektoratet skal endre sine tjenester for å øke tilfredshet hos denne gruppen av aktører. Vi tror det vil være fornuftig om direktoratet fokuserer på behovene til de kommunene som har mest behov for assistanse. Dette synes til dels å være den uttalte strategien allerede i dag. Det kan være krevende å identifisere disse kommunene, men de største kommunene og fylkeskommunene har gjennomgående robuste systemer og organisasjoner, som gjør risikoen for feil og mangler liten. Det vil alltid være krevende for direktoratet å ha kompetanse som overgår den kompetansen disse store kommunene har internt.

For de fire deltemaene EVA, opplæring, brukerstøtte og informasjon, har vi i de enkelte kapitlene gitt konkrete forslag til forbedringer. Dette kan oppsummeres med punktene under:

EVA:

- Forbedre EVA Skanning så mindre må verifiseres manuelt
- Bedre og tidligere testing av alle endringer
- Bedre forventningsstyring av andel som bør komme til verifisering
- Opprette tydeligere kanal for endringsønsker fra kommuner og fylkeskommuner
- Gjennomgå alle endringsønsker fra kommuner og fylkeskommuner, og kommunisere tydelig hvilke justeringer som skal gjøres frem til 2021

Opplæring:

- Vurdere om samlingene kan rettes enda mer mot de minst erfarne, eller utvide webinar for uerfarne valgansvarlige
- Videreutvikle webinarer/video-opplæring og e-læring, og distribuere og markedsføre dette slik at det blir relevant for de oppgaver kommunene til enhver tid gjennomføres
- Justere gruppearbeidene på samlingene så det blir mer effektiv tidsbruk
- Justere innretningen av prøvevalgene så de oppleves enda mer «virkelighetsnære» og mer effektive

Brukerstøtte:

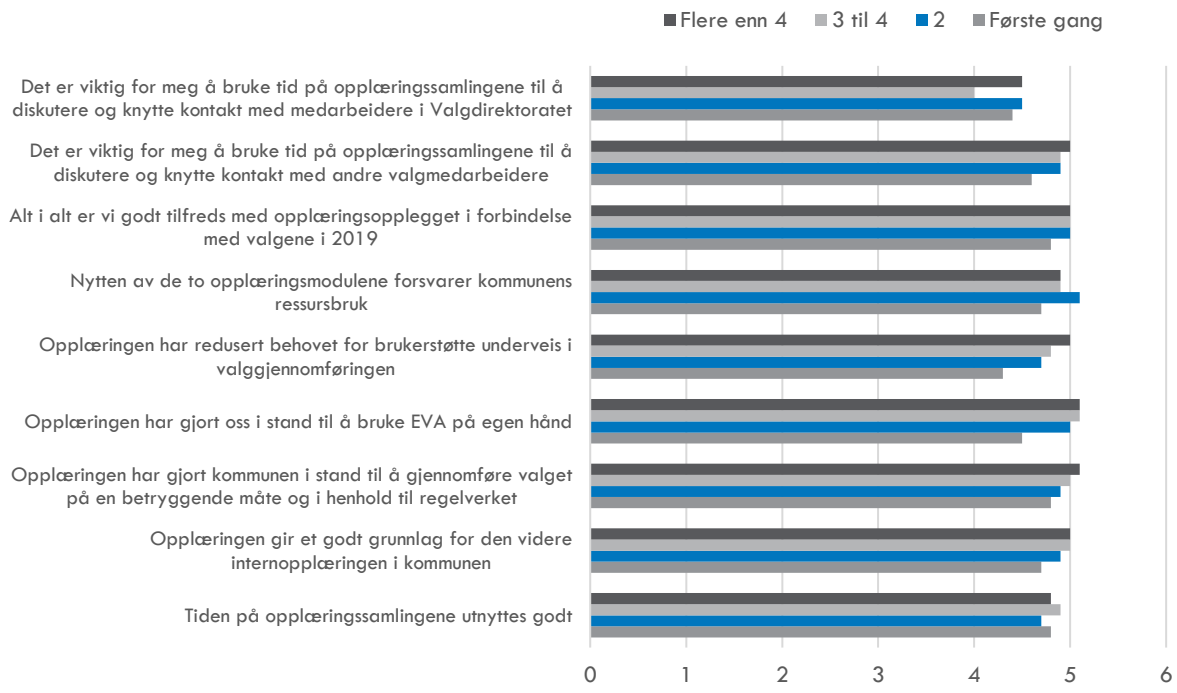
- Se brukerstøtten tydeligere i sammenheng med informasjonsarbeidet, og benytte Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrev mer aktivt til å spre kunnskap om saker som «trender» i henvendelsene til brukerstøtten
- Bestrebe seg mer på å gi praktiske, konkrete svar, men fortsatt være tydelige på at kommunene selv står ansvarlig
- Vurdere om store kommuner og fylkeskommuner skal ha enklere tilgang til andre- og tredjelinjen
- Styre forventninger når det gjelder hvilke typer spørsmål brukerstøtten kan gi gode svar på

Informasjon:

- Gjøre informasjon mer søkbar
- Supplere fullstendig informasjon med korte oppsummeringer
- Vise til praktiske eksempler
- Oppdatere med informasjon som er dagsaktuell, blant annet basert på brukerstøtte-henvendelser

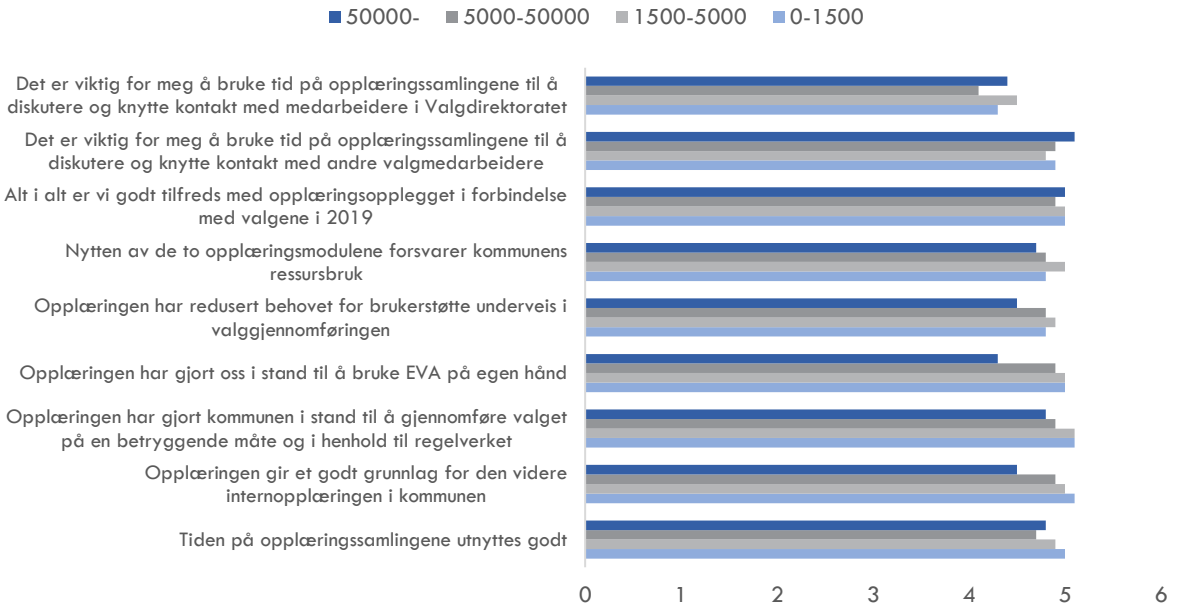
Vedlegg A Supplerende figurer fra spørreundersøkelsen

Figur 7-1: Ta stilling til følgende påstander om det samlede opplæringstilbudet (gruppert etter antall valg valgansvarlig har vært valgansvarlig):



Kilde: Oslo Economics. Alle respondenter. (1=Helt uenig, 6=Helt enig).

Figur 7-2: Ta stilling til følgende påstander om det samlede opplæringstilbudet (gruppert etter kommunestørrelse):



Kilde: Oslo Economics. Alle respondenter. Gruppert etter kommunestørrelse. (1=Helt uenig, 6=Helt enig).

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

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

Besøksadresse:
Kronprinsesse Märthas plass 1
0160 Oslo

Postadresse:
Postboks 1562 Vika
0118 Oslo