

Jostein Ryssevik

Olav Bjørnebekk

Pelle Engesæter

Kjartan Storli

ET SPØRSMÅL OM TILLIT

EN EVALUERING AV GJENNOMFØRINGEN AV VALGENE I 2017

Ideas2evidence rapport 2/2018

Utarbeidet på oppdrag fra
Kommunal- og moderniseringsdepartementet



IDEAS2EVIDENCE
Bygger kunnskap

© ideas2evidence 2018

ideas2evidence

Villaveien 5

5007 Bergen

Telefon: 91817197

post@ideas2evidence.com

Bergen, september 2016

ISBN 978-82-93181-63-7 (elektronisk)

FORORD

Denne rapporten er utarbeidet av ideas2evidence, i samarbeid med Sonat Consulting, på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Rapporten presenterer og oppsummerer resultatene fra en evaluering av Valgdirektoratets tjenester til kommunene og fylkeskommunene i forbindelse med valgene i 2017. Dette gjelder først og fremst det sentrale datasystemet EVA som inneholder funksjoner for de fleste valgadministrative oppgavene som kommunene og fylkeskommunene utfører. Det gjelder også Valgmedarbeiderportalen og annet relevant informasjonsmateriale om bruken av EVA og om regelverk og rutiner for gjennomføring av valg, samt opplæringen og brukerstøtten. Målet med evalueringen har vært å belyse hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert tilfredsstillende, og om Valgdirektoratet har løst oppgavene knyttet til valggjennomføringen på en hensiktsmessig måte.

Analyser og konklusjoner er basert på intervjuer i KMD og Valgdirektoratet og i et utvalg kommuner og fylkeskommuner, samt en omfattende spørreundersøkelse rettet mot de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene. Vi har i tillegg benyttet data fra Valgdirektoratets brukerstøttesystem og gjennomført en egen brukertest av systemet EVA. Brukertesten er gjennomført av Kjartan Storli i Sonat Consulting. Alle andre deler av evalueringen er gjennomført av Jostein Ryssevik, Olav Bjørnebekk og Pelle Engesæter i ideas2evidence.

Vi vil rette en stor takk til alle som har bidratt med sin tid og sin kunnskap til å svare på spørsmål i intervjuer og spørreundersøkelser. En særlig takk til de ansatte i Valgdirektoratet som har vært til stor hjelp med å grave fram informasjon og data og legge til rette for brukertesting av EVA.

Bergen

Februar 2018

INNHold

Kapittel 1:	Bakgrunn, problemstillinger og hovedfunn	7
	Bakgrunn	7
	Evalueringsstema, problemstillinger og avgrensninger	8
	Perspektiver og modeller	11
	Data og metoder	13
	Rapportens oppbygging	15
	Oppsummering av hovedfunn	15
	Anbefalinger	17
Kapittel 2:	Valgene i 2017 – organisering og gjennomføring	19
	Høy tillit til norske valg	19
	Ansvars- og oppgavefordeling	20
	Opprettelsen av Valgdirektoratet	22
	Oppmerksomheten rundt sikkerheten før valgene i 2017	24
	Gjennomføringen av valgene i 2017	25
Kapittel 3:	Overordnede vurderinger	29
	Generell tilfredshet med Valgdirektoratets tjenester og tilbud	30
	Håndteringen av spørsmålene knyttet til sikkerhet i forkant av valget	37
	Kost-nytte betraktninger	40
Kapittel 4:	Det valgadministrative systemet EVA	47
	Systemet EVA	47
	Vurderingen av EVA ved 2015-valget	49
	Organiseringen av arbeidet i Valgdirektoratet	49
	Usability-analyse	50
	Tilbakemeldinger fra spørreundersøkelse og intervjuer	52
	Samlet vurdering	59
Kapittel 5:	Informasjon og kommunikasjon	61
	Vurderingen av informasjon ved 2015-Valget	62
	Valgmedarbeiderportalen 2017	62
	Brukernes vurderinger	64
	Samlet vurdering	70
Kapittel 6:	Opplæringen	73
	Forbedringspunkter fra 2015-valget	74
	Organisering og gjennomføring av opplæringen i 2017	74
	Kostnader og opplevd nytte	75
	Kvaliteten på opplæringen	77
	Relevansen av opplæringen	79

Format og organisering	80
Effekt og nytte med tanke på jobben som deltakerne skal utføre	81
Erfaringsutveksling og nettverksbygging	82
Alternative måter å organisere opplæringen på	83
Prøvevalgene	86
Samle vurdering	87
Kapittel 7: Brukerstøtten	89
Organiseringen av brukerstøtten	89
Henvendelser, saker og løsningstider	91
Brukernes vurderinger	94
Samlet vurdering	100
Vedlegg 1: Rapport fra usability-analyse av systemet EVA	102
Vedlegg 2: Spørreskjema	113
Litteratur	124

Kapittel 1

Bakgrunn, problemstillinger og hovedfunn

INTRODUKSJON

I dette kapittelet presenteres bakgrunnen for evalueringsprosjektet og de tema og problemstillinger som behandles. Vi beskriver også hvordan vi har gått frem for å belyse disse problemstillingene og hvilke data og metoder som har vært benyttet i evalueringsarbeidet. Kapittelet inneholder i tillegg en punktvis oppsummering av hovedfunnene fra evalueringen og anbefalinger for Valgdirektoratets arbeid fram mot valgene i 2019.

BAKGRUNN

Valgene er viktige bærebjelker i det demokratiske systemet. Velgernes tillit til at valgene blir gjennomført på en betryggende måte, er avgjørende for tilliten til det politiske systemet i sin alminnelighet.

I Norge er organiseringen av valgene basert på en desentralisert modell, hvor en betydelig del av oppgavene og det operative ansvaret er lagt til kommunene og fylkeskommunene. Det overordnede statlige ansvaret for at valgene blir gjennomført i henhold til valgloven og valgforskriften ligger likevel hos Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD).

KMD har over tid også bygget opp en rekke sentrale funksjoner og tjenester som støtter opp under kommunenes og fylkeskommunenes valgarbeid og som er avgjørende for at valgene kan gjennomføres på en god og effektiv måte. Dette gjelder først og fremst det sentrale datasystemet EVA som inkluderer funksjoner for de fleste valgadministrative oppgavene som kommunene og fylkeskommunene utfører. Det er også utviklet et omfattende informasjonsmateriale om bruken av EVA og om regelverk og rutiner for gjennomføring av valg, og det tilbys opplæring og brukerstøtte. Alt dette medfører et betydelig samarbeid og kommunikasjon mellom det statlige nivået og kommunene og fylkeskommunene.

Fra og med valgene i 2017 er ansvaret for alle disse sentrale operative funksjonene og tjenestene delegert fra KMD til det nye Valgdirektoratet som ble opprettet 1. januar 2016. Bakgrunnen for denne omorganiseringen var først og fremst et ønske om å skape større avstand og uavhengighet mellom det politiske nivået og det operative valgarbeidet. KMD har fortsatt det overordnede ansvaret for valggjennomføringen og forvaltningen av valgloven og valgforskriften. Valgdirektoratet

har ansvaret for å legge til rette for at kommunene og fylkeskommunene har tilstrekkelig støtte til den praktiske gjennomføringen av valget.

Evalueringen omhandler disse tjenestene og funksjonene som støtter opp under kommunenes og fylkeskommunes valgarbeid. KMD ønsker å få belyst hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert tilfredsstillende, og om Valgdirektoratet har løst oppgavene knyttet til valggjennomføringen på en hensiktsmessig måte. Det er viktig å understreke at dette derfor ikke er en generell evaluering av det nyopprettede Valgdirektoratet, men av utvalgte oppgaver innenfor Valgdirektoratets ansvarsområdet.

Tilsvarende evalueringer ble gjennomført ved valgene i 2013 og 2015 den gang ansvaret for disse oppgavene var plassert i Seksjon for valg og lokaldemokrati i KMD.

EVALUERINGSTEMA, PROBLEMSTILLINGER OG AVGRENSNINGER

Tjenestene og oppgavene som blir evaluert kan deles i fire tema eller områder:

- ◆ Evalueringen av det valgadministrative *systemet EVA* og den funksjonaliteten som dette systemet tilbyr
- ◆ Evalueringen av *informasjonen* som tilbys kommunene og fylkeskommunene om regelverk og rutiner for valg og hvordan systemet EVA fungerer og skal brukes
- ◆ Evalueringen av *opplæringen* som gis til kommunene og fylkeskommunene
- ◆ Evalueringen av *brukerstøtten* som tilbys kommunene og fylkeskommunene før, under og etter valget

SYSTEMET EVA

Når det gjelder evalueringen av det valgadministrative systemet EVA, blir dette gjort fra et *brukerperspektiv*. Det er altså systemet slik det framstår for brukerne i kommunene og fylkeskommunene som er det sentrale. Dette handler blant annet om systemet har funksjonene som skal til for å løse de ulike oppgavene under valgavviklingen, om funksjonene har en hensiktsmessig utforming, om systemet virker effektiviserende og reduserer mulighetene for feil, og om systemet er lett å bruke og gir brukeren den informasjonen som skal til for å anvende det på en effektiv og riktig måte.

Dette betyr samtidig at det ikke har vært et mål for evalueringen å foreta vurderinger av de rent tekniske eller IT-faglige sidene ved systemet, dvs. hvordan funksjonaliteten er utviklet og implementert. Valg av systemarkitektur, utviklingsverktøy, utviklingsmodell, interne programmeringsstandarder o.l. har derfor blitt holdt utenfor evalueringen. Det samme gjelder vurderinger av egenskapene til kildekoden som kodekvalitet, dokumentasjon, skalerbarhet, ekstensibilitet o.l.

Et valgadministrativt system er ikke et hvilket som helst datasystem. Det er for det første et ekstremt *tidskritisk* system. Valgdagen er gitt og en rekke av oppgavene som systemet skal løse må utføres innenfor nøye spesifiserte og korte tidsrom. Forsinkelser eller utilgjengelighet kan derfor ikke komme på tale. For det andre er det et system hvor *toleransen for feil* er minimal. De politiske valgene er bærebjelker i det politiske systemet, og feil eller mangler ved avviklingen kan sette legitimiteten i

fare. Som en følge av dette er det også et system hvor kravene til *sikkerhet* er store. Alt dette er aspekter ved et valgadministrativt system som har konsekvenser for kriteriene systemet skal evalueres etter.

INFORMASJON OM EVA OG REGELVERK OG RUTINER

Det er utarbeidet et omfattende informasjonsmaterieell til kommunene og fylkeskommunene om gjennomføringen av valgene. Dette er samlet på nettstedet *Valgmedarbeiderportalen* som både gir oversikt over lover og regler, praktisk informasjon om hvordan arbeidet skal organiseres og teknisk informasjon om hvordan det valgadministrative systemet EVA skal brukes for å løse de ulike oppgavene. Informasjon om bruken av EVA er samlet i en egen brukerveiledning som er organisert etter de ulike fasene i valgavviklingen og de ulike funksjonene eller oppgavene som skal utføres i hver fase. Til dette informasjonsmaterialet hører også mer situasjonsbestemte meldinger som blir sendt til kommunene og fylkeskommunene i løpet av valgavviklingen.

Evalueringen av informasjonen til kommunene og fylkeskommunene ser for det første på informasjonsmaterialets *kvalitet*, dvs. om informasjonen er presis i forhold til regelverket og presentert på en måte som ikke kan gi grunnlag for misforståelser. Vi ser også på den samlede informasjonsmengdens *relevans* for målgruppen og hvorvidt den er *brukervennlig*, *tidsriktig* og *hensiktsmessig* presentert. Dette handler både om det rent språklige og om hvordan informasjonen er strukturert, formidlet og organisert, for eksempel hvor lett det er å finne fram til akkurat den informasjonen som er relevant for den oppgaven brukeren skal løse.

OPPLÆRINGEN

Opplæringen ved valgene i 2017 var organisert som sentraliserte opplæringssamlinger hvor samtlige kommuner og fylkeskommuner var invitert til å delta. Lærestoffet var fordelt på to samlinger (moduler), begge med en varighet på to dager. Opplæringen er basert på en «learn-the-learners»-modell hvor kommunene kan sende inntil tre deltagere til de to samlingene.¹ Tanken er at disse deltagerne vil kunne stå for den nødvendige kompetanseoverføringen til de andre valgmedarbeiderne i kommunen. I tillegg til samlingene, inngår også to prøvevalg i det samlede opplæringstilbudet.

Evalueringen vurderer *kvaliteten* på opplæringen, blant annet kursholderens kompetanse og formidlingsevne. Vi ser også på opplæringens *relevans* for målgruppen, det vil si om den er godt tilpasset deltagerens behov og kompetansenivå. Deltagerens forutsetninger varierer, både når det gjelder tidligere erfaring med organisering av politiske valg og når det gjelder tekniske ferdigheter. Derfor vil det ofte være vanskelig å tilby et opplæringsopplegg som oppleves som relevant og nyttig for alle. En viktig del av evalueringsarbeidet har derfor vært å avgjøre hvordan vurderingene varierer mellom ulike brukergrupper, f.eks. mellom brukere med varierende mengde erfaring og brukere fra mindre eller større kommuner.

Opplæring basert på fysiske samlinger er ressurskrevende, både for dem som tilbyr opplæringen og for deltagerne. Det er derfor viktig å vurdere i hvor stor grad *formatet* er optimalt og gir mest mulig

¹ De fem største byene kunne sende inntil 5 deltagere.

nytte i forhold til kostnadene. Dette handler både om valget av opplæringsarena, omfanget på opplæringen og hvordan opplæringen er organisert.

Målet med opplæringen er å gi deltagerne nok kompetanse til å gjennomføre valget i den enkelte kommune på en god og betryggende måte. Den skal også sette de som deltar på opplæringsksamlingene i stand til å videreføre de relevante delene av denne kompetansen til de andre valgmedarbeiderne i kommunen. Et overordnet perspektiv i evalueringen er å avgjøre i hvor stor grad dette målet blir nådd.

BRUKERSTØTTEN

I perioden fra januar til utgangen av september i valgåret tilbyr Valgdirektoratet også brukerstøtte til valgmedarbeiderne i kommunene og fylkeskommunene. Brukerstøtten besvarer spørsmål vedrørende regelverk og rutiner for avvikling av valg så vel som mer tekniske spørsmål knyttet til bruken av EVA. Brukerstøtten gis per telefon og e-post og målet er at brukerne skal få raske og relevante svar på de spørsmålene som reises. Brukerstøtten er mye brukt og tidligere evalueringer har vist at den er et nyttig redskap i valggjennomføringen.

Det sier seg selv at organiseringen av en velfungerende brukerstøtteordning er en utfordring i en situasjon hvor ordningen bare skal være operativ i noen måneder annethvert år. Dette skaper problemer med tanke på kontinuitet, opplæring av relevant personell og bevaring av kompetanse. At henvendelsene både gjelder tekniske spørsmål så vel som spørsmål knyttet til lover og regler gjør ikke denne utfordringen mindre.

I evalueringen vurderer vi i hvor stor grad rekrutteringen og opplæringen av medarbeiderne i brukerstøtteordningen har vært hensiktsmessig med tanke på de oppgavene de skal utføre og om organiseringen av brukerstøttearbeidet har vært fornuftig og kostnadseffektiv. Vi vurderer også responstider og i hvor stor grad brukerne i kommunene og fylkeskommunene har fått den hjelpen de trenger. Dette gjelder både svarenes relevans og i hvor stor grad de rådene som er gitt, er i henhold til gjeldende regelverk og beste praksis.

AVGRENSNINGER

Felles for de fire tjenestene som vi ser på i denne evalueringen, er at de er rettet mot kommunene og fylkeskommunene. De har som mål å støtte opp under kommunenes og fylkeskommunenes operative valgarbeid. Men Valgdirektoratet har ansvaret for flere oppgaver og tjenester enn de som er omtalt i denne evalueringen.

Dette gjelder først og fremst informasjonstiltak rettet mot velgerne, som har som mål å skape interesse for valgene, øke valgdeltagelsen og gi velgerne relevant og presis informasjon. Valgdirektoratet gjennomfører egne informasjonstiltak rettet mot velgerne og allmennheten og forvalter også en tilskuddsordning som kan benyttes av andre aktører som driver relevante informasjonstiltak.

Valgdirektoratet har også ansvar for utforming, anskaffelse og distribusjon av valgkort, stemmesedler og annet relevant valgmateriell. Dette inkluderer også universelt utformet valgmateriell som skal sikre god tilgjengelighet ved valgene. I tillegg har Valgdirektoratet ansvaret for organiseringen av utenriksstemmegivningen gjennom et samarbeid med Utenriksdepartementet.

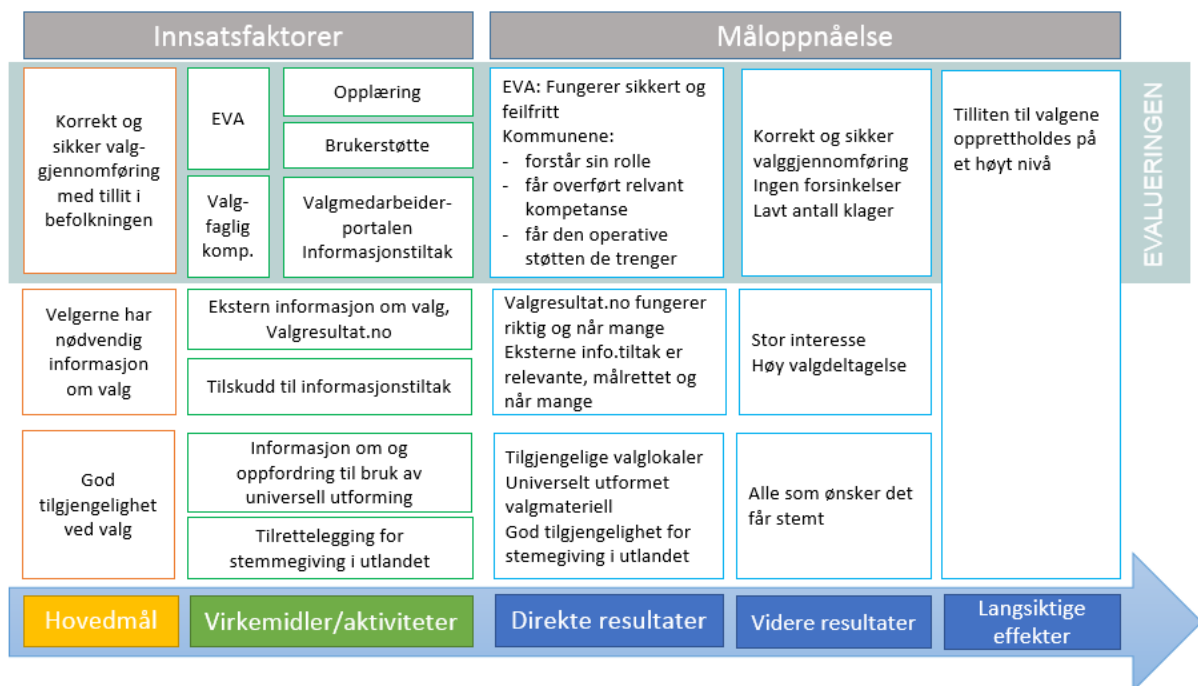
Valget 2017 besto i utgangspunktet av tre ulike valg; stortingsvalg, sametingsvalg og ekstraordinært valg til kommunestyret i nye Færder kommune. I evalueringen har vi hovedsakelig konsentrert oss om stortingsvalget og i noen grad også sametingsvalget. Det ekstraordinære kommunestyrevalget i Færder er ikke omtalt spesielt.

PERSPEKTIVER OG MODELLER

ET EFFEKTKJEDEPERSPEKTIV

En evaluering bør ta utgangspunkt i målene for virksomheten og vurdere i hvor stor grad de tiltakene som er satt i verk er uformet og implementert på en slik måte at målene blir nådd. Dette gjøres ofte med utgangspunkt i en *effektkjede* hvor de detaljerte sammenhengene mellom mål, tiltak, resultater og effekter er spesifisert.

Figur 1.1 viser hvordan en slik effektkjede for Valgdirektoratets virksomhet kan se ut:



Figur 1.1: Effektkjede for Valgdirektoratets samlede virksomhet

Helt til venstre i denne effektkjeden finner vi de tre *hovedmålene* for Valgdirektoratets virksomhet slik disse er formulert i tildelingsbrevet for 2017. I den andre kolonnen har vi plassert de viktigste *tiltakene og virkemidlene* som Valgdirektoratet har ansvaret for og som er utformet for å nå disse målene. Tiltakene er plassert i relasjon til det hovedmålet de har som oppgave å nå. Til sammen utgjør mål og tiltak det vi kaller *innsatsfaktorene* i effektkjeden.

De tre neste kolonnene handler alle om *måloppnåelse*. Den første setter søkelyset på de mest umiddelbare og *konkrete resultatene* av Valgdirektoratets arbeid slik disse manifesterer seg under selve avviklingen av valget. Den andre kolonnen omhandler *de videre implikasjonene* av dette arbeidet, blant annet når det gjelder valgdeltagelsen og klager på valgavviklingen. I den tredje av

disse kolonnene ser vi på de langsiktige, *samfunnsmessige effektene* av arbeidet, som først og fremst handler om å opprettholde et høyt nivå av tillit til valgene.

Jo lenger ut vi kommer i effektkjeden, jo mer langsiktig er perspektivet. Samtidig løftes blikket fra de konkrete aktørene som de ulike tiltakene er rettet mot, til et mer generelt samfunnsnivå.

Valgdirektoratets muligheter til å påvirke eller kontrollere utfallene blir også mindre jo lenger ut vi kommer i effektkjeden. Mens Valgdirektoratet eksempelvis har store muligheter til å sørge for at det valgadministrative systemet EVA fungerer som det skal, blir antallet klager, og i enda større grad velgernes tillit til valgene, også påvirket av faktorer som ligger utenfor Valgdirektoratets kontroll. Dette betyr også at det blir vanskeligere å isolere virkningene av Valgdirektoratets innsats jo lenger ut vi kommer i denne effektkjeden.

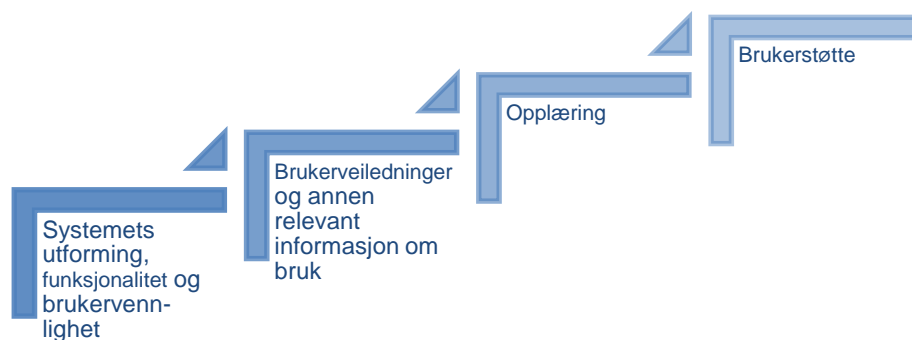
Denne evalueringen ser i all hovedsak på tiltak og virkemidler som er satt i verk for å nå målet om «korrekt og sikker valggjennomføring med tillit i befolkningen».² Vi konsentrerer oss også mest om de umiddelbare og direkte resultatene hos de aktørene som disse tiltakene og virkemidlene er rettet mot; valgmedarbeiderne i kommunene og fylkeskommunene. Vi trekker i noen grad også inn de videre resultatene av denne innsatsen, blant annet slik disse har manifestert seg i klager på valggjennomføringen, men har ikke gjort en egen datainnsamling på dette området. Når det gjelder de langsiktige samfunnsmessige effektene av arbeidet, befolkningens tillit til valgene, ligger dette utenfor evalueringens mandat. Dette er som nevnt også påvirket av en lang rekke andre faktorer enn Valgdirektoratets innsats og virkemidler.

SAMMENHENGEN MELLOM VIRKEMIDLENE

De fire tiltakene eller virkemidlene som vi ser på i denne evalueringen, henger nøye sammen. Et datasystem som EVA, og den informasjonen og de støttefunksjonene som bygges opp rundt dette systemet, inngår i en helhet der alle bitene må være på plass og fungere optimalt for å gi et godt resultat. Bare de enkleste og minst systemkritiske datasystemer (f.eks. apper til mobiltelefoner) kan fungere uten annen tilleggsinformasjon enn den som formidles via systemets skjermbilder. Noe mer komplekse systemer vil normalt også inkludere brukerveiledninger eller hjelpesystemer, men brukeren forutsettes ellers å klare seg selv. Når det gjelder EVA, har man i tillegg valgt å tilby personlig opplæring og brukerstøtte. Dette er naturlig for et system som skal løse komplekse oppgaver og som kan karakteriseres som svært system- og tidskritisk.

Det er også en indre sammenheng mellom de fire elementene. Dette er illustrert i figur 1.2:

² I noen grad er også informasjon om universell utforming og tilgjengelighet for alle velgere innenfor mandatet til denne evalueringen, dvs. en liten del av tiltakene under det tredje hovedmålet for Valgdirektoratets arbeid; «god tilgjengelighet ved valg».



Figur 1.2: Elementene i evalueringen og sammenhengen mellom dem

Generelt kan vi si at jo bedre utviklet elementene til venstre i figuren er, jo mer begrenset er behovet for de elementene som ligger lenger til høyre. Et svært brukervennlig system vil, som eksempel, kunne klare seg med en enklere og mer begrenset brukerveiledning enn et system hvor brukergrensesnittet er mer komplekst eller mindre intuitivt. Tilsvarende vil svært gode og lettanvendelige brukerveiledninger eller hjelpesystemer redusere behovet for personlig opplæring. Det vil også være slik at behovet for brukerstøtte reduseres dersom alle de tre elementene til venstre er godt utviklet. En analyse av trafikken i brukerstøttesystemet kan slik sett gi mye verdifull informasjon om mangler ved selve systemet, brukerveiledningene eller opplæringen. Vi bruker denne enkle modellen om sammenhengene mellom de fire elementene i evalueringsarbeidet.

DATA OG METODER

Evalueringen bygger på en rekke data- og informasjonskilder:

Informantintervjuer i KMD og Valgdirektoratet: Vi gjennomførte til sammen ti innledende informantintervjuer med relevante medarbeidere i KMD og Valgdirektoratet, fem i hver organisasjon. Hensikten med disse intervjuene var å få et bilde av hvordan arbeidet med gjennomføringen av valgene var organisert og hvordan departementets og direktoratets medarbeidere vurderte de utfordringene de hadde stått overfor og det arbeidet som ble gjort.

Innledende eksplorative intervjuer med kommuner og fylkeskommuner: Vi gjennomførte også innledende eksplorative intervjuer med valgansvarlige i til sammen 10 kommuner og fylkeskommuner. Dette var valgansvarlige som hadde vært engasjert i utviklingen av valget i 2017 og som derfor hadde konkrete erfaringer med valggjennomføringen, bruken av EVA, informasjonen fra KMD, opplæringen og brukerstøtten. Formålet med disse innledende intervjuene var å få en oversikt over brukernes vurderinger og hvilke erfaringer de hadde gjort seg. Vi ønsket også å avdekke om det var spesielle forhold som det burde legges vekt på i den videre datainnsamlingen.

Spørreundersøkelse til kommuner og fylkeskommuner: Den viktigste datakilden i evalueringen er en større spørreundersøkelse rettet mot valgansvarlig i alle landets kommuner og fylkeskommuner. Dette er en omfattende undersøkelse som omhandler alle de fire temaene i evalueringen, og som også setter kommunenes og fylkeskommunenes erfaringer med Valgdirektoratets arbeid inn i en større sammenheng. I spørreskjemaet var det lagt vekt på å gjenta noen av spørsmålene fra de tilsvarende

evalueringene i 2013 og 2015 for å sikre sammenlignbarhet. Spørreundersøkelsen bestod av en blanding av spørsmål med faste svarskalaer og åpne spørsmål hvor brukerne i kommunene og fylkeskommunene ble gitt gode muligheter til å utdype sine synspunkter. Vi fikk inn en betydelig mengde tekstsvar som i rapporten både er benyttet kvantitativt (kategorisering og opptelling av synspunkt) og som kvalitative illustrasjoner (sitater) på brukernes erfaringer.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 15. - 13. november med invitasjon per e-post og svargiving per web. I tillegg til invitasjonene til å delta, ble respondentene purret to ganger. Vi fikk svar fra 16 fylkeskommuner og 330 kommuner. Dette gir en svarprosent på 89 prosent for fylkeskommunene og 77 prosent for kommunene.³ Dette er høye svarprosenter og vi vurderer kvaliteten på datamaterialet som god.

Valgdirektoratets spørreundersøkelse: Vi har i analysearbeidet i noen grad også benyttet oss av Valgdirektoratets egen undersøkelse rettet mot de samme respondentene i kommunene og fylkeskommunene. Denne ble gjennomført noen få uker før vår egen undersøkelse og har tilsvarende høye svarprosenter.

Data fra brukerstøttesystemet OTRS: Til å administrere og dokumentere henvendelser til brukerstøtten, benyttet Valgdirektoratet systemet OTRS. Vi benytter data fra dette systemet til å beskrive trafikken i brukerstøtten, hva henvendelsene handlet om og hvor effektivt de ble løst.

Valgdirektoratets brukerundersøkelse i forbindelse med første opplæringsmodul: Dette er en kort undersøkelse med åpne tekstsvar som ble gjennomført i etterkant av samlingene. Det ble ikke gjort en tilsvarende brukerundersøkelse i forbindelse med andre modul.

Informasjon på Valgmedarbeiderportalen: Vi har gjennomgått all relevant dokumentasjon som er tilgjengelig via Valgmedarbeiderportalen. Dette gjelder brukerveiledningen til EVA, informasjon om regler og rutiner for gjennomføring av valg, presentasjoner og videopptak fra opplæringsksamlinger etc.

Sentrale vurderinger av valggjennomføring: Evalueringen tar også hensyn til sentrale eksterne vurderinger av valget. Dette gjelder først og fremst Innstilling til Stortinget fra fullmaktskomiteen (Innst. 1 S 2017–2018) som også inneholder riksvalegstyrets oversikt over klagesaker og vedtak i disse sakene. Det gjelder også OSCE sine rapporter om stortingsvalget 2017.

Enkel usability-studie av EVA: Når det gjelder EVA og de ulike delene av dette systemet, har vi også gjennomført en såkalt usability-studie. Studien, som ble utført av vår samarbeidspartner Sonat Consulting, ble i hovedsak gjennomført som eksplorativ testing. Det vil si at evaluerer forsøkte å gjennomføre ulike prosesser i systemet ved hjelp av støttedokumentasjon og prøving og feiling. Det var også satt av en dag til testing hos Valgdirektoratet. Der ble de samme øvelsene som brukes under treningsopplegget til valgdirektoratet gjennomført under veiledning av en medarbeider fra direktoratet.

³ Merk at Oslo i denne sammenhengen er regnet som kommune og ikke som fylkeskommune.

RAPPORTENS OPPBYGGING

I kapittel 2 gir vi en oversikt over viktige sider ved valgavviklingen i Norge, med et særlig blikk på gjennomføringen av valgene i 2017. Vi ser også på ansvars- og oppgavefordelingen mellom ulike forvaltningsnivåer og de spesielle mulighetene og utfordringene som etableringen av Valgdirektoratet reiste.

Kapittel 3 gir en samlet og overordnet vurdering av hvordan Valgdirektoratet løste oppgavene de fikk ansvaret for. Dette inkluderer en diskusjon om kost-nytte-vurderinger av de ulike tjenestene. I tillegg ser vi nærmere på hvordan den økte oppmerksomheten rundt sikkerhet i forkant av valget ble håndtert av Valgdirektoratet. Til slutt i kapitlet ser vi nærmere på selve valgavviklingen og hvordan denne blir vurdert av OSCEs eksterne valgobservatører og av Stortingets fullmaktskomite.

Kapittel 4-7 presenterer mer detaljerte analyser av hvert av de fire hovedtemaene som evalueringen omfatter; systemet EVA, informasjonen, opplæringen og brukerstøtten.

OPPSUMMERING AV HOVEDFUNN

GENERELT

- ◆ Hovedinntrykket fra evalueringen er at brukerne i kommuner og fylkeskommuner er tilfreds med de tjenestene som Valgdirektoratet har tilbudt i forbindelse med valgene i 2017. Tjenestene oppleves som nyttige og relevante og utførelsen som god. Vi ser også at et flertall av de spurte mener utviklingen har gått i riktig retning siden valget i 2015.
- ◆ Brukerne er mest tilfreds med systemet EVA og Valgmedarbeiderportalen. Når det gjelder opplæringen og brukerstøtten er vurderingene mer sammensatte.
- ◆ Vi ser også at kommunene jevnt over er mer tilfreds enn fylkeskommunene og at de største kommunene på enkelte områder er mer tilfreds enn de mindre.
- ◆ Valgdirektoratet berømmes for sin tilgjengelighet og imøtekommenhet, men enkelte stiller spørsmålstegn ved kvaliteten på den informasjonen som er blitt formidlet gjennom opplæringen og brukerstøtten, og om kompetansen både i brukerstøtteapparatet og mer generelt har vært god nok.

SYSTEMET EVA

- ◆ EVA Admin og EVA Skanning får svært gode vurderinger fra brukerne. Systemet har den funksjonaliteten som trengs, effektiviserer valgarbeidet i kommunene og fylkeskommunene og utfører oppgavene det er satt til å løse på en sikker og korrekt måte
- ◆ Det er også tydelig at de forenklingene og endringene som er blitt gjort i forkant av 2017-valget er blitt observert og satt pris på.
- ◆ Også brukervennligheten til EVA vurderes som god, men ikke helt på høyde med vurderingene av funksjonaliteten. Det er mye å sette seg inn i og ikke alt oppleves som like logisk og intuitivt, særlig ikke av de med minst erfaring. Tilbakemeldingene til brukerne oppleves også som mangelfulle på enkelte punkt.

- ◆ Dette bekreftes av vår egen usability-analyse som blant annet etterlyser en mer oversiktlig dialog med brukeren hvor det gis mer informasjon om hvilke oppgaver som er utført og hvilke som gjenstår.
- ◆ Både kommuner og fylkeskommuner har et ønske om å bli mer involvert i videreutviklingen av EVA. Dette er et av forbedringspunktene i evalueringen fra 2015 som ikke har blitt fulgt opp.

INFORMASJONEN

- ◆ Evalueringen av informasjonen fra Valgdirektoratet er i all hovedsak positiv. Brukerne mener at Valgmedarbeiderportalen er til stor nytte og gir den informasjonen de har bruk for under avviklingen av valgene.
- ◆ Informasjonen på Valgmedarbeiderportalen oppleves også som presis, korrekt og oppdatert.
- ◆ Valgmedarbeiderportalen, inkludert brukerveiledningen til EVA, oppleves også som rimelig brukervennlig, selv om informasjonsmengden er overveldende. Det er mye som tyder på at en noe bedre struktur kunne gjort det enklere å finne fram og gi brukerne større sikkerhet om man har fått med seg all viktig informasjon.
- ◆ Valgdirektoratet har gitt tidskritisk og viktig informasjon en mer framtrødende plass på Valgmedarbeiderportalens åpningsside. Dette oppfattes som et riktig valg.
- ◆ Den omfattende oppmerksomheten rundt sikkerhet i ukene før valget stilte forholdet mellom Valgdirektoratet og kommunene/fylkeskommunene på prøve. Mens kommunene er rimelig fornøyde med hvordan de ble holdt informert i denne kritiske fasen, er fylkeskommunene langt mer misfornøyde.
- ◆ Rettighetene for personer med utviklingshemninger fikk også oppmerksomhet ved dette valget på grunn av en serie klagesaker angående blinde og svaksyntes rett til å ha med seg en medhjelper inn i valgavsluttet. Valgmedarbeiderportalen gir korrekt og synlig informasjon, men det er behov for å gi temaet større oppmerksomhet i andre deler av tiltakskjeden, først og fremst i opplæringstilbudet og brukerstøtten.

OPPLÆRINGEN

- ◆ Valgdirektoratet videreførte modellen for opplæring fra forrige valg med sentraliserte samlinger, men reduserte samtidig opplegget fra tre til to moduler.
- ◆ Evalueringen viser et mer sammensatt bilde enn når det gjelder systemet EVA og Valgmedarbeiderportalen. Kommunene er i all hovedsak rimelig fornøyde med det opplæringstilbudet som ble gitt. Fylkeskommunene er noe mer skeptiske, både når det gjelder vurderingen av nytten og av kvaliteten på opplæringen.
- ◆ De valgansvarlige i fylkeskommunene og de største kommunene er særlig opptatt av at tiden på samlingene ikke utnyttes godt nok og at opplæringen ikke alltid oppleves som relevant.
- ◆ Kommunene mener langt på vei at nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken. Fylkeskommunene er mer skeptiske.
- ◆ Samtidig verdsetter de fleste, og særlig deltakerne fra fylkeskommunene, de mulighetene som opplæringssamlingene gir til å utveksle erfaringer og bygge nettverk.
- ◆ Det er relativt stor oppslutning om at den opplæringen som gis, reduserer behovet for brukerstøtte.

- ◆ Prøvevalgene ser langt på vei ut til å fungere etter hensikten og oppfattes som en nyttig gjennomkjøring før det virkelige valget. Men også her er det rom for forbedringer, særlig når det gjelder samordningen av kommunenes og fylkeskommunenes oppgaver.
- ◆ Opplæringen er det området hvor flest brukere ser forbedringspotensial. Dette handler først og fremst om større differensiering mellom erfarne og mindre erfarne brukere og i noe mindre grad om utvikling av løsninger for e-læring. Mange ønsker også å gå tilbake til en modell med regionale samlinger.

BRUKERSTØTTEN

- ◆ Valgdirektoratet organiserte hele brukerstøtten internt, med et kompakt team av innleid personell i førstelinjen, og en andre- og tredjelinje bemannet av direktoratets egne ansatte. Også KMD bidro i noen grad i brukerstøttee arbeidet. Modellen ser ut til å ha løst noen av de organisatoriske utfordringene som ble påpekt i evalueringen fra 2015.
- ◆ Analysene av trafikken i brukerstøtten viser at en høyere andel av sakene er blitt løst i førstelinjen sammenlignet med tidligere valg. Responstidene er sammenlignbare med forrige valg, bortsett fra i tredjelinjen hvor de har gått ned.
- ◆ Også når det gjelder brukerstøtten gir evalueringen et sammensatt bilde. Mens små og mellomstore kommuner stort sett gir gode vurderinger, er de største kommunene og fylkeskommunene langt mer skeptiske.
- ◆ De fleste er fornøyd med brukerstøttens tilgjengelighet, serviceinnstilling og responstider.
- ◆ Fylkeskommunene er derimot langt mindre fornøyd med brukerstøttens evne til å løse de problemene de stod overfor.
- ◆ Fylkeskommunene stiller også spørsmålsteget ved kompetansen i brukerstøtteapparatet, først og fremst når det gjelder valgfaglige spørsmål.
- ◆ Det er mye som tyder på at en for stor del av spørsmålene ble besvart i førstelinjen, av personell som ikke alltid hadde tilstrekkelig kompetanse til å håndtere disse spørsmålene.

ANBEFALINGER

Nedenfor lister vi våre anbefalinger for hvordan Valgdirektoratets tjenester kan gjøres enda bedre fram mot neste valg. Anbefalingene bygger fullt ut på våre tolkninger av resultatene fra evalueringen. De er også basert på en forutsetning om at ressursene er knappe og at nytten av foreslåtte forbedringer må veies mot kostnadene de medfører.

- ◆ Valgdirektoratet fikk kort tid på å bygge valgfaglig kompetanse før arbeidet med 2017-valget tok til. Videre kompetanseoppbygging bør derfor være en høyt prioritert oppgave fram mot neste valg.
- ◆ Valgdirektoratet bør legge vekt på å forbedre sikkerheten til systemene og rutinene som benyttes ved maskinell optelling av stemmesedler. Dette for å være i forkant av en eventuell ny offentlig diskusjon om sikkerhet som etter all sannsynlighet vil komme.
- ◆ En ny valglov og en ny kommune- og regionstruktur vil trolig kreve betydelig tilpasninger i EVA innenfor det utviklingsvinduet som står til disposisjon før neste valg. Utover dette har programvaren nådd et modningsnivå hvor nytten av videre forbedringer er avtagende. Forenklinger og målrettet arbeid for å øke brukervennligheten kan likevel forsvares dersom hensikten er å redusere behovet for opplæring og brukerstøtte. Det samme gjelder

forbedringer av enkelte kontrollfunksjoner og avviksmeldinger med en målsetting om å redusere mulighetene for brukerfeil.

- ◆ Valgdirektoratet bør etablere et brukerforum, eller tilsvarende, hvor representanter for brukerne i større grad tas med på råd når det gjelder den videre utviklingen av EVA og Valgmedarbeiderportalen.
- ◆ Også når det gjelder Valgmedarbeiderportalen vil endringene av det legale rammeverket kreve oppdateringer. Det bør i tillegg vurderes om en noe bedre organisering av informasjonen vil kunne gjøre det enklere for brukerne å få oversikt og finne fram og dermed redusere behovet for opplæring og brukerstøtte.
- ◆ Det bør legges vekt på å utvikle et mer differensiert opplæringstilbud som i større grad er tilpasset behovene til erfarne og mindre erfarne brukere.
- ◆ Mulighetene for å supplere, og etter hvert også erstatte, noe av tiden i opplæringssamlinger med e-læring, bør prøves ut. Et slikt utviklingsarbeid bør også ses i sammenheng med behovet for økt differensiering og for å tilby løsninger som kan benyttes i den videre opplæringen av valgmedarbeidere i kommunene.
- ◆ På grunn av opplæringssamlingenes verdi som arena for erfaringsutveksling og nettverksbygging bør de trolig også tilbys ved neste valg. En rekke av tiltakene som anbefales over, vil likevel kunne gjøre det mulig å redusere omfanget av disse samlingene.
- ◆ Oppleggene for prøvevalgene bør justeres, særlig med tanke på en mer effektiv samordning av kommunenes og fylkeskommunenes oppgaver.
- ◆ Organiseringen av brukerstøtten ser ut til å ha fungert rimelig bra og kan videreføres ved neste valg. Det bør likevel prioriteres å gi mer omfattende opplæring av det innleide personellet i førstelinjen.
- ◆ Det bør utarbeides bedre rutiner for fordeling av spørsmål mellom førstelinjen og de andre linjene og for kvalitetssikring av de svarene som gis. Det vil trolig være fornuftige at disse rutinenes legger opp til en viss reduksjon i andelen av spørsmål som besvares fra førstelinjen.

Kapittel 2

Valgene i 2017 – organisering og gjennomføring

INTRODUKSJON

I dette kapittelet settes forberedelsene til, og gjennomføringen av, valgene i 2017 inn i en større sammenheng. Formålet er å tegne et bakteppe som det mer detaljerte evalueringsarbeidet kan plasseres innenfor.

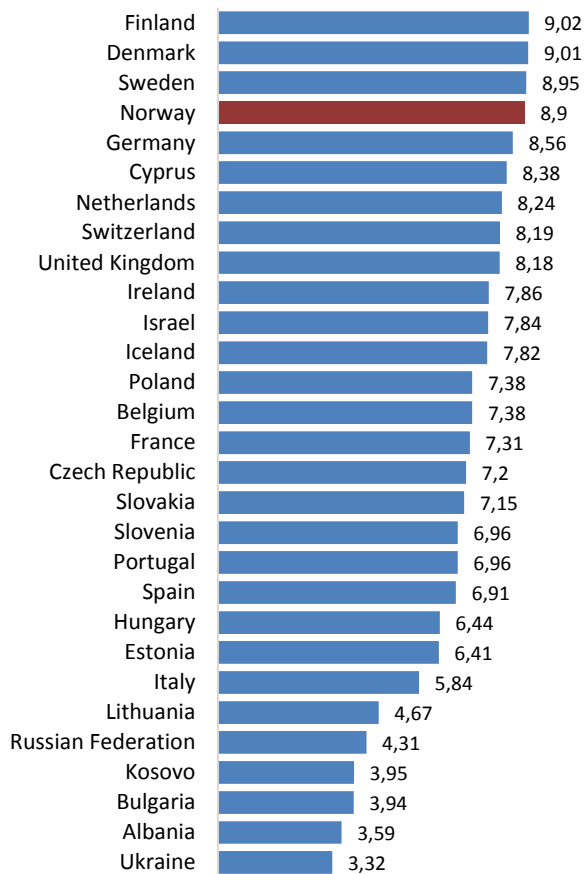
Vi ser først på det legale rammeverket og på ansvars- og oppgavefordelingen mellom ulike nivåer og organisatoriske enheter og hvordan denne har utviklet seg over tid. Deretter ser vi nærmere på bakgrunnen for etableringen av Valgdirektoratet og hvilke muligheter og utfordringer denne omorganiseringen reiste med tanke på valgavviklingen. Diskusjonene i sosiale og andre medier om spørsmål rundt sikkerheten til det digitale optellingsutstyret, krevde mye oppmerksomhet både fra KMD og Valgdirektoratet. I kapittelet diskuterer vi hvordan dette i noen grad utfordret både arbeidsdelingen mellom KMD og Valgdirektoratet og forholdet mellom Valgdirektoratet og kommunene. Til slutt i kapittelet ser vi nærmere på selve valgavviklingen og hvordan denne blir vurdert av OSCEs eksterne valgobservatører og av Stortingets fullmaktskomite.

HØY TILLIT TIL NORSKE VALG

Tilliten til valgene og hvordan de gjennomføres er generelt høy i Norge. Dette kommer blant annet til uttrykk i OSCEs vurderinger av de norske stortingsvalgene, slik denne formuleringen fra rapporten fra 2017-valget illustrerer:

«OSSE/ODIHR har siden 2002 evaluert tre valg i Norge. Senest i 2013, sendte OSSE/ODIHR en valg vurderingsdelegasjon (EAM) til stortingsvalget. OSSE/ODIHR EAM sin avsluttende rapport bemerket den høye tilliten til valgprosessen blant kandidater og allmennheten, så vel som profesjonaliteten og effektiviteten til valgadministrasjonen.»⁴

⁴ OSCE (2017): Norge, Stortingsvalg 11. september 2017, Rapport fra OSCE/ODIHR sine valg eksperter, Warszawa 4. desember (norsk utgave), s. 2



Figur 2.1: Valgene i landet oppfattes som frie og rettferdige
Kilde: European Social Survey, 2012

At tilliten til valgene er høy, er også dokumentert i flere internasjonale studier, blant annet European Social Survey. Figur 2.1 viser svarene på et spørsmål som ble stilt til et generelt befolkningsutvalg, og som handler om valgene i hjemlandet oppfattes som frie og rettferdige. Svarene er gitt på en skala fra 0 til 10 og det er gjennomsnittsverdien på denne skalaen som er vist.⁵

Norge plasserer seg i toppen av rangeringen sammen med Finland, Danmark og Sverige, og betydelig høyere enn land som Storbritannia, Island, Belgia og Frankrike. Dette skyldes blant annet Norges lange og ubrutte demokratiske tradisjoner, og at valgordningen oppfattes som rimelig rettferdig. Men det skyldes trolig også at det legale rammeverket for gjennomføring av valg er solid og at valgene over lang tid er blitt gjennomført uten alvorlige feil og påviste mangler.

Et vesentlig mål for valggjennomføringen i Norge er derfor å opprettholde den høye tilliten til valgene i befolkningen. I fullmaktskomiteens innstilling om stortingsvalget 2017 (Innst. 1 S, 2017-2018), heter det:

«Fra myndighetenes side er det viktig å opprettholde tilliten både gjennom et kontinuerlig arbeid for å utvikle et godt og hensiktsmessig valgregelverk og gjennom tilrettelegging av et tillitvekkende og velfungerende opplegg for alle deler av valggjennomføringen.»

ANSVAR- OG OPPGAVEFORDELING

Valgloven, med den tilhørende valgforskriften, utgjør det legale rammeverket for gjennomføring av både stortingsvalgene og lokalvalgene i Norge.⁶ Dette er et omfattende regelverk som beskriver i detalj hvordan valgene skal forberedes og gjennomføres.

Både stortingsvalgene og lokalvalgene organiseres etter en svært *desentralisert* modell hvor de praktiske og operative oppgavene i all hovedsak er overlatt til kommunene og fylkeskommunene. KMD har det overordnede ansvaret for valggjennomføringen, men Valgloven pålegger det sentrale statlige nivået relativt få oppgaver utenom å forvalte det legale rammeverket. De viktigste av disse lovfestede oppgavene er å oppdatere valgmannstallet og sende ut valgkort, å være sekretariat for

⁵ Spørsmålet ble stilt i runde 6 av European Social Survey som ble gjennomført i 2012.

⁶ Når det gjelder valg til Sametinget, er dette regulert i Sameloven og Forskrift om valg til Sametinget.

riksvalgstyret ved stortingsvalg, å være klageorgan ved lokalvalg, samt å legge til rette for internasjonal valgobservasjon.

Departementet har over tid allikevel fått en langt større rolle i gjennomføringen av valgene. Dette handler hovedsakelig om *rådgivende* og *koordinerende* oppgaver overfor kommunene og fylkeskommunene, samt politisk initierte *utrednings-* og *utviklingsoppgaver*.

Det har lenge vært en oppgave for departementet å gi kommunene hjelp og råd når det gjelder regler og rutiner for gjennomføring av valg. Digitaliseringen av valgprosessene har økt behovet for denne typen veiledning og koordinering. Etter en periode hvor kommunene og fylkeskommunene tok i bruk ulike valgadministrative systemer fra kommersielle tilbydere, ble det bestemt at det var mest hensiktsmessig at det ble utviklet et felles it-system i regi av KMD. Systemet EVA ble testet for første gang ved lokalvalgene i 2011 og tatt i bruk i full skala fra og med stortingsvalget i 2013. Arbeidet med EVA ga ikke bare departementet betydelige utviklings- og driftsoppgaver. Det skapte i tillegg et behov for enda tettere oppfølging av kommunene og fylkeskommunene når det gjelder informasjon om bruken av systemet, opplæring og brukerstøtte. Det sentrale statlige nivået har derfor fått en mer omfattende rolle i den operative gjennomføringen av valgene enn det som har vært vanlig tidligere.

Det sentrale nivåets ansvar og oppgaver i forbindelse med valgene, inkluderer også *riksvalgstyret* og *Stortinget*. Riksvalgstyret oppnevnes i statsråd for hvert enkelt stortingsvalg, står for fordelingen av utjevningsmandater og er klageinstans for klager i forbindelse med stortingsvalget.⁷ KMD fungerer, som nevnt, som sekretariat for riksvalgstyret. Den endelige kontrollen og godkjenningen av valgene blir gjort av Stortinget etter innstilling fra fullmaktskomiteen.⁸ Godkjenningen bygger blant annet på valgprotokollene fra fylkesvalgstyrene og protokollen fra riksvalgstyrets møte, inkludert riksvalgstyrets vedtak i klagesaker.

På lokalt nivå har valgstyrene i kommunene ansvaret for de aller fleste oppgavene knyttet til forberedelse og gjennomføring av valgene. Fylkesvalgstyrenes oppgaver er hovedsakelig avgrenset til fylkestingsvalgene og stortingsvalgene. Ved begge disse valgene har de ansvaret for oppgaver knyttet til listeforslagene og for å kontrollere gjennomføringen av valgene i kommunene. De foretar også den endelige kontrolltellingen av stemmene. Ved stortingsvalgene er det fylkesvalgstyrene som også foretar de fylkesvise valgoppgjørene og fordelingen av distriktsmandatene i det enkelte fylke.

Både valgstyrene i kommunene og fylkesvalgstyrene er valgte organer som skal overse, og gi føringer til, det lokale valgarbeidet. I de fleste større kommuner og i fylkeskommunene, blir det praktiske valgarbeidet gjerne utført av administrativt ansatte som får tildelt disse oppgavene. Ofte vil dette være personer som har bygget opp kunnskap og erfaring over mange valg. Men valgarbeid er sesongarbeid, så i de aller fleste tilfeller er dette medarbeidere som har andre faste oppgaver i lokaladministrasjonen. Bare Oslo kommune har en permanent administrativ enhet med ansvar for valg. Denne måten å organisere arbeidet på reiser selvfølgelig utfordringer med tanke på langsiktig kompetanseoppbygging og kontinuitet.

⁷ Med unntak av klager som gjelder stemmerett og som går direkte til Stortinget.

⁸ Kontrollen gjennomføres av den forberedende fullmaktskomiteen som er valgt av det gamle Stortinget. Innstillingen til Stortinget om godkjenning av stortingsvalget gjøres av fullmaktskomiteen som velges av det nye Stortinget basert på den forberedende fullmaktskomiteens innstilling.

FORHOLDET MELLOM DET STATLIGE OG KOMMUNALE NIVÅET

Selv om valgene gjennomføres etter en desentralisert modell, har det sentrale statlige nivået ingen *instruksjonsmyndighet* overfor kommunene og fylkeskommunene. Kommunene og fylkeskommunene er pålagt å gjennomføre valgene i henhold til valgloven og valgforskriften, men er utover dette ikke tvunget til å benytte seg av de støtte- og koordineringstiltakene som kommer fra departementet.

Hverken kommunene eller fylkeskommunene er derfor pålagt å benytte det valghver administrative systemet EVA, eller å delta i den opplæringen som organiseres sentralt. Samtlige kommuner og fylkeskommuner har allikevel valgt å benytte seg av EVA, og samtlige fylkeskommuner og et stort flertall av kommunene deltar i opplæringen. Mer eller mindre alle kommuner og fylkeskommuner benytter seg også av den brukerstøtten som tilbys. Dette kan tas som et tegn på at koordineringstiltakene og rådene fra det statlige nivået fyller et behov og oppfattes som relevante. Kommunene og fylkeskommunene trenger disse støttefunksjonene og velger selv å benytte seg av dem.

I følge våre samtaler med medarbeidere i Seksjon for valg og lokaldemokrati i KMD, har det sjelden vært et problem å få kommunene til å benytte seg av de tjenestene som departementet tilbyr. Det har i større grad vært en utfordring å få kommunene til å ta selvstendig ansvar for valggjennomføringen, og ikke lite for mye på at departementet kan løse de utfordringene de står overfor. Behovet for en sterkere «ansvarliggjøring» av kommunene var et av temaene som oftest ble tatt opp i samtalene rundt forholdet mellom statens og kommunenes rolle i valggjennomføringen.

OPPRETTELSEN AV VALGDIREKTORATET

BAKGRUNN

Tanken om å etablere en egen administrativ enhet som kunne ta over deler av departementets oppgaver knyttet til forberedelse og gjennomføring av valg, ble første gang utredet av Valgløvtutvalget som ble nedsatt i 1997.⁹ Utvalgets anbefalinger, som blant annet inkluderte en *valgkommisjon* oppnevnt av Stortinget, ble imidlertid ikke gjennomført. I 2009 ga det daværende Kommunal- og regionaldepartementet Difi i oppdrag å utrede en slik organisasjonsendring på nytt. Det er denne utredningen som langt på vei danner grunnlaget for etableringen av det nye Valgdirektoratet fra 1. januar 2016.¹⁰

Bakgrunnen for etableringen av en egen operativ valgenhet, var først og fremst et ønske om å skape større avstand og uavhengighet mellom den politiske ledelsen og det administrative valgarbeidet. I et *ministerstyrt* system, som det norske, er departementet *statsrådens sekretariat* og det finnes ikke noe formelt som hindrer statsråden fra å gripe inn i departementets faglige arbeid på måter som, i det minste hypotetisk, kan få betydning for valgutfallet. Difi påpeker denne «*mangelen på regulering av forholdet mellom statsråd og det sentrale embetsverk når det gjelder valgforberedelser og rammevilkår for valg*», og skriver videre at det på dette området bare er «*ulovfestede normer for god*

⁹ NOU 2001:3 Velgere, valgordning, valgte.

¹⁰ Difi (2010): *Valgets kval? Utredning for etablering av en sentral valgenhet*. Difi Rapport 2010:3.

*forvaltningsskikk som tilsier at politisk ledelse bør være tilbakeholden med å involvere seg i spørsmål som skal/bør avgjøres på rent faglig juridisk grunnlag».*¹¹ Det var ingen konkrete hendelses- eller utviklingstrekk som tilsa at det var nødvendig å skape større avstand. Det handlet i større grad om å redusere mulighetene for at det kunne reises tvil om valg gjennomføringens uavhengighet fra partipolitisk påvirkning med tanke på den langsiktige tilliten til valgadministrasjonen og valgene.

Andre begrunnelser for å skille departementets valgadministrative oppgaver ut i en egen enhet, var av mer praktisk art. Arbeidet er sesong- og prosjektpreget med store svingninger i arbeidsmengde og oppgaver over tid. Det var antatt at det var enklere å håndtere dette i et direktorat hvor oppgavene kunne gis mer kontinuerlig oppmerksomhet, enn i et departement hvor valgavviklingen alltid ville konkurrere med andre presserende oppgaver. Det ville samtidig frigi oppmerksomhet i departementet til mer prinsipielle og langsiktige spørsmål.

I tillegg kom arbeidet med det valgadministrative systemet EVA som medførte omfattende utviklings- og driftsoppgaver. Dette krevde en betydelig stab av faste og innleide IT-konsulenter og et fysisk driftsmiljø (serverrom, maskinpark, teknisk infrastruktur) som systemene kunne kjøres fra. Det fortelles at dette gjorde Seksjon for valg og lokaldemokrati til en noe særegen departementsseksjon og at hverken oppgavens art eller måten å utføre dem på, helt passet inn i de rutine og organisasjonsmodellene som normalt er rådene i et departement. I tillegg regnet man med at det ville være enklere å rekruttere og holde på kompetent IT-personell i et direktorat lokalisert utenfor Oslo.

GJENNOMFØRING

Valgdirektoratet ble formelt etablert 1. januar 2016. Den nye enheten ble lagt til Tønsberg og samlokalisert med Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). Samtidig ble det bestemt at direktoratet skulle ta det fulle ansvaret for oppgavene som ble delegert fra KMD allerede ved valgene i september 2017. Dette stilte store krav til den nye enheten som fikk kort tid til å få på plass en ny organisasjon og bygge opp den kompetansen og de rutine som skulle til for å gjennomføre disse oppgavene på en betryggende måte.

Fra starten hadde Valgdirektoratet bare tre ansatte og det var først fra august 2016 at en organisasjon med 20 fast ansatte medarbeidere var på plass. Siden har noen flere kommet til og Valgdirektoratet har per i dag 27 fast ansatte. Mens mye av det IT-tekniske arbeidet i KMD ble håndtert av innleide konsulenter, har Valgdirektoratet satset på å bygge opp en noe mindre teknisk stab av fast ansatte utviklere. Det opplyses at det per i dag bare er én innleid konsulent i Valgdirektoratet i tillegg til de faste.

Når det gjelder tjenestene og oppgavene som Valgdirektoratet fikk ansvaret for, kunne den nye organisasjonen i betydelig grad bygge videre på det utviklingsarbeidet og de rutine som allerede var på plass i KMD. Datasystemet EVA hadde allerede vært i bruk ved tre valg, først som en prøve og deretter i fullskala, og selv om det fortsatt var behov for videreutvikling og forbedringer, var kjernen og mye av funksjonaliteten på plass. Evalueringen fra valgene i 2015 viste også at brukerne i kommunene og fylkeskommunene stort sett var tilfredse med systemet og at det utførte de oppgavene det skulle på en god måte. Valgdirektoratet kunne også overta Valgmedarbeiderportalen,

¹¹ Difi (2010): Valgets Kval? Utredning for etablering av en sentral valgenhet. Difi Rapport 2010:3, side 20.

med brukerveiledninger for EVA og informasjon om regler og rutiner for valg. Selv om det var behov for oppdateringer og forbedringer også på informasjonsområdet, var mye allerede utviklet. Endelig kunne Valgdirektoratet bygge videre på departementets rutiner og erfaringer når det gjelder opplæring og brukerstøtte. Også på disse områdene viste evalueringen av 2015-valget at tilbudene, med noen unntak, hadde funnet en form som fungerte og som brukerne var tilfreds med.

At så mye av verktøyene, ressursene og rutinene allerede var utviklet og utprøvd, var nok en nødvendig forutsetning for at Valgdirektoratet kunne ta ansvaret for å gjennomføre et valg bare ett år etter at organisasjonen var oppbemannet. Valgdirektoratet kunne konsentrere seg om mer avgrensede utviklingsoppgaver og om å ta tak i noen av de forbedringspunktene som tidligere evalueringer hadde påvist.

En langt større utfordring var det at så få av dem som hadde bygget opp disse verktøyene, rutinene og ressursene i KMD ble med over til den nye enheten. Da Valgdirektoratet ble etablert, hadde nok de fleste sett for seg at flere av medarbeiderne fra KMD ville bli med over. Dette ville sikret kontinuiteten og gjort det enklere å bygge opp den nye organisasjonen. Slik ble det ikke og det er nok liten tvil om at en av de største utfordringene Valgdirektoratet stod overfor var å bygge opp tilstrekkelig kompetanse om valg og valggjennomføring på kort tid. Dette ble også understreket i departementets tildelingsbrev for 2016, hvor Valgdirektoratet, i tillegg til de konkrete oppgavene med å videreutvikle EVA og planlegge et kompetanseopplegg for kommunene med tanke på valget i 2017, fikk i oppdrag å «etablere en robust og kompetent virksomhet som er egnet for oppgavene organisasjonen har ansvar for». Det framheves videre at Valgdirektoratet må sørge for «å benytte kompetanse som KMD stiller til rådighet gjennom inngåtte utlånsavtaler på en hensiktsmessig måte».¹²

For å lette overgangen, tilbød departementet et opplegg for kompetanseoverføring. Det ble også bestemt at medarbeidere som ble overflødige i departementet på grunn av utflyttingen av oppgaver, ville kunne beholde jobben ut 2017 og eventuelt benyttes som en ekstra backup av Valgdirektoratet.¹³ De fleste av disse medarbeiderne fikk imidlertid ny jobb før gjennomføringen av valgene i 2017, og forsvant derfor etter hvert ut av bildet.

Både i departementet og direktoratet var det nok en forståelse for at valgene i 2017 måtte håndteres som en overgang. Det var ikke tvil om at ansvaret for oppgavene lå hos direktoratet, og primært skulle løses der. Men samtidig var departementet i beredskap og overvåket utviklingen, blant annet gjennom hyppige statusmøter med Valgdirektoratet. De ansatte i departementet bidro også i det konkrete arbeidet der dette var nødvendig, blant annet med å svare på de vanskeligste spørsmålene som ble reist gjennom brukerstøttesystemet og til å håndtere deler av det eksterne informasjonsarbeidet.

OPPMERKSOMHETEN RUNDT SIKKERHETEN FØR VALGENE I 2017

I ukene før valget ble det en økende oppmerksomhet i media rundt sikkerheten ved valggjennomføringen og muligheten for at utenforstående kunne påvirke utfallet av valget.

¹² KMD: Tildelingsbrev Valgdirektoratet 2016

¹³ Det er dette det henvises til som «utlånsavtaler» i sitatet fra tildelingsbrevet over.

Bakteppet for oppmerksomheten var de pågående ryktene om at det amerikanske presidentvalget høsten 2016 hadde blitt utsatt for et hackerangrep fra en «fremmed makt».

Det hele startet med en serie tweets fra en programvareutvikler i juli 2017. Med referanse til mulige sårbarheter rundt maskinell opptelling av stemmer, ble det stilt spørsmål om sikkerheten ved norske valg. Meldingene ble fulgt opp med en kronikk i VG 29. juli der det blant annet påpekes at «den 'letteste' måten å manipulere et valg er å gå etter datamaskinene, programvaren og utviklerne som lager dem.» Det var programvaren EVA Skanning og maskinvaren som ble benyttet ved maskinell opptelling av stemmer, hun siktet til.

Til tross for forsikringer fra Valgdirektoratet om at sikkerheten var tatt vare på, økte oppmerksomheten i media. Det ledet også til en storm av begjæringer om innsyn i offentlige dokumenter rettet både mot KMD og Valgdirektoratet.¹⁴ Også kommunene og fylkeskommunene fikk en økende mengde henvendelser fra media og velgere med spørsmål om sikkerheten rundt opptellingsutstyret. Håndteringen av innsynskrav og spørsmål fra media og velgere krevde etter hvert mye oppmerksomhet fra involverte medarbeidere både i Valgdirektoratet og KMD. Diskusjonene rørte ved kjernen av valgsystemet – tilliten i befolkningen til at alt går riktig for seg.

Den 31. august 2017, elleve dager før valgdagen, utstedte KMD en forskrift som stadfestet at den foreløpige opptellingen av alle stemmer «skal skje ved manuell telling». I en pressemelding begrunner kommunalminister Jan Tore Sanner avgjørelsen slik:

«Valgsystemet vårt er godt testet og sikret. Vi ønsker å unngå spekulasjoner og usikkerhet rundt valgresultatet. Trygghet og tillit er avgjørende i gjennomføringen av valget. Derfor skjerper vi nå sikkerheten ytterligere».

Den nye forskriften ble i all hovedsak godt mottatt, og diskusjonene om sikkerhet i media stilnet. Også i kommunene, som på grunn av kravet om manuell telling fikk økt sin arbeidsbyrde, ble forskriften i all hovedsak møtt med forståelse. Beslutningen gav først og fremst arbeidsro, ikke bare sentralt, men også lokalt.

Den uvanlig sterke medieoppmerksomheten rundt sikkerheten til opptellingsutstyret utfordret nok i noen grad den forventede arbeidsdelingen mellom KMD og Valgdirektoratet, særlig når det gjelder håndteringen av det eksterne informasjonsarbeidet. Gitt at oppmerksomheten var rettet mot ett av de sentrale elementene i de tjenestene som er bygget opp på statlige nivå, utfordret det nok også forholdet mellom Valgdirektoratet og kommunene. Hendelsene, og måten de ble håndtert på, er derfor viktige som et bakteppe for denne evalueringen.

GJENNOMFØRINGEN AV VALGENE I 2017

Valgene i 2017 ble gjennomført uten større problemer eller hendelser som kunne gi grunnlag for å stille spørsmål ved om alt hadde gått riktig for seg. Det ble ikke påvist noen forsøk på å påvirke det

¹⁴ Det siste var del av en trend som hadde rammet en rekke departementer i månedene før valget og som i all hovedsak var satt i verk av et fåtall enkeltpersoner.

elektroniske opptellingsutstyret og rutinen med manuell førsteopptelling førte ikke til vesentlige forsinkelser av valgresultatene.

Rapporten fra OSCE om stortingsvalget 2017 er gjennomgående positiv, selv om det som ved tidligere valg blir gitt enkelte anbefalinger om forhold som kan forbedres. Blant annet påpekes det at det er uheldig at forhåndsstemmer forkastes fordi de kommer for sent fram. Tilsvarende anbefales det at universelt utformede stemmesedler bør gi synshemmede velgere bedre muligheter til å gjøre rettelser på listene.¹⁵

Den endelige prøvingen av gyldigheten av valget blir gjort av Stortingets fullmaktskomite på grunnlag av fylkesvalgstyrenes møtebøker og riksvvalgstyrets avgjørelser av klagesaker. I fullmaktskomiteens innstilling gis det følgende generelle vurdering:

«... helhetsinntrykket er at stortingsvalget 2017 er blitt gjennomført på en god og effektiv måte i kommunene, og at fylkesvalgstyrene har utført en grundig kontroll med valgstyrene. Komiteen ser likevel at det fortsatt er behov for forbedringer på enkelte områder ...»¹⁶

Forholdene som blir påpekt, handler i betydelig grad om feil som blir gjort av valgmedarbeidere i stemmelokalene, blant annet at det ikke krysses av i manntallet eller at velgerne legger stemmesedler i urnene som ikke er påført stempel. Det påpekes at antallet forkastede stemmesedler og stemmegivinger har økt ved dette valget, og at dette i noen grad skyldes slike feil.

Et annet forhold gjelder forsendelser av forhåndsstemmer og valgoppgjør til fylkesvalgstyrene. Selv om fristen for mottagelse av forhåndsstemmer ble forlenget fra kl. 21 på valgdagen til kl. 17 dagen etter, viser Valgdirektoratets egen undersøkelse at over 1.000 forhåndsstemmer ble mottatt etter fristens utløp og dermed ikke ble tatt med i valgoppgjøret. Den viktigste årsaken til at forhåndsstemmene kommer for sent fram, skyldes feil gjort av valgmedarbeidere i avsenderkommunene, blant annet mangelfull adressering og at forsendelsene leveres etter postens frister for ordinær postgang.

Fullmaktskomiteen trekker også fram praktiseringen av regler vedrørende retten til bistand ved stemmegiving for personer med alvorlig psykisk eller fysisk funksjonshemming. Selv om prinsippet om hemmelige valg tilsier at alle velgere skal være alene i valgavlukket, slår Valgloven § 9-5 (5) likevel fast at velgere som har behov for det selv kan be stemmemottaker om bistand ved stemmegiving, eventuelt ved å peke ut en hjelper blant de personene som er tilstede i valglokalet. Dette er også beskrevet i valghåndboken. Flere av klagen som er blitt fremmet til riksvvalgstyret om forhold knyttet til gjennomføringen av stortingsvalget, handler om praktiseringen av denne regelen. Klagen er fremsatt av Norges Blindforbund på vegne av blinde eller svaksynte som, til tross for regelverket, har blitt nektet å bringe med ledsager inn i stemmeavlukket. Også her handler det med andre ord om feilvurderinger gjort av valgmedarbeiderne i stemmelokalene.

Omtrent 30.000 valgmedarbeidere var med på avviklingen av valgene i 2017. Bare en liten andel av disse (maks tre fra hver kommune, fem fra de største kommunene) deltok på de sentrale

¹⁵ OSCE (2017): Norge, Stortingsvalg 11. september 2017, Rapport fra OSCE/ODIHR sine valgkasperter, Warsawa, 4. desember (norsk utgave),

¹⁶ Innst. 1 S, 2017-2018, s.6.

opplæringssamlingene organisert av Valgdirektoratet. Som beskrevet i kapittel 1 er opplæringen basert på en «learn-the-learners»-modell hvor den videre opplæringen av hele valgmedarbeiderteamet er kommunenes eget ansvar. At det gjøres såpass mange feil som kunne vært unngått, kan tolkes som et uttrykk for at denne opplæringskjeden ikke alltid fungerer optimalt. Om dette skyldes kvaliteten på det sentrale opplæringstilbudet, eller kommunenes videre opplæringsarbeid, er vanskelig å avgjøre.

I en av klagesakene vedrørende retten til assistert stemmegiving kommer det fram at Valgdirektoratets brukerstøtte ga uriktig informasjon om dette regelverket til kommunen som stilte spørsmålet. Dette er selvsagt alvorlig og et uttrykk for hvor viktig det er at både opplæring og brukerstøtte formidler relevant og korrekt informasjon om regler og rutiner til kommunene.

Kapittel 3

Overordnede vurderinger

INTRODUKSJON

I dette kapitlet presenterer vi de mer overordnede vurderingene av Valgdirektoratets tilbud og tjenester slik disse kommer til uttrykk i spørreundersøkelsen. Vi ser også på kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av hvordan Valgdirektoratet håndterte de ekstraordinære utfordringene knyttet til datasikkerhet i forkant av valget og hvordan dette eventuelt har farget vurderinger av Valgdirektoratets arbeid og tjenester på andre områder. Kapitlet inneholder i tillegg en diskusjon av kost-nytte betraktninger og hvilke føringer dette gir for prioriteringene fram mot neste valg.

Alt i alt er brukerne godt tilfreds med de tjenestene som Valgdirektoratet har tilbudt. Dette gjelder i særlig grad systemet EVA og Valgmedarbeiderportalen. Når det gjelder opplæringen og brukerstøtten er vurderingene mer sammensatte. Vi ser også at kommunene gjennomgående er mer positive enn fylkeskommune, samt at mindre kommuner på en del områder er mer tilfreds enn de større.

Valgdirektoratet berømmes for sin imøtekommenhet og tilgjengelighet. Samtidig er det flere som stiller spørsmålsteget ved kvaliteten på den informasjonen som er blitt formidlet gjennom opplæringen og brukerstøtten og om kompetansen både i brukerstøtteapparatet og mer generelt har vært god nok. Særlig etterlyses det mer praktisk erfaring med gjennomføring av valg.

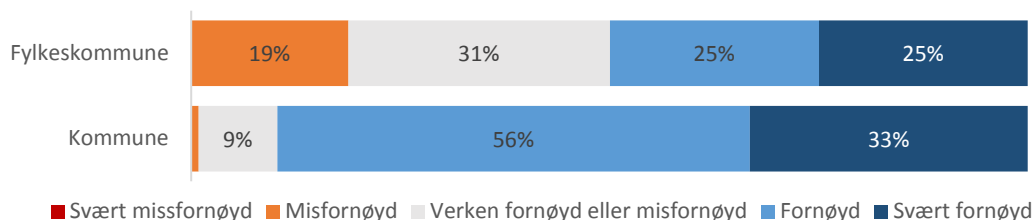
Av de fire tjenesteområdene vi ser på i denne evalueringen, er det utvikling og drift av EVA og opplæringen som har de høyeste kostnadene. Selv om et datasystem som EVA aldri vil bli ferdig utviklet, er det mye som tyder på at systemet har nådd et modningsnivå hvor nytten av videre investeringer er avtagende. Systemet må likevel tilpasses skjerpede krav til sikkerhet og de endringer som kan forventes i den nye Valgloven.

Selv om en overvekt av brukerne mener at nytten av opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken, er det også mye som tyder på at dette er det området hvor det er størst potensial for forbedringer. Både større differensiering og sterkere innslag av e-læring vil kunne redusere behovet for sentraliserte samlinger og gi en rekke andre positive effekter, blant annet når det gjelder videre opplæring i kommunene.

Vi ser også at en videre satsing på å forbedre informasjonsmaterialet vil kunne redusere behovet for både sentraliserte opplæringsamlinger og brukerstøtte.

GENERELL TILFREDSHET MED VALGDIREKTORATETS TJENESTER OG TILBUD

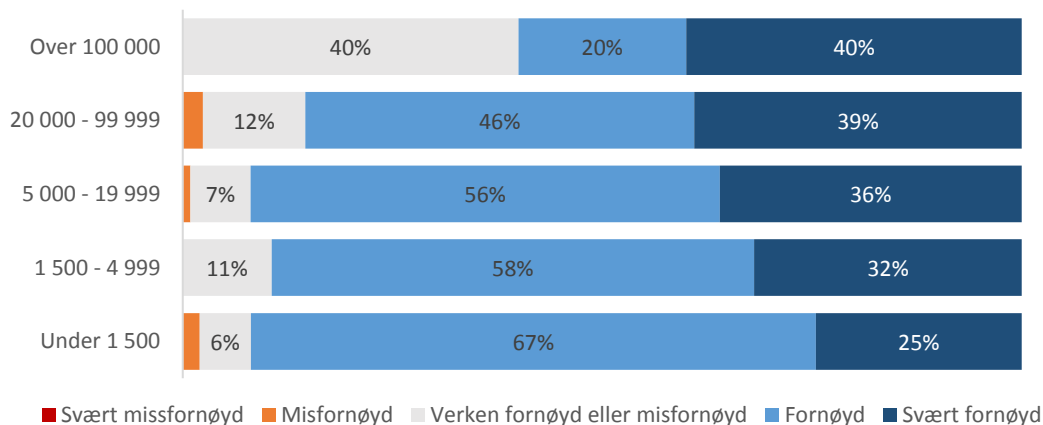
Alt i alt er de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene rimelig godt tilfredse med tjenestene og tilbudet til Valgdirektoratet i forbindelse med valgene i 2017. Dette er illustrert i figur 3.1 som viser svarfordelingen på et spørsmål der de spurte ble bedt om å vurdere *alle tjenestene og tilbudene samlet*. Svarene er gitt på en 5-punkts skala fra «svært misfornøyd» til «svært fornøyd».



Figur 3.1: Samlet vurdering av alle tjenester og tilbud

Blant de valgansvarlige i kommunene oppgir ca. 90 prosent av de spurte at de er fornøyd eller svært fornøyd med Valgdirektoratets tjenester, og nesten ingen oppgir at de er misfornøyd. I fylkeskommunene er vurderingene noe mer delte. Mens halvparten oppgir at de er fornøyd eller svært fornøyd, er det også nesten 20 prosent som forteller at de er misfornøyd. Ingen har valgt alternativet svært misfornøyd.

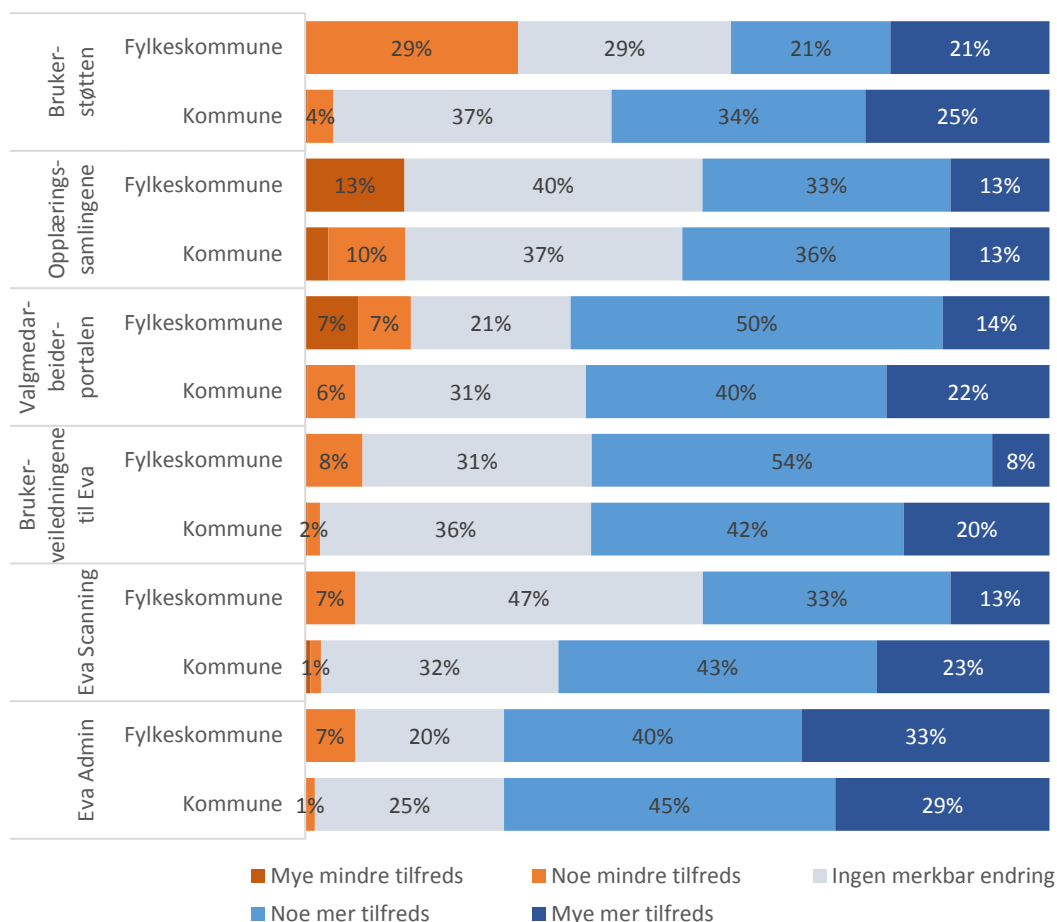
Som vist i figur 3.2, er det en svak tendens til at mindre kommunene er noe mer fornøyd enn de større, men dette mønsteret er likevel ikke entydig. Om vi bare ser på andelen som oppgir at de er svært fornøyd, øker faktisk denne til større kommunene er.



Figur 3.2: Samlet vurdering av tjenester og tilbud, etter kommunestørrelse

SAMMENLIGNINGER MED TJENESTENE SOM BLE TILBUDT I 2015

I undersøkelsen til de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene ba vi om en vurdering av hvor fornøyd de var med de tjenestene som ble tilbudt i forbindelse med 2017-valgene, sammenlignet med de tilsvarende tjenestene i 2015. Svarene ble gitt på en 5-punkts skala fra «mye mindre tilfreds» til «mye mer tilfreds». Det er her skilt mellom systemene, brukerveiledningene, Valgmedarbeiderportalen, opplæringsamlingene og brukerstøtten.



Figur 3.3: Sammenligninger med tjenestene som ble tilbudt i 2015

Resultatene bekrefter inntrykket av at kommunene og fylkeskommunene langt på vei er godt tilfreds med de tjenestene de har mottatt. For alle tjenester det er spurt om, er det en markert overvekt av respondenter som oppgir at de enten er «noe mer tilfreds» eller «mye mer tilfreds» med tjenesten i 2017 sammenlignet med 2015.

Dette gjelder i særlig grad systemet EVA Admin hvor nesten 75 prosent av både kommunene og fylkeskommunene oppgir at de er mer tilfreds med tilstanden i 2017 enn de var i 2015. Dette er nok et uttrykk for at den videreutviklingen og de forenklinger som er blitt gjennomført mellom de to valgene er blitt observert og godt mottatt av brukerne. Vurderingene er noe mindre positive når det gjelder EVA Skanning selv om det også her en overvekt av brukere, særlig i kommunene, som har opplevd forbedringer.

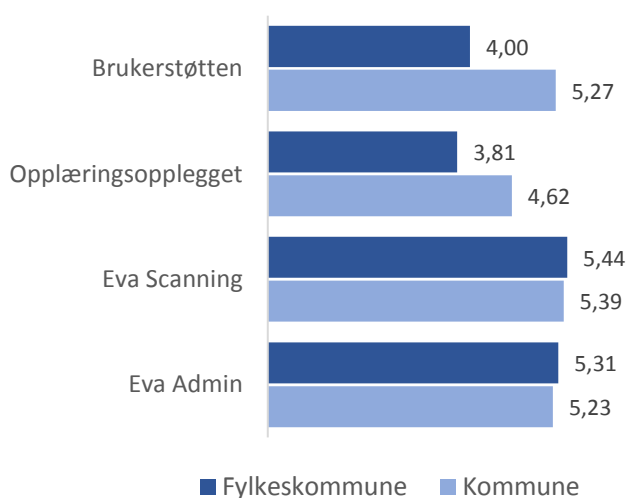
Når det gjelder informasjonsmaterialet, dvs. brukerveiledningen til EVA og Valgmedarbeiderportalen, oppgir vel 60 prosent både i kommunene og fylkeskommunene at de er mer fornøyd i 2017 enn de var i 2015.

De to tjenestene hvor vurderingene er noe mer sammensatt, er opplæringsamlingene og brukerstøtten. Når det gjelder opplæringsamlingene er knapt halvparten av både kommunene og fylkeskommunene mer tilfreds med tilbudet i 2017 sammenlignet med 2015, mens noe over 10 prosent er mindre tilfreds. Når det gjelder brukerstøtten, er kommunene gjennomgående mer

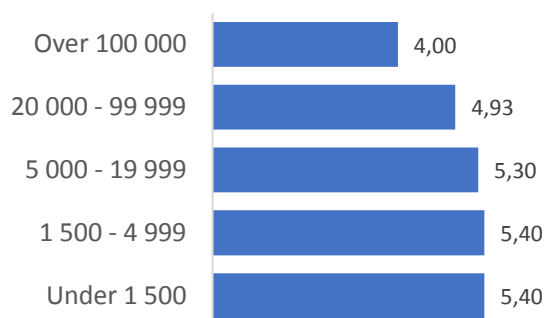
positive; 60 prosent har opplevd forbedringer mens bare 4 prosent er mindre fornøyd. Vurderingene av brukerstøtten hos fylkeskommunene er markert mindre positiv. Her har 40 prosent opplevd forbedringer, mens 30 prosent mener tilbudet er blitt dårligere.

VURDERINGER AV ENKELTTJENESTER

Noen av de samme svarmønstrene ser vi på fire spørsmål der vi har bedt de valgansvarlige om å angi hvor fornøyd de er «alt i alt» med henholdsvis EVA Admin, EVA Skanning, opplæringsksamlingene og brukerstøtten. Spørsmålene er formulert som påstander og svarene er gitt på en 6-punkts skala fra «helt uenig» til «helt enig». Resultatene som vises i figur 3.4 er gjennomsnittsverdien på denne vurderingsskalaen. Jo nærmere skalaens maksimumsverdi (6), jo mer fornøyd er brukerne med tilbudet.



Figur 3.4: Vurderinger av enkelttjenester (gj.snitt på skala fra 1 til 6)



Figur 3.5: Vurderinger av brukerstøtten, fordelt på innbyggertall (gj.snitt på skala fra 1 til 6)

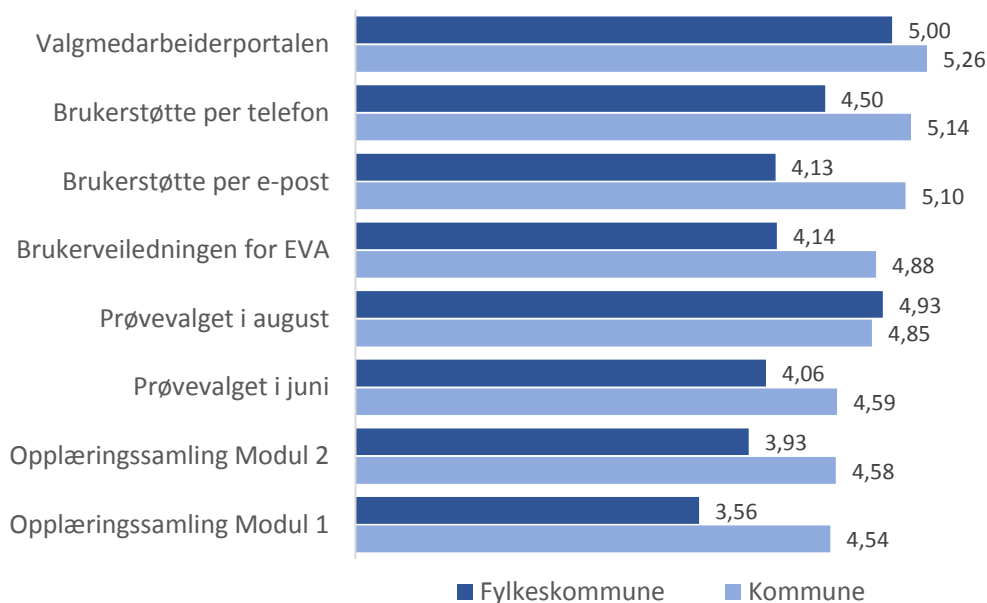
Forventningene til kvaliteten på den hjelpen som tilbys gjennom brukerstøtten kan derfor være høyere. Det er også rimelig å anta at kompleksiteten i valg gjennomføringen er noe større i de store kommunene enn i de små og at dette stiller større krav til brukerstøttens evne til å besvare de spørsmålene som reises. Dette kommer vi tilbake til i kapittel 7 som går dypere inn i vurderingene av brukerstøtten.

Vurderingene av EVA Admin og EVA Skanning er svært gode og nær den maksimale verdien som kan oppnås. På disse områdene er også kommunene og fylkeskommunene samstemte. De valgansvarlige i kommunene er også godt fornøyd med brukerstøtten, men noe mindre fornøyd med opplæringsopplegget. Både når det gjelder brukerstøtten og opplæringsopplegget er fylkeskommunenes vurderinger mer nøkterne. I begge tilfeller ligger gjennomsnittet like over vurderingsskalaens midtpunkt på 3,5. Det er med andre ord tydelig at begge disse tjenestene har truffet kommunenes forventninger og behov bedre enn fylkeskommunenes.

Med unntak av brukerstøtten, er det ingen systematiske forskjeller i vurderingene av disse tjenestene mellom små og store kommuner. Brukerstøtten vurderes derimot systematisk bedre av de mindre kommunene enn av de større, jfr. figur 3.5. Det er vanskelig å si hva som er årsakene til dette, men en mulig hypotese er at både fylkeskommunene og de større kommunene har høyere kompetanse og mer erfaring når det gjelder gjennomføring av valg enn de mindre kommunene.

NYTTEVURDERINGER

Et siste sett av spørsmål som omhandler Valgdirektoratets samlede tjenestetilbud, ser på nytten av de ulike delene av dette tilbudet. De spurte er bedt om å vurdere hvor nyttig eller unyttig de ulike verktøyene eller tjenestene har vært for valggjennomføringen i egen kommune eller fylkeskommune. Svarene er gitt på en 6-punkts skala fra «svært unyttig» til «svært nyttig» og i figur 3.6 er det gjennomsnittsverdien på denne skalaen som vises. Jo høyere gjennomsnittsverdi, jo mer nyttig vurderes tjenesten å være. Merk at det også var mulig å svare at tjenesten ikke hadde vært benyttet.



Figur 3.6: Nytttevurderinger av ulike deler av Valgdirektoratets tjenestetilbud (gj.snitt på skala fra 1 til 6)

Hovedinntrykket er at de ulike delene av tjenestetilbudet oppleves som nyttige, særlig i kommunene. Blant kommunene blir Valgmedarbeiderportalen og brukerstøtten vurdert som særlig nyttige med gjennomsnittsverdier godt over 5. Opplæringsopplegget, med de to samlingene og prøvevalgene, vurderes som noe mindre nyttig, med gjennomsnittsverdier i overkant av 4,5.

Også når det gjelder vurderingene av nytte, er fylkeskommunene noe mindre positive enn kommunene. Forskjellene er særlig store når det gjelder opplæringsamlingene og brukerstøtten. For eksempel vil et gjennomsnitt på 3,56 når det gjelder opplæringsamlingen Modul 1 si at det er omtrent like mange som har opplevd denne samlingen som nyttig som har opplevd den som unyttig. Med andre ord får vi også her bekreftet at både opplæringsopplegget og brukerstøtten har vært bedre tilpasset kommunenes forventninger og behov enn fylkeskommunenes.

Det er for øvrig verdt å merke seg at rangeringen av de ulike tjenestene etter nytte, er noe forskjellig fra den som ble observert ved valget i 2015. Også i 2015, var det Valgmedarbeiderportalen som ble vurdert som mest nyttig. Men mens opplæringsamlingene ligger på de neste plassene i 2015, ligger de altså på bunnen av nytterangeringen i 2017. Derimot rangerer brukerstøtten betydelig høyere i 2017 enn den gjorde i 2015.¹⁷

¹⁷ Oslo Economics (2016): Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalgene i 2015, side 48.

KVALITATIVE VURDERINGER

I tillegg til vurderingsspørsmålene, fikk de valgansvarlige også anledning til å utdype sine synspunkt i åpne kommentarfelt. Blant annet spurte vi om hva brukerne var *mest fornøyd med* og *minst fornøyd med*, når det gjelder Valgdirektoratets tjenester og tilbud ved valget i 2017. I tillegg ble det også spurt om hva de eventuelt så som de viktigste *forbedringsområdene* i Valgdirektoratets tjenester og tilbud fram mot valget i 2019. Kommentarfeltene er benyttet av mange og gir mye informasjon om hvordan tjenestene er blitt oppfattet og vurdert.

Når det gjelder spørsmålet om hva brukerne er mest fornøyd med, er det faktisk brukerstøtten som trekkes fram flest ganger. Av i alt 156 kommentarer er brukerstøtten nevnt på en positiv måte i rundt halvparten. Systemet EVA er nevnt i knapt en tredjedel av kommentarene, mens opplæringen er nevnt i 24.

Når det gjelder brukerstøtten er det både imøtekommenheten og de lave responstidene som framheves som positivt, men i noen grad også kvaliteten på svarene. Mange opplever at det er lett å spørre og at de får den hjelpen de trenger. Kommentarene om EVA handler ofte om de forbedringene og forenklingene som er blitt gjort siden forrige valg.

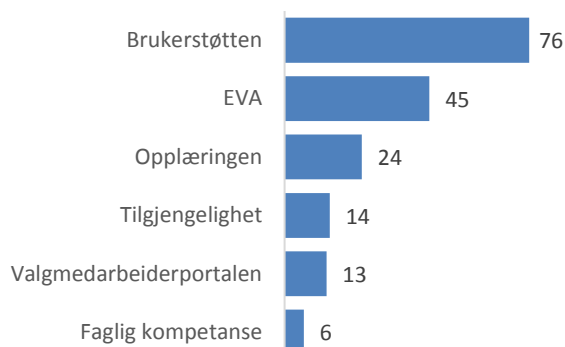
Det er også verdt å merke seg at adjektivet *tilgjengelighet* er en gjenganger i mange kommentarer, både generelt og i tilknytning til brukerstøtten. De to sitatene nedenfor er begge eksempler på det:

«Det var lettere å komme i kontakt med fagpersoner i Valgdirektoratet enn i Departementet tidligere år.»

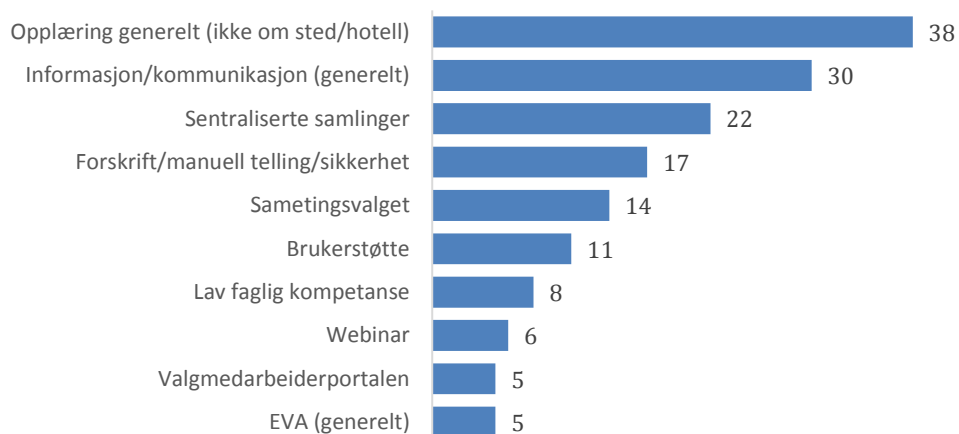
«Valgdirektoratet oppleves nærere, mer tilgjengelige og mindre arrogante enn departementet har gjort ved tidligere valg.»

Det kan med andre ord se ut til at enkelte har opplevd at terskelen for å ta kontakt er blitt lavere etter etableringen av Valgdirektoratet. Det bør også nevnes at noen få kommentarer trekker fram den faglige kompetansen til medarbeiderne i Valgdirektoratet.

Beskrivelsene av hva brukerne var minst fornøyd med når det gjelder Valgdirektoratets tjenester, er jevnt over mer konkrete og detaljerte. Det er også en lang reke ulike forhold som trekkes fram. Flest kommentarer (38) peker på svakheter ved opplæringen. Dette handler blant annet om at tidsbruken på samlingene ikke alltid oppleves som effektiv, at det er behov for større differensiering i opplæringstilbudet mellom de erfarne og de mindre erfarne brukerne og at forelesere og grupperomslærere ikke alltid var i stand til å svare på spørsmålene som ble stilt dem. I tillegg kommer en rekke kommentarer om lokaliseringen av opplæringssamlingene (22). Dette handler dels om at mange ønsker seg regionale samlinger med kortere reisetid for deltakerne, samt at mange ville foretrukket et hotell nærmere Gardermoen i stedet for på Alna.



Figur 3.7: Svar i åpent kommentarfelt, hva brukerne er mest fornøyd med (antall ganger nevnt)



Figur 3.8: Svar i åpent kommentarfelt, hva brukerne er minst fornøyd med (antall ganger nevnt)

Det er også relativt mange (30) som peker på manglende eller uklare informasjon fra Valgdirektoratet. Flere av disse kommentarene er generelle, men en betydelig del er knyttet til to spesifikke forhold; sametingsvalget og de spesielle forholdene rundt sikkerheten og forskriften om manuell telling. Sametingsvalget er, etter manges mening, mangelfullt beskrevet i informasjonsmaterialet på Valgmedarbeiderportalen, og informasjonen som ble gitt på opplæringssamlingene synes i begrenset grad å ha møtt det informasjonsbehovet som eksisterer. Kommentarene rundt sikkerheten og forskriften om manuell telling handler dels om at informasjonen om behovet for ekstra sikkerhetstiltak var upresis og at kravet om manuell telling kom så tett opptil valget.

En del kommentarer omhandler også brukerstøtten (11). Noen få av disse handler om tilgjengelighet og svartider, men flertallet om kvaliteten på svarene. Disse er gjerne knyttet sammen med kommentarer om mangelfull kompetanse i Valgdirektoratet generelt og brukerstøtteapparatet spesielt. Et knippe kommentarer kan illustrere dette:

«Følte at kompetansen var lav til de som tok telefonen - spesielt på valgdagene.»

«Den faglige kompetansen til Valgdirektoratets medarbeidere på opplæringssamlingene var mye lavere enn det har vært på tidligere samlinger.»

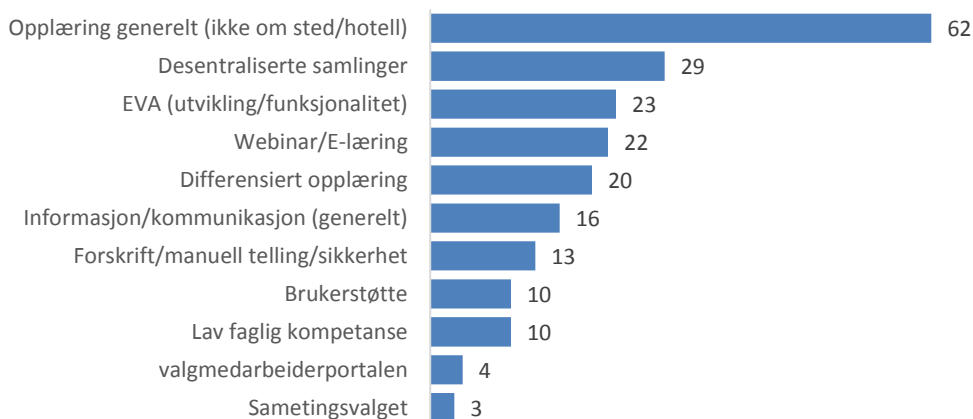
«I tillegg var kompetansen til de ansatte i Valgdir. ikke på samme nivå som Dep. (2015) hadde.»

«For lite valgfaglig kompetanse blant ansatte. Kvalitetssikring av informasjon. For lite tydelighet i informasjonen ut til kommunene. Tror dette vil bedre seg etter hvert som valgdirektoratets medarbeidere får mer kompetanse. Bør bruke mer tid ute i kommunene og få mer praktisk kompetanse.»

Også når det gjelder spørsmålet om forbedringsområder fram mot valgene i 2019 er det kommentarer om opplæringen som dominerer (62). Mange av disse (20) handler om behovet for et mer differensiert opplæringsopplegg der det skiller mellom erfarne og mindre erfarne brukere. Et felles opplegg for alle utnytter opplæringstiden dårlig og treffer ikke behovene til den enkelte deltager. Det er også en betydelig mengde brukere (22) som ønsker at en større del av undervisningen kan gjøres digitalt via f.eks. instruksjonsvideoer, e-læringsmoduler og webinar-

løsninger. Noen knytter dette til behovet for differensiering, andre til kostnader og tidsbruk ved sentraliserte opplæringsamlinger. Det er også noen få som fremholder at slike digitale opplæringsløsninger vil kunne gjøre den videre opplæringen av valgmedarbeidere i kommunene enklere.

I tillegg er det også mange som ønsker regionale samlinger eller at det velges et annet opplæringssted og hotell enn Alna. Flere mener også at opplæringsamlingene kan gjøres kortere for den enkelte deltager, enten ved hjelp av mer differensierte og spissede opplegg eller ved at opplæringsamlingene suppleres med e-læringstilbud.



Figur 3.9: Svar i åpent kommentarfelt, forbedringsområder fram mot valgene i 2019 (antall ganger nevnt)

Forholdsvis mange (23) ønsker også videre forbedringer av EVA. Dette handler hovedsakelig om å forenkle brukergrensesnittet og å gjøre dialogen med brukerne mer intuitiv. Bortsett fra et ønske om å forenkle og effektivisere administrasjonen av brukerrettigheter, er det ingen spesifikke funksjonaliteter som framheves i disse kommentarene.

En gruppe kommentarer handler om brukerstøtten, informasjonsarbeidet og behovet for å øke kompetansen både i brukerstøtteapparatet og Valgdirektoratet generelt. Dette er kommentarer som ligner på de vi oppsummerte under forhold som brukerne var mest misfornøyd med. Også her handler det om at presisjonen i informasjonen som gis ut må økes og at det på enkelte områder er behov for å styrke kompetansen i Valgdirektoratet. Det er særlig mer praktisk erfaring med valggjennomføring som etterlyses.

For eksempel sier en valgansvarlig i ett av fylkene følgende:

«De bør ansette personer med valgkompetanse fra faktisk gjennomføring av valg i kommuner og fylkeskommuner slik at de får en bedre forståelse av selve valggjennomføringen.»

Eksempler på tilsvarende kommentarer fra valgansvarlige i kommunene:

«Det er ekstremt viktig at kursholderne har all nødvendig fagkompetanse, også på lovverkene, og at svar kan gis underveis på kursdagen når spørsmålene/problemene oppstår.»

«Mer innsikt i praktisk valgarbeid, opplæringene og kompetansen til de ansatte er basert på teori. Liten valgerfaring blant de ansatte.»

SAMMENFATNING

Alt i alt er brukerne godt tilfreds med de tjenestene som Valgdirektoratet har tilbudt. Dette gjelder spesielt systemet EVA og Valgmedarbeiderportalen. Når det gjelder opplæringen og brukerstøtten er vurderingene mer sammensatte. Brukerne i kommunene er godt fornøyd med brukerstøtten, men noe mindre fornøyd med opplæringen. Brukerne i fylkeskommunene er gjennomgående mindre positive til de fleste tjenestene, men særlig brukerstøtten og opplæringsopplegget er langt mer kritisk vurdert av de valgansvarlige i fylkeskommunene. På enkelte områder, blant annet når det gjelder brukerstøtten finner vi også at små kommuner er gjennomgående mer tilfreds enn de større.

Valgdirektoratet berømmes for sin imøtekommenhet og tilgjengelighet. Flere har opplevd at avstanden og terskelen for å ta kontakt er blitt mindre enn det man opplevde da tjenestene var plassert i KMD. Samtidig er det flere som stiller spørsmålstegn ved kvaliteten på den informasjonen som er blitt formidlet gjennom opplæringen og brukerstøtten, og om kompetansen både i brukerstøtteapparatet og mer generelt har vært god nok. Særlig etterlyses det mer praktisk erfaring med gjennomføring av valg i kommunene og fylkeskommunene.

Som nevnt i kapittel 2 var det få av de erfarne medarbeiderne i KMD som ble med over til Valgdirektoratet og den nye organisasjonen fikk også svært kort tid til å bygge opp ny kompetanse før det praktiske arbeidet med opplæring og valgforberedelser satte inn. Det er nok resultatene av dette vi ser spor av i undersøkelsen. At særlig fylkeskommunene, men også de mer erfarne valgmedarbeiderne fra de større kommunene er mest kritiske, underbygger dette.

Medarbeiderne i Seksjon for valg og lokaldemokrati la i intervjuer sterk vekt på behovet for å ansvarliggjøre kommunene. Man ønsket at kommunene i så stor grad som mulig skulle bygge lokal kompetanse og lære seg å finne fram i den informasjonen som var gjort tilgjengelig, heller enn å ringe departementet og be om hjelp hver gang man lurte på noe. Kanskje er det nettopp dette som har fått departementet til å oppfattes som mindre tilgjengelig slik det omtales i kommentaren som var gjengitt over. Valgdirektoratet har blitt oppfattet som åpnere og rausere, men kritiseres samtidig for å formidle svar som ikke alltid har vært godt nok kvalitetssikret.

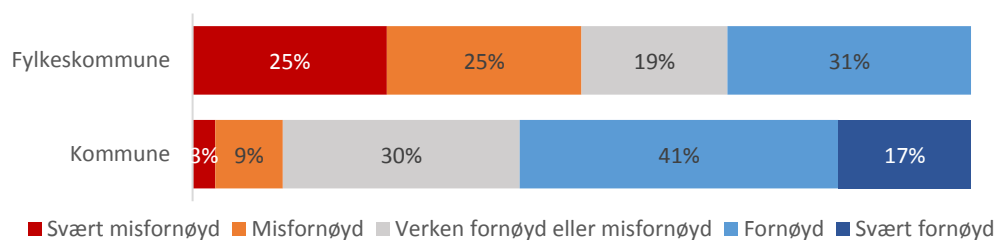
HÅNDBTERINGEN AV SPØRSMÅLENE KNYTTET TIL SIKKERHET I FORKANT AV VALGET

Som nevnt i kapittel 2, ble det mye oppmerksomhet i media om sikkerheten rundt valgavviklingen i ukene før valget. Dette gjaldt særlig programvaren og utstyret som brukes ved maskinell telling av stemmer (skanning) og berørte derfor først og fremst kommuner og fylkeskommuner som benytter seg av denne muligheten. Ved valgene i 2017 gjaldt dette 213 kommuner og samtlige fylkeskommuner.

For å imøtekomme noe av kritikken rundt sikkerhetsopplegget, gav Valgdirektoratet flere nye anbefalinger til kommunene i ukene før valget, bl.a. om re-installering av programvare, frakopling fra nettverk og manuell overføring av resultatdata på krypterte disketter. Elleve dager før valget kom i tillegg forskriften om at alle stemmer skulle telles manuelt. Fordi oppmerksomheten fra media også

ble rettet mot kommunene, og fordi ekstra anbefalinger og påbud grep inn i kommunenes arbeidsflyt og arbeidsmengde, er det grunn til å se nærmere på hvordan kommunene og fylkeskommunene vurderer Valgdirektoratets håndtering av denne saken. Det er også relevant å spørre i hvor stor grad hendelsene, som på sett og vis var ekstraordinære, har farget kommunenes vurderinger av Valgdirektoratets arbeid og tjenester også på andre områder.

Undersøkelsen til de valgansvarlige inneholdt et spørsmål om hvor fornøyd de var med Valgdirektoratet informasjonsarbeid overfor kommunene og fylkeskommunene i denne situasjonen. Resultatene er vist i figur 3.10. Merk at det bare er svar fra kommuner som benyttet maskinell opptelling, enten alene eller i samarbeid med andre, som er med i denne figuren.



Figur 3.10: Vurderinger av Valgdirektoratets informasjonsarbeid rundt spørsmål knyttet til sikkerhet

Når det gjelder kommunene, oppgir i underkant av 60 prosent av de spurte at de er fornøyd med informasjonen fra Valgdirektoratet, mens 17 prosent er misfornøyd. Valgmedarbeiderne i fylkeskommunene er derimot langt mer skeptiske. Bare en tredjedel oppgir at de er fornøyd, mens halvparten er misfornøyd.

De spurte fikk også muligheten til å utdype svarene sine i et åpent tekstfelt. Mange er opptatt av at beslutningen om manuell telling ble tatt sent og at kommunene derfor fikk for kort tid til å forberede seg på omleggingen. Enkelte mener også at Valgdirektoratet burde ha vært forberedt på at det ville bli stilt spørsmåltegn ved sikkerhet og planlagt for dette i forkant. For eksempel uttaler Oslo kommune følgende:

«Informasjon og tiltak knyttet til sikkerhet kom altfor sent. Oslo kommune hadde etterlyst slik informasjon tidlig i valgåret, men det kom først etter sommeren. Det var heller ingen kommunikasjon med oss før det kom retningslinjer som vi mente i vårt tilfelle ikke var gode. Her burde Valgdirektoratet involvert oss i mye større grad.»

Det er likevel svært få som stiller spørsmålstegn ved riktigheten av beslutningen om manuell telling, og de fleste ser ut til å være fornøyd med den informasjonen de fikk da beslutningen først ble tatt. En valgansvarlig i en bykommune sier følgende:

«Grei og presis info når vi endelig kom til at det skulle telles manuelt - og veldig god hjelp og oppfølging med å gjøre nødvendig omkonfigurasjon av EVA. Men litt lite info i forkant av sjokkbeskjeden - kom det virkelig så overraskende også på direktoratet?»

Flere andre kommentarer bekrefter dette:

«kom nok litt brått på både for de og for oss. Det førte til at vi fikk noen motstridene svar fra direktoratet. Det ble litt fram og tilbake, Ikke helt 100 prosent der og da, men resultatet ble bra til slutt.»

«Da situasjonen oppsto, ble jeg kontaktet to ganger på telefon, i tillegg til mail fra direktoratet. Det var veldig bra.»

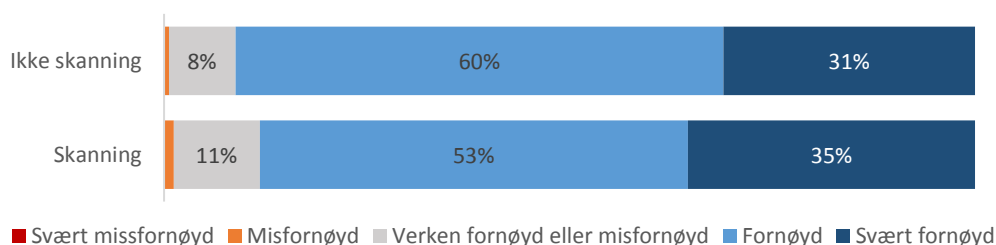
«Direktoratet gjorde en god jobb i en vanskelig situasjon!»

Det var også de som mente at informasjonen til kommunene og fylkeskommunene ble håndtert bedre enn det eksterne informasjonsarbeidet:

«Informasjonen som Valgdirektoratet ga oss var god. Det var på eksternt informasjon at Valgdirektoratet ikke gjorde en god nok jobb.»

Det hører med til denne historien at Seksjon for Valg og lokaldemokrati og kommunikasjonsavdelingen i KMD var viktige bidragsyttere til det løpende kommunikasjons- og informasjonsarbeidet i den mest hektiske perioden i forkant av valget. Dette gjelder ikke minst i dagene rundt publiseringen av forskriften om manuell telling.

Det er lite som tyder på at hendelsene rundt de ekstra sikkerhetstiltakene har farget kommunenes vurderinger av Valgdirektoratets arbeid på andre områder. Dette er illustrert i figur 3.11. som viser forskjeller i vurderinger av Valgdirektoratets tjenester og tilbud mellom kommuner med og uten maskinell opptelling (skanning). Kommunene som ble berørt av de ekstra sikkerhetstiltakene, er med andre ord like fornøyd med Valgdirektoratets arbeid som de som ikke ble berørt.



Figur 3.11: Vurderinger av Valgdirektoratets tjenester og tilbud, fordelt på kommuner med og uten maskinell opptelling

Det eneste området hvor vi finner vesentlige og systematiske forskjeller i vurderinger mellom kommuner med og uten maskinell opptelling, gjelder brukerstøtten. Mens den gjennomsnittlige skåren på samtlige spørsmål som vurderer brukerstøtten er 5,3 for kommuner som ikke benyttet seg av maskinell opptelling, er den 5,0 for kommuner med maskinell opptelling. Dette kan skyldes at kommuner med maskinell opptelling har noe mer avanserte behov enn andre kommuner, og at de derfor har satt brukerstøttesystemet på større prøver. Men det kan også skyldes at mye av dialogen med Valgdirektoratet i de hektiske dagene etter publiseringen av forskriften, har foregått gjennom brukerstøtten og at det er vurderingene av kvaliteten på denne dialogen som reflekteres i datamaterialet.

Det kan også legges til at flertallet av kommunene og fylkeskommunene mener at EVA Skanning og rutinene rundt systemet er godt nok sikret med hensyn til datainnbrudd. I spørreundersøkelsen

oppgir 60 prosent av de spurte at de oppfatter systemet og rutinene som sikkert, mens resten ikke har en klar mening om saken. Ingen har svart at de opplever systemet som usikkert.

KOST-NYTT BETRAKTNINGER

UTGANGSPUNKTET

Verdien (eller nytten) av at valgene gjennomføres på en riktig måte kan vanskelig måles i penger. Det handler om den grunnleggende tilliten i befolkningen og legitimiteten til det politiske systemet. Til tross for dette bør det alltid vurderes om de midlene som stilles til disposisjon for valgavviklingen benyttes på en relevant og kostnadseffektiv måte og at ikke de samme resultatene når det gjelder kvalitet og tillit kunne blitt nådd med en lavere ressursinnsats.

De fire oppgavene eller tjenestene som vi ser på i denne evalueringen; systemet EVA, informasjonsmaterialet, opplæringen og brukerstøtten, har en ulik kostnadsstruktur.

Kostnadene knyttet til systemet EVA er i betydelig grad langsiktige investeringer. Valgdirektoratet overtok et system som hadde vært under utvikling i flere år. Direktoratet kunne konsentrere seg om nødvendige, men avgrensede, forenklinger og forbedringer som i neste omgang også vil komme til nytte ved framtidige valg. Selv om et datasystem aldri blir «ferdig», blant annet fordi både brukernes forventninger, oppgavene som skal utføres og de teknologiske omgivelsene endrer seg, vil det før eller senere nå et modningsnivå, hvor grensenytten av videre utviklingsinnsats avtar. Før det oppstår et behov for et mer grunnleggende teknologiskifte, kan det derfor forventes at kostnadene til EVA vil avta og i større grad handle om drift og vedlikehold enn av videreutvikling.

Noe av det samme gjelder informasjonsmaterialet. Valgdirektoratet overtok en omfattende og innholdsrik Valgmedarbeiderportal og kunne konsentrere innsatsen om oppdateringer og mer inkrementelle forbedringer. Selv om det også her er rom for videreutvikling, både i innhold og form, er mye av grunnlagsinvesteringene allerede gjort.

Både opplæringen og brukerstøtten skiller seg fra de to tjenestene over. Her er det snakk om arbeidsintensive og tidsavgrensede prosjekt som må gjennomføres på nytt ved hvert valg og hvor innslaget av investering og overføringsverdi fra ett valg til det neste, er mer begrenset. Dette gjelder i det minste slik disse tjenestene er blitt organisert og utført til nå. Om man skal lete etter områder hvor arbeidet med valgavviklingen kan effektiviseres, så må det derfor først og fremst gjelde disse to tjenestene.

ESTIMERTE KOSTNADER

Arbeidet med de fire tjenestene griper inn i hverandre. De foregår også innenfor en organisasjon som har andre oppgaver og også utgifter som er vanskelig å fordele på de enkelte tjenestene. Det er derfor vanskelig å gi eksakte overslag over kostnader. Tallene i tabell 3.1 for valget i 2017 er beregnet for oss av Valgdirektoratet. Målet for beregningene var, så langt det er mulig, å fremskaffe tall som er sammenlignbare med de beregningene som ble gjort av Oslo Economics i forbindelse med evalueringen av 2015-valget. Det er likevel rimelig å se på disse tallene som grove anslag heller enn eksakte og direkte sammenlignbare størrelser.

	KMD 2015 ¹⁸	Valgdirektoratet 2017 ¹⁹
<i>Informasjon</i>	10 mill. kr	7 mill. kr.
<i>Opplæring</i>	6 mill. kr	5,6 mill. kr.
<i>Brukerstøtte</i>	5 mill. kr	4.3 mill. kr
<i>EVA</i>	42 mill. kr	19,1 mill. kr

Tabell 3.1: Estimerte kostnader ved de fire tjenestene

De største forskjellene i oppgitte kostnader gjelder utvikling og drift av EVA hvor de beregnede utgiftene er halvert fra 2015 til 2017. Andelen av de samlede utgiftene er også redusert fra to tredjedeler til vel halvparten. Dette skyldes nok, som vi har vært inne på, at mye av investeringene allerede var gjort og at behovet for videreutvikling og forbedringer var mer begrenset. Samtidig gjenspeiler det at arbeidet med EVA er blitt organisert på en ny måte. Mens utviklingsarbeidet i KMD hovedsakelig ble gjennomført av innleide konsulenter, blir arbeidet i Valgdirektoratet i større grad utført av fast ansatte medarbeidere. Det opplyses fra Valgdirektoratet at lønn og personalutgifter til egne ansatte ikke er inkludert i den oppgitte summen. De reelle forskjellene i kostnader er derfor trolig lavere enn hva tallene i tabellen over skulle tyde på.

Også utgiftene til arbeidet med informasjon er markert lavere i 2017 enn i 2015. Det er rimelig å anta at også dette skyldes at mye av investeringene med å bygge opp Valgmedarbeiderportalen allerede var gjort i forkant av valget i 2015 og at behovet for videreutvikling og forbedringer derfor var mer begrenset.

Når det gjelder kostnader til opplæring, er forskjellene som vi kanskje skulle forvente, betydelig mindre. Dette til tross for at opplæringsopplegget i 2017 ble redusert fra tre til to samlinger. Det opplyses fra Valgdirektoratet at summen på 5,6 millioner kroner inkluderer direktoratets egne kostnader på 1,4 millioner kroner i tillegg til kommunenes og fylkeskommunenes deltakeravgift som ble brukt til å betale for overnattingsplasser og måltider.²⁰ Med 1.040 personer som har mottatt opplæring, gir dette en estimert kostnad per deltager på ca. 5.400 kroner.²¹

Men fra et samfunnsøkonomisk ståsted, inkluderer kostnadene ved de sentraliserte opplæringssamlingene også kommunenes reiseutgifter og eventuelle andre utgifter i forbindelse med deltagelsen. I spørreundersøkelsen til kommunene og fylkeskommunene ba vi de valgansvarlige om å oppgi omtrent hvor store utgifter de hadde hatt samlet i forbindelse med deltagelsen på de to opplæringssamlingene.²² De gjennomsnittlige kostnadene for kommunene er på 26.785 kroner og varierer fra et gjennomsnitt på 6.906 kroner for kommunene i Akershus til 40.973 kroner for kommunene i Finnmark. Utgiftene for fylkeskommunene er i all hovedsak i samsvar med dette med et gjennomsnitt på 26.969 kroner.

¹⁸ Tallene er hentet fra Oslo Economics (2016): Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalgene i 2015, side 48.

¹⁹ Beregnet av Valgdirektoratet på bestilling fra ideas2evidence.

²⁰ Valgdirektoratet benyttet en deltakeravgift per deltager per opplæringssamling på 2865,- (samling m/overnatting og middag) og 1190,- (kun samling m/lunsj).

²¹ Beregnet av Valgdirektoratet.

²² De aller fleste som svarte på undersøkelsen ga et estimat på disse kostnadene.

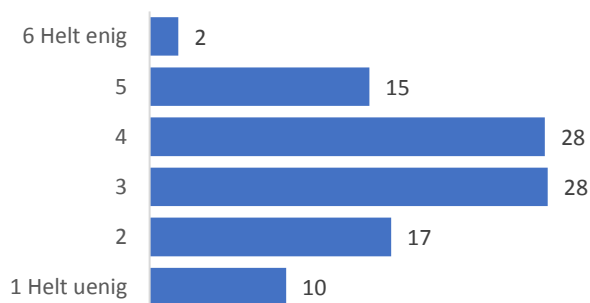
Om vi antar at kommuner som ikke har svart, har hatt kostnader i nærheten av gjennomsnittet for alle kommunene i samme fylke,²³ gir dette en samlet kostnad for alle kommunene i landet på ca. 11,3 millioner kroner. Om utgiftene for fylkeskommunene legges til, øker summen til ca. 11,8 millioner kroner.²⁴ Summen av Valgdirektoratets og kommunenes utgifter beløper seg dermed til 17,4 millioner kroner, men fordi utgiftene til deltakeravgift trolig er inkludert i de kostnadene som kommunene har oppgitt, må disse trekkes fra. Dette gir en samlet sum på 13,2 millioner kroner og en kostnad per deltager på 12.962 kroner.²⁵

Også når det gjelder brukerstøtten, ligger Valgdirektoratets kostnadsestimat for 2017 rett under det tilsvarende estimatet for 2015. Mens KMD kjøpte førstelinjetjeneste hos Brønnøysundregistrene, håndterte Valgdirektoratet denne funksjonen selv. Samtidig var brukerstøtten bemannet av et noe mindre og mer kompakt team enn det som ble benyttet i 2015. Det er trolig disse forskjellene i organisering som reflekteres i kostnadsoverslagene i tabell 3.1.

Som nevnt i kapittel 2 bidrog ansatte i Seksjon for valg og lokaldemokrati i KMD i arbeidet med valgavviklingen også i 2017. Det antydes også at denne innsatsen ble mer omfattende enn forventet og at denne arbeidsdelingen ikke vil være bærekraftig ved framtidige valg. Om de faktiske kostnadene ved KMDs innsats legges til, er det rimelig å anta at særlig kostnadene til brukerstøtte ville økt betydelig.

VIDEREUTVIKLING AV EVA

Et av de viktigste spørsmålene Valgdirektoratet må ta stilling til i perioden fram mot neste valg er hvor mye videreutvikling som fortsatt er påkrevd når det gjelder det valgadministrative systemet EVA. For å få et bedre bilde av hva brukerne av systemet tenker om dette spørsmålet, ba vi de valgansvarlige om å ta stilling til følgende påstand: *EVA Admin har nådd et «modningsnivå» hvor jeg ikke ser et stort behov for videreutvikling og forbedringer* (jf figur 3.12)



Som vist, er brukerne ganske jevnt fordelt i vurderingen av dette spørsmålet. Det er likevel en svak overvekt av brukere som mener at det fortsatt er ønskelig å videreutvikle EVA. Om vi konsentrerer oss om de to ytterste verdiene i begge endene av vurderingsskalaen, er det rundt 17 prosent som er enige i at systemet har nådd et modningsnivå hvor behovet for

Figur 3.12: Vurderinger av behov for videreutvikling av EVA Admin (prosent)

²³ Vi har med andre ord foretatt en interpolering der de kommunene som ikke har svart på hele undersøkelsen, eller dette ene spørsmålet, er blitt gitt gjennomsnittsverdien til alle kommunene som har oppgitt kostnader fra samme fylke.

²⁴ Det bør bemerkes at dette er et betydelig lavere beløp enn det 25 millionene som ble anslått av Oslo Economics i evalueringen fra 2015. Dette estimatet var imidlertid basert på en antagelse om en flat kostnad per person per samling på 8.000 kroner. Det er rimelig å anta at beregningsmåten som er benyttet her, gir et mer presist estimat enn dette.

²⁵ Det bør også legges til at kostnader ved at personene som deltar opplæringen ikke er tilstede og kan utføre sin ordinære jobb i kommuner og fylkeskommuner, ikke er med i disse beregningene.

videreutvikling er lite, mens 27 prosent er uenige i dette synspunktet.

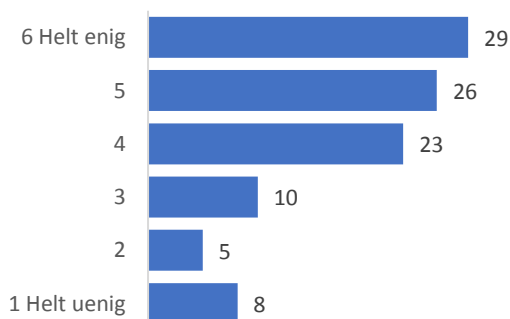
Alt i alt gir denne svarfordelingen likevel ikke et sterkt og entydig signal om det er behov for en omfattende videreutvikling av EVA. Særlig ikke om vi tar i betraktning at det alltid vil være naturlig å ønske seg et bedre verktøy når man selv ikke bærer omkostningene med å videreutvikle dette verktøyet. Vurderingene fra kommunene bærer preg av en betydelig grad av nøkternhet og en balansering av nytten av videreutvikling mot kostnadene ved dette utviklingsarbeidet. Som vi skal se i neste kapittel, er brukerne i all hovedsak svært fornøyd med systemet. Det utfører de oppgavene det er satt til å løse på en god og betryggende måte, selv om det fortsatt er mulig å gjøre systemet enklere og mer intuitivt i bruk, særlig for brukere med lite erfaring. Det er i denne sammenheng verdt å merke seg at andelen som mener at det fortsatt er behov for videreutvikling, er høyere blant brukere uten tidligere erfaring med EVA, ca. 33 prosent.

Som nevnt over, vil et datasystem likevel aldri kunne karakteriseres som «ferdig». For eksempel viser diskusjonen rundt sikkerheten før valget i 2017 at det vil være nødvendig å ta dette spørsmålet på alvor. Det er rimelig å tro at denne diskusjonen vil bli reist på nytt ved neste valg, og det vil da være nødvendig å kunne vise at potensielle sikkerhetshull er blitt tettet. Tilsvarende står vi foran en endring av valgloven som etter all sannsynlighet vil kreve at EVA blir tilpasset et nytt regelverk. Også dette vil trolig kunne kreve betydelige endringer og utvidelser av systemet. Det må også tas i betraktning at ytterligere forenklinger av EVA, vil kunne gi besparelser lenger ute i tiltakskjeden, først og fremst når det gjelder opplæringen og brukerstøtten.

VIDEREUTVIKLING AV OPPLÆRINGSOPPLEGGET

Om vi også inkluderer kommunenes og fylkeskommunenes egne utgifter, er opplæringen trolig det området hvor mulighetene for en mer effektiv bruk av midlene er størst. For å få et bilde av hvordan kommunene og fylkeskommunene selv vurderer denne ressursbruken, bad vi de valgansvarlige om å ta stiling til følgende påstand: *Nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer kommunens/fylkeskommunens ressursbruk* (jf figur 3.13).

Til tross for at dette er det området hvor den største delen av kostnadene bæres av kommunene og fylkeskommunene selv, er det en betydelig overvekt av respondenter som mener at nytten forsvarer ressursbruken. Om vi også her konsentrerer oss om de to ytterste svaralternativene i hver ende av



Figur 3.13: Vurderinger av om nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken (prosent)

vurderingsskalaen, er godt over halvparten enig i at nytten forsvarer ressursbruken, mens bare 13 prosent er uenig.

Vi har også testet i hvor stor grad disse vurderingene er avhengige av kommunenes og fylkeskommunenes faktiske kostnader. Dette ser ut til å ha mindre betydning enn man kanskje skulle forvente. Riktignok finner vi en negativ korrelasjon mellom kommunenes rapporterte utgifter og vurderingen av nytte, men denne

sammenhengen er svak.²⁶ Eksempelvis er vurderingene fra kommunene i Akershus omtrent på samme nivå som vurderingene fra kommunene i Finnmark, til tross for at de ligger i hver sin ende av kostnadsspekteret. Alt i alt er dette derfor et betydelig forsvar for det opplæringsopplegget som tilbys, også i situasjoner hvor kommunenes egne kostnader er høye.

Dette betyr likevel ikke at Valgdirektoratet ikke bør lete etter måter å videreutvikle og effektivisere opplegget på. Som nevnt over er opplæringen kanskje det området hvor flest brukere ser potensial for forbedringer. Dette handler blant annet om større differensiering og sterkere innslag av e-læring. E-læringsmoduler tilpasset behovene til brukere med ulik erfaring og opplæringsbehov, ville ikke bare redusere behovet for sentraliserte opplæringsksamlinger. Det ville også kunne gi opplæring som er mer skreddersydd til den enkeltes behov. I tillegg vil det kunne møte noen av de behovene kommunene har når det gjelder videre opplæring av personell som ikke får anledning til å delta på samlingene. En investering i e-læringsmoduler ville også øke mulighetene for gjenbruk fra valg til valg. I stedet for å starte på nytt annethvert år, kunne det gradvis bygges opp biblioteker av kvalitetssikrede moduler som over tid ville kunne gi et komplett opplæringstilbud.

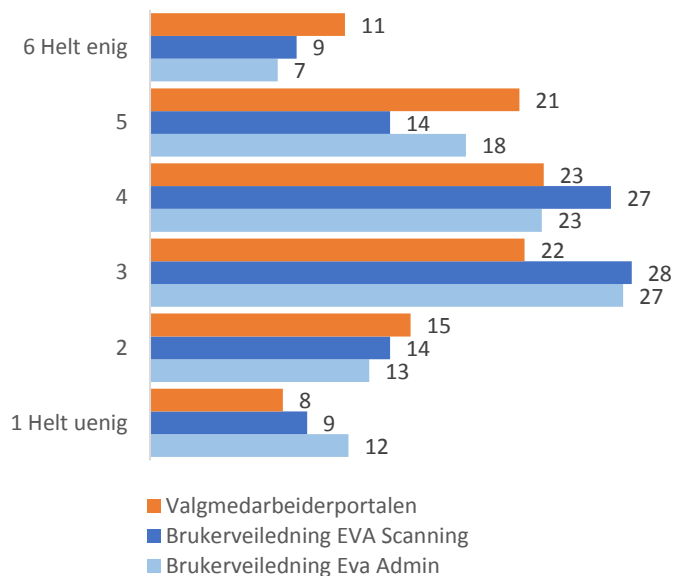
På kort sikt tror vi likevel ikke at opplæringsksamlingene fullt ut ville kunne erstattes av e-læring. Som vi skal se nærmere på i kapittel 6, ser brukerne også stor verdi i de fysiske møtene og de muligheter som opplæringsksamlingene gir til å knytte kontakter. Dette gjelder både kontakter med valgmedarbeidere fra andre kommuner og fylkeskommuner og kontakter med de ansatte i Valgdirektoratet. Vi tror likevel at mengden sentralisert opplæring vil kunne reduseres og erstattes av andre hjelpemidler.

SPILL-OVER EFFEKTER

I vurderinger av forholdet mellom kostnader og nytte, er det viktig å ta i betraktning at de ulike områdene og tjenestene henger sammen (jf. figur 1.2 i kapittel 1). For eksempel vil en forbedring av informasjonsmaterialet kunne redusere behovet for både opplæring og brukerstøtte. En investering på ett område vil, med andre ord, kunne gi besparelser på et annet.

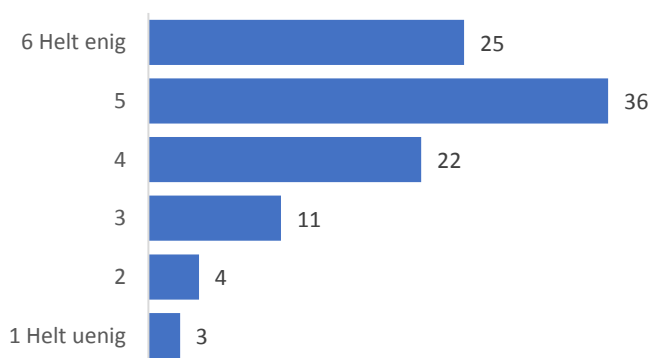
Vi stilte de valgansvarlige flere spørsmål hvor de ble bedt om å vurdere slike sammenhenger. De tre første av disse handler om informasjonsmaterialet og i hvor stor grad en forbedring av henholdsvis brukerveiledningene til EVA Admin og EVA Skanning, samt Valgmedarbeiderportalen generelt, ville kunne redusere behovet for opplæring og brukerstøtte. Svarene på disse spørsmålene er oppsummert i figur 3.14.

²⁶ Pearsons $r = -.1$



Figur 3.14: Vurderinger av potensialet for redusert behov for opplæring og brukerstøtte ved forbedring av informasjonsmaterialet (prosent)

prosent av de spurte mener at *en forbedring vil kunne redusere behovet for opplæring og brukerstøtte*. Her er det også omtrent like mange som er helt uenig i at en slik besparelse er mulig. Uansett så viser resultatene at det fortsatt kan være fornuftig å forbedre informasjonsmaterialet og at dette vil kunne gi besparelser lenger ute i tiltakskjeden.



Figur 3.15: Vurderinger av om opplæringen reduserte behovet for brukerstøtte (prosent)

potensial for å redusere behovet for brukerstøtte ved å satse enda mer på å utvikle et godt og målrettet undervisningsopplegg.

Resultatene er særlig interessante når det gjelder Valgmedarbeiderportalen generelt. Om vi konsentrerer oss om de to svarkategoriene som uttrykker størst enighet, finner vi at en tredjedel av de spurte mener at *det vil være mulig å redusere behovet for opplæring og brukerstøtte ved å videreutvikle innhold og funksjonalitet på Valgmedarbeiderportalen*. Selv om det allerede er investert mye i Valgmedarbeiderportalen, og brukerne i tillegg er godt tilfreds med det tilbudet som finnes, er det med andre ord fortsatt et potensial for forbedringer.

Resultatene er noe mindre entydige når det gjelder brukerveiledningene til EVA Admin og EVA Skanning hvor rundt 25

De valgansvarlige ble også spurt om de mente at opplæringen de mottok i 2017 hadde *redusert behovet for brukerstøtte underveis i valggjennomføringen*. Hele 60 prosent av de spurte mener at dette er tilfellet. Brukerstøtten er det siste leddet i tiltakskjeden. Det er denne tjenesten brukerne tyr til når informasjonsmateriale og opplæring ikke gir svar på de spørsmålene de lurer på. Skal trafikken i brukerstøtten reduseres, må med andre ord tiltakene settes inn andre steder.

Svarene i figur 3.15 viser at det er et stort

OPPSUMMERING

Mens utgiftene til videreutvikling av EVA og Valgmedarbeiderportalen er langsiktige investeringer, hvor det er rimelig å anta at ressursbehovet vil avta over tid, er opplæringen, og i enda større grad brukerstøtten, tidsavgrensede prosjekter, hvor man langt på vei starter på nytt ved hvert valg.

Både når det gjelder funksjonalitet og brukervennlighet, har EVA trolig nådd et nivå hvor nytten av omfattende videreutvikling er avtagende. Det bør likevel vurderes i hvor stor grad videre forenklinger av grensesnittet vil kunne redusere behovet for opplæring og brukerstøtte og dermed gi besparelser andre steder i tiltakskjeden. Beslutninger om dette bør likevel baseres på grundige kost-nytte vurderinger i hvert enkelt tilfelle. I tillegg vil både krav om økt sikkerhet, en ny valglov og omfattende endringer i kommunestrukturen fram mot neste valg, kreve sitt når det gjelder tilpasninger av systemet.

Også Valgmedarbeiderportalen har nådd et modningsnivå hvor behovet for videre investeringer er begrenset. Men også her vil en forsiktig videreutvikling av innhold og funksjonalitet kunne redusere behovet for opplæring og brukerstøtte.

Kostnadene til opplæring er store, både for deltakerne og Valgdirektoratet, og det bør letes etter alternative formater som kan redusere behovet for sentraliserte opplæringsamlinger. Dette kan trolig gjøres gjennom en gradvis oppbygging av løsninger for e-læring, som i tillegg også vil gjøre det enklere å differensiere opplæringstilbudet og legge forholdene til rette for en mer hensiktsmessig videreopplæring av valgmedarbeidere i den enkelte kommune og fylkeskommune. Dette vil også kunne ses som en langsiktig investering som gradvis vil kunne redusere de samlede opplæringskostnadene ved framtidige valg.

Kapittel 4

Det valgadministrative systemet EVA

INTRODUKSJON

Elektronisk valgadministrasjonssystem (EVA) er IKT-løsningen som brukes til den tekniske gjennomføringen av valget. Systemet ble i sin tid utviklet og driftet av KMD, men fra og med opprettelsen av Valgdirektoratet i januar 2016 er systemets forvaltning og drift lagt til direktoratet. EVA brukes av alle landets kommuner og fylkeskommuner.

I dette kapittelet evaluerer vi systemets utforming, funksjonalitet og brukervennlighet fra et brukerperspektiv. Evalueringen bygger på funn fra spørreundersøkelsen og intervjuer, i tillegg til vår egen vurdering av systemet i form av en «brukertest», også omtalt som en «usability»-analyse.

Resultatene fra spørreundersøkelsen og intervjuer viser at de valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner jevnt over er svært fornøyde med EVA. Det er stor oppslutning om at systemet inneholder den funksjonaliteten som kommuner og fylkeskommuner trenger for å avvikle valg. De aller fleste oppgir også at EVA har blitt bedre siden forrige valg.

EVA har imidlertid fortsatt forbedringspotensial. Kort fortalt handler det om at brukergrensesnittet kan bli mer intuitivt og logisk og i enda større grad bygget opp rundt stegene i valggjennomføringen. Grensesnittet til EVA Skanning kan også forenkles. I tillegg er det rom for å forberede enkelte kontrollfunksjoner og avviksmeldinger. Vi mener at et «smartere» EVA vil kunne bidra til å redusere risikoen for feil, samt redusere noe av behovet for opplæring og brukerstøtte.

SYSTEMET EVA

EVA har to hovedmoduler:

EVA Admin: Valgadministrasjonssystemet

EVA Skanning: Systemet for maskinell telling og fortolkning av stemmesedler

I tillegg kommer EVA Resultat, et prognosebasert system som henter valgresultater fra EVA Admin og utarbeider valgprognoser for distribusjon. Valgresultatene publiseres på *valgresultat.no*, som er et eget nettsted for nøytral presentasjon av valgresultatene.

Utviklingen av EVA startet i 2010, med utprøving i et mindre antall kommuner ved valget i 2011.

EVA Admin ble tatt i bruk i full skala av samtlige kommuner og fylkeskommuner fra og med valgene i 2013. EVA Skanning ble tatt i bruk av rundt 100 kommuner i 2013. Dette tallet ble doblet i 2015 og ved valget i 2017 ble skanning benyttet av 213 kommuner og samtlige fylkeskommuner.

Selve programpakken EVA er gratis, men kommuner og fylkeskommuner må selv dekke alle kostnader tilknyttet bruk av systemet. Dette kan være alt fra lisenser, maskinvare og skannere til teknisk bistand fra leverandør og opplæring av valgmedarbeidere.²⁷

EVA ADMIN

EVA Admin inneholder funksjonalitet som hjelper kommuner og fylkeskommuner med gjennomføringen av valg. Hvilke spesifikke funksjoner som er tilgjengelige er avhengig av hvilken rolle man har i systemet. Systemet deler opp valget i fire faser:

Forberedelser: Her finner man blant annet innlegging av grunnlagsdata, søk i manntall og behandling av listeforslag.

Stemmegivning: Registrering av forhåndsstemmer, valgtingsstemmegivning, prøvestemming (ingen rolle for fylkeskommunen)

Opptelling: Forberedelse til skanning, foreløpig opptelling, endelig opptelling og behandling av forkastede stemmer

Valgoppgjør: Funksjon for å foreta valgoppgjøret (gjøres av fylkesvalgstyret/fylkeskommunen)

EVA SKANNING

EVA Skanning benyttes av kommuner og fylkeskommuner til maskinell opptelling av stemmesedler. Det er i utgangspunktet valgfritt å ta i bruk maskinell opptelling, men systemet benyttes av de fleste kommuner av en viss størrelse, enten alene eller i samarbeid med en annen kommune eller fylkeskommune. EVA Skanning består av fire forskjellige applikasjoner:

- ◆ EVA Jobbstyring
- ◆ EVA Oppsett
- ◆ EVA Skann
- ◆ EVA Verifiser

Oppgaven til EVA Jobbstyring og EVA Oppsett er å definere hva som skal telles, administrere telleprosessen og overføre tellinger til EVA Admin. EVA Skann er det overordnede programmet som brukes til å gjennomføre skanningen, mens tredjepartsverktøyet ReadSoft Forms anvendes «under panseret» for å gjøre selve fortolkningen av stemmesedlene. Dersom programmet ikke klarer å entydig tolke stemmeseddelen, blir seddelen merket og må godkjennes manuelt ved hjelp av EVA Verifiser. Når opptellingen er godkjent kan resultatene overføres til EVA Admin, som via EVA Resultat gjør tallene tilgjengelige for allmennheten.

²⁷ Valgdirektoratet hadde til valget i 2017 inngått rammeavtale med tre leverandører som leverte skanningstjenester (Evry, Idox og Indra). Det er i prinsippet valgfritt for kommunene å benytte leverandør, men sterkt anbefalt fra Valgdirektoratets side.

VURDERINGEN AV EVA VED 2015-VALGET

EVA-systemet ble i evalueringen fra 2015 omtalt som et «godt og pålitelig IKT-system for valggjennomføring».²⁸ Det ble lagt vekt på at det hadde blitt gjort betydelige forbedringer siden 2013-valget. Samtidig understreket evalueringen at systemet ikke var ferdig utviklet på alle områder. Evalueringen beskriver følgende forbedringsområder:

- ◆ EVA Skanning: Forbedre brukervennlighet og redusere behov for verifisering
- ◆ EVA Admin: Forbedre funksjonalitet for å registrere rettelsler, justere roller, forbedre rapporteringsfunksjonalitet og redusere antall klikk

Evalueringen påpeker også at kostnadene til drift og videreutvikling av systemet er forholdsvis høye, og at det kan være mulig å oppnå en mer kostnadseffektiv drift. Sett i lys av positive tilbakemeldinger fra kommuner og fylkeskommuner ved 2015-valget, anbefaler evalueringen at det gjøres konkrete kost-nytte vurderinger før det settes i gang kostbar videreutvikling. Det anbefales også å opprette et brukerforum som har mandat til å påvirke utviklingsprosessen til systemet, samt en systemansvarlig som kan følge opp og implementere prioriterte endringer.

ORGANISERINGEN AV ARBEIDET I VALGDIREKTORATET

Utvikling og drift av EVA var, forut for opprettelsen av Valgdirektoratet, et delprosjekt i KMD. Arbeidet ble utført av en betydelig prosjektorganisasjon hovedsakelig bestående av innleide konsulenter. Ved opprettelsen av Valgdirektoratet ble kontraktene med 7-8 av disse konsulentene forlenget og de fortsatte sitt arbeid, delvis fra et kontor i KMD og delvis fra Tønsberg. Valgdirektoratet startet samtidig oppbyggingen av et nytt arbeidslag av fast ansatte utviklere og driftspersonell og de innleide konsulentene ble etter hvert faset ut. Per i dag består dette arbeidslaget av 8 fast ansatte utviklere og en innleid konsulent. I tillegg kommer noen få overordnede posisjoner, blant annet en produkteier og en systemarkitekt. Sammenlignet med den prosjektorganisasjonen som var på plass i KMD i årene forut for valget i 2015, er dette en betydelig mindre organisasjon.

Prioriteringene for videreutviklingen av EVA Admin og EVA Skanning fram mot 2017-valgene var i stor grad lagt før Valgdirektoratet tok over. Oppmerksomheten ble rettet mot de forbedringsområdene som ble identifisert i den eksterne evalueringen fra 2015, samt øvrige tilbakemeldinger fra kommuner og fylkeskommuner. Blant annet er det gjennomført en revisjon av grensesnittet for grunnlagsdata, der brukeren i større grad veiledes gjennom hele prosessen. Installasjonsprosessen til EVA Skanning har også blitt forenklet, i tillegg til at EVA Resultat har fått et mer robust oppsett av grunnlagsdata. Disse endringene har bidratt til å redusere risikoen for brukerfeil, ifølge Valgdirektoratet. I løpet av 2016 ble det også gjennomført en «legalitetstest» for å sikre at EVA er i tråd med lovgivningen, der noen justeringer ble foretatt. Alt i alt var dette likevel et begrenset utviklingsprogram sammenlignet med det omfanget av nyutvikling og videreutvikling som var nødvendig i forkant av valgene i 2013 og 2015.

²⁸ Oslo Economics (2016): Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalgene i 2015.

Valgdirektoratet har også fulgt opp anbefalingene om å formulere en produkteier- og systemarkitektrolle. Anbefalingen om å opprette et brukerråd hvor brukerne av systemet kunne gis større innflytelse over retningen på utviklingsarbeidet, ble derimot ikke fulgt opp.

USABILITY-ANALYSE

For å kunne foreta en grundig evaluering av EVA har vi gjennomført vår egen brukertest av systemet i form av en «usability-analyse». I denne analysen er EVA evaluert i henhold til systemets utforming, funksjonalitet og brukervennlighet sett fra et brukerståsted. Analysen tar ikke for seg detaljerte tekniske vurderinger som ikke er umiddelbart relevant for den individuelle sluttbrukeren. Blant annet er ikke sikkerhetsaspektet vurdert. Analysen av EVA-systemet er utført av en usability-ekspert i Sonat Consulting. Deler av testingen ble gjort i Valgdirektoratets egne lokaler i Tønsberg. Nedenfor oppsummeres hovedfunnene fra denne analysen.²⁹ Den fullstendige rapporten er gjengitt i Vedlegg 1.

FORUTSETNINGER

Analysen la følgende forutsetninger til grunn:

Målgruppe for systemet:

1. Systemet brukes av en begrenset gruppe mennesker ansvarlig for gjennomføring av valg
2. Systemet brukes i en avgrenset periode (6 måneder hvert annet år)
3. Ikke alle brukere er gjentakende brukere som har ansvar for flere valg
4. Brukerne har enten fått direkte opplæring eller blir opplært via superbrukere
5. Det er varierende grad av datakyndighet i brukergruppen

Dette er et relativt uvanlig bruksmønster som legger føringer på utviklingen av brukeropplevelsen:

1. Designet må være intuitivt siden det brukes sjeldent
2. Designet må være effektivt siden de ulike oppgavene i valgavviklingen må gjennomføres innenfor korte og absolutte tidsfrister
3. Designet må forhindre feil siden valget er av stor nasjonal betydning

KONKLUSJON

Gjennomgangen viser at systemet i det store og det hele er godt utviklet. Det er liten tvil om at EVA både forenkler gjennomføringen av valget og fjerner mange potensielle feilkilder. Dette gjelder både formelle krav til gjennomføringen og det endelige resultatet.

Tabell 4.1 viser et sammendrag av analysen i henhold til de viktigste evalueringskriteriene: *Intuitivt design, enkel læring og effektivitet*.

²⁹ Vurderingspunktene «retensjon» (hvor enkelt det er å huske bruken av systemet til neste gang det skal tas i bruk) og «antall feil og alvorlighet» er ikke vurdert.

Kriterium	Forklaring	Konklusjon
Intuitivt design	Navigasjon og forståelse av siden skal skje uten anstrengelse.	Bra Hovedtanken bak sidenavigasjonen er enkel å forstå. Det trekkes for at Tilbake-logikken ikke er implementert i henhold til standard oppførsel på nett. Enkelte delsider er litt lite intuitive i bruk (f.eks. Stemmelokale og valglister).
Enkel læring	Hvor raskt en bruker som ikke har sett brukergrensesnittet før, kan lære bruken av det.	Middels Her vil nok evalueringen variere sterkt etter den valgfaglige kompetansen til brukeren. Det som trekker vurderingen fra bra til middels er at all hjelpeinformasjonen ligger i en egen portal. Med fordel kunne dette bli integrert i selve EVA, enten i form av ledetekster, pop-ups eller veivisere med nødvendig informasjon.
Effektivitet	Hvor effektivt systemet er i bruk for en erfaren bruker.	Bra Det er noen unntak, slik som valglister, men i det store og hele oppfattes systemet som effektivt.

Tabell 4.1. Sammendrag av resultater fra usability-analysen

Om man skulle trekke frem en endring som ville hatt positiv effekt på helheten, ville det være å hente ut og vise mer statusinformasjon på forsiden av EVA. Denne siden er i dag en statisk side, det vil si at den bare inneholder lenker til andre sider hvor statusinformasjon og funksjonaliteten ligger. Ved å oppdatere forsiden med informasjon fra resten av systemet, ville man raskt kunne få svar på hvilke oppgaver som er utført og hvilke som gjenstår. Skjermbildene *Foreta valgoppgjør* og *Legg inn grunnlagsdata* er gode eksempler på hvor bra dette kan gjøres (se vedlegg s. 7 og 12). Hadde man i tillegg inkludert informasjon om tidsfrister, kunne man også gi en indikasjon på om noen oppgaver haster. I kommuner med flere ansatte som arbeider i EVA vil man også trolig ha positiv effekt av vise hvilke handlinger som nylig er gjort i form av en nyhetsstrøm på forsiden.

Brukerveiledningen til systemet er stort sett gjennomarbeidet og informativ. Det trekker likevel ned at den ikke er helt standardisert og at deler av dokumentasjonen er veldig sentrert rundt funksjonaliteten til EVA Admin uten å beskrive den valgfaglige bakgrunnen. For eksempel gis det på noen sider god og synlig informasjon om hvilke roller som gjør hva, mens dette er begravet i teksten på andre sider.

Denne usability-analysen er utført av en ekspert på design av gode brukergrensesnitt. En tilsvarende analyse hvor man observerer reelle brukere mens de utfører konkrete oppgaver ville trolig gi mye ny innsikt og grunnlag for forbedringer av brukergrensesnittet. Det bør i en slik analyse velges ut en gruppe brukere med varierende IT-kompetanse og erfaring fra tidligere valg.

ANBEFALTE FORBEDRINGSPUNKTER

Alt i alt framstår systemet som brukervennlig og effektivt. Analysen gir likevel grunnlag for å trekke fram følgende potensielle forbedringspunkter:

1. Vis statusinformasjon på forsiden og utform denne i større grad som et «dashboard».

2. Legg til en nyhetsstrøm (dvs. de siste handlingene som er gjort i EVA Admin) på forsiden, gjerne med mulighet til å kommentere.
3. Gjør dokumentasjonen mer integrert i EVA i form av ledetekster, veivisere og hint om hva man skal gjøre om man fører musen over en knapp eller tekstboks.
4. Sørg for at back/forward er implementert i henhold til web-standarder og fungerer likt i alle støttede nettlesere.
5. Alle endringer som ikke enkelt lar seg reversere bør ha et godkjenningssteg (ok/avbryt). For eksempel mangler dette når man velger "Godkjenn grunnlagsdata" og dersom man velger "Opprett listeforslag".
6. Sørg for gode forklarende feilmeldinger.
Eksempel: Dersom man endrer på teksten til et forhåndsstemmested dukker ikke endringen opp dersom valgkortene er sendt til trykk. Det gis ingen melding om at dette er årsaken.

TILBAKEMELDINGER FRA SPØRREUNDERSØKELSE OG INTERVJUER

Kommuner og fylkeskommuner melder om høy grad av tilfredshet med EVA Admin og EVA Skanning. I Valgdirektoratets egen spørreundersøkelse oppgir hele 96 prosent av kommunene at EVA dekket kommunens behov ved gjennomføringen av valget. Det ble også stilt spørsmål til kommunene om rammeavtalen som Valgdirektoratet hadde med ulike leverandører dekket kommunens behov for skanningstjenester. Hele 98 prosent svarte bekræftende på dette.

De aller fleste av de spurte i vår spørreundersøkelse, oppgir å ha erfaring med EVA-systemet fra tidligere valg, enten som valgansvarlig eller valgmedarbeider. Hele 63 prosent oppgir at de er en «erfaren EVA-bruker» som har brukt systemet ved flere valg, mens 31 prosent har «noe erfaring», og brukte systemet i 2015 og ved årets valg. Kun 6 prosent oppgir at de har «liten eller ingen erfaring» utover årets valg. Bruk av systemet krever både fagkunnskap og en viss grad av teknisk kyndighet. Som forventet er det en tendens til at de som er mer erfarne med systemet også er mest fornøyd.

TILFREDSHET MED EVA SAMMENLIGNET MED 2015-VALGET

Det er tydelig at utviklingen av EVA har gått riktig vei og at de endringene og forbedringene som er blitt gjennomført siden 2015 både er blitt lagt merke til og satt pris på. For eksempel sier en bruker følgende i et åpent kommentarfelt i undersøkelsen:

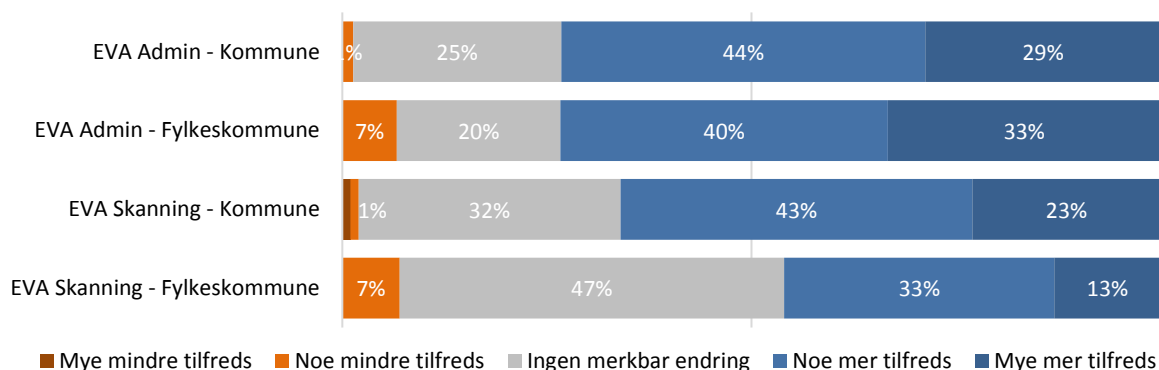
«[EVA Admin] har kommet seg veldig. Det er et godt program, og det har gått framover hele tiden.»

En annen bruker slår ganske enkelt fast at:

«Eva Admin og Eva Skanning har blitt veldig bra»

Både når det gjelder EVA Admin og EVA Skanning er de fleste mer tilfreds med systemet i 2017 enn de var i 2015 (jf. figur 4.1). Både kommunene og fylkeskommunen er enige i at EVA Admin har blitt et bedre system siden forrige valg, selv om det er en liten andel blant fylkeskommunene som er mindre

tilfredse med systemet i 2017 enn i 2015. Når det gjelder EVA Skanning mener de fleste kommuner at systemet er blitt bedre, mens fylkeskommunene i større grad oppfatter systemet som uendret.

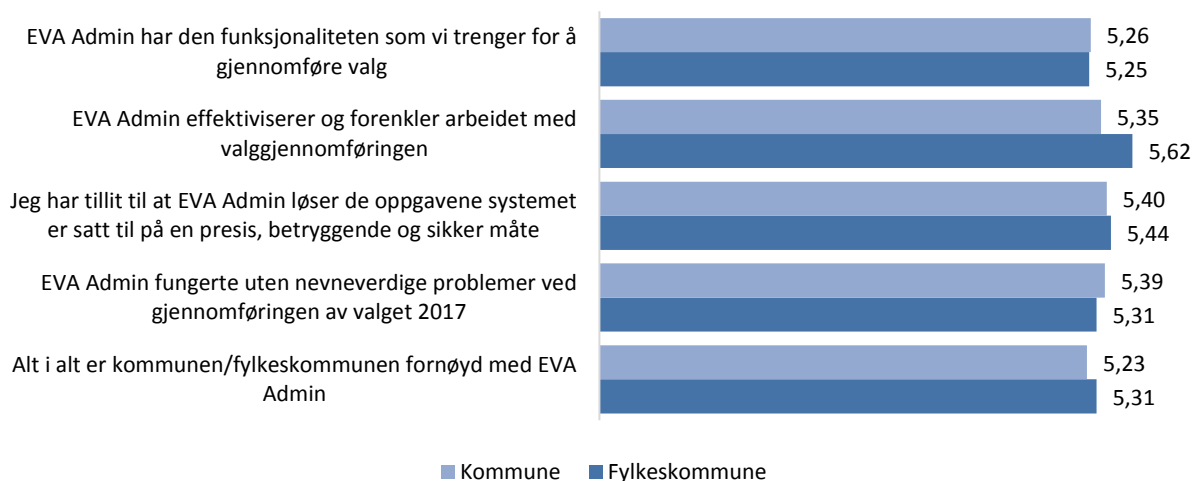


Figur 4.1: Tilfredshet med EVA Admin og EVA Skanning ved valget i 2017 sammenlignet med 2015

FUNKSJONALITET, EFFEKTIVITET OG SYSTEM-TILLITT

EVA ADMIN

Tilbakemeldingene på EVA Admin, som system, er gjennomgående svært gode. Dette er illustrert i figur 4.2 som viser gjennomsnittsverdier på en 6-punkts svarskala fra *helt uenig* (verdien 1) til *helt enig* (verdien 6). Gjennomsnittsverdiene på alle spørsmålene ligger mellom 5 og 6, nært vurderingsskalaens maksimumsverdi. Det er ingen store forskjeller mellom hvordan kommuner og fylkeskommuner vurderer funksjonaliteten og effektiviteten til systemet. Både kommuner og fylkeskommuner oppgir at EVA Admin fungerte uten nevneverdige problemer ved valget i 2017 og at de har tillit til at systemet løser oppgavene på en presis, betryggende og sikker måte.



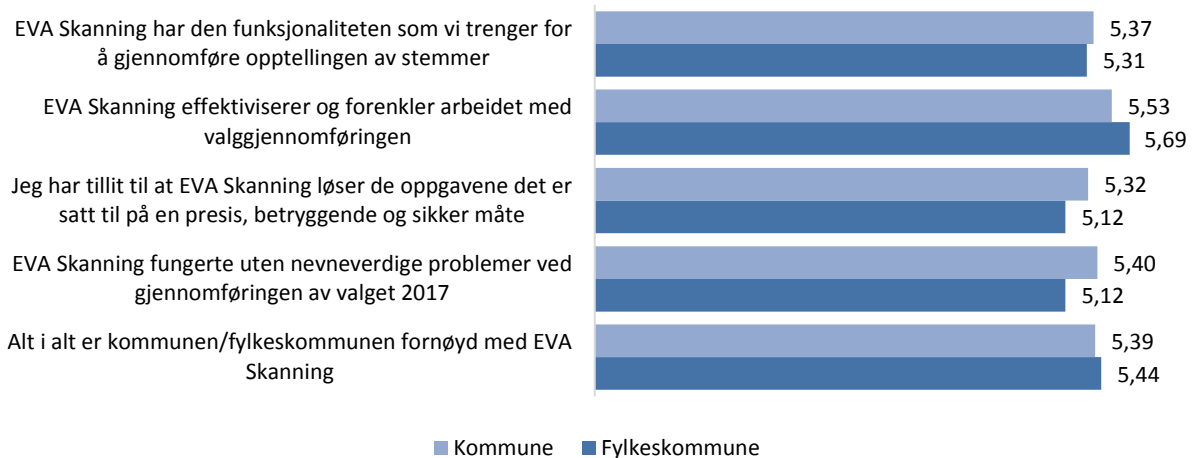
Figur 4.2: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin?» (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

De fleste mener altså at EVA Admin er et effektivt verktøy som har den funksjonaliteten som trengs for løse kommunens eller fylkeskommunens oppgaver på en sikker og betryggende måte.

Hovedinntrykket er at kommuner og fylkeskommuner er fornøyde med EVA Admin, med totalvurderinger på henholdsvis 5,2 og 5,3. Dette er på linje med 2015-valget da de tilsvarende gjennomsnittene var 5,1 og 5,4.

EVA SKANNING

I likhet med vurderingene av EVA Admin, er også tilbakemeldingene om EVA Skanning gjennomgående svært gode med gjennomsnittsverdier mellom 5 og 6 (jf. figur 4.3).



Figur 4.3: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Skanning?» (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Fylkeskommunene, og kommuner som benytter skanning, er positive til et system som i betydelig grad letter arbeidsbyrden til valgmedarbeiderne sammenlignet med manuell opptelling. Forskriften om manuell kontrolltelling skapte naturlig nok noen utfordringer for berørte kommuner og fylkeskommuner, men dette ser ikke ut til å ha påvirket brukernes vurderinger av EVA Skanning i nevneverdig grad. Vi observerer likevel at de to laveste gjennomsnittsskårene i figur 4.3 gjelder fylkeskommunenes tillit til at EVA Skanning løser oppgavene på en presis, betryggende og sikker måte og at systemet fungerte uten nevneverdige problemer gjennomføringen av 2017-valgene.

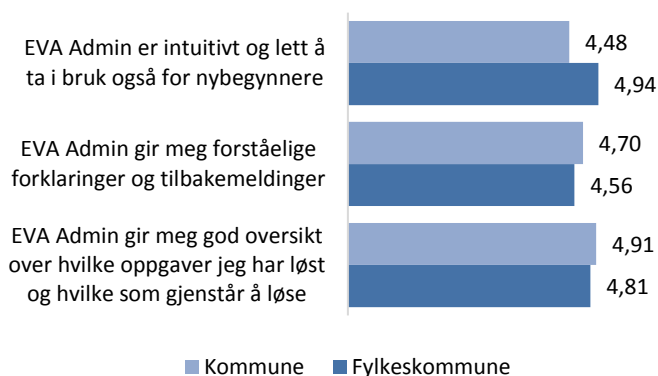
Både kommuner og fylkeskommuner avgir en høy totalvurdering på henholdsvis 5,39 og 5,44. Her foreligger det ikke sammenlignbare tall fra valget i 2015.

I all hovedsak er både kommuner og fylkeskommuner nokså samstemte i vurderingene av EVA Skanning. Det er heller ingen nevneverdige forskjeller på hvordan kommuner av ulik størrelse eller valgansvarlige med ulike erfaringsnivå vurderer verken EVA Admin eller EVA Skanning når det gjelder funksjonalitet, effektivitet og system-tillitt.

BRUKERVENNLIGHET

EVA ADMIN

Tilbakemeldinger vedrørende brukervennligheten til EVA Admin er i all hovedsak også gode. Som vist i figur 4.4 er vurderingene likevel noe lavere sammenlignet med de som gjelder funksjonalitet og effektivitet. Gjennomsnittsverdiene ligger i dette tilfellet mellom 4,5 og 5,0.



Figur 4.4: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin?» (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Kommunene opplever EVA Admin som noe mindre intuitiv for nybegynnere, sammenlignet med fylkeskommunene. Dette handler trolig om at kompetansenivået blant brukerne i kommunene kan være noe mer variert enn i fylkeskommunene.

Det er viktig at EVA-systemet minimerer mulighetene for at det oppstår feil ved gjennomføringen av valg. De som betjener EVA-systemet må både holde oversikt over hvilke oppgaver som er gjort og hvilke som gjenstår, og samtidig

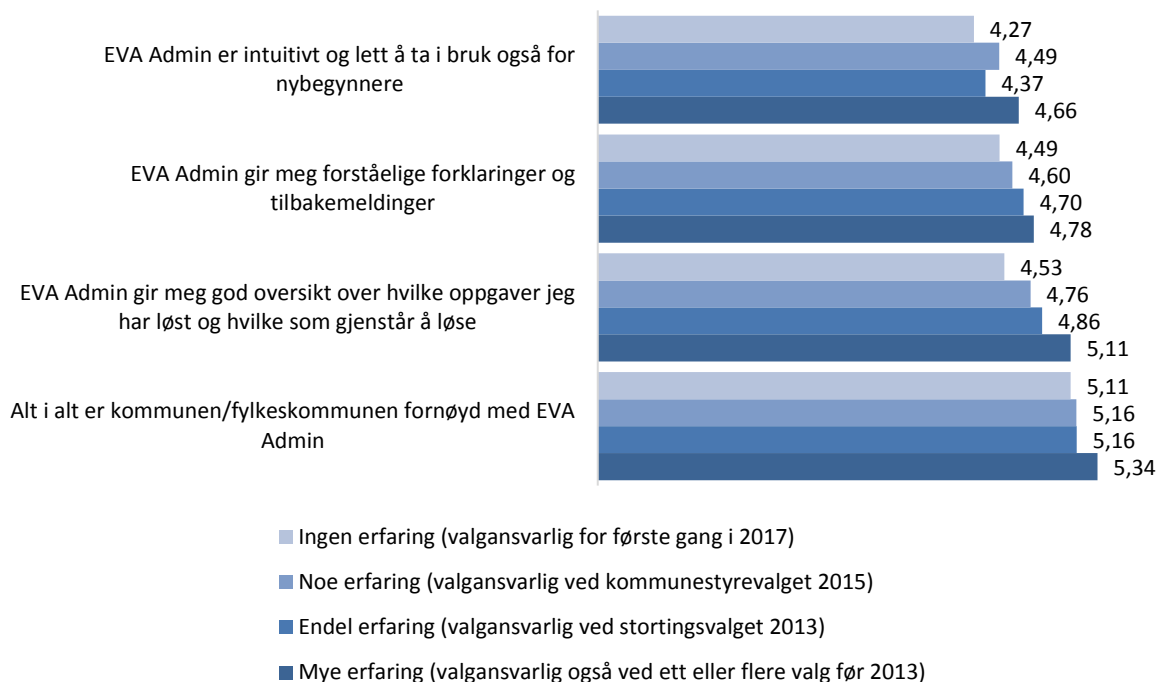
kontrollere at alt blir gjort riktig. Det er utvilsomt forventninger til at systemet skal hjelpe brukerne med å unngå feil. Kommentarer fra valgansvarlige viser likevel at flere opplever manglende advarsler ved avvik og feilinnføringer som en svakhet ved systemet. To kommentarer er spesielt illustrerende:

«Når sent innkomne stemmer registreres bør det for kommuner med papirmanntall være et felt som må krysses av der det bekreftes at stemmegivningen er sjekket opp mot papirmanntallet. Med rollen valgansvarlig opplevde jeg å gjøre noen feilregistreringer som systemet burde ha avverget»

«Advarselen om at ein velger har avgitt stemme, dersom ein prøver å stemme på nytt, må være mykje større. Gjerne over heile skjermen»

Vår egen usability-analyse av systemet bekrefter at systemet har et forbedringspotensial på dette området, samtidig som hovedinntrykket likevel forblir positivt. Det er, som vi har sett, svært høy oppslutning blant valgansvarlige om at systemet løser de oppgavene det skal på en presis, betryggende og sikker måte.

Riktig bruk av EVA Admin krever både valgfaglig kompetanse og noe teknisk kyndighet. Som forventet er det en viss tendens til at valgansvarlige med erfaring fra tidligere valg opplever funksjonaliteten i EVA som bedre sammenlignet med de mindre erfarne (jf. figur 4.5). Ikke overraskende er forskjellen størst når det gjelder oversiktighet – det vil si hvilke oppgaver som er løst og hvilke som gjenstår (differanse: 0,58). Som påpekt i *usability-analysen* vil personer med lavere valgfaglig kompetanse trolig oppleve brukergrensesnittet som mindre intuitivt sammenlignet med dem som har holdt på en stund, og som allerede kjenner systemet inn og ut.



Figur 4.5: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin?» Påstander fordelt på valgansvarliges erfaringsnivå. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Enkelte valgansvarlige mener betjeningen av EVA Admin kunne vært mer intuitiv. De etterlyser primært en mer oversiktlig og logisk konstruert brukeropplevelse. Systemet bør, etter deres mening, i større grad veilede brukeren gjennom hele prosessen – «trinn for trinn»:

«Ønsker at valoppgåvene i EVA Admin både for førehandsrøystinga og valdagen er satt opp på ein enklere måte. Trinn for trinn.»

«Eva Admin er ikke et intuitivt program. Det er veldig mye detaljer involvert, man må virkelig holde tunga rett i munnen og det er mange muligheter for å glippe pga. alt man må huske på. Ikke minst vedrørende hvilken rekkefølge man skal gjøre hva i, og når.»

Det er viktig å understreke at hovedinntrykket er positivt - brukervennligheten oppleves som god av de aller fleste. Læringskurven kan likevel oppleves som bratt, spesielt for brukere uten erfaring. Brukertilfredsheten kunne sannsynligvis blitt enda høyere dersom deler av brukergrensesnittet til EVA Admin ble «smartere» og mer intuitivt. I den grad systemet blir lettere å ta i bruk, også av personer uten særlig forkunnskaper, ser vi et potensiale for at dette kan redusere noe av behovet for brukerstøtte og opplæring.

EVA SKANNING

Vurderingene av brukervennligheten til EVA Skanning er generelt sett svært gode, og jevnt over litt bedre enn vurderingene av EVA Admin (figur 4.6). Fylkeskommunene vurderer systemet som litt mer intuitivt enn kommunene, noe som kan henge sammen med at fylkeskommunene generelt har mer erfaring og kompetanse på skanningsfeltet.



Figur 4.6: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Skanning?» (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Fylkeskommunene oppgir også at de er trygge på sin egen kompetanse til å betjene EVA Skanning – de er stort sett enig i at opplæringen på Valgdirektoratets samlinger er tilstrekkelig. Kommunene er i mindre grad enige i dette, og flere trekker frem opplæring lokalt med leverandør som spesielt viktig. En valgmedarbeider i en kommune skriver følgende i kommentarfeltet:

«Det er absolutt behov for opplæring utover brukerveiledningen i EVA. Det er spesielt gjennom opplæring (fysisk tilstedeværelse av instruktør) det er lett å stille spørsmål og få tips om systemet!»

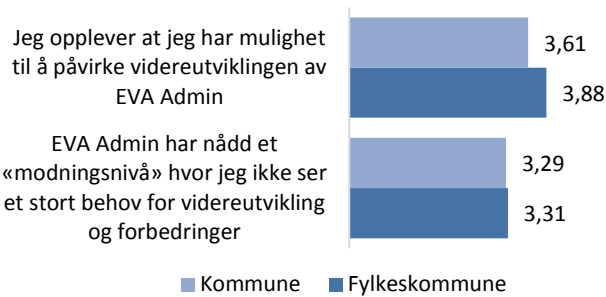
Den vanligste innvendingen mot EVA Skanning går på den tekniske kompleksiteten ved å måtte betjene tre forskjellige program. Dette var også det viktigste forbedringsforslaget som kom frem av 2015-evalueringen. En valgmedarbeider i en kommune uttrykker misnøye med denne løsningen, og mener all funksjonalitet burde være samlet i ett program:

«Det er tungvint at me i 2017 måtte bruke 3 ulike program for å gjennomføre valet. Det bør vera nok med 1 program. Dette bør Valdirektoratet arbeide vidare med!»

Fylkeskommunenes kommentarer til EVA Skanning er i all hovedsak knyttet til spesifikke tekniske detaljer, som for eksempel «lav fyllingsgrad i stempelfeltet» eller «tungvint å overføre med minnepinne». Dette henger trolig sammen med fylkeskommunens rolle som endelig kontrollør av stemmesedlene etter at kommunen først har gjort sine tellinger. I den endelige tellingen registreres også rettelser velgerne har gjort på stemmesedlene – et møysommelig arbeid som utvilsomt setter høye krav til både programvare og skanningsutstyr.

VIDEREUTVIKLING OG BRUKERMEDVIRKNING

Som nevnt i kapittel 3, er brukerne delt i synet på i hvor stor grad det fortsatt er behov for å videreutvikle EVA. Det er en svak overvekt av brukere som mener at videreutvikling fortsatt er ønskelig, mens resten mener at systemet har nådd et modningsnivå hvor det ikke lenger er et så stort



Figur 4.7: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin?» (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

erfarne brukerne. Dette vil i neste runde kunne redusere behovet for opplæring og brukerstøtte og dermed gi innsparinger på andre områder. Flere valgansvarlige har også svært konkrete innspill til ting de mener det bør jobbes videre med (se nedenfor).

Likevel vil grensenytten av videre forenklinger alltid være avtagende, og vil kanskje ikke stå i forhold til investeringene som kreves. Valgdirektoratet bør derfor vurdere nøye hvilke utviklingsoppgaver som skal prioriteres og hva nytten av disse forbedringene vil bli.

Til påstanden om brukermedvirkning – *Jeg opplever at jeg har mulighet til å påvirke videreutviklingen av EVA Admin* – gir de valgansvarlige en vurdering omtrent «midt på treet». Oppfatningen hos kommunene og fylkeskommunene er altså at de bare delvis har mulighet til å påvirke videreutviklingen av systemet. Det er også verdt å merke seg at brukerne har opplevd at mulighetene for påvirkning er blitt redusert etter at Valgdirektoratet overtok ansvaret. For kommunene er forskjellen riktignok bare på 0,2 poeng, men for fylkeskommuner hele 0,8 poeng.

Dette er ikke overraskende med tanke på at brukermedvirkning foreløpig ikke har vært en prioritering for direktoratet. Oslo kommune kommenterer hvordan de opplever dette:

«Vi opplever ikke at våre innspill blir tatt på alvor i like stor grad som tidligere (2014/15) etter at Valgdirektoratet tok over ansvaret for EVA. Tidligere har vi deltatt i brukergroupe hvor vi kunne påvirke gjennom deltakelse i denne Vi mener fortsatt at EVA kan videreutvikle seg til å bli et enda bedre system.»

BRUKERNES FORBEDRINGSFORSLAG

EVA ADMIN

Brukerne har i spørreundersøkelsen gitt en rekke forslag til hvordan EVA Admin kan bli bedre. Vi har gått grundig igjennom dette tekstmaterialet og systematisert innholdet. Nedenfor listes de ønskene som forekom hyppigst, i synkende rekkefølge:

- ◆ Et mer moderne brukergrensesnitt med logisk progresjon – «trinn for trinn». Harmonisering mellom system og rekkefølgen oppgavene faktisk skal gjennomføres
- ◆ Redusere behovet for å måtte klikke mye frem og tilbake

- ◆ Bedre kontrollfunksjon mot manntall og varsel om avvik
- ◆ Bedre kontrollfunksjon for å vise avvik mellom kommunes telling og fylkeskommunes kontrolltelling
- ◆ Forenklet tilgangsstyring, mer sømløs innlogging
- ◆ Forbedret møtebok-funksjon
- ◆ Bedre rapporter av valgresultatet

Det er tydelig at mange har svært konkrete meninger om hvordan systemet kan forbedres. Mens de to første momentene handler om dialog og brukervennlighet, handler de andre om funksjonalitet. Et gjennomgående tema er at systemet bør bli «smartere», mer «moderne» og mer tilpasset valgansvarliges arbeidsflyt. Systemet bør, ifølge brukerne, i større grad være i stand til å avdekke eller redusere mulighetene for feil på brukersiden. Flere av disse forbedringspunktene fremgikk også av evalueringen fra 2015.

EVA SKANNING

Mange av kommentarene om EVA Skanning, og skanning generelt, omhandler problematikken rundt forskriften om manuell telling, og ikke systemet som sådan. Andre kommentarer er relativt tekniske, for eksempel knyttet til utformingen av stemmeseddelen. Gjennomgangen av tilbakemeldingene viste likevel at det var enighet om at enkelte ting kunne bli bedre:

- ◆ For mange program og innlogginger å forholde seg til. Bør være samlet på ett sted
- ◆ Bedre oversikt i jobbstyringen. Status for opptelling i den enkelte krets kom ikke tydelig frem
- ◆ Bedre funksjonalitet for verifisering av stemmer
- ◆ utfordringer med overføring til EVA Admin. Bør være tydelige feilmeldinger ved manglende tilgang

Som tidligere nevnt, er den vanligste kritikken at det burde være unødvendig å måtte logge seg på tre program for å bruke EVA Skanning. Flere valgansvarlige gir uttrykk for at dette oppleves som en «tungvint», «forvirrende» og «gammeldags» løsning. Den samme tilbakemeldingen kom frem også i 2015-evalueringen.

SAMLET VURDERING

Resultatene fra spørreundersøkelsen og intervjuer viser at valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner er godt fornøyde med EVA. Både EVA Admin og Skanning får svært gode vurderinger av de aller fleste. Det er stor oppslutning om at systemet inneholder den funksjonaliteten som kommunene og fylkeskommunene trenger for å gjennomføre valg, og som gjør at valgansvarlige kan jobbe raskt og effektivt. De aller fleste oppgir også at de opplever systemet som forbedret siden forrige valg.

Brukerne av EVA har høy tillitt til at systemet løser de oppgavene det skal løse på en sikker, presis og betryggende måte. Det er ingen som mener systemet er usikkert.

EVA kan likevel fortsatt bli bedre, noe som understrekes både gjennom svarene til de valgansvarlige og av vår egen analyse av systemet. Når det gjelder EVA Admin savner mange et «smartere» og mer strømlinjeformet brukergrensesnitt som er bygget opp rundt stegene i valggjennomføringen – «trinn

for trinn». I likhet med 2015-evalueringen rapporterer brukerne at de fortsatt må klikke mye frem og tilbake for å finne det de leter etter. Når det gjelder EVA Skanning er det også noe misnøye over at man må forholde seg til mange enkeltapplikasjoner samtidig. Det er med andre ord rom for å modernisere og forenkle brukergrensesnittet, noe som også vil gjøre det lettere for nybegynnere å ta systemet i bruk.

Det er også rom for å forberede enkelte kontrollfunksjoner og avviksmeldinger. Valgansvarlige beskriver situasjoner der de skulle ønske at systemet i større grad varsler når det gjøres feil. For eksempel etterlyses en forbedret kontrollfunksjon for å vise avvik mellom kommunes telling og fylkeskommunes kontrolltelling. Vi anbefaler at denne typen kontrollfunksjoner prioriteres i videreutviklingsarbeidet.

Undersøkelsen viser at både kommuner og fylkeskommuner har et ønske om å bli mer involvert i videreutviklingen av EVA. Vårt inntrykk er at brukermedvirkning er et felt som direktoratet også ønsker å styrke. Det er likevel ikke slik at alle endringsforslag uten videre bør tas til følge. Valgdirektoratet må åpenbart gjøre prioriteringer som balanserer gevinsten av nyutvikling både mot kostnader og mulighetene for å introdusere nye svakheter. Utviklingsvinduet mellom valgene er kort og tilsier et moderat og kontrollert utviklingstempo.

Kapittel 5

Informasjon og kommunikasjon

INTRODUKSJON

KMD og senere Valgdirektoratet har utarbeidet et omfattende informasjonsmateriale til hjelp for kommunene og fylkeskommunene under forberedelsene til, og gjennomføringen av, valgene. Dette inkluderer regler og rutiner for korrekt og effektiv valggjennomføring så vel som veiledninger for bruk av det valgadministrative systemet EVA. I tillegg inkluderer dette også mer sporadisk og løpende informasjon og meldinger til kommunene i løpet av gjennomføringsperioden. Alt relevant informasjonsmateriale er samlet på Valgmedarbeiderportalen, en omfattende nettportal som også er tett og til dels sømløst integrert med åpningssidene til systemet EVA.

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvordan fylkeskommuner og kommuner vurderer dette informasjonsmaterialet slik det fremsto i tiden før og under valgene i 2017. Mye av dette materialet var utviklet før Valgdirektoratet overtok ansvaret i 2016. Det er likevel gjort nødvendige oppdateringer, samt en del utvidelser og forenklinger som brukerne har lagt merke til. Kapitlet tar for seg brukernes vurderinger av Valgmedarbeiderportalen generelt og ser også nærmere på vurderingene av brukerveiledningene til henholdsvis EVA Admin og EVA Skanning. I tillegg diskuterer vi også det løpende informasjons- og kommunikasjonsarbeidet til Valgdirektoratet.

Evalueringen av informasjonen fra Valgdirektoratet er i all hovedsak positiv. Brukerne mener at Valgmedarbeiderportalen er til stor nytte og gir den informasjonen de har bruk for under avviklingen av valgene. Den oppleves som presis, korrekt og oppdatert. Den oppleves også som rimelig brukervennlig, selv om informasjonsmengden er overveldende. Det er mye som tyder på at en noe bedre struktur kunne gjort det enklere å finne fram og være sikker på at man har fått med seg all viktig informasjon. Trolig ville en slik forenkling også kunne redusert noe av behovet for opplæring og brukerstøtte.

Valgdirektoratet har gitt tidskritisk og viktig informasjon en mer framtrødende plass på Valgmedarbeiderportalens åpningsside. I tillegg er det gjennomført flere ringerunder i forbindelse med særlig viktige kunngjøringer. Dette er blitt satt pris på, men særlig fylkeskommunene er kritiske til den løpende informasjonen som ble gitt i forbindelse med de ekstra sikkerhetstiltakene i forkant av valget.

VURDERINGEN AV INFORMASJON VED 2015-VALGET

Evalueringen fra valget i 2015 viser at de valgansvarlige i stor grad var fornøyde både med informasjonen som formidles gjennom Valgmedarbeiderportalen og med brukerveiledningen for EVA. Dette skyldes ikke minst at begge informasjonsverktøyene hadde blitt kraftig forbedret siden valget i 2013. Oslo Economics konkluderer med at Valgmedarbeiderportalen fungerte godt under valget i 2015, og at det ikke bør gjøres nye omfattende endringer i portalen. Det pekes likevel på at informasjonsmengden er stor, og at en bør vurdere om det er mulig å foreta kutt uten at dette går ut over kvaliteten. Blant annet bør det vurderes om samme forhold behøver å omtales flere steder.

VALGMEDARBEIDERPORTALEN 2017

Informasjonen som er samlet på Valgmedarbeiderportalen er omfattende og mangesidig. Portalen gir oversikt over lover og regler, praktisk informasjon om hvordan arbeidet skal organiseres og teknisk informasjon om hvordan det valgadministrative systemet EVA skal brukes for å løse de ulike oppgavene. Informasjonen om bruken av EVA er samlet i en egen brukerveiledning, men er ellers godt integrert med den øvrige informasjonsmengden.

Valgmedarbeiderportalen slik den framstod ved valget i 2017 er bygget på samme plattform som i 2015, men har noen funksjonelle endringer som for eksempel at EVA Brukerveiledning er kommet inn som en egen funksjon på den øverste menylinjen. Det er også inkludert informasjonsruter med *spørsmål og svar* og *viktig informasjon* som er lett synlig på portalens åpningside. For å gjøre forberedelsesfasen i EVA enklere, og dermed redusere mulighetene for feil hos brukeren, har det også blitt gjennomført en revisjon av grensesnittet for grunnlagsdata som innebærer at brukeren konfronteres kun med helt nødvendige valg i en mer veiledet prosess i ett og samme skjermbilde. De funksjonelle endringene er i hovedsak gjort som et resultat av anbefalingene fra evalueringen i 2015.

Figur 5.1: Valgmedarbeiderportalen 2017. Skjermbilde av startsidene.

Skjermbildet i figur 5.1 viser startbildet på Valgmedarbeiderportalen slik den framstod ved stortingsvalget i 2017.³⁰ De to pilene peker på henholdsvis EVA Brukerveiledning og inngangen til hvor en finner informasjon om gjennomføring stortingsvalg. Informasjonen om gjennomføring av stortingsvalg er ordnet kronologisk i fire bokser fra forberedelser til valgoppgjør. Hver av boksene inneholder menyer tilpasset den rollen brukeren har i valggjennomføringen og om det er en kommune eller fylkeskommune som bruker systemet. Den nederste delen av åpningssiden inneholder vignetter angående *tidsfrister*, *viktig informasjon* og *spørsmål og svar*. Spalten *Viktig informasjon* blir brukt til meldinger som det er viktig at alle kommunene og fylkeskommunene får med seg. Tidligere var disse meldingene bare tilgjengelig på et lukket område som krevde ekstra pålogging.

Skjermbildet i figur 5.2 viser EVA Brukerveiledning slik det vises for en valgansvarlig i en kommune ved stortingsvalg. Informasjon om bruk av EVA Admin for denne brukerrollen er delt inn i tre seksjoner eller moduler; *forberedelser*, *stemmegivninger* og *opptelling*. En valgansvarlig fra en fylkeskommune ville ikke fått opp seksjonen *stemmegivninger*.

VALG
Stortingsvalget 2017

Storli, Kjartan
Rolle: BS Valgansvarlig kommune
Område: Tønsberg Kommune

Nor

Min side

Forberedelser

Grunnlagsdata
[Legg inn grunnlagsdata](#)
[Administrer brukere](#)
[Legg inn medlemmer i styrer](#)
[Oversikt manntallsavvik](#)

Manntall
[Søk](#)
[Opprett person i manntall](#)
[Oversikt manntallshistorikk](#)

Rapporter
[Alle rapporter](#)

Stemmegivninger

Forhåndsstemmeperiode
[Registrer forhåndsstemme](#)
[Registrer forhåndsstemmekonvolutter sentralt](#)
[Registrer sent innkomne konvolutter](#)
[Prøv forhåndsstemmegivning til velger](#)
[Prøv forhåndsstemmegivninger samlet](#)
[Oversikt forhåndsstemmer til andre kommuner](#)

Valgting
[Registrer konvolutter for valgting sentralt](#)
[Prøv valgtingsstemmegivning til velger](#)
[Prøv valgtingsstemmegivning samlet](#)

Felles funksjoner
[Lag nytt valgkort](#)

Opptelling

Administrasjon
[Legg inn antall stemmeseddelkonvolutter lagt til side](#)
[Importer fil fra EVA Skanning](#)
[Generer strekkodelapp](#)
[Rapporter til media](#)
[Oversikt stemmer fordelt på parti](#)

Opptellingskategorier
[Administrer opptellinger](#)
 Legg inn stemmetall for:
[Forhåndsstemmer ordinære](#)
[Sent innkomne- / stemmer lagt til side](#)
[Ordinære valgtingsstemmer](#)
[Særskiltstemmer](#)
[Beredskapsstemmer](#)

Forkastelser
[Behandle manuelt forkastede stemmesedler](#)

Figur 5.2: Skjermbilde som viser EVA Brukerveiledning slik det vises for en valgansvarlig i en kommune ved stortingsvalg (ikke fullstendig).

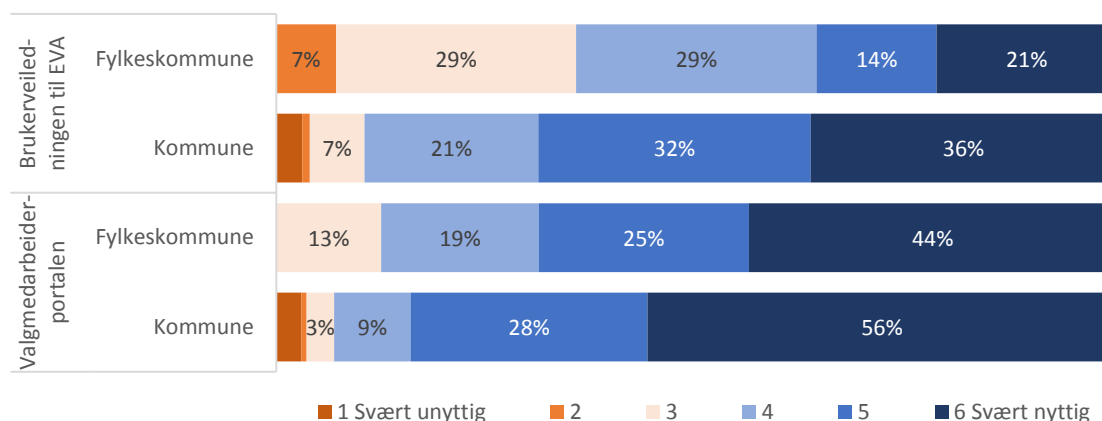
³⁰ Skjermbilde tatt 8.januar 2018

BRUKERNES VURDERINGER

Gjennomgangen i dette avsnittet retter oppmerksomheten mot brukernes vurderinger av Valgmedarbeiderportalen, inkludert brukerveiledningen for EVA.

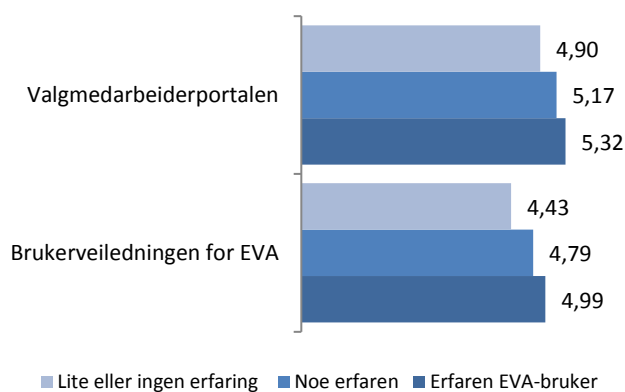
OPPLEVD NYTTE

Det er liten tvil om at Valgmedarbeiderportalen og brukerveiledningene oppleves som nyttige (jf figur 5.3). Dette gjelder i særlig grad Valgmedarbeiderportalen, hvor 84 prosent av kommunene og 69 prosent av fylkene har valgt de to mest positive alternativene på vurderingsskalaen. Fylkeskommunene er noe mer avmålt i sin vurdering av brukerveiledningen til EVA. Her er det bare 35 prosent som har valgt de to mest positive alternativene.



Figur 5.3: Vurdering av brukerveiledningen til EVA og Valgmedarbeiderportalens nytte.

Som vist i kapittel 3 gis Valgmedarbeiderportalen den høyeste nytteverdien blant alle elementene i Valgdirektoratets tiltaksportefølje. Brukerveiledningen til EVA kommer noe lenger ned på denne



Figur 5.4: Vurdering av Valgmedarbeiderportalens og brukerveiledningens nytte. Etter erfaring med bruk av EVA. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1=helt unyttig og 6= svært nyttig)

listen både hos kommunene og fylkeskommunene.

Vi finner ingen systematiske variasjoner i nytte vurdering mellom små og store kommuner. Derimot er det åpenbart at det er de mest erfarne brukerne som har størst nytte av den informasjonen som tilbys. Dette gjelder både Valgmedarbeiderportalen generelt og brukerveiledningen til EVA. Dette kan tyde på at det kreves enn viss erfaring for å få fullt utbytte av den informasjonen som tilbys. Dette skyldes kanskje at informasjonen ikke er utformet og presentert på en optimal måte.

RELEVANS

En viktig side ved kvaliteten på informasjonsmaterialet er om det oppfattes som relevant for brukergruppen. Dette handler blant annet om veiledningene gir brukerne all den informasjonen de trenger når de skal utføre de oppgavene som de er pålagt.

I figur 5.5 rettes oppmerksomheten mot brukerveiledningen og om denne inneholder all den informasjonen som trengs for å bruke EVA Admin og Eva Skanning på en god måte. Vurderingene er gjennomgående positive. Kommunene vurderer relevansen med tanke på bruk av EVA Admin og EVA Skanning omtrent likt. Fylkeskommunene mener derimot at brukerveiledningen gir mer komplett og relevant informasjon når det gjelder bruken av EVA Skanning.



Figur 5.5: Påstander om brukerveiledningen for EVA. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Svarfordelingen reflekterer trolig de ulike rollene de to enhetene har under valg gjennomføringen. Fylkeskommunene har, på grunn av sin rolle som kontrollteller av kommunenes valg oppgjør, et mer komplekst skanningsansvar enn kommunene og kan således gjennom erfaring ha tilegnet seg kunnskap som gjør det lettere å forstå og bruke den informasjonen om EVA Skanning som formidles.

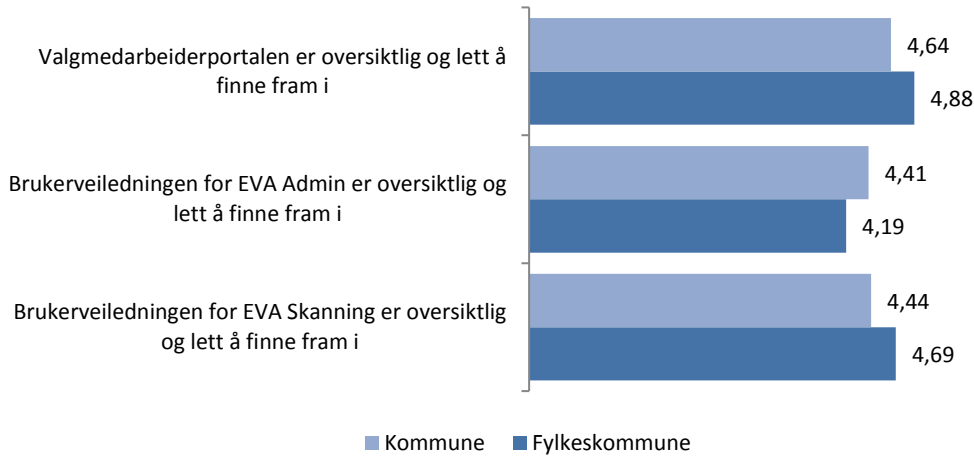
Alt i alt viser undersøkelsen at brukerne i stor grad finner samsvar mellom informasjonen som blir formidlet i brukerveiledningene og de oppgaver de skal gjennomføre i forbindelse med valget.

BRUKERVENNLIGHET

Brukervennlighet handler i denne sammenheng om flere ulike aspekter ved hvordan informasjonen er utformet, formidlet og strukturert. Det handler både om det rent språklige og om informasjonen er organisert på en slik måte at det er lett å finne fram til de opplysningene man har bruk for. I noen grad handler det også om mengden informasjon som blir presentert. Selv om et komplekst og mangesidig kunnskapsområde krever en betydelig mengde forklaringer og informasjon, kan det også bli for mye. Dette gjelder særlig om informasjonsmengden oppfattes som så overveldende at den ikke blir brukt på en effektiv måte.

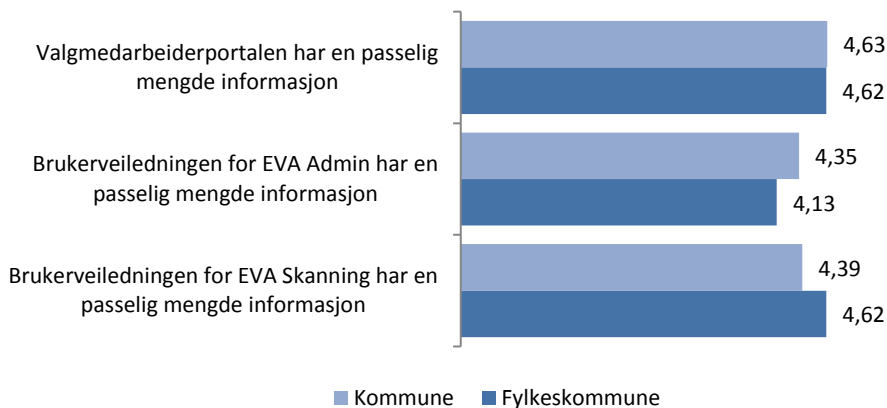
Figur 5.6 under viser de valgansvarliges vurderinger av hvor oversiktlig og lett det er å finne frem i Valgmedarbeiderportalen og brukerveiledningen for henholdsvis EVA Admin og EVA Skanning. Alle tre får relativt positive skårer, og regnes altså som rimelig oversiktlige og lette å finne frem i. Valgmedarbeiderportalen får mest positive vurderinger av både kommuner og fylkeskommuner, og her er det faktisk fylkeskommunene som er mest positive. Fylkeskommunene er også mer positive

enn kommunene når det gjelder brukerveiledningen til EVA Skanning, men er markert mindre positive når det gjelder brukerveiledningen til EVA Admin.



Figur 5.6: Oversiktlighet og navigering på Valgmedarbeiderportalen og i brukerveiledningen til EVA Admin og EVA Skanning. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Vurderingene av informasjonsmengden ligger på samme nivå og følger i all hovedsak samme mønster som vurderingene av oversiktlighet. Figur 5.7 viser at de valgansvarlige i snitt er rimelig tilfredse med informasjonsmengden både på Valgmedarbeiderportalen generelt og når det gjelder brukerveiledningen til EVA Admin og Skanning. Også her er det brukerveiledningen til EVA Admin som skårer lavest, særlig hos fylkeskommunene.



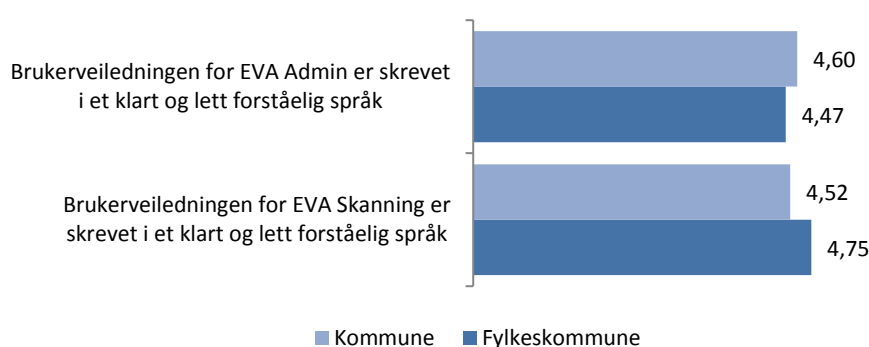
Figur 5.7: Vurdering av informasjonsmengden på Valgmedarbeiderportalen og brukerveiledningen for EVA Admin og EVA Skanning. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Selv om kommunene og fylkeskommunene generelt er positive til både oversiktligheten og informasjonsmengden, er det flere som i de åpne kommentarfeltene gir uttrykk for at det er mye informasjon å forholde seg til og at strukturen på deler av portalen og brukerveiledningen gir inntrykk av at det er mer informasjon enn det faktisk er. Blant annet er det mange eksempler på at flere ulike veier leder til den samme informasjonen. Dette skaper usikkerhet om man faktisk har fått med seg alt og ikke har gått glipp av viktige opplysninger. For eksempel sier en valgansvarlig fra en kommune følgende:

«Når du skal få en oversikt [over et bestemt tema] står de samme tingene repetert tre ganger etter hverandre i brukerveiledningen ... Det er en hel siden nedover der det står «valgoppgjør» tre ganger»

Noe av det samme ble observert i vår egen analyse av brukervennligheten til EVA og de tilhørende brukerveiledningene. Fordi strukturen er kompleks, er det nesten umulig å vite om alle relevante sider er besøkt.

Et tredje aspekt ved brukervennligheten handler om det rent språklige: Er informasjonen presentert i et språk som er klart, tydelig og lett å forstå? Figur 5.8 viser de valgansvarliges vurderinger av hvor klart og lett forståelig språket i brukerveiledningen for EVA Admin og EVA Skanning er. Også her gir både kommuner og fylkeskommuner relativt høye skåre til språket i brukerveiledningen for både EVA Admin og Skanning.



Figur 5.8: Vurdering av språk i brukerveiledningen for EVA Admin og EVA Skanning. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

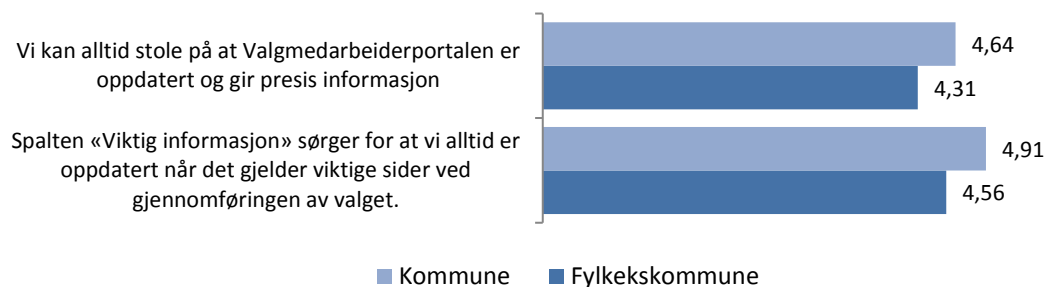
Alt i alt kan vi slå fast at de valgansvarlige opplever både Valgmedarbeiderportalen og brukerveiledningen til EVA som rimelig brukervennlige informasjonskilder. Når det gjelder Valgmedarbeiderportalen generelt og brukerveiledningen til Eva Admin finner vi heller ingen systematiske forskjeller mellom erfarne og mindre erfarne brukere. Dette gjelder imidlertid ikke brukerveiledningen til EVA Skanning hvor de minst erfarne brukerne er betydelig mindre positive enn de erfarne. Dette er jo også den delen av valgarbeidet som teknisk sett er det mest kompliserte med flere ulike samhandlende programmer og installering på ekstern hardvare. Dette er nok arbeid som sjelden utføres av personer uten tidligere erfaring med EVA Admin.

OPPDATERT INFORMASJON TIL RETT TID

For kommuner og fylkeskommuner er det avgjørende at informasjonen fra Valgdirektoratet kommer til rett tid, og at informasjonen alltid er oppdatert i forhold til regelverk og rutiner.

Valgmedarbeiderportalen skal til enhver tid være oppdatert med den mest oppdaterte informasjonen. I tillegg skal spalten «Viktig informasjon» gi kommunene og fylkeskommunene alle viktige meldinger om forhold knyttet til valgavviklingen.

De valgansvarlige ble bedt om å ta stilling til to påstander som begge er relevante for dette spørsmålet; for det første at de *alltid kan stole på at Valgmedarbeiderportalen er oppdatert og gir presis informasjon*, for det andre at *spalten «Viktig informasjon» sørger for at de alltid er oppdatert når det gjelder viktige sider ved gjennomføringen av valget*. Figur 5.9 viser at de valgansvarlige i snitt er rimelig enige i begge disse påstandene. Vurderinger av spalten «Viktig informasjon» er marginalt mer positiv enn vurderingen av Valgmedarbeiderportalen generelt. Fylkeskommunene er også noe mer tilbakeholdne i sine vurderinger enn kommunene.



Figur 5.9: De valgansvarliges vurdering av Valgmedarbeiderportalen tidsriktighet. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Flere fylkeskommuner ga i åpne kommentarfelt uttrykk for at informasjonen fra Valgdirektoratet ikke alltid kom til riktig tid. Følgende kommentar er et eksempel på det:

«Vi opplevde mangelfull og ikke oppdatert informasjon i valgmedarbeiderportalen. Ved forrige valg, i 2015, opplevde vi at departementet var særdeles opptatt av å sende ut påminnelser og informasjon til kommunene og fylkeskommunene, noe som var svært mangelfullt ved dette valget.»

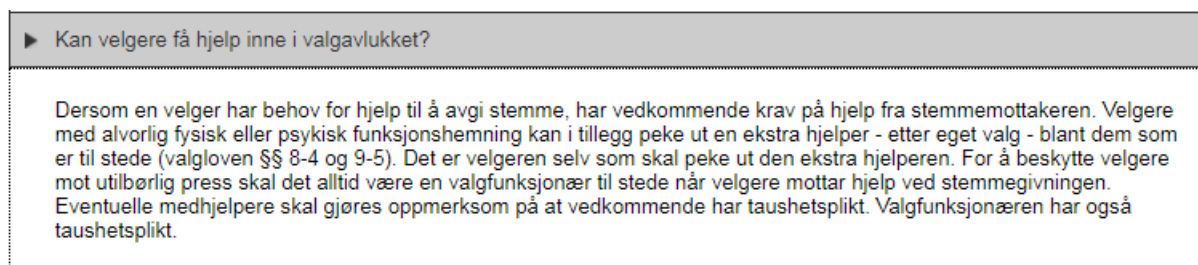
De noe hektiske avgjørelsene i innspurten til valget når det gjelder sikkerhet og manuell telling, kan nok være en viktig årsak til disse observasjonene. Dette var en periode hvor utviklingen skjedde svært fort og hvor det var nødvendig å gå ut til kommunene og fylkeskommunene i flere omganger med ny og oppdatert informasjon. Det opplyses fra Valgdirektoratet at man i tillegg til meldinger i spalten *Viktig informasjon*, også gjennomførte flere ringerunder i denne perioden for å forsikre seg om at alle mottok den informasjonen som ble sendt ut. Som vist i kapittel 3 var fylkeskommune rimelig misfornøyd med den informasjonen de fikk fra Valgdirektoratet rundt disse spørsmålene. Skanningskommunene er noe mer positive, selv om det også blant disse var et mindretall som mener at informasjonsarbeidet til Valgdirektoratet kunne vært bedre i denne fasen.

INFORMASJON ANGÅENDE VELGERE MED FYSISK ELLER PSYKISK FUNKSJONSHEMMING

Som nevnt i kapittel 2 ble det reist flere klagesaker knyttet til stortingsvalget angående blinde og svaksyntes rett til å ha med en medhjelper inn i valgavlukket. Fullmaktskomiteens innstilling anser dette som alvorlig, ikke minst fordi det ble gitt feilaktig informasjon om regelverket fra Valgdirektoratets brukerstøtte.

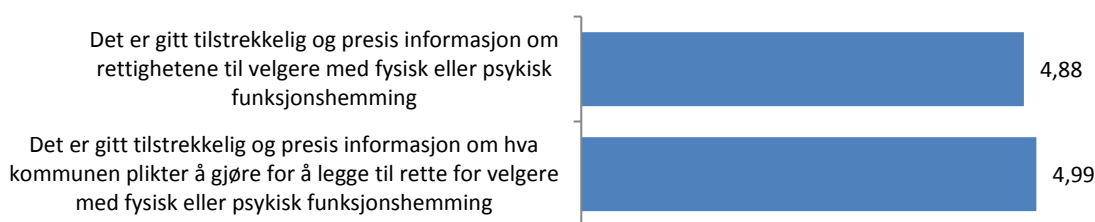
Informasjonen som gis på Valgmedarbeiderportalen er korrekt og i henhold til Valglovens § 9-5 femte ledd som angir hvilke regler som gjelder når velgeren har behov for praktisk hjelp. Her vises det også til valgforskriftens § 26 «Valglokalene» der det står at blinde og svaksynte velgere skal kunne avgi

stemme uten å måtte be om hjelp. Valgdirektoratet har også løftet fram informasjon relatert til disse spørsmålene i spalten *Viktig informasjon*, hvor det ble publisert en melding datert 14.juli om tilrettelegging av stemmesedler for blinde og svaksynte. I tillegg er spørsmålet om hjelp til å avgi stemme løftet fram i spalten *Spørsmål og svar*, som vist i figur 5.10.



Figur 5.10: Skjermbilde som viser informasjon om hjelp til å avgi stemme, hentet fra spalten *Spørsmål og svar* i Valgmedarbeiderportalen. Skjermbildet er ikke fullstendig.

Alt i alt skulle dette tilsi at informasjonen fra Valgdirektoratet både er korrekt og tilstrekkelig synlig. Dette er de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene også langt på vei enige i (jf. figur 5.11).



Figur 5.11: Informasjon angående velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming. Kun kommuner. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Kommunene ble spurt om de opplevde at det var blitt gitt tilstrekkelig og presis informasjon både om *rettighetene* til velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming og om hva kommunen *plikter* å gjøre for å tilrettelegge for slike velgere. Med gjennomsnittsverdier nær 5 på en 6-punkts vurderingsskala, bekrefter kommunene at de i all hovedsak oppfatter informasjonen fra Valgdirektoratet som både tilstrekkelig og presis.

I de åpne kommentarfeltene ble det likevel påpekt at dette er viktige spørsmål som kommunene strever med og at problemstillingene derfor bør gis enda større oppmerksomhet av Valgdirektoratet både i veiledningsmateriale og i opplæringen. En kommentar gikk for eksempel på hvordan valgmedarbeiderne skal håndtere situasjoner der velgeren selv ikke klarer å gjøre seg forstått med hensyn til hva han eller hun ønsker:

«Det kan være behov for å presisere i opplæring og veiledninger at velgeren selv på en eller annen måte må kunne gi uttrykk for hva hun/han vil stemme. Det kan oppstå situasjoner der «hjelperen» til velgeren ønsker å styre hva velgeren skal stemme. I noen tilfeller vil det være slik at velgeren må avvises fordi det ikke er mulig å forstå hva vedkommende ønsker. Dette bør tas opp i opplæringen, da dette kan være vanskelig å håndtere.»

Andre valgansvarlige pekte på konkrete tilfeller av manglende universell utforming, for eksempel på manglende blindeskrift.

«Dette er et av områdene som det bør brukes mye tid på frem til neste valg. Vi har fått mange klager fra velgere, Blindeforbundet etc. om universell utforming og behandlingen av velgere med funksjonshemming. Kommunene har her behov for en tydelig veiledning og Valgdirektoratet må i samarbeid med kommunene og de ulike organisasjonene som jobber med dette temaet, se på det utstyret vi benytter til valggjennomføringen og behandlingen av velgerne. Her må Valgdirektoratet ta føringen, men sørge for at alle interessenter blir hørt.»

Etter vår vurdering gir Valgmedarbeiderportalen presis og lett synlig informasjon om regelverket som gjelder velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming. Gitt viktigheten av temaet, og det faktum at riktige avgjørelser krever en betydelig grad av skjønn fra medarbeiderne i valglokalet, spørs det likevel om ikke spørsmålene også må gis høyere prioritet i andre deler av Valgdirektoratets tiltakskjede, først og fremst i opplæringen. I tillegg må det selvsagt sørges for at de ulike leddene brukerstøtten har fått tilstrekkelig opplæring slik at veiledningen under valgavviklingen blir korrekt.

SAMLET VURDERING

Evalueringen viser at Valgdirektoratets viktigste informasjonskanal ut til kommunene og fylkeskommunene, Valgmedarbeiderportalen, blir positivt vurdert av brukerne.

Valgmedarbeiderportalen har stor nytteverdi, inneholder den informasjonen som brukerne trenger for å utføre oppgavene sine og blir vurdert som rimelig brukervennlig og lett tilgjengelig.

Informasjonen som i dag finnes på portalen er resultatet av en lang utviklingsprosess og har blitt forbedret og perfektionert fra valg til valg. Endringene som ble gjort i forkant av valget i 2017 ser ut til å ha blitt godt mottatt og synes også å være fornuftige.

Informasjonsmengden er likevel stor og både Valgmedarbeiderportalen generelt, og brukerveiledningene til EVA Admin og EVA Skanning kan nok framstå som overveldende, særlig for ferske brukere. En enda bedre organisering og strukturering av informasjonen ville trolig gjort det enklere å finne fram og ikke minst gi en større grad av sikkerhet om at man har funnet alle sider som er relevante for de ulike temaene. Dagens måte å organisere informasjonen på fremstår i litt for stor grad som en labyrint, der informasjonen som presenteres i hvert enkelt rom er korrekt og relevant, men hvor det er mange veier til samme rom og vanskelig å vite om alle relevante rom er besøkt.

Mulighetene for å løfte fram viktig og tidskritisk informasjon under egne vignetter på forsiden synes å være et fornuftig valg. Det øker Valgmedarbeiderportalens relevans, ikke bare som et nettsted for statisk informasjon, men også som dynamisk kommunikasjonskanal direkte til brukerne. Spalten *Viktig informasjon*, ble flittig brukt i de mest hektiske ukene av valgavviklingen, ikke minst til å takle informasjonsbehovet i forbindelse med spørsmålet om økt sikkerhet og manuell telling. At Valgdirektoratet i tillegg gjennomførte ringerunder for å forsikre seg om at den mest tidskritiske informasjonen nådde fram til de relevante mottakerne, synes å ha vært et riktig grep som også er blitt satt pris på av brukerne. Som vist i kapittel 3, var fylkeskommunene likevel rimelig misfornøyd med Valgdirektoratets informasjonsarbeid i denne fasen.

Rettighetene for personer med fysisk og psykisk utviklingshemming fikk ekstra oppmerksomhet ved dette valget, særlig på grunn av en serie klagesaker angående blinde og svaksyntes rett til å ha med

seg en medhjelper inn i valglokalet. Informasjonen om dette temaet på Valgmedarbeiderportalen var imidlertid korrekt og gitt den nødvendige synlighet. Det synes likevel å være et behov for å gi temaet større oppmerksomhet i andre deler av Valgdirektoratets tiltakskjede, først og fremst i opplæringstilbudet og brukerstøtten.

Kapittel 6

Opplæringen

INTRODUKSJON

Opplæring av de mest sentrale valgmedarbeiderne i kommunene og fylkeskommunene er et viktig element i Valgdirektoratets tjenestetilbud. Målet for opplæringen er å sette kommunene og fylkeskommunene i stand til å gjennomføre valgene på en god og effektiv måte og i tråd med valglovgivningen. I dette inngår både opplæring om valgfaglige rutiner og innføring i bruken av det valgadministrative systemet EVA.

I et videre perspektiv er opplæringen basert på en «learn-the-learners»-modell hvor Valgdirektoratet har påtatt seg oppgaven med å lære opp de mest sentrale valgmedarbeiderne, mens den videre opplæringen av de rundt 30.000 valgmedarbeiderne som er engasjert i valgavviklingen er kommunenes og fylkeskommunens ansvar.

Valgdirektoratet valgte å videreføre modellen som ble benyttet av KMD med sentraliserte opplæringsksamlinger. Hovedtanken bak dette opplegget er å sikre at kvaliteten på opplæringen skal bli så lik som mulig for alle. Opplegget ble likevel redusert fra tre til to samlinger, blant annet for å redusere tidsbruken og kostnadene for deltakerne. I tillegg til opplæringssamlingene, består det samlede opplæringsopplegget også av to prøvevalg hvor valgavviklingen testes ut i praksis.

Kapittelet bygger i all hovedsak på vurderinger fra kommunene og fylkeskommunene slik disse kommer til uttrykk i spørreundersøkelsen og i intervjuer. Vurderingene er i all hovedsak positive og det er en betydelig overvekt av valgmedarbeidere som er mer tilfreds med opplæringssamlingene i 2017 enn de tilsvarende samlingene i 2015. Vi ser likevel at fylkeskommunene også på dette området er noe mer nøkterne i sine vurderinger enn kommunene. Det samme gjelder de aller største kommunene.

Vurderingene viser også at det er rom for forbedringer. Mange ønsker seg et mer differensiert opplæringsopplegg som er bedre tilpasset behovene til henholdsvis nye og mer erfarne brukere. I tillegg er det en viss oppslutning om ideen om å erstatte deler av opplæringsopplegget med ulike metoder for e-læring. De sentraliserte samlingene har likevel en verdi ut over den opplæringen som formidles. Dette gjelder først og fremst mulighetene for å knytte kontakter til valgmedarbeidere i andre kommuner og fylkeskommuner og til de ansatte i Valgdirektoratet.

FORBEDRINGSPUNKTER FRA 2015-VALGET

Evalueringsrapporten fra valgene i 2015 viser at både kommunene og fylkeskommunene sett under ett var godt fornøyd med gjennomføringen av opplæringen (Oslo Economics, 2016). De fleste

kommuner og fylkeskommuner opplevde at både innholdet i og gjennomføringen av opplæringssamlingene var blitt bedre siden 2013.

Evalueringsrapporten fra 2015-valget identifiserte følgende forbedringspunkter:

1. Ressurskrevende: Opplegget var svært ressurskrevende, både med tanke på tidsbruk i KMD og ressursbruk for kommunene. Det ble anbefalt at opplæringen reduseres ved neste valg.
2. Differensiert opplæring: Erfarne og uerfarne valgmedarbeidere har ulike opplæringsbehov. Differensierte opplæringsamlinger bør vurderes.
3. Differensiert deltakerbegrensing: Det bør differensieres mellom kommuner slik at store kommuner og kommuner som er skanningssentre eller har andre særskilte behov kan delta med flere enn tre medarbeidere.
4. Prøvevalg: Prøvevalget i juni var lite nyttig for fylkeskommunene sin del, da de ikke hadde nødvendige data fra kommunene. I fremtiden bør man sørge for at fylkeskommunene kan gjennomføre sine oppgaver uavhengig av data fra kommunene.

ORGANISERING OG GJENNOMFØRING AV OPPLÆRINGEN I 2017

FORMAT OG ORGANISERING³¹

Mens opplæringen i 2015 besto av tre moduler, der kommuner og fylkeskommuner hadde felles samlinger på modul 1 og 3, besto opplæringen i 2017 av bare to moduler. Disse ble begge gitt i Oslo og det ble arrangert separate samlinger for kommuner og fylkeskommuner for begge moduler. Dette ble gjort fordi oppgavene til de to forvaltningsnivåene er såpass ulike ved stortingsvalg. Hver modul besto av én samling over to dager, med plenumsforedrag og gruppearbeid.

Hver kommune kunne sende inntil tre deltagere til samlingene. De fem største kommunene fikk anledning til å sende fem deltagere.

KOMMUNER

Modul 1 for kommunene tok for seg grunnlagsdata og stemmegivning, og ble tilbudt på fire forskjellige datoer som kommunene kunne velge mellom. På modul 1 var det foredrag før lunsj og praktiske øvinger i grupperom etter lunsj. Det var lagt opp til inntil 300 deltagere per samling.

Modul 1 ble også, som en prøveordning, tilbudt som *webinar*. Formålet med dette forsøket var å gi valgmedarbeiderne mulighet for å få det samme faglige tilbudet fra sin kontorplass som ved fysisk deltagelse på samlingen. Foredragene ble streamet og det ble i tillegg åpnet for å stille spørsmål via ett chatte-vindu. Spørsmålene fra webinar-deltagerne ble viderefremidlet til salen av en webklassesromleder. Siden dette var et forsøk ble det tilbudt til en «webklasse» på maks 30 deltagere.

Modul 2 tok for seg optelling både for kommuner som skanner og som teller manuelt. På denne modulen var det foredrag på dag en og praktiske øvinger dag to. Det var lagt opp til inntil 150

³¹ Informasjon om opplæringsopplegget er basert på notatet «Opplæringsopplegg 2017» fra Valgdirektoratet. Udatert.

deltagere per samling. Fordi samlingene var delvis overlappende, kunne det likevel være inntil 300 deltagere tilstede samtidig.

FYLKESKOMMUNER

Modul 1 tok for seg grunnlagsdata og listeforslag og ble avholdt over to dager i februar. *Modul 2* ble arrangert i juni og tok for seg opptelling, skanning og valgoppgjør. På begge moduler var det foredrag første dag og praktiske øvinger andre dag.

DELTAGELSE

Det er frivillig for kommunene og fylkeskommunene å delta på opplæringssamlingene, men tradisjonelt har likevel de aller fleste valgt å være tilstede. I følge Valgdirektoratets oppgaver var det 16 kommuner av 427 som ikke var fysisk til stede på modul 1. Tre av disse deltok likevel via webinar. På modul 2 var det 15 kommuner som ikke deltok. Dette gjelder 11 av kommunene som ikke var til stede på modul 1, pluss fire andre. Webinaret for modul 1 ble fulgt av 14 kommuner. Tre av disse var altså blant de som valgte å ikke være tilstede, mens resten er kommuner som har benyttet webinaret som et supplement til fysisk deltagelse.

KOSTNADER OG OPPLEVD NYTTE

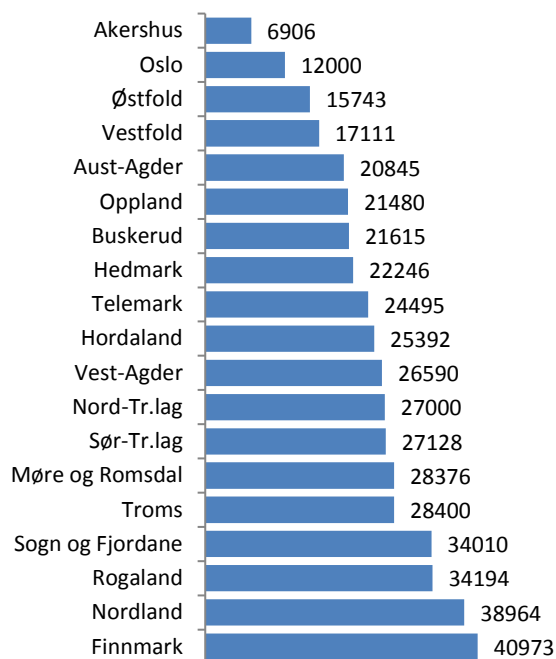
Valgdirektoratet³² stipulerte kostnader for opplæring pr valgmedarbeider for valget i 2017, gitt deltagelse på to moduler, overnatting og middag, til kr 5.730. For en kommune som sendte tre valgmedarbeidere til opplæringen, vil dette gi en kostnad på 17.190 kroner. Disse kostnadene ble dekket av kommunene selv i form av en deltakeravgift.³³ I tillegg har kommunene utgifter til reise og diett (ut over måltider på hotell) samt eventuelle vikarutgifter for å erstatte arbeidskraft som deltar på opplæringssamlingene.

Siden både reiseutgiftene og behovet for overnatting avhenger av hvor i landet kommunen ligger, vil disse utgiftene kunne variere betraktelig mellom kommunene. Vi spurte derfor kommunene om å gi et anslag på hvor store utgifter de har hatt til reise og opphold for alle kursdeltagere i 2017. De aller fleste svarte på dette spørsmålet.

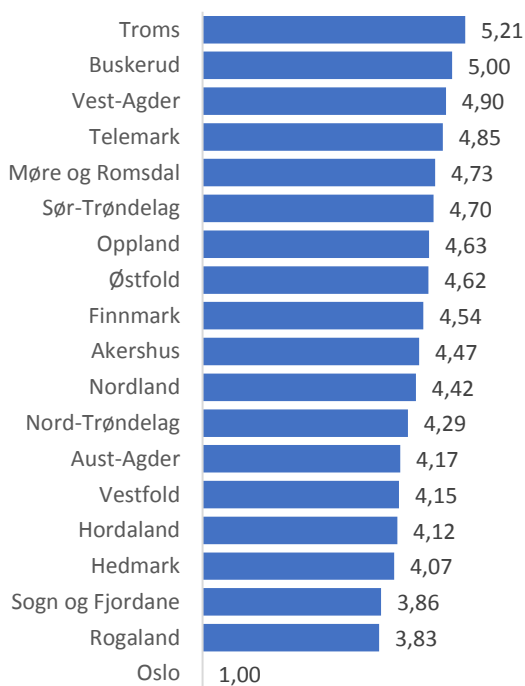
Kommunene som inngår i undersøkelsen brukte i gjennomsnitt 26 969 kroner til reise og opphold i forbindelse med opplæringssamlingene. De oppgitte beløpene varierer fra 600 til 108 000 kroner og må ses i relasjon til både antall deltakere og reiseutgifter. Kommunenes gjennomsnittskostnader per fylke er vist i figur 6.1.

³² Kilde: Årsrapport 2016. Side 14.

³³ For deltagere som ikke overnattet og heller ikke spiste middag på kurshotellet, var det satt en deltakeravgift på 1 190 per samling.



Figur 6.1: Kommunenes gjennomsnittskostnader fordelt på fylker (kroner)



Figur 6.2: Vurderinger av om nytten av de to opplæringskursene forsvarer ressursbruken, fordelt på fylke. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

finder en svak negativ korrelasjon på kommunenivå, viser resultatene i figur 6.2 et mer uklart bilde. For eksempel er det kommunene i Troms som opplever høyest nytte i forhold til ressursinnsatsen, mens kommunene i Finnmark og Akershus, som ligger i hver sin ende av kostnadsfordelingen,

Kostnadene fordeler seg i hovedsak etter en sentrum-periferi akse i forhold til Oslo. Kostnadene er moderate for kommunene rundt Oslofjorden hvor avstandene er små og mange derfor ikke hadde behov for overnatting. For alle andre fylker ligger gjennomsnittskostnadene over summen av full deltakeravgift for tre deltakere på to samlinger. Vi ser at de tre nordligste fylkene alle ligger i toppen av rangeringen. Eksempelvis er gjennomsnittskostnadene for kommunene i Finnmark nesten seks ganger høyere enn for kommunene i Akershus. Av fylkene i Sør-Norge er det Sogn og Fjordane og Rogaland som ligger høyest. For Sogn og Fjordanes del skyldes nok dette at avstandene til nærmeste hovedflyplass er lang. At Rogaland ligger så pass høyt, er noe vanskeligere å forklare.

Uansett er dette betydelige kostnader for flertallet av landets kommuner og fylkeskommuner. Det betyr også at nytten av opplæringskursene bør oppleves som høy for å kunne rettferdiggjøre ressursinnsatsen. Som vist i kapittel 3, er dette langt på vei tilfellet. Det er en klar overvekt av kommuner som oppgir at nytten av de to opplæringskursene forsvarer ressursbruken. Fylkeskommunene er derimot mer avmålt i sine kost-nytte vurderinger. Mens gjennomsnittet på den 6-punkts svarskalaen er 4,4 for kommunene, er den bare 3,6 for fylkeskommunene. Det siste er nær vurderingsskalaens midtpunkt og indikerer at fylkeskommunene er delt i dette spørsmålet.

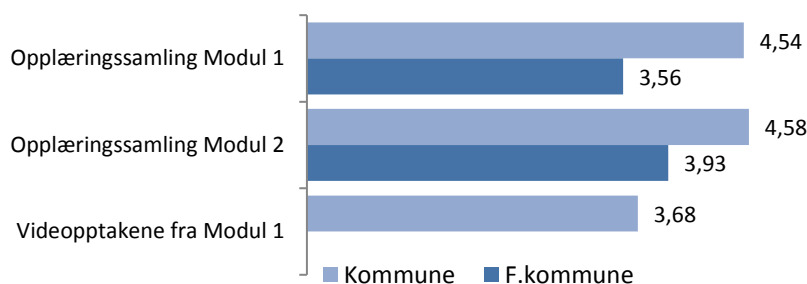
Det ville være rimelig å forvente at kommunene som har de høyeste utgiftene også er mest skeptiske til om nytteverdien forsvarer disse kostnadene. Som nevnt i kapittel 3 er dette ikke tilfellet. Selv om vi

opplever omtrent samme relative nytte. Det er likevel verdt å merke seg at kommunene i både Rogaland og Sogn og Fjordane stikker seg ut med lave kost-nytte vurderinger, gitt at dette er de to fylkene som har de markert høyeste gjennomsnittskostnadene i Sør-Norge.

Vi spurte også kommunene og fylkeskommunene om hvor nyttige opplæringsamlingene var, uavhengig av egne kostnader. Svarene på disse spørsmålene er gitt på en 6-punkts svarskala fra *svært unyttig* til *svært nyttig*, og det er gjennomsnittsverdiene som vises i figur 6.3.

Vi ser at kommunene og fylkeskommunene i snitt opplever nytten av opplæringsamlingene ulikt. Mens kommunene vurderer nytten av opplæringsamlingene på både modul 1 og 2 som rimelig god med snittvurderinger på henholdsvis 4,5 og 4,6, vurderer fylkeskommunene nytten av samlingene langt lavere. Dette gjelder i særlig grad Modul 1 hvor fylkeskommunenes gjennomsnitt ligger nær vurderingsskalaens midtpunkt. Dette betyr at det er avgitt omtrent like mange svar i den negative enden av vurderingsskalaen som i den positive. Til sammenligning oppnådde opplæringsamlingene for kommunene ved valget i 2015 snittskårer på 4,8 og 4,9, altså marginalt bedre enn årets samlinger.

Vi ser også at nytteverdien av videoopptakene fra Modul 1 vurderes som noe mindre enn fysisk tilstedeværelse på samlingene.



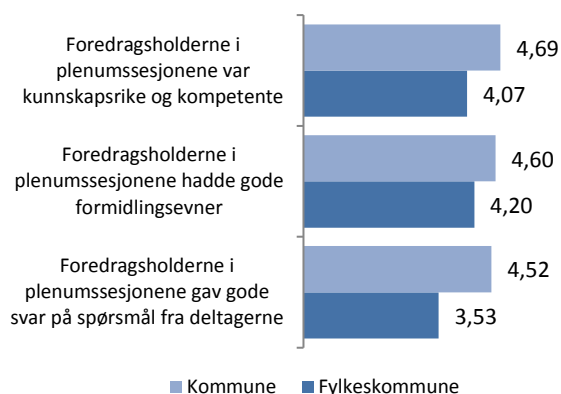
Figur 6.3 Kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av nytten av opplæringsamlingene, uavhengig av egne kostnader. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1=helt unyttig og 6= svært nyttig)

KVALITETEN PÅ OPPLÆRINGEN

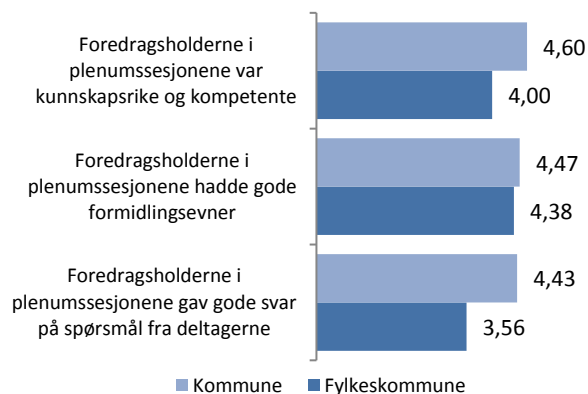
Lærestoffet som formidles på opplæringsamlingene er både omfattende og komplekst. Dette stiller store krav til dem som skal formidle lærestoffet. Valgdirektoratet valgte å benytte sine egne fagansatte medarbeidere som foredragsholdere og grupperomslærere. Ingen av disse har pedagogisk bakgrunn, og det ble ikke gitt opplæring i formidlingsteknikk i forkant av samlingene. Det fortelles likevel i intervju at det ble lagt ned mye arbeid internt i å kvalitetssikre oppleggene og at man jobbet sammen for å gi et godt tilbud.

Vi bad de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommune om å vurdere hvordan de opplevde kompetansen og formidlingsevnen til både foredragsholdere og grupperomslærere. Dette ble gjort ved hjelp av påstander som de spurte kunne si seg enig eller uenig i. Vurderingene av foredragsholderne er gjengitt i figur 6.4 og 6.5. Det er gjennomsnittsverdiene på vurderingsskalaen som er gjengitt. Jo nærmere skalaens maksimumsverdi, 6, jo mer enig er de spurte i gjennomsnitt.

Kommunene er relativt tilfredse med kvaliteten på foredragsholderne i begge modulene. Både foredragsholderenes kompetanse og kunnskap, formidlingsevner og evne til å svare på spørsmål får relativt gode vurderinger. Gjennomsnittsverdier rundt 4,5 er likevel lavere enn på mange av de andre vurderingsspørsmålene vi har stilt i denne undersøkelsen. Fylkeskommunenes vurderinger er også mer nøkterne. Dette gjelder i særlig grad vurderingene av evnen til å svare på spørsmål. Verdier rundt 3,5 vil si at det er avgitt omtrent like mange svar på den positive som på den negative enden av svarskaalen.



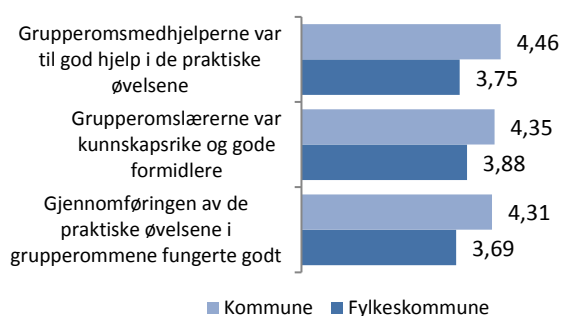
Figur 6.4: Modul 1 - Vurdering av påstander om foredragsholderne. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)



Figur 6.5: Modul 2 - Vurdering av påstander om foredragsholderne. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Selv om foredragsholderne jevnt over fikk gode vurderinger fra kommunene, kom det også inn noen kritiske kommentarer. Dette gjaldt særlig merknader som gikk på det valgfaglige og på at foredragsholderne manglet faglig tyngde, og da særlig med tanke på lov- og regelverk.

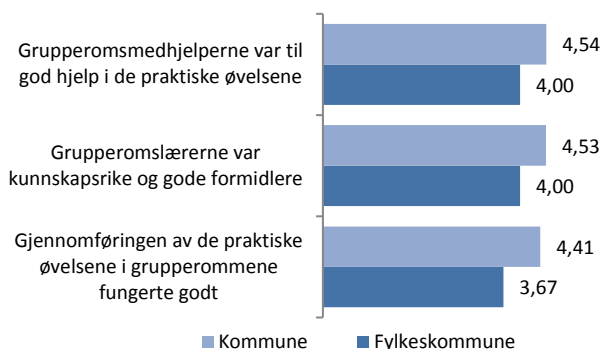
«De fleste av foredragsholderne var vel nye ved årets opplæring, men det blir litt nølende - spesielt på det valgfaglige. Savner skikkelig tyngde i forhold til lovverket og at det blir lagt mer vekt på dette.»



Figur 6.6: Kommunens og fylkeskommunenes vurdering av påstander om gruppelærerne på modul 1. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Vurderingene av grupperomslærerne og grupperomsmedhjelperne er omtrent på linje med vurderingene av foredragsholderne (jf. figur 6.6 og 6.7). Også her er fylkeskommunene noe mer avmålte enn kommunene. Det samme gjelder vurderingene av de praktiske øvelsene i grupperommene.

I de åpne kommentarfeltene var det flere som ga uttrykk for at de opplevde at de praktiske øvelsene fungerte godt. Samtidig var det enkelte som pekte på at det ikke var nok tid til gjennomgang av oppgavene i etterkant, og at dette kanskje er særlig viktig for nye valgmedarbeidere:



Figur 6.7 Kommunens og fylkeskommunenes vurdering av påstander om gruppelærerne på modul 2. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

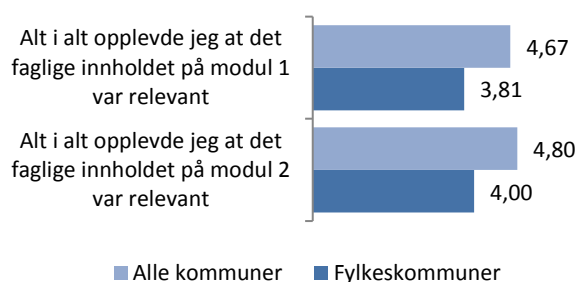
«Samlingane i Oslo var bra med unntaket at ein ikkje fekk svara på alle spørsmåla. Som heilt ny valansvarleg var det frustrerende å ikkje vite om eg hadde funne fram riktig svar på spørsmåla. Dette må bli gjort annleis neste gang!»

Ett annet viktig poeng er at flere valgmedarbeidere med erfaring fra tidligere valg kom med kommentarer på at de praktiske oppgavene de skulle arbeide med ikke gav et riktig bilde av hvordan situasjonen arter seg på selve valgdagen:

«De praktiske oppgavene gir ikke et bilde av hvordan ting blir på selve valgdagen. Det er dessuten veldig irriterende å måtte lete opp velgere fordi vi ikke får utdelt et sett med navn/fødselsnummer vi kan registrere stemmer på. Vi må lete for å finne velgere å registrere. Sånn foregår det ikke på valgdagen. Jeg har ingen utbytte av de praktiske oppgavene.»

RELEVANSEN AV OPPLÆRINGEN

De valgansvarlige ble også bedt om å gjøre en totalvurdering av i hvor stor grad de opplevde at det faglige innholdet var relevant. Også her finner vi en markant forskjell mellom kommunene og fylkeskommunene. Fylkeskommunene opplever det faglige som langt mindre relevant enn kommunene.



Figur 6.8: Kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av det faglige innholdet på opplæringssamlingene. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Undersøkelsen viser at valgmedarbeiderne fra kommunene opplevde innholdet i begge moduler som faglig relevant med gjennomsnitt på henholdsvis 4,7 for modul 1 og 4,8 for modul 2. Tilsvarende gjennomsnitt for fylkeskommunene er 3,8 og 4,0. Valgdirektoratet ser derfor ut til å ha truffet behovene til kommunene langt bedre enn når det gjelder fylkeskommunene. Det hører også med til dette bildet at deltagerne fra fylkeskommunene normalt har mye erfaring fra valgarbeid, og derfor trolig stiller større krav til både kvaliteten på, og den faglige relevansen av, opplæringen.

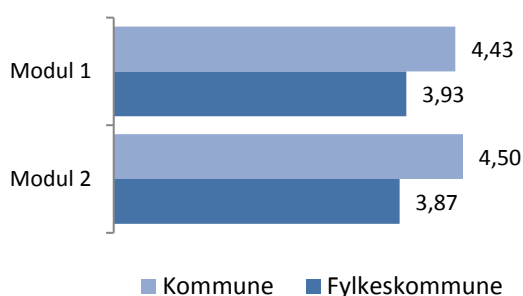
FORMAT OG ORGANISERING

Opplæring basert på fysiske samlinger er ressurskrevende, både for dem som tilbyr opplæringen og for kommunene. Deltagerne har betydelige kostnader i forbindelse med samlingene og må i tillegg være borte fra sitt daglige arbeid. For Valgdirektoratet er opplæringssamlingene et skikkelig løft som involverer mer eller mindre hele organisasjonen. Det fortelles at stort sett alle ansatte var tilstede på Alna i de periodene opplæringen foregikk.

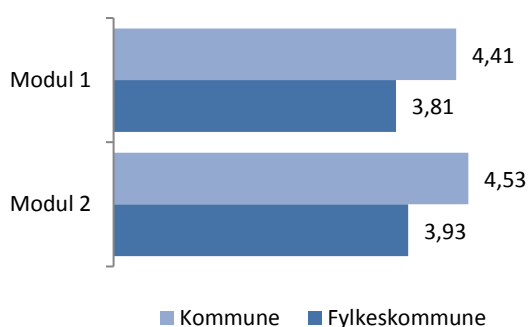
Det er derfor viktig å vurdere i hvor stor grad formatet er optimalt og gir mest mulig nytte. Dette handler både om valget av opplæringsarena, omfanget på opplæringen og hvordan opplæringen er organisert.

GOD BALANSE MELLOM ULIKE ELEMENTER I OPPLÆRINGEN?

Samlingene på både modul 1 og 2 består av en *blanding av plenumsforedrag og gruppearbeid*. I plenumsforedragene gjennomgås de ulike temaene som opplæringen omhandler, mens



Figur 6.9: Vurderinger av påstanden «Det var en god balanse mellom plenumsforedrag og gruppearbeid på denne samlingen». (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)



Figur 6.10: Kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av påstanden «Det var en god balanse mellom valgfaglig og systemteknisk opplæring på denne samlingen». (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

gruppearbeidene benyttes til praktiske øvelser. På modul 1 ble dagen delt i to med foredrag på formiddagen og gruppearbeid på ettermiddagen. På modul 2 ble det av praktiske grunner valgt en modell hvor hele første dag var avsatt til plenumsforedrag, mens dag to ble benyttet til praktiske øvelser i grupperom.

Figur 6.9 viser at kommunene i snitt er rimelig tilfredse med balansen mellom de to formatene, mens fylkeskommunene også her er noe mer nøkterne i sine vurderinger. Selv om det var forholdsvis stor oppslutning fra kommunene om at gjennomføringen av de praktiske øvelsene fungerte godt, kommenterte flere kommuner at måten plenumsforedragene og gruppearbeidene var lagt opp på ikke var optimal:

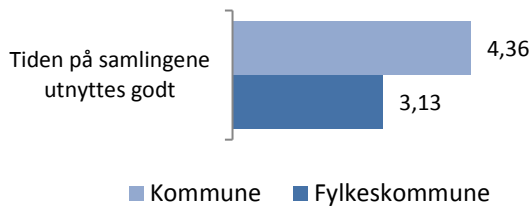
«Helt håpløst med masse plenumsforedrag og deretter gruppesamlinger - burde hatt mer blanding av disse.»

Målet for opplæringen er å sette kommuner og fylkeskommuner i stand til å gjennomføre valgene på en god og effektiv måte og i tråd med valglovgivningen. I dette inngår opplæring om valgfaglige rutiner og opplæringen i praktisk bruk av det valgadministrative systemet EVA.

Figur 6.10 viser kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av balansen mellom valgfaglig og systemteknisk opplæring på samlingene. Igjen er kommunene i snitt betydelig mer tilfredse med balansen mellom de to temaene enn fylkeskommunene. Vurderingene av balansen på modul 2 er noe mer positive enn for modul 1.

UTNYTTELSE AV TIDEN

De valgansvarlige ble også spurt om de opplevde at tiden på samlingene ble godt utnyttet. Med tanke på de kostnadene deltagerne har til reise og opphold, er selvsagt god utnyttelse av tiden en



Figur 6.11: Kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av påstanden. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

vesentlig faktor. Figur 6.11 viser at kommunene i snitt er rimelig fornøyde med hvordan tiden ble utnyttet, mens fylkeskommunene igjen er betydelig mer kritiske til tidsbruken. Gjennomsnittet på 3,13 ligger under skalaens midtpunkt og indikerer at det er flere som har gitt negative enn positive svar.

Det kom også inn mange kommentarer fra fylkeskommunene i spørreskjemaet om bruken av tiden på samlingene. De fleste

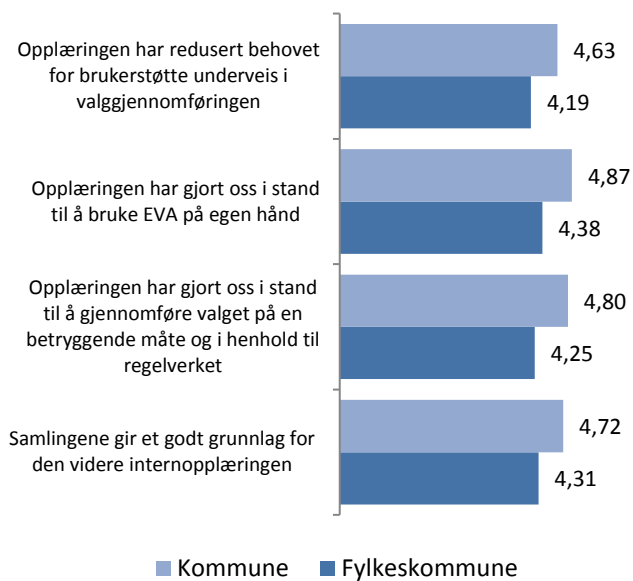
dreide seg om at tiden på samlingene kunne bli for knapp i forhold til de oppgavene som skulle gjøres og at dette skyldtes dødtid mer enn omfanget av programmet. De to sitatene under illustrerer dette poenget:

«Dårlig utnyttelse av tiden. Det er for mye unødige pauser. Vi rakk ikke å bli ferdige med oppgaveøvelsene.»

«Det er viktig å delta, men jeg synes likevel de sløser litt med tida vår. Det er for lite innhold til å holde på i to dager. Det blir for mye dveling og raust med tid.»

EFFEKT OG NYTTE MED HENSYN TIL JOBBEN SOM DELTAKERNE SKAL UTFØRE

Målet med opplæringen er å gi deltakerne nok kompetanse til å gjennomføre valget i den enkelte kommune på en god og betryggende måte. Den skal altså gi deltagerne den nødvendige handlingskompetansen til å gjennomføre valg i sine respektive kommuner og fylker, og redusere behovet for brukerstøtte underveis i denne prosessen. Den skal også sette dem som deltok på opplæringssamlingene i stand til å videreføre de relevante delene av denne kompetansen til de andre valgmedarbeiderne i kommunen. Mens de var vel 1.000 valgmedarbeidere som deltok på de sentraliserte opplæringssamlingene på Alna, er det som nevnt rundt 30.000 som på en eller annen måte er engasjert i valgavviklingen rundt om i kommunene og fylkeskommunene. Å sette deltagerne i stand til å gi relevant opplæring til denne store gruppen av valgmedarbeidere, er derfor en svært viktig side ved Valgdirektoratets opplæringsopplegg.



Figur 6.12: Vurderinger av påstander om effekten av opplæringsopplegget for egen handlingskompetanse. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

såpass stor enighet om at opplæringen har gitt deltagerne nok kompetanse til å drive videre internopplæring i egen kommune, er også tryggende. Dette er i utgangspunktet ett av de svakeste og mest risikofylte leddene i hele opplæringsopplegget.

Figur 6.12 viser kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av ulike påstander om effekten av opplæringen for deres egen handlingskompetanse. Resultatene viser at både kommuner og fylkeskommuner opplever at opplæringen har gitt dem økt handlingskompetanse både til å gjennomføre valgene og til drive internopplæring. Kommunene gir imidlertid gjennomgående større oppslutning om påstandene enn fylkeskommunene, selv om forskjellene her er noe mindre enn for en rekke av de andre spørsmålene som angår opplæringen.

Alt i alt kan dette ses som uttrykk for at opplæringen har hatt en effekt. Den har langt på vei satt deltagerne i stand til å gjennomføre valgene og til å bruke EVA på egenhånd. Den har også redusert behovet for brukerstøtte og dermed gitt grunnlag for innsparinger på andre områder. At det er

ERFARINGSUTVEKSLING OG NETTVERKSBYGGING



Figur 6.13: Vurderinger av påstander knyttet til uformelle funksjoner sammenlignet med den formelle opplæringen. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Et argument for å videreføre de fysiske opplæringsksamlinger, er at samlingene, i tillegg til det formelle opplæringsprogrammet, også gir kommunene og fylkeskommunene en arena for uformell erfaringsutveksling med andre kommuner og fylkeskommuner. Det er også en arena for kontakt med de ansatte i Valgdirektoratet.

For å få et bedre bilde av hvordan kommunene og fylkeskommunene vurderer betydningen av opplæringssamlingene som en arena for nettverksbygging og erfaringsutveksling, ba vi de valgansvarlige vurdere betydningen av denne mer uformelle funksjonen sammenlignet med den formelle opplæringen.

Figur 6.13 viser at det er forholdsvis stor oppslutning om at opplæringssamlingene har en slik nettverksbyggende funksjon, og at dette er like viktig som den opplæringen som mottas. Vi merker oss også at betydningen av å kunne knytte kontakter til valgmedarbeidere i andre kommuner og fylkeskommuner vurderes som noe viktigere enn av å knytte kontakter til de ansatte i Valgdirektoratet.

Vi ser også at fylkeskommunene vektlegger betydningen av erfaringsutveksling og nettverksbygging noe høyere enn kommunene. Dett kan selvsagt skyldes at fylkeskommunene er mer skeptiske til kvaliteten på, og nytten av, selve opplæringen og at den mer uformelle erfaringsutvekslingen derfor blir viktigere. Men fylkeskommunene er også avhengige av tett kontakt med kommunene i eget fylke, så det er også tenkelig at det er denne muligheten som vektlegges positivt.

Noen av største bykommunene gir også uttrykk for at den formelle opplæringen er mindre nyttig, men at de deltar for å samtale med andre valgansvarlige og medarbeidere i Valgdirektoratet. Dette må trolig ses i sammenheng med at både fylkeskommuner og større kommuner generelt vi ha en større grad av profesjonalitet knyttet til gjennomføring av valg enn mindre kommuner. For eksempel uttaler Oslo kommune følgende i et åpent kommentarfelt.

«Oslo kommune har lite nytte av opplæringsamlingene da vi har medarbeidere med god kompetanse på valg. Samlingene er veldig overordnet og går lite ned i detaljer. Dette tror vi er en utfordring for mange kommuner. Vi deltar mest for å snakke med andre valgansvarlige og medarbeidere i Valgdirektoratet.»

Oslo er i en særstilling med sin høye valgfaglige kompetanse og en permanent avdeling med ansvar for valg. En av de andre storbyene gir uttrykk for at direktoratets opplæring i EVA var nyttig, men ikke så nyttig som de uformelle samtalene med valgansvarlige fra de andre storbyene. Disse samtalene hadde større nytteverdi for dem i den praktiske gjennomføringen av valget enn den formelle opplæringen, fortelles det. Andre kommuner, også større bykommuner, gir derimot uttrykk for at de har nytte både av den formelle opplæringen og den uformelle faglige «minglingen» som finner sted på samlingene. Det er viktig å være der. Følgende kommentar illustrerer denne oppfatningen:

«Når det er valg hvert annet år, så skal en ikke stole på hukommelsen. En trenger oppfrisking. Av den grunn er også trening under samlingene viktig. Samtidig skjer det også små endringer mellom hvert valg som gjør at en må oppdateres. Og ikke minst er det viktig med den formelle og uformelle erfaringsutvekslingen som skjer under samlingene.»

ALTERNATIVE MÅTER Å ORGANISERE OPPLÆRINGEN PÅ

Gitt de store kostnadene som de sentraliserte opplæringsamlingene medfører, både for deltagerne og Valgdirektoratet, bør det alltid vurderes om opplæringen kan innrettes eller organiseres på en annen måte. I undersøkelsen til de valgansvarlige ba vi om vurderinger av to mulige endringer; et opplegg med *større differensiering mellom erfarne og mindre erfarne brukere*, og et opplegg hvor deler av opplæringstiden i samlinger erstattes av ulike modeller for *e-læring*. Vi ser også at de samme to temaene er hyppig nevnt i det åpne kommentarfeltet hvor vi ba de valgansvarlige om å foreslå mulige forbedringspunkter (jf. kapittel 3).

DIFFERENSIERT OPPLÆRINGSTILBUD?

Hele 20 av kommentarene om forbedringspunkter omhandlet behovet for et mer differensiert opplæringsopplegg. Det er et betydelig kompetansegap mellom de mest erfarne valgmedarbeiderne og nybegynnerne og det er derfor en stor utfordring å tilby et opplegg som oppleves som målrettet og relevant av begge grupper. Eksempelvis sier en valgansvarlig fra en fylkeskommune det slik:

«Modul 1 og 2 kunne nok bli en "røff" start for helt ferske, mens de mer erfarne kunne hatt nytte av å få et mer målrettet opplegg.»

Selv om evalueringsrapporten fra 2015 anbefalte differensiering av opplæringen for å dekke behovene til grupper med ulikt erfaringsgrunnlag, ble dette i liten grad tatt til følge i Valgdirektoratets opplæringsopplegg for 2017. Dette skyldes nok at kravene til differensiering stiller større krav til de som skal organisere opplæringen både når det gjelder logistikk og utarbeiding av parallelle opplæringsopplegg.



Figur 6.14: Kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av påstanden. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Figur 6.14 viser kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av påstanden om at et differensiert tilbud med egne opplegg for erfarne og mindre erfarne brukere ville fungert bedre enn opplegget fra 2017. Muligheten for større differensiering faller i særlig god jord hos de valgansvarlige fra fylkeskommunene med en gjennomsnittsverdi på 4,9. Oppslutningen fra kommunene er noe lavere, men også her med en overvekt av

positive svar. Kommunene og fylkeskommunene er med andre ord gjennomgående positive til en slik endring.

Det er imidlertid forholdsvis stor spredning i svargivingen til kommunene og det er også de som mener at et felles opplæringsopplegg for alle har en verdi. For eksempel sier en valgansvarlig fra en kommunene følgende:

«Det bør være en samlet opplæring for nybegynnere og erfarne på samlingene (som i dag). Det foregår en god del uformell informasjons-/kunnskapsutveksling på samlingene, derfor viktig at deltakere med ulik erfaring møtes.»

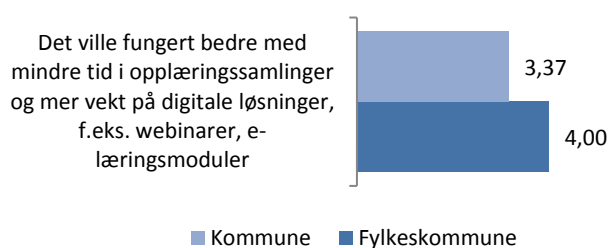
Alt i alt er det likevel mye som tyder på at differensiering kan være fornuftig og vil gi en mer effektiv utnyttelse av tiden på samlingene for den enkelte deltager. Dette vil kunne redusere behovet for lange samlinger, eller eventuelt legge grunnlaget for en mer fleksibel modell der noen får tilbud om mer opplæring en andre.

FYSISKE SAMLINGER ELLER E-LÆRING

I kommentarene til det åpne tekstfeltet om mulige forbedringspunkter, er det også mange som trekker fram mulighetene for å supplere de fysiske opplæringsamlingene med ulike digitale løsninger og e-læring. Følgende kommentar er for så vidt illustrerende for dette synspunktet:

«Opplæring før valg er viktig og vi er svært glad for at Valgdirektoratet holder i trådene her. Men det opplegget som benyttes i dag er enormt ressurskrevende (for kommunen og for direktoratet) sett i forhold til e-læring og andre web-baserte alternativer - som vi opplever som minst like nyttige. Hva med webinar/e-læring og arbeidsoppgaver, knyttet til tilbud om en tidsavgrenset telefonsvar- eller chat-tjeneste for bistand til oppgavene. Gevinsten ved å være personlig til stede og nytte kontakter på samlingene er minimal, sett i forhold til tiden en bruker på dette.»

Vi ser likevel at de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene er delte i dette spørsmålet. Kommunenes gjennomsnittsverdi ligger rett under vurderingsskalaens midtpunkt. Dette indikerer at det er en svak overvekt av respondenter som ikke ønsker å erstatte opplæringstid på samlinger med e-læring. Fylkeskommunene er derimot noe mer positive med en svak overvekt av bekræftende svar.



Figur 6.15: Kommunenes og fylkeskommunenes vurderinger av påstanden. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

Dette samsvarer for øvrig godt med de øvrige variasjonene i vurderinger mellom kommunene og fylkeskommunene. Gitt at fylkeskommunene er mer kritiske i sine vurderinger av både nytteverdi, kvalitet og tidsbruk, er det naturlig at de også er mer positive til alternative måter å organisere opplæringen på.

Spørsmålet om mulighetene for å erstatte opplæringssamlingene med digitale løsninger og e-læring ble også stilt i Valgdirektoratets undersøkelse. Hele 66 prosent av de spurte ønsker ikke en slik omlegging, mens 29 oppgir at de kunne tenke seg en modell med mindre samlinger i kombinasjon med digitale løsninger. Bare 5 prosent ser for seg at opplæringssamlingene fullt ut kan erstattes av ulike former for e-læring.

Spørsmålet om mulighetene for å erstatte opplæringssamlingene med digitale

Selv om det er delte meninger om dette spørsmålet, tror vi likevel det vil være fornuftig av Valgdirektoratet å prøve ut ulike modeller for e-læring som et supplement til de ordinære samlingene. Ofte er det vanskelig for en bruker å vurdere nytten av et opplegg man ennå ikke har sett. En forsiktig utprøving fram mot neste valg vil derfor kunne gi mer kunnskap om i hvor stor grad slike løsninger vil fungere.

Vi tror også at dette bør ses i sammenheng med mulighetene for større differensiering. Det vil være enklere å tilby differensierte opplæringsløp som er tilpasset den enkelte brukers behov og forutsetninger om det finnes et bibliotek av e-læringsmoduler som brukerne kan velge fra. Et slikt bibliotek vil også møte en av de største utfordringene som dagens opplæringsmodell står overfor; den videre opplæringen av de nesten 30.000 valgmedarbeiderne som ikke deltar på samlingen. Slike e-læringsmoduler vil ikke bare være et supplement for de som ellers deltar på samlingene, men også fungere som hjelpemidler i den videre opplæringen av valgmedarbeidere i den enkelte kommune og fylkeskommune.

Den sterke vektleggingen av samlingene som arenaer for erfaringsutveksling og nettverksbygging, indikerer likevel at det ikke vil være hensiktsmessig å foreta en full omlegging av opplæringen til en

digital plattform i ett steg. Mulighetene bør heller prøves ut som et supplement, og gjerne i kombinasjon med kortere eller færre samlinger.

PRØVEVALGENE

Prøvevalgene er en praktisk øvelse hvor man så langt det er mulig forsøker i å simulere de ulike stegene i et reelt valg.

Hensikten med prøvevalget var å teste at³⁴:

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

Det ble avholdt to prøvevalg; ett i juni og ett i august. Prøvevalget i juni rettet oppmerksomheten mot øvelser i bruken av EVA, stemmemottak og manuell opptelling. Prøvevalget i august var særlig rettet mot kommuner og fylkeskommuner som benytter skanning av stemmesedler, selv om også andre kommuner var oppfordret til å delta.

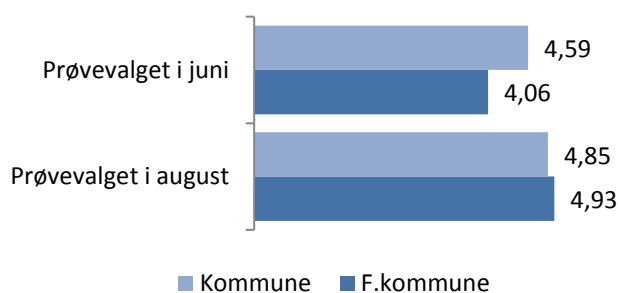
Prøvevalgene oppleves som en viktig test og som en nødvendig gjennomkjøring før det virkelige valget, noe de følgende kommentarene illustrerer:

«Prøvevalgene er de viktigste testene å være med på! Valgdirektoratet må pålegge alle kommuner å delta, først da får fylkeskommunene en god gjennomkjøring.»

«Gir gode muligheter for å teste at alt fungerer som det skal.»

«Nyttig! Får teste rutiner og prosedyrer på en god måte.»

Både kommunene og fylkeskommunene opplever at prøvevalget i august var noe mer nyttig enn prøvevalget i juni (jf. figur 6.16).



Figur 6.16: Kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av nytten av prøvevalgene. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1=helt unyttig og 6= svært nyttig)

Forskjellene i vurderingene av nytteverdi er særlig stor for fylkeskommunene, som gir prøvevalget i juni en verdi rundt 4 på den 6-punkts vurderingsskalaen. Vi finner også at nytteverdien av prøvevalgene oppleves som høyest i de største kommunene.

Vurderingene av de ulike sidene ved gjennomføringen av prøvevalgene er også gjennomgående positive (jf. figur 6.17). Dette gjelder både læringsutbyttet, det

³⁴ Basert på dokumentet «Prøvevalget 2017» (udatert) utgitt av Valgdirektoratet.

tekniske opplegget og informasjon og organisering. Fylkeskommunene er jevnt over noe mer avmålt i sine vurderinger enn kommunene, særlig når det gjelder prøvevalget i august.



Figur 6.17: Kommunenes og fylkeskommunenes vurdering av læringsutbytte, det tekniske opplegget og informasjon om prøvevalgene. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

I de åpne kommentarene kommer det likevel frem enkelte forbedringspunkter. Fylkeskommunene er særlig opptatt av at en realistisk gjennomføring krever at alle kommunene er med og at kommunene leverer det som er nødvendig for at fylkeskommunene skal få testet ut sine funksjoner. Fra kommunene er det enkelte som ønsker seg et opplegg med flere konkrete oppgaver og gjerne et prøvevalg som går over flere dager slik at flere funksjoner kan testes ut. Det er også noen kommentarer om at det tekniske opplegget ikke alltid fungerte optimalt.

Alt i alt ser likevel prøvevalgene ut til å være et tilbud som kommunene og fylkeskommunene verdsetter og som de, tross enkelte forbedringspunkter, er rimelig tilfreds med.

SAMLET VURDERING

Evalueringen av opplæringen viser et noe sammensatt bilde. Vi finner at kommunene i all hovedsak er rimelig godt fornøyde med det opplæringstilbudet som ble gitt. Fylkeskommunene er noe mer skeptiske, både når det gjelder vurderingen av nytten og av kvaliteten på opplæringen. Særlig er de opptatt av at tiden på samlingene utnyttes dårlig og at opplæringen ikke alltid oppleves som relevant. Mens det er rimelig stor oppslutning fra kommunene om at nytten av de to opplæringssamlingene forsvarer ressursbruken, er oppslutningen ikke uventet langt mindre fra fylkeskommunene. Samtidig verdsetter de fleste, og særlig deltakerne fra fylkeskommunene, de mulighetene som opplæringssamlingene gir til å utveksle erfaringer og bygge nettverk.

Evalueringen viser også at det er betydelig rom for forbedringer. Dagens opplæringssamlinger er ressurskrevende, både for Valgdirektoratet og deltakerne. Det gir derfor mening å lete etter alternative modeller og forbedringsgrep. Svært mange deltakere, både i kommunene og fylkeskommunene, etterlyser mer differensiering og opplegg som er bedre tilpasset henholdsvis

erfarne og mindre erfarne brukere. Et felles opplegg for alle reduserer relevansen for den enkelte og gir lett et inntrykk av at tiden ikke benyttes effektivt. Selv om differensiering av undervisningen er utfordrende, tror vi likevel at dette er noe som bør prøves ut ved neste valg.

Behovet for differensiering kan også, med fordel, ses i sammenheng med mulighetene for å supplere noe av tiden i opplæringssamlinger, med ulike modeller for e-læring. Dette kan gi opplegg som er bedre tilpasset behovene til ulike brukergrupper og også legge grunnlaget for en mer effektiv opplæring av de valgmedarbeiderne i kommunene som ikke får delta på samlingene. På kort sikt vil det likevel være for drastisk å fullt ut erstatte opplæringssamlingene med e-læring. Mulighetene bør heller testes ut som et supplement, og gjerne i kombinasjon med en ytterligere reduksjon av tiden som benyttes i samlingene.

Prøvevalgene ser langt på vei ut til å fungere etter hensikten og oppfattes som en nyttig og nødvendig gjennomkjøring før det virkelige valget. Men evalueringen viser at det også her er rom for forbedringer, særlig når det gjelder samordningen av kommunenes og fylkeskommunenes oppgaver.

Kapittel 7

Brukerstøtten

INTRODUKSJON

Brukerstøtten er det siste elementet i Valgdirektoratets tiltakskjede. Formålet er å tilby veiledning og hjelp i situasjoner der informasjonsmateriale og opplæring ikke er tilstrekkelig. Brukerstøtten skal besvare spørsmål om regelverk og rutiner for avvikling av valg, samt mer tekniske spørsmål knyttet til bruken av EVA. Valgdirektoratet tilbød brukerstøtte per telefon og e-post i perioden fra januar til begynnelsen av oktober og målet var at brukerne skulle få raske og relevante svar på spørsmålene som ble reist.

I dette kapittelet presenterer vi brukernes vurderinger av brukerstøtten slik dette kommer til uttrykk i intervjuer og spørreundersøkelsen. Gjennomgangen belyser blant annet organisering, responstid og svarkvalitet og identifiserer utfordringer knyttet til tjenestetilbudet.

Resultatene viser at kommuner og fylkeskommuner i all hovedsak er fornøyd med brukerstøtten. Responstiden er gjennomgående lav – saker blir løst innen rimelig tid. Noen av de organisatoriske svakhetene fra 2015 ser dermed ut til å være utbedret. Fylkeskommuner og de største kommunene er imidlertid mindre fornøyd enn små og mellomstore kommuner, og dette gapet har økt noe siden forrige valg. Analysen identifiserer utfordringer knyttet til svarkvalitet for spørsmål av både valgfaglig og teknisk art. Det er mulig at Valgdirektoratet i for stor grad har prioritert tilgjengelighet og rask respons og at en større del av sakene burde blitt sendt videre til andrelinjen der kompetansenivået er høyere.

Alt i alt mener vi likevel at Valgdirektoratet har lyktes i å bygge en effektiv brukerstøtte-organisasjon som avviklet valget i 2017 på en god måte. Forbedringspotensialet ligger først og fremst i opplæringen av medarbeidere i førstelinjen og i finjusteringen av ansvarsfordelingen mellom linjene.

ORGANISERINGEN AV BRUKERSTØTTEN

ORGANISERINGEN I 2015

I 2015 lå ansvaret for brukerstøtten hos KMD. Oppgaven med å betjene førstelinjen var delt mellom Brønnøysundregistrene og departementet, avhengig av hva spørsmålet dreide seg om. Andre- og tredjelinjen var derimot fullt bemannet internt. Det ble rekruttert 20 midlertidige ansatte, hovedsakelig statsvitenskapsstudenter fra UiO som inngikk i KMDs første- og andrelinjetjeneste.

Tredjelinjen bestod av departementets egne ansatte og hadde både teknisk og valgfaglig kompetanse.

Mer enn 65 prosent av telefonhenvendelsene gikk til Brønnøysund, hvorav 40 prosent ble videresendt til KMD. Evalueringen fra 2015 anbefalte en videreføring av en ekstern førstelinje som en fleksibel og kostnadseffektiv løsning.

Evalueringen av valget i 2015 viste at brukerstøttetjenestene jevnt over fungerte godt og at kommunene og fylkeskommunene var fornøyd med tilbudet. Evalueringen nevner to forbedringspunkt:

- ◆ **Lang svartid i tredjelinje.** Kun 63 prosent av registrerte saker ble ferdigbehandlet i løpet av et døgn. Det var særlig valgfaglige spørsmål som tok lang tid.
- ◆ **Mange midlertidig ansatte.** Evalueringen påpeker at færre midlertidige ansatte, som i stedet jobbet flere timer, ville kunne gitt en mer effektiv organisasjon. Det antas at dette vil forenkle opplæringen og gjøre den enkelte ansatte bedre rustet til å svare på spørsmål.

ORGANISERINGEN I 2017

I 2017 ble brukerstøtten organisert og driftet av Valgdirektoratet. Dette skyldtes blant annet at Brønnøysundregistrene ikke hadde mulighet til å ta på seg førstelinjetjenesten ved dette valget. Valgdirektoratet rekrutterte 12 deltidsansatte medarbeidere til å bemanne førstelinjen.

Rekrutteringen var bredere enn ved forrige valg. I tillegg til medarbeidere med samfunnsvitenskapelig kompetanse, ble det også ansatt personer med IT-kompetanse og personer med andre typer arbeidserfaring, blant annet fra serviceyrker. Organiseringen av førstelinje ble gjort ut ifra en ambisjon om at flere med IT-kompetanse, og generelt mer variert kompetanse, ville være et gode.

De 12 brukerstøttekonsulentene ble trent opp gradvis i løpet av året. Først med opplæring i januar og deretter ved deltagelse på opplæringssamlingene på Alna. Etter sommeren fikk de opplæring i blant annet optelling, i forberedelse til valgdagen.

Til forskjell fra tidligere valg ble andre og tredje linje nesten utelukkende bemannet av faste ansatte i direktoratet. Andrelinje var delt i to avdelinger, henholdsvis for spørsmål av valgfaglig eller systemfaglig karakter. *Valgfaglig avdeling* besto av jurister og statsvitere, til sammen fire medarbeidere. *Avdeling for valggjennomføring* besto av til sammen fem medarbeidere, tre «superbrukere», samt produkteier og teknisk arkitekt. Dette var hovedsakelig personer med teknisk bakgrunn, men også noen statsvitere med god teknisk forståelse.

Tredjelinje mottok utelukkende spørsmål knyttet til tekniske aspekter ved valggjennomføring og behandlet ikke valgfaglige spørsmål. Denne besto av til sammen syv høyt kompetente systemutviklere og driftspersonell. I spesielle tilfeller kunne KMD opptre som *ad hoc* tredjelinje i valgfaglige spørsmål.

Bruken av telefonisystemet «TRIO» ble ikke videreført fra 2015 ettersom dette var Brønnøysundregistrenes system. I stedet falt valget på den skybaserte telefoniløsningen «Puzzel». Til forskjell fra forrige valg ble innringeren sendt direkte til førstelinjen, uten å måtte foreta menyvalg på telefonen. Unntaket var sametingsvalget som hadde et separat telefonnummer der man fikk to

menyvalg. Spørsmål knyttet til valgsystemet ble her håndtert av førstelinjen mens samevalgfaglige spørsmål ble sendt direkte til sametinget.

Brukerstøtten var operativ fra januar, med to personer i førstelinjen. Fra uke 16 til 35 hadde brukerstøtten åpningstid innenfor normal kontortid, med utvidet åpningstidstid i valgukene. På valgdagen arbeidet de 12 i en skiftordning der seks personer arbeidet samtidig på dagtid, avløst av de seks andre på kveldstid.

HENVENDELSER, SAKER OG LØSNINGSTIDER

ANTALL HENVENDELSER OG SAKER

Brukerstøtten besvarte til sammen 5.600 henvendelser på telefon og håndterte rundt 10.600 e-post-henvendelser.³⁵ Antall telefonhenvendelser er på linje med valget i 2015, men representerer en økning på rundt 40 prosent sammenlignet med forrige stortingsvalg i 2013. Det foreligger ikke direkte sammenlignbare tall for e-post.

I utgangspunktet skal det opprettes en sak i OTRS ved alle henvendelser til brukerstøtten. Spørsmål som besvares direkte blir etterregistrert. I 2017 ble det opprettet 5.500 brukerstøtte-saker i OTRS, hvorav 1 900 ble etterregistrert³⁶. Ser vi alle henvendelser under ett, betyr det at omtrent hver tredje henvendelse til brukerstøtten resulterte i opprettelsen av en sak. Det ble registrert 33 prosent færre saker i 2017 sammenlignet med kommunestyrevalget i 2015. Dette kan bety at flere henvendelser ble løst med enkle svar fra førstelinjen uten at det ble opprettet en formell sak i OTRS.

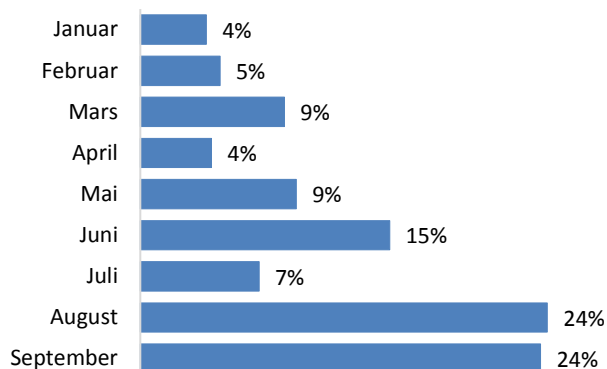
Type henvendelse	Andel	Løsningstid
Pålogging, brukere og sertifikat	15,2 %	4T 12M
Stemmegivning	14,5 %	7T 57M
Opplæring	9,2 %	3T 2M
Opptelling/resultat	9,2 %	4T 49M
Grunnlagsdata	8,5 %	12T 39M
Skanning	8,3 %	7T 18M
Valgmateriell	8,0 %	10T 21M
Manntall	5,3 %	11 30M
Sametingsvalg	4,2 %	7T 52M
Listeforslag mm.	3,4 %	13T 16M
Diverse	14,1 %	6T 52M
SUM	100 %	

Tabell 7.1: Andel henvendelser i registrerte saker med gjennomsnittlig løsningstid (Kilde: OTRS)

³⁵ Totalt ble det gjort 20 500 registreringer i OTRS i perioden brukerstøtten var operativ, fra januar til starten av oktober. I OTRS inngår imidlertid all brukerstøtte-relatert kommunikasjon, inklusiv interne og eksterne e-poster, samt «test»-saker og andre saker av teknisk art.

³⁶ De etterregistrerte sakene har en oppgitt løsningstid på 0 minutter. I all hovedsak omfatter dette henvendelser per telefon som ble løst forholdsvis raskt. For ordens skyld er de etterregistrerte sakene ekskludert fra de øvrige utregningene.

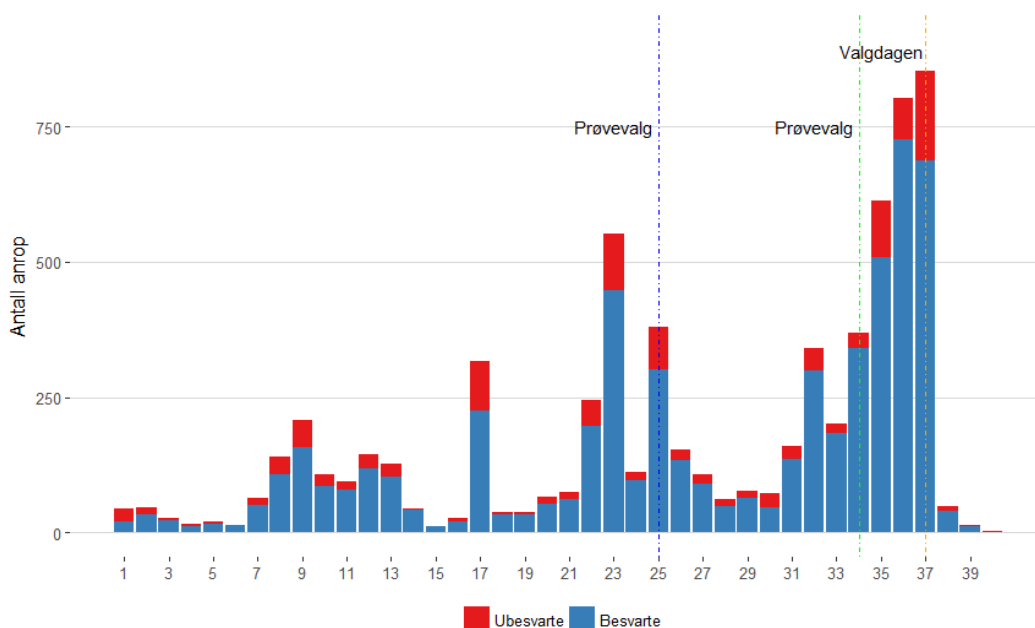
Tabell 7.1 viser en oversikt over andelen saker som ble registrert hos brukerstøtten fordelt på ulike kategorier, og hvor lang tid det i



Figur 7.1: Andelen registrerte saker per måned (Kilde: OTRS)

gjennomsnitt tok å løse dem.³⁷ Fordelingen av henvendelser per kategori er relativt lik fordelingen fra 2015.³⁸ De mest tidkrevende sakene var saker knyttet til forberedelsesfasen av valget – deriblant *grunnlagsdata, manntall og listeforslag*. Det temaet som flest hadde spørsmål om, *Pålogging, brukere og sertifikat*, ble løst relativt raskt av brukerstøtten, mens det temaet de valgansvarlige hadde nest flest spørsmål om, *Stemmegivning*, havner midt på treet med gjennomsnittlig svartid på omtrent åtte timer.

Brukerstøtten var åpen fra januar til og med september. Som forventet er det betydelig variasjon i når sakene blir registrert. Som figur 7.1 viser, ble rundt halvparten av sakene registrert i august og september. Øvrige topper, som for eksempel i juni, kan sees i sammenheng med blant annet prøvevalgene.



Figur 7.2: Pågangen til brukerstøttens telefontjeneste per uke (Kilde: OTRS/Puzzel)

Figur 7.2 viser pågangen til brukerstøttens telefontjeneste frem mot valget fordelt på uker. I likhet med figur 7.1 ser vi at pågangen til en viss grad er konsentrert rundt spesifikke valgrelaterte hendelser, og gradvis øker fram mot valgdagen. Over 1.400 anrop, om lag 25 prosent av anropene

³⁷ Laget med utgangspunkt i Valgdirektoratets kategorisering.

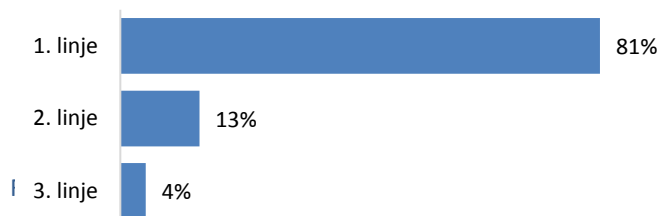
³⁸ Unntaket er «Opplæring» som ikke var opplistet i forrige evaluering og «Rutiner og juridiske spørsmål» som ikke lenger er en egen kategori.

totalt, kom i uke 36 og 37. En forutsetning for effektiv avvikling av brukerstøtten krever dermed at bemanningen i tilstrekkelig grad skaleres til den forventende pågangen.

LØSNINGSGRAD OG RESPONSTID

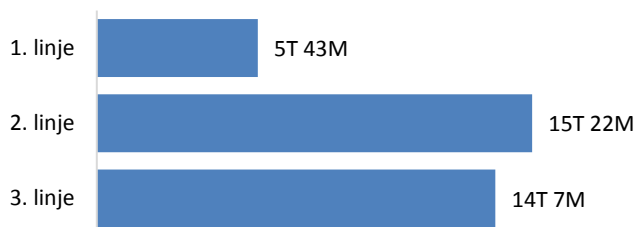
Data fra OTRS viser at hele 81 prosent av sakene ble løst i førstelinjen. Dette er en betydelig endring fra forrige valg der kun om lag halvparten av forespørslene ble løst i første linje.

Ettersom en stor andel av henvendelsene ble løst i førstelinjen, var andelen saker løst i andre – og tredjelinjen lav i 2017, henholdsvis 13 og 4 prosent. Tilsvarende tall for 2015 var 40 og 12 prosent. Noe av forklaringen på at en større andel av henvendelsene ble løst i førstelinjen i 2017 kan være at det er noe mindre komplekst å gjennomføre et stortingsvalg enn et kommune- og fylkesvalg. Terskelen for å videresende saker kan også ha vært lavere for Brønnøysundregisteret som hadde et tematisk avgrenset ansvarsområde og begrenset faglig kompetanse.³⁹



Løsningstiden, det vil si hvor lang tid det tar fra en sak åpnes til den lukkes, sier noe om hvor effektiv brukerstøtten er. Som det fremgår av figur 7.4 brukte førstelinjen i snitt 5 timer og 43 minutter på å løse en sak. Til sammenligning tar det nesten tre ganger så lang tid å løse sakene som havner i andre og tredje linje.

I den tidskritiske fasen i uke 36 og 37 snevres imidlertid forskjellene i løsnings tid mellom linjene inn. I disse ukene bruker både første- og andrelinjen i snitt 5 timer og 48 minutter på å løse sine respektive saker, mens den system-tekniske tredjelinjen i snitt bruker i underkant av 4 timer. Det vil si at andre – og tredjelinjen løser sakene betydelig raskere i disse ukene enn i perioden sett under ett.



Figur 7.4: Løsningstid per linje (Kilde: OTRS)

Generelt sett ble sakene løst på kort tid. Henholdsvis 96, 85 og 90 prosent av sakene ble løst innen et døgn i første, andre og tredjelinjen. Til sammenligning var kun 63 prosent av sakene som havnet hos tredjelinjen i 2015 ferdigbehandlet på samme tid. Kun 3 prosent av sakene tok mer enn fem døgn å løse, sammenlignet med 18 prosent i 2015. Samlet sett virker det dermed som at de organisatoriske svakhetene som ble avdekket ved forrige evaluering i stor grad har blitt løst ved valget i 2017.

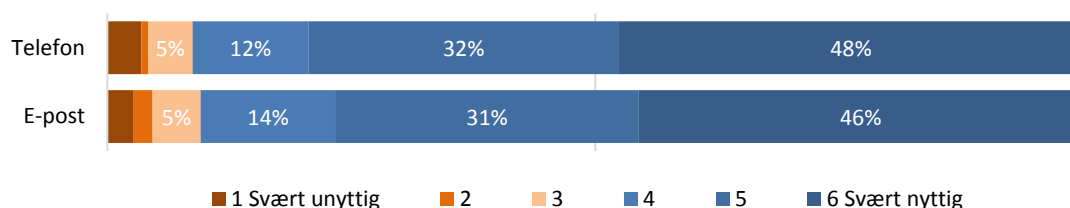
³⁹ Ettersom 2013-evalueringen ikke inneholder data om andel saker løst i hver av de tre linjene kan vi ikke si noe om denne andelen har endret seg fra forrige stortingsvalg.

Ventetiden på telefon var gjennomgående lav. For hele perioden var ventetiden 14 sekunder i snitt. Unntaket var den hektiske valguken, uke 37, der innringerne i snitt måtte vente ett minutt før de fikk svar. Responsraten, altså hvor mange av de innkommende anropene som ble besvart, var gjennomgående høy (83 prosent), og holdt seg oppe også inn i valguken (81 prosent). Dersom vi justerer for svært korte anrop, under 10 sekunder, heves responsraten til 96 prosent for hele perioden og 91 prosent for valguken.⁴⁰

BRUKERNES VURDERINGER

Hele 90 prosent av de spurte oppgir å ha benyttet seg av brukerstøtte på et tidspunkt i forbindelse med valget i 2017. Henholdsvis 75 og 70 prosent oppgir å ha benyttet brukerstøtte på e-post og telefon. I tillegg forteller 18 prosent at det har hatt kontakt med ansatte i Valgdirektoratet uten å ha gått gjennom brukerstøtten.

De aller fleste valgansvarlige opplever brukerstøtten som nyttig. Figur 7.5 viser at hele 90 prosent av de spurte gir en positiv vurdering⁴¹, hvorav nærmere halvparten svarer at de anser brukerstøtten som «svært nyttig». Det er gjennomgående små forskjeller mellom vurderingene av e-post og telefontjenestene.



Figur 7.5: Hvor nyttig eller unyttig var brukerstøtten?

I åpne kommentarer i spørreskjemaet ga mange uttrykk for at de var tilfredse med brukerstøtten. Følgende kommentar fra en kommune er typisk:

«Veldig rask og god brukerstøtte med serviceinnstilte personer. Vi benyttet den en del pr epost. Alt i alt veldig fornøyd»

⁴⁰ De korte anropene kan være alt i fra oppringning av feil nummer til situasjoner der innringeren av en eller annen årsak ikke lenger ønsker å vente på svar. Innringerne kunne velge å bli oppringt når en brukerstøttekonsulent var ledig.

⁴¹ På en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsvarer svært unyttig og 6 svært nyttig, regnes verdiene 4-6 som positive.

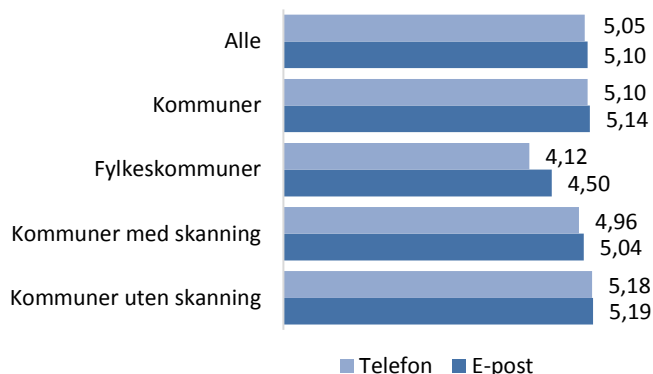
I gjennomsnitt oppnår brukerstøtte per telefon og per e-post en score på henholdsvis 5,1 og 5,05, på en skala fra 1 til 6. Dette er en marginal nedgang fra kommunevalget i 2015 der tilsvarende score var 5,3 og 5,2. Samtidig er det en fremgang fra forrige stortingsvalg da tilsvarende score var 4,7 og 4,8.

Kommuner som bruker skanning er marginalt mindre tilfredse med brukerstøtten enn kommuner som ikke bruker skanning. Dette kan, som nevnt i kapittel 3, skyldes at disse kommunene har mer avanserte tekniske behov som brukerstøtteapparatet ikke har klart å håndtere fullt ut. Alternativt kan det være et resultat av pålegget om manuell telling som nok skapte noe ekstra frustrasjon i disse kommunene.

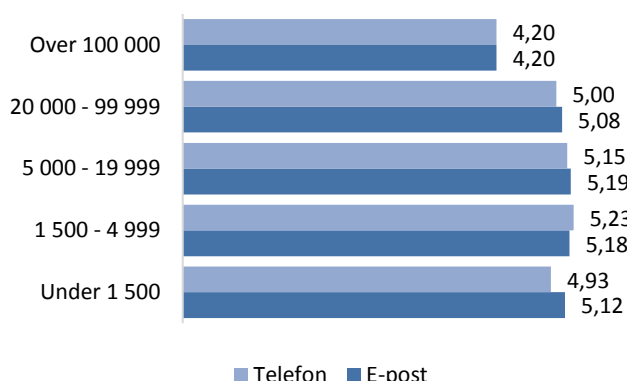
I tråd med funnene fra forrige evaluering, ser vi at fylkeskommunene er markert mindre fornøyd enn kommunene. Forskjellen mellom kommunene og fylkeskommunene imidlertid noe større sammenlignet med valget i 2015.⁴²

Det er små forskjeller i vurderingene til små og mellomstore kommuner, mens landets aller største kommuner – Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger og Bærum – gir en noe lavere vurdering (figur 7.7).

Både fylkeskommuner og de største kommunene er dermed noe mindre tilfredse, sammenlignet med små og mellomstore kommuner. Dette kan henge sammen med at fylkeskommunene og de største kommunene er mer krevende brukere, og derfor har høyere forventninger og krav til den brukerstøtten de mottar. Fylkeskommunene jobber kontinuerlig med valg, og i de større kommunene er valgapparatet nødvendigvis mer utbygget. Spørsmålene fra disse brukerne vil derfor gjerne være mer kompliserte samtidig som kompetansen hos de som spør gjerne er høy.



Figur 7.6: Tilfredshet med brukerstøtten. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1=helt unyttig og 6= svært nyttig)



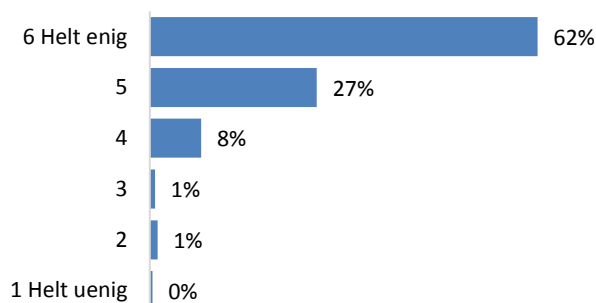
Figur 7.7: Tilfredshet med brukerstøtte fordelt på kommunestørrelse. (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1=helt unyttig og 6= svært nyttig)

⁴² I 2015 ga fylkeskommunene en snittscore på 4,9 for både e-post og telefon, mens kommune ga henholdsvis 5,2 og 5,3.

TILGJENGELIGHET

Kommunene og fylkeskommunene er jevnt over godt fornøyde både med brukerstøttens tilgjengelighet og evne til å gi raske svar.

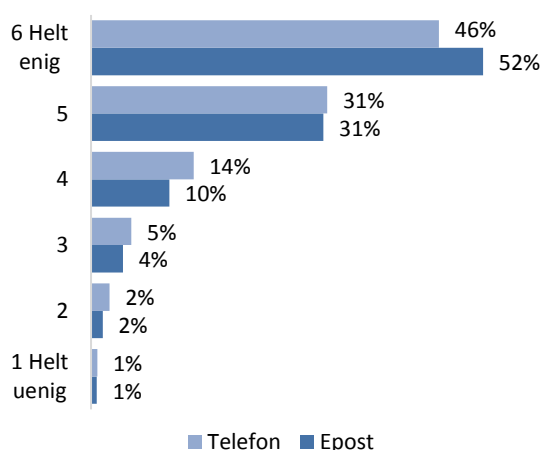
Figur 7.8 viser i hvilken grad brukerne opplevde at åpningstidene dekket deres behov, dvs. hvor tilgjengelig de valgansvarlige opplever at brukerstøtten er. Hele 90 prosent av de valgansvarlige har valgt kategoriene 5 eller 6 på en skala hvor 1 tilsvarer *helt uenig*, og 6 *helt enig*, noe som betyr at de i høy grad opplever at åpningstidene dekker deres behov. Brukerne er også noe mer tilfredse enn ved forrige valg. Andelen som er helt enig er på 62 prosent, mot 54 prosent ved 2015-valget.



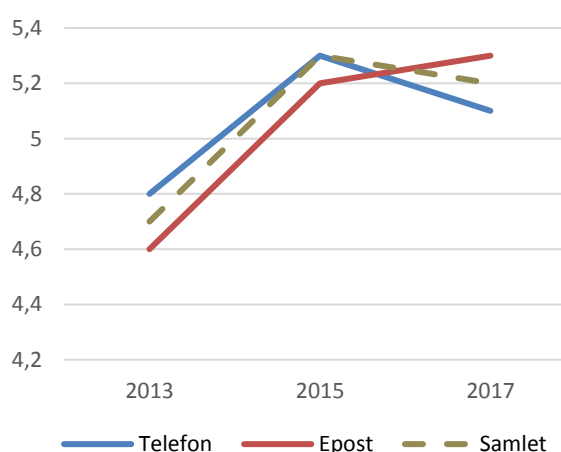
Figur 7.8: Vurdering av påstanden «Åpningstidene for brukerstøtte per telefon dekket våre behov».

De valgansvarlige er også jevnt over tilfredse med hvor raskt de fikk svar. Figur 7.9 viser at en høy andel (77 prosent for telefon, 81 prosent for e-post) valgte kategoriene 5 eller 6 på en skala hvor 6 tilsvarer at brukeren er helt enig i at de fikk svar innen rimelig tid. Kommunene og fylkeskommunene er noe mer tilfredse med responstiden på e-post enn på telefon.

Figur 7.10 viser at de valgansvarlige er betydelig mer tilfredse med responstid på både telefon og e-post enn ved forrige stortingsvalg i 2013. Sammenligner med 2015-valget er bildet mer sammensatt. Mens brukerne i 2017 er marginalt mer tilfredse med responstiden på e-post, har tilfredsheten med responstiden for telefon gått noe ned.



Figur 7.9: Vurdering av påstanden "Vi fikk alltid et svar innen rimelig tid".

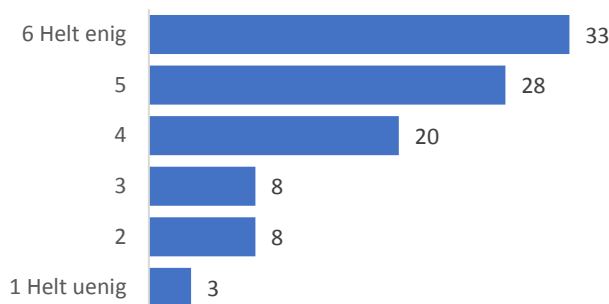


Figur 7.10: Gjennomsnittsverdier på en skala fra 1 til 6 for påstanden "Vi fikk alltid et svar innen rimelig tid" for henholdsvis telefon, e-post og samlet for årene 2013, 2015 og 2017

KVALITET

En brukerstøttjeneste bør ikke bare gi raske svar, den bør også gi svar som er riktige og som løser de utfordringene brukerne står overfor. Kvaliteten på svarene er med andre ord viktig.

Et aspekt ved kvaliteten på tjenesten handler om evnene til den personen man møter i førstelinjen. En effektiv førstelinje bør ikke bare være i stand til å gi umiddelbare og korrekte svar på enkle spørsmål, men også vite hvilke forespørsler som er såpass vanskelige, kritiske eller prinsipielle at de

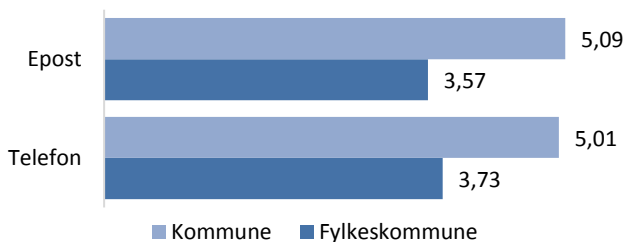


Figur 7.11: Vurderinger av påstanden «Den første personen som svarte forsto alltid spørsmålet og kunne enten besvare det selv eller sende meg videre til en annen relevant person som kunne gjøre det».

bør sendes videre til mer kompetent personell. Dette er vesentlig med tanke på kvalitetssikringen av de rådene som brukerstøtten gir fra seg.

Figur 7.11 viser de valgansvarliges vurderinger av påstanden «Den første personen som svarte forsto alltid spørsmålet og kunne enten besvare det eller sende meg videre til en annen relevant person som kunne gjøre det».⁴³ Det er en markert overvekt av kommunene og fylkeskommunene som mener at førstelinjen har levd opp til dette idealet. Vi ser likevel at nesten

20 prosent befinner seg i den negative enden av svarskalaen og en gjennomsnittsverdi på 4,6 er noe lavere enn for de fleste andre påstandene respondentene ble bedt om å ta stilling til. Dette kan tas som en indikasjon på at det er rom for forbedring på dette punktet.



Figur 7.12: «Svaret vi fikk gav alltid en løsning på spørsmålet». (Gj.snitt på en skala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig)

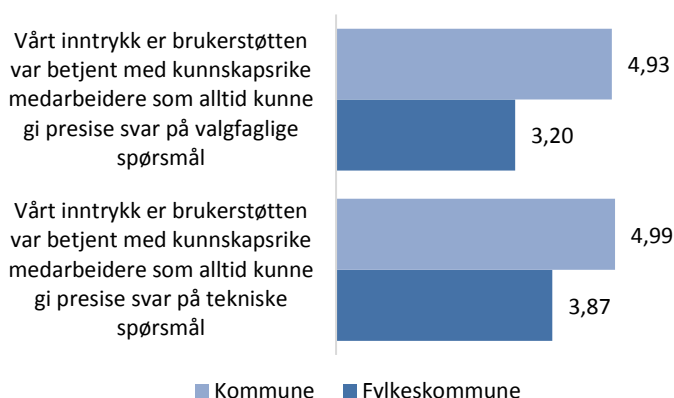
Et annet uttrykk for *svarkvalitet* er om spørsmålsstilleren får et svar som faktisk løser det problemet han eller hun står overfor (jf. resultatene i figur 7.12). Så langt i dette kapitlet har vi sett at fylkeskommunene jevnt over er mindre tilfredse med brukerstøtten enn kommunene er. Dette kommer særlig til uttrykk i vurderingene av dette spørsmålet. Mens gjennomsnittsverdiene til kommunene er høye og tyder på at de i stor grad

opplever å få svar som løser spørsmålene de kontakter brukerstøtten om, er fylkeskommunene i snitt betraktelig mer nøkterne i sine vurderinger. Forskjellen er på hele 1,5 poeng når det gjelder svar gitt på e-post og 1,3 når det gjelder svar per telefon. Manglende evne til å besvare spørsmålene fra

⁴³ Dette er et nytt spørsmål f.o.m. 2017. I 2015 var påstanden respondentene skulle vurdere: «Den første personen jeg snakket med kunne alltid løse problemet mitt».

fylkeskommunene, er trolig derfor en viktig årsak til at fylkeskommunene er mindre tilfreds med brukerstøttetjenesten enn kommunene.

Evnen til å gi relevante og riktige svar handler også om kompetansen til de som bemanner de ulike linjene i brukerstøttetjenesten. For førstelinjen, som er bemannet av innleid personell, er kompetansen både et resultat av presisjonen i Valgdirektoratets rekrutteringsstrategi og kvaliteten på den opplæringen som det innleide personellet har mottatt. For andre- og tredjelinjen handler det hovedsakelig om kompetansen blant de ansatte i Valgdirektoratet. Som påpekt tidligere i denne rapporten, fikk Valgdirektoratet kort tid på seg til å bygge opp en kompetent organisasjon før det praktiske arbeidet med valg gjennomføringen tok til.

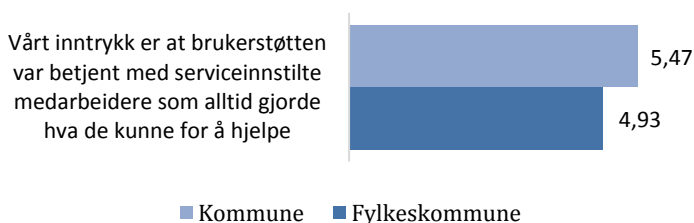


Figur 7.13: Gjennomsnittsverdier for påstandene. Svarskala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig

For å få et bilde av hvordan de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene vurderer kompetansen i brukerstøtteapparatet, stilte vi to spørsmål; ett om den *valg faglige kompetansen* og ett om kompetansen når det gjelder mer *tekniske spørsmål*.

Figur 7.13 viser at kommunene opplever kompetansen på begge områdene som relativt god, mens fylkeskommunene også her er mer nøkterne i sine vurderinger. Det er også verdt å merke seg at de valgansvarlige i fylkeskommunene er særlig skeptiske til

kompetansen når det gjelder *valg faglige spørsmål*. Et gjennomsnitt på 3,2 vil faktisk si at det er gitt en overvekt av svar i den negative enden av svarskalaen.



Figur 7.14: Gjennomsnittsverdier for påstanden. Svarskala fra 1 til 6 der 1 = Helt uenig og 6 = Helt enig

Figur 7.14 viser imidlertid at de valgansvarlige jevnt over er godt tilfredse med serviceinnstillingen til de som bemanner brukerstøtten. De som kontaktet brukerstøtten opplevde med andre ord at de kom i kontakt med hyggelige og imøtekommende medarbeidere som gjorde sitt beste for å hjelpe. Dette samsvarer også godt med de observasjonene vi gjorde i kapittel 3. Valgdirektoratet berømmes for sin tilgjengelighet og imøtekommenhet.

Valgdirektoratet berømmes også for å følge godt med og ta kontakt med brukere som gjorde åpenbare feil ved innlegging av informasjon i EVA. En valgansvarlig i en kommune sier følgende:

«Opplevde også at brukerstøtten ringte meg, da de oppdaget at jeg hadde gjort noe feil. Supert at de følger med»

Samtidig opplevde altså enkelte brukere, særlig i fylkeskommunene, at kompetansen i brukerstøtteapparatet ikke alltid strakk til. Flere valgansvarlige beskriver situasjoner der svaret de fikk ikke var tilfredsstillende. Blant annet oppgir enkelte at de fikk henvisninger til lovparagrafer, mens det de egentlig trengte var svar på hvordan problemet kunne løses i praksis. Mange av de samme respondentene etterlyser også «mer kunnskap» og «bedre opplæring for førstelinje».

«Tror det er mange dyktige medarbeidere i Valgdirektoratet, men ofte forstår de ikke - i førstelinjen - problemstillingen man kommer med. Får også ofte svar som er henvisninger til lovparagrafer når vi spør om veiledning.»

Det er åpenbart problematisk for en valgansvarlig å få upresise, motstridende eller feilaktige svar. I et intervju med en større kommune ble det påpekt at svarene de fikk fra brukerstøtten ikke alltid var tilpasset deres kommune. En fylkeskommune opplevde at de fikk motstridene svar avhengig av hvem de snakket med i førstelinjen. En annen kommune påpekte at de ble «feilinformert», og dette medførte forsinkelse i arbeidet deres.

Feilaktige svar i brukerstøtten kan også få alvorlige konsekvenser for vurderingen av valgenes gyldighet. Som nevnt i kapittel 2 ble det reist flere klagesaker mot valggjennomføringen knyttet til spørsmålet om blinde og svaksynte rett til å ha med seg en medhjelper inn i valgavlukket. Det henvises her til at det hadde blitt gitt feilaktig informasjon fra brukerstøtten i Valgdirektoratet. I Fullmaktskomiteens innstilling påpekes det at dette er alvorlig.

Dette understreker behovet for god opplæring av de ansatte, men også ansatte som kjenner sine begrensninger: Dersom medarbeideren i første linje ikke kan gi et presist og korrekt svar må spørsmålet sendes videre. Med tanke på hvor stor andel av sakene som denne gang ble løst på førstelinjen, er det rimelig å stille spørsmål ved om dette er blitt gjort i tilstrekkelig grad.

SAMLET VURDERING

Det er åpenbart en utfordring å drifte en brukerstøtte som det bare er behov for i noen hektiske måneder annethvert år. Svingningene i bemanningsbehov, særlig når det gjelder førstelinjen, vil nødvendigvis medføre gjentagende tap av kompetanse og utskifting av personell. Pågangen er også svært ujevn og er spesielt konsentrert i tidsrommet rundt valgdagen. Disse forutsetningene stiller krav til god planlegging og effektiv organisering.

Beslutningen om å administrere hele brukerstøtten internt i Valgdirektoratet ser ut til å ha fungert greit. En av fordelene er naturligvis at direktoratet på denne måten har mer kontroll over hele prosessen og ikke er avhengig av en ekstern aktør. Samtidig blir det desto viktigere at direktoratet rekrutterer kompetent personell. Sett i lys av de positive tilbakemeldingene, spesielt når det gjelder serviceinnstillingen, mener vi den brede rekrutteringsstrategien har fungert. Antallet medarbeidere ser også ut til å ha vært passende for å håndtere pågangen.

Tallene fra OTRS indikerer at førstelinjen var i stand til å løse 81 prosent av alle de innkommende sakene, betydelig høyere enn ved forrige valg. Sakene ble løst på relativt kort tid og ligger på linje med 2015 for henholdsvis første- og andrelinje. Utviklingen har vært spesielt positiv i tredjelinjen der

saker denne gangen ble løst relativt raskt. Omorganiseringen av tjenesten, med tydelig oppgavefordeling og lavere bruk av innleide konsulenter, ser ut til å ha vært et positivt grep. Samlet sett indikerer dette at de organisatoriske utfordringene som ble påvist i evalueringen fra 2015 har blitt utbedret.

Tilbakemeldingene fra kommunene er også gjennomgående positive. Vi ser imidlertid et merkbart skille mellom små og mellomstore kommuner, på ene siden, og de største kommunene samt fylkeskommunene, på den andre siden. Dette gapet i tilfredshet er også noe større enn ved forrige valg. Fylkeskommunene stiller også spørsmålsteget ved brukerstøttens evne til å besvare de spørsmålene de stilte og er også i tvil om den tekniske, og i enda større grad, valgfaglige kompetansen i brukerstøtteapparatet har vært god nok.

Det er åpenbart at de største enhetene har hatt behov for faglig og teknisk veiledning som brukerstøtten ikke har vært i stand til å imøtekomme fullt ut. I tillegg blir det påpekt at det har blitt gitt motstridene og til dels feilaktige svar. Det siste er alvorlig og bør ikke forekomme, særlig ikke ved spørsmål som kan få betydning for valgenes gyldighet. Det bør derfor stilles spørsmålsteget ved om opplæringen av medarbeiderne i brukerstøtteapparatet har vært god nok, og om det har vært lagt stor nok vekt på kvalitetssikring av både rutinene og de svarene som er blitt produsert.

Det er med dette utgangspunktet, også rimelig å vurdere om en for stor del av forespørslene er blitt løst av førstelinjen i stedet for å sendes videre til mer kompetent personell i andre- og tredjelinjen. Dette kunne gitt en grundigere behandling av en større mengde spørsmål og en høyere kvalitet på de svarene som ble gitt. Samtidig ville dette utvilsomt gått ut over effektiviteten og responstiden. Valgdirektoratet står med andre ord overfor en avveining mellom kvalitet og effektivitet hvor det trolig vil bli nødvendig å finne en bedre balanse frem mot neste valg.

Valgdirektoratet har videreført bruken av saksbehandlingssystemet OTRS. Vi oppfatter dataene fra systemet som rike og detaljerte med gode muligheter for videre analyser som kan bidra til å forbedre systemet, opplæringen og informasjonsmaterialet.

Brakerstøtten fremheves som et viktig tilbud for mange valgansvarlige. Flere nevner at det å kunne snakke med et annet menneske og få hjelp «der og da» er spesielt viktig. På spørsmål om hva de er mest fornøyd med når det gjelder Valgdirektoratets tjenester og tilbud ble nettopp brukerstøtten nevnt flest ganger.

Alt i alt mener vi at Valgdirektoratet lyktes i å bygge en effektiv brukerstøtteorganisasjon som avviklet valget i 2017 på en god måte. Forbedringspotensialet ligger nå først og fremst i opplæringen av medarbeidere i førstelinjen og i justeringen av ansvarsfordelingen mellom linjene.

Innledning

Dette dokumentet oppsummerer resultatene av en eksplorativ brukertest (usability-analyse) av systemet EVA. Testen ble utført av Kjartan Storli i Sonat Consulting.

Brukertesten har lagt følgende til grunn:

Målgruppe for systemet:

1. Systemet brukes av en begrenset gruppe mennesker ansvarlig for gjennomføring av valg
2. Systemet brukes i en avgrenset periode (6 måneder hvert annet år)
3. Bare en del av brukermassen er gjentakende brukere som har ansvar for flere valg.
4. Brukerne har enten fått direkte opplæring eller blir opplært via superbrukere.
5. Det er varierende grad av datakyndighet i brukergruppen.

Dette er et relativt uvanlig bruksmønster som legger føringer på hvordan vi definerer en god brukeropplevelse:

1. Designet må være intuitivt siden det brukes sjeldent.
2. Designet må være effektivt for å gjøre en effektiv gjennomføring av valget mulig siden selve valget gjennomføres i en tidsbegrenset periode.
3. Designet må forhindre feil siden valget er av stor nasjonal betydning.

Før evalueringen har evaluator satt seg inn i relevant bakgrunnsinformasjon (videoopptak fra kurs) relatert til gjennomføring av valget for å sikre god nok domenekunnskap til å gjennomføre en realistisk evaluering.

Evalueringkriterier

Tabellen nedenfor beskriver kriteriene som er brukt under evalueringen av EVA.


Kriterium	Forklaring	Operasjonalisering
Intuitiv design	Navigasjon og forståelse av siden skal skje uten anstrengelse.	Evaluatør gjør følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Basert på førsteinntrykket noteres hvordan man tror systemet skal benyttes. • Tester om navigasjon er det i tråd med standard web-design (back,forward, reload). • Etter gjennomføring av steget "Enkel læring" vurderes førsteinntrykket opp mot faktisk bruksmønster.
Enkel læring	Hvor raskt en bruker som ikke har sett brukergrensesnittet før kan lære bruken av det.	Evaluatør gjennomfører hver av definerte arbeidsprosessene og vurderer: <ul style="list-style-type: none"> • Var man i stand til å selv sette deg inn i bruken av systemet? • Krevdes mye prøving og feiling? • Var det risiko for innføring av feil? <p>Spesielt merkes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Følger siden vanlige web-konvensjoner? • Er ledetekstene beskrivende? • Finnes det gode hjelpesider?. • Er det lenking mot relevant informasjon? • Søk (hvor enkelt er det å finne informasjon) <p>Det er tre nivåer for brukbarhet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosessen ble gjennomført uten å slå opp i hjelpedokumentasjon 2. Man måtte slå opp i hjelp men fant informasjonen der 3. Hjelpesiden inneholdt ikke nødvendig hjelp slik at brukeren ikke kunne fullføre oppgaven uten bistand.
Effektivitet	Hvor effektivt systemet er i bruk for en erfaren bruker.	Etter å ha gjennomført "egenlæring". Vurder om siden er effektivt bygget opp: <ul style="list-style-type: none"> • Er redigering lagt opp på en hensiktsmessig måte • Hvilken grad av støtte får man under bruk av systemet.
Retensjon	Hvor enkelt det er å huske bruken av systemet til neste gang det skal tas i bruk.	Relevant målepunkt, men kan ikke testes innenfor perioden siden det kreves at man bruker systemet etter et lengre opphold. Temaet belyses dermed best gjennom brukerundersøkelsen.
Antall feil og alvorighet	Frekvens og konsekvens	Utenfor denne vurderingen
Tilfredshet		Faller inn under brukerundersøkelsen

Evaluering

Gjennomføring av evalueringen

Evaluering ble i hovedsak gjennomført som eksplorativ testing. Det vil si at evaluatør forsøkte å gjennomføre ulike prosesser i systemet ved hjelp av støttedokumentasjon og prøving og feiling. Det var også satt av en dag til testing hos Valgdirektoratet, der ble de samme øvelsene som brukes under treningsopplegget til valgdirektoratet gjennomført under veiledning av en medarbeider hos direktoratet.




Evaluatør gjennomførte et helt valg i systemet. Det vil si at forberedelsene ble gjennomført først, deretter stemmegivning, opptelling og valgoppgjør.

**VALG**
Storingsvalget 2017

Storli, Kjartan
Rolle: BS Valgansvarlig kommune
Område: Tønsberg Kommune

Nor:

Min side

 Forberedelser	 Stemmegivninger	 Opptelling
Grunnlagsdata Legg inn grunnlagsdata Administrer brukere Legg inn medlemmer i styrer Oversikt manntallsavvik	Forhåndsstemmeperiode Registrer forhåndsstemme Registrer forhåndsstemmekonvolutter sentralt Registrer sent innkomne konvolutter Prøv forhåndsstemmegivning til velger Prøv forhåndsstemmegivninger samlet Oversikt forhåndsstemmer til andre kommuner	Administrasjon Legg inn antall stemmesedelkonvolutter lagt til side Importer fil fra EVA Skanning Generer strekkodelapp Rapporter til media Oversikt stemmer fordelt på parti
Manntall Søk Opprett person i manntall Oversikt manntallshistorikk	Valgting Registrer konvolutter for valgting sentralt Prøv valgtingsstemmegivning til velger Prøv valgtingsstemmegivning samlet	Opptellingskategorier Administrer opptelling Legg inn stemmetall for: Forhåndsstemmer ordinære Sent innkomne- / stemmer lagt til side Ordinære valgtingsstemmer Særskiltstemmer Beredskapsstemmer
Rapporter Alle rapporter	Felles funksjoner Lag nytt valgkort	Forkastelser Behandle manuelt forkastede stemmesedler

★ Skjerm bilde av forsiden av EVA admin. Her kan man se valgene som er tilgjengelig for en *valgansvarlig* i en kommune. Hvilke valg som er tilgjengelig avhenger av hvilken rolle man har.

Forberedelser

Seksjonen for forberedelser i EVA admin inneholder funksjonalitet som skal brukes under gjennomføringen av valgforberedelsene. Her administrerer man grunnlagsdata, manntall samt administrasjon av valgmedarbeidere.

Den er naturlig plassert til venstre i hovedskjerm bildet i EVA i en egen kolonne. Kolonnen er delt inn i tre hovedområder: Grunnlagsdata, Manntall og Rapporter. Under hver av disse er det lenker til forskjellige sider for administrasjon av valgforberedelsene. Disse sidene virker

litt vilkårlig plassert. Eksempelvis ligger: "Oversikt manntallsavvik" under "Grunnlagsdata" ikke under "Manntall" eller "Rapporter". Administrasjon av EVA brukere ligger også under "Grunnlagsdata". Dette er ikke noe stor sak, men gjør siden mindre oversiktlig enn nødvendig. Det er verdt å merke seg at skjermbildet er rollestyrt slik at man bare får tilgang til de funksjonene ens rolle tillater - dette er positivt og gjør at man bare må forholde seg til de seksjonene av EVA man har bruk for. For en bruker med mange tilganger scorer siden *middels* på intuitivt design. Grunnen til det er at man må trykke en del rundt før ser hva man gjør i de ulike undermenyene. All informasjonen ligger i sidene man navigerer seg videre til, dermed får denne delen av funksjonaliteten *middels* på effektivitet. En forbedring ville vært å plassert informasjon om hvor langt man er kommet i forberedelsene på forsiden.

- + God inngangsport til funksjonalitet
 - + Oversiktlig, spesielt dersom man besitter god valgfaglig kompetanse
 - + Bra med inndeling i faser
 - + Bra med rollestyring
 - + Fyldig dokumentasjon
 - + Effektivt i bruk
-
- ÷ Ingen indikasjon på forsiden over hvor langt man er kommet i valgforberedelsene
 - ÷ Menyelementene er ikke logisk plassert for en ny bruker
 - ÷ Dersom man trykker på Hjelp fra landingssiden er ikke filtrene på hjelpesiden forhåndsutfyllt (kommune/fylke etc)
 - ÷ Deler av dokumentasjonen er systemspesifikk, med dette menes at dokumentasjonen forklarer bruken av EVA, men ikke nødvendigvis inneholder en forklaring på hvordan dette passer inn i valgarbeidet. Dermed stilles det høye krav til valgfaglig kompetanse. Sidene for telling av forhåndsstemmer er eksempler på gode hjelpesider som både forklarer det valgfaglige og bruken av EVA.

Grunnlagsdata

Grunnlagsdata består av menyene "Legg inn grunnlagsdata", "Administrer brukere", "Legg inn medlemmer i styrer" og "Oversikt over manntallsavvik". Nedenfor er et skjermbilde av siden "Legg inn grunnlagsdata". Denne siden har et meget godt grensesnitt som gir en klar indikasjon på hvilke arbeidsoppgaver som er gjennomført og hvilke som er utestående. Man kunne vurdert å legge inn funksjonaliteten for "Valgstyrer" og "Valgting" inn i den samme siden (og også "Valgliste" på fylkesnivå). Da vil man ha en enkel oversikt over hvilke steg som gjenstår i forbindelse med valgforberedelsene. Denne "veiviseren" scorer *høyt* på Intuitivt design og *høyt* på effektivitet siden man får god oversikt over utestående oppgaver og menyene er enkle å jobbe i.

Menypunktet "Administrer brukere" viser en oversikt over alle brukere med roller. Man kan legge inn brukere manuelt, eller laste opp et Excel-ark. Pluss for at Excel-malen er lett tilgjengelig for nedlasting på siden.

Menypunktet "Legg inn medlemmer i styrer" fungerer bra.

Forbedringspotensialet ligger i å legge inn alle stegene i den samme, eller tilsvarende, meny som vist nedenfor. Det ville gitt en bedre oversikt over hvor langt man er kommet i forberedelsene.

Storli, Kjartan
Rolle: BS Valgansvarlig kommune
Område: Tønsberg Kommune

Norsk bokmål ▾ [Hjelp](#) [Bytt rolle](#) [Logg ut](#)

Min side ▶ Legg inn grunnlagsdata

Legg inn grunnlagsdata

Fylkeskommune: Vestfold | Kommune: Tønsberg

⚠ Valghendelse er ikke åpen for endring av grunnlagsdata

- ✓ Målform
- ✓ Mannfall
- ✓ Opptellingsmåter
- ✓ Forhåndsstemmesteder
- ✓ Stemmesteder for valgting
- ✓ Tellekretser
- ✓ Valgkort

Dette skjermbildet viser hvordan man på siden “Legg inn grunnlagsdata” får svært god hjelp til å se hvor langt man er kommet i forberedelsene. Denne malen kunne med fordel av vært brukt i flere områder av EVA Admin.

- + God statusinformasjon
- ÷ Back/Forward navigasjon gir ulikt resultat på ulike browsere (i Chrome gir det ingen effekt, i Internet Explorer tas man tilbake til “Min side”).
- ÷ Ingen bekreftelse (“Ok”/“Avbryt”) om man trykker “Godkjenn grunnlagsdata”.
- ÷ Det hender at man ikke får en forklaring på hvorfor et valg ikke får effekt. Eks: Dersom man endrer på teksten til et forhåndsstemmested dukker ikke endringen opp dersom valgkortene er sendt til trykk. Det gis ingen melding om at dette er årsaken.

Listeforslag

Denne seksjonen ble brukt på fylkesnivå i forbindelse med opprettelse av alle valglistene. Seksjonen har potensiale til å bli bra, men oppførselen er litt uforutsigbar og lite intuitiv. Siden har funksjonalitet for å opprette listeforslag og for å redigere forslag. For hver liste må kandidater og underskrifter registreres.

- ÷ Dersom man velger et parti og trykker “Opprett listeforslag” blir listen opprettet uten noen form for bekreftelse. Man blir ført videre til et nytt skjermbilde for redigering, hvor man ikke har noen “Avbryt”-knapp. Det er ikke noe statusinformasjon som gir indikasjon på hvor langt man er kommet og status på uferdige lister. Dermed må man holde oversikten utenom EVA, eller lete gjennom listene.

Manntall

Denne seksjonen inneholder funksjonalitet for å hente ut informasjon om enkeltpersoner fra manntallet, oppdatere manntallet, hente ut endringshistorikk for hele manntallet og å skrive ut valgkort. Siden fungerer bra og er oversiktlig.

- + Oversiktlig og enkelt og forstå
- ÷ Dersom man trykker “Back” i søket for man feilside “Confirm form resubmission”.
- ÷ Søkedatoer (spesielt til-dato) kunne vært forhåndsutfyllt.

Rapporter

Dersom man trykker på menyvalget “Rapporter” tas man til en ny side som har rapporter for alle fasene. Denne siden er mer en startside for rapporter enn et meny punkt. Om man for eksempel er i fasen for Stemmegivninger virker det ikke intuitivt å gå via dette meny punktet. Enten burde rapportene vises som en fast del av “Min side” eller at man har et valg på toppnivå for å skifte mellom “Min side” og rapportene.

VALG
Stortingsvalget 2017

Stori, Kjartan
Rolle: BS Valgansvarlig kommune
Område: Tønsberg Kommune

Norsk

Min side

Alle rapporter

- Forberedelser
- Stemmegivninger
 - Grunnlagsdata
 - [Stemmeberettigede per krets](#)
 - [Generell kretsinformasjon](#)
 - [Brukere og roller](#)
 - Forhåndsstemmeperiode
 - [Forhåndsstemmegivninger til prøving](#)
 - [Antall mottatte forhåndsstemmer](#)
 - [Forhåndsstemmer til andre kommuner](#)
 - Administrasjon
 - [Partifordeling per krets](#)
 - [Valgdeltakelse](#)
 - Møtebøker
 - [Stemmestyrets møtebok](#)
 - [Valgstyrets møtebok](#)
 - Manntall
 - [Avkryssingsmanntall](#)
 - [Utleggingsmanntall kretsvis](#)
 - [Utleggingsmanntall alfabetisk](#)
 - [Partiservice](#)
 - Valgting
 - [Valgtingsstemmegivninger til prøving](#)
- Opptelling

Stemmegivninger

Etter at forberedelsene til valget er fullført får man tilgang til modulen for stemmegivning. Her blir både tidlig-, forhånds og vanlige stemmer håndtert. Denne funksjonaliteten ligger i en egen kolonne med tittel Stemmegivninger. Her finnes både funksjonalitet til bruk under forhåndsstemmeperioden og valgtinget, samt ved håndtering av tidligstemmer.

Forhåndsstemmeperiode

Registrering av forhåndsstemmer foregår gjennom et intuitivt brukergrensesnitt og søket i manntallet er effektivt og gir gode alternativer for søkeparametre. Det er positivt at systemet automatisk skiller mellom forhånds- og tidligstemmer slik at brukerne bare trenger å forholde seg til ett grensesnitt. Systemet tar høyde for personer som ikke finnes i manntallet og de ulike stemmetypene.

- + Integrasjon mot valgstyrets møtebok gjør at man slipper manuell føring
- + Systemet håndteres selv registrering av tidlig vs forhåndsstemmer basert på dato slik at dette blir gjort konsistent over alt
- + Integrasjon med scanning i søk (dette ble ikke testet)
- ÷ Ingen spesielle

Valgting

I forbindelse med gjennomføring av valgting kan EVA brukes både av kommuner med elektronisk avkryssing i manntallet og de uten. For kommuner uten elektronisk valgting brukes EVA bare til søk i manntallet, lage nye valgkort, rapportering og stemmestyrets valgkort.

Utleggsmateriale, slik som utleggingsmanntall og avkryssingsmanntall, kan skrives ut fra systemet (evt. lagres elektronisk og sendes til trykking). Dette tas dermed fra de oppdaterte dataene i EVA noe som sikrer konsistens mellom de elektroniske listene og papirmaterialet.

Registrering av stemmer på valgtinget gjøres gjennom tilsvarende funksjonalitet som for forhåndsstemmer.

- + Materiale til valgtinget kan genereres av systemet noe garanterer at materialet blir konsistent med det som er registrert
- + Enhetlig brukeropplevelse med forhåndsstemmer

Opptelling

Funksjonaliteten for opptelling ligger også i en egen kolonne i EVA. I tillegg til det som ligger i EVA admin brukes også noen andre systemer. Dette er programvare som blir installert på PC'er som brukes til tellingen og scanningen. Opptellingen foregår enten manuelt eller ved hjelp av applikasjonene EVA Scann, EVA Jobbstyring og EVA Verifiser.

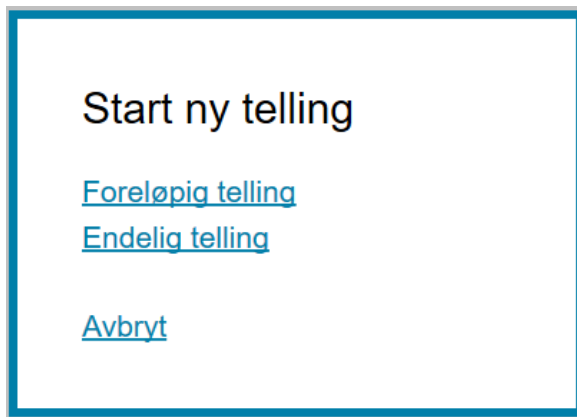
De tre systemene som brukes i tillegg til EVA Admin er:

- **EVA Jobbstyring** er knyttet sammen med valgadministrasjonssystemet EVA Admin, og benyttes til å definere opp hva som skal telles når, samt holde oversikt underveis
- **EVA Skann** benyttes når stemmesedlene skal leses inn med skanneren og fortolkes maskinelt
- **EVA Verifiser** er et verktøy dedikert til effektiv korreksjon og endring av tvetydige eller uforståelige stemmesedler.

Opptellingen er delt inn i tre steg: Urnetelling, foreløpig telling og endelig telling. Prosessen er ferdig når en endelig telling er godkjent. Formålet med disse tre programmene er at man skal holde oversikt over hvor man er i telleprosessen samt at stemmesedlene blir tolket og telt automatisk. Dersom noen stemmesedler ikke lar seg tolke av automatikken tar EVA Verifiser av valgstyret til å gjennomføre en tolkning (evt. forkaste) de aktuelle stemmesedlene.

I forbindelse med valgforberedelsene produserer man lapper med strekk-koder som man beholder sammen med eskene med stemmesedler. Disse inneholder informasjon om valgkretsen sedlene tilhører slik at hele prosessen med å gjennomføre selve tellingen gjøres maskinelt. (Ved Stortingsvalget 2017 ble kontrolltelling gjort manuelt basert på en trusselvurdering).

Dokumentasjonen av denne delen av EVA er omfattende og god. Den dekker både det valgfaglige og bruken av EVA noe som gjør det enkelt å bruke systemet.



Dette skjermbildet viser hvordan man starter en telling. Som en del av telleprosessen scannes en strekkode med informasjon om hva som blir talt slik at det registreres automatisk i systemet.

I det hele tatt er flyten rundt opptelling godt implementert i EVA. Jobbstyring gir en god oversikt over hvor man er i prosessen og scanningen kombinert med lesing av strekkoder gir en effektiv arbeidsflyt under selve opptellingen.

- + Materiale til valgtinget kan genereres av systemet
- + EVA Jobbstyring gir svært god oversikt over hvor langt man er kommet i prosessen.
- + Tellingen går svært raskt ved hjelp av scanneren
- + Det er en god flyt for behandling av stemmesedler som ikke blir tolket automatisk av scanneren

Møtebøker

For å tilfredsstille formal-kravene til valggjennomføringen skal gjennomføringen dokumenteres i form av en møtebok. EVA støtter automatisk utskrift av møtebøker både på fylkes- og kommunenivå. For fylket må man i tillegg til den automatiske utskriften fylle ut et Word-dokument med rettinger og endringer som er gjort. Gjennom denne funksjonaliteten reduserer EVA manuell dokumentasjon av valggjennomføringen og risiko for feil og ulik praksis hos de ulike valgstyrene.

Valgoppgjør

Den siste delen av prosessen er valgoppgjøret.

Valgoppgjøret i EVA Admin er bygget rundt skjermbildet “Foreta valgoppgjør”. Her får man status per opptellingskategori og man kan enkelt drille ned til hvilke valgkretser som ikke er ferdig med hvilke kategorier. Når alle er ferdige kan man velge funksjonen “Foreta valgoppgjør”. Systemet gir her ingen mulighet for feil siden alle opptellingskategoriene må være godkjente før funksjonen blir tilgjengelig. Etter at valgoppgjøret er gjort dukker det opp meny punkter for “Oversikt valgoppgjør”, “Oversikt mandatfordeling” og “Oversikt kandidatføring”. Her vil man kunne se resultatet av valget.

🏠 Min side

Foreta valgoppgjør

Valg: Kommunestyrevalg | Valgdistrikt: Horten | [Oversikt valgoppgjør](#)

Kategorier for stemmetelling	Sentralt/lokalt	Fordelt på krets?	Totalt	Teller	Godkjent	Klar	Status
Forhåndsstemmer ordinære	Lokalt	Nei	1	0	0	1	✓
Sent innkomne/lagt til side	Lokalt	Nei	1	0	0	1	✓
Fremmedstemmer	Lokalt	Nei	1	0	0	1	✓
Valgtingsstemmer ordinære	Lokalt	Nei	2	0	0	2	✓
Stemmer i særskilt omslag	Lokalt	Nei	1	0	0	1	✓

▶ Foreta valgoppgjør

- + Veldig bra oversikt over status for stemmetelling i de ulike kategoriene.
- + Systemet forhindrer brukeren å gjøre feil (ie. velge “Foreta valgoppgjør” for tidlig)
- ÷ Mange kolonner i de ulike rapportene, men liten støtte til tolkning stiller store krav til valgfaglig kompetanse.

Konklusjon

Gjennomgangen av systemet viste at systemet i det store og det hele er bra og det er liten tvil om at EVA både letter gjennomføringen av valget og fjerner mange potensielle feilkilder. Dette gjelder både formelle krav til gjennomføringen og det endelige resultatet.

Om man skulle trekke frem en endring som ville ha positiv effekt på helheten, så ville det være å hente ut mer informasjon til forsiden av EVA. Denne siden er i dag en statisk side (det vil si at den bare inneholder lenker til andre sider hvor statusinformasjon og funksjonaliteten ligger). Ved å oppdatere denne siden med informasjon fra resten av systemet vil raskt kunne få svar på hvilke oppgaver som må gjøres.

Skjermbildene *Foreta valgoppgjør* og *Legg inn grunnlagsdata* er gode eksempler på hvor bra dette kan gjøres. Hadde man i tillegg tatt hensyn til de ulike tidsfristene kunne man også gi en indikasjon på om noen oppgaver haster. I kommuner med flere ansatte som arbeider i EVA vil man også trolig ha positiv effekt av vise hvilke handlinger som nylig er gjort på forsiden i form av en nyhetsstrøm på forsiden.

Når det gjelder dokumentasjonen er den stort sett god. Det det kan trekkes for er at den ikke er helt standardisert og at deler av dokumentasjonen er veldig sentrert rundt EVA Admin uten å beskrive den valgfaglige bakgrunnen. Eksempler på informasjon som behandles ulikt er at det på noen sider gis det god informasjon om hvilke roller som gjør hva, men at det på andre sider er begravet i teksten.

Det mest effektive tiltaket dersom man virkelig skal forstå hvordan brukerne bruker et system (og dermed forstå nøyaktig hvor de har problemer) anbefales en *usability study* hvor man observerer brukere under faktisk bruk. Dette bør gjøres i forbindelse med forberedelsene til et valg og man bør velge ut en gruppe med ulike brukersegmenter, for eksempel basert på alder og erfaring fra tidligere valg.

Kriterium	Forklaring	Konklusjon
Intuitiv design	Navigasjon og forståelse av siden skal skje uten anstrengelse.	Bra Hovedtanken bak sidenavigasjonen med en hovedside er enkel å forstå. Det trekkes for at Back-logikken ikke er implementert i henhold til standard oppførsel på nett. Enkelte delside er litt lite intuitive bruk (f.eks. Stemmelokale og valglist). -
Enkel læring	Hvor raskt en bruker som ikke har sett brukergrensesnittet før kan lære bruken av det.	Middels Her vil nok evalueringen variere sterkt etter den valgfaglige kompetansen til brukeren. Det som trekker evalueringen fra bra til middels er at all hjelpeinformasjonen ligger i en portal. Med fordel kunne dette bli integrert i selve EVA, enten i form av ledetekster, pop-ups eller veivisere med nødvendig informasjon. -
Effektivitet	Hvor effektivt systemet er i bruk for en erfaren bruker.	Bra Det er noen unntak, slik som valglist, men i det store og hele oppfattes systemet som effektivt. -
Retensjon	Hvor enkelt det er å huske bruken av systemet til neste gang det skal tas i bruk.	-
Antall feil og alvorlighet	Frekvens og konsekvens	-
Tilfredshet		Faller inn under brukerundersøkelsen

Anbefalte forbedringspunkter

Nedenfor er en liste med tiltak som vi mener kan gjøre bruken av EVA mer effektiv. I tillegg til disse ligger det en rekke punkter i rapport-teksten:

1. Legg inn statusinformasjon og gjør landingssiden til et dashboard
2. Legg til nyhetsstrøm (dvs. de siste handlingene som er gjort i Eva Admin) på forsiden, gjerne med mulighet til å kommentere.
3. Gjør dokumentasjonen mer integrert i EVA i form av ledetekster, veivisere og hint om hva man skal gjøre om man hover over en knapp eller tekstboks.
4. Sørg for at menyelementene er logisk plassert.
For eksempel kan lenken til siden "Oversikt manntallsavvik" flyttes under "Manntall".
5. Sørg for at back/forward er implementert i henhold til web-standarder og fungerer likt i alle støttede nettlesere.
Eksempel: Trekkspill-menyene fungerer ikke likt på tvers av nettleserne. Under søk får man opp en feilmelding "Confirm form resubmission" dersom man trykker back (trolig et problem med post vs get).
6. Alle endringer som ikke enkelt lar seg reversere bør ha et godkjenningssteg (ok/avbryt). *For eksempel mangler dette når man velger "Godkjenn grunnlagsdata" og dersom man velger "Opprett listeforslag".*
7. Sørg for gode forklarende feilmeldinger.
Eksempel: Dersom man endrer på teksten til et forhåndsstemmested dukker ikke endringen opp dersom valgkortene er sendt til trykk. Det gis ingen melding om at dette er årsaken.

Intro_kommune

Denne undersøkelsen inngår i evalueringen av Valgdirektoratets leveranse av tjenester til kommunene og fylkeskommunene i forbindelse med valget i 2017. Undersøkelsen gjennomføres av ideas2evidence på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Du svarer nå for ^f('kommune')^ kommune.

Trykk "Neste" for å starte undersøkelsen.

intro_FK

Denne undersøkelsen inngår i evalueringen av Valgdirektoratets leveranse av tjenester til kommunene og fylkeskommunene i forbindelse med valget i 2017. Undersøkelsen gjennomføres av ideas2evidence på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Du svarer nå for ^f('fylkeskommune')^ fylkeskommune.

Trykk "Neste" for å starte undersøkelsen.

q1

Har du vært valgansvarlig ved tidligere valg?

- Ja, ved kommunevalget 2015
- Ja, ved stortingsvalget 2013
- Ja, også ved ett eller flere valg før 2013
- Nei, 2017 var første gang

q3

Deltok du selv på opplæringssamlinger for årets valg?

Du kan krysse av for flere alternativer.

- Modul 1 (på Alna)
- Modul 1 (Webinar)
- Modul 2 (på Alna)
- Nei, ingen deltagelse

q4

Når det gjelder det valgadministrative systemet EVA Admin, regner du deg som en:

- Erfaren EVA-bruker (Har brukt systemet gjennom flere valg)
- Bruker med noe erfaring (Har brukt systemet ved valget i 2015 og ved årets valg)
- Bruker med liten eller ingen erfaring (Ingen erfaring utover årets valg)

q5

Benyttet din ^f('enhet')^ seg av maskinell opptelling (skanning) ved valget i år?

- Ja, skannet selv
- Ja, skannet hos annen kommune eller fylkeskommune

Nei

q6

Hvor nyttig eller unyttig var følgende verktøy eller tjenester for din ^f('enhet')^ i forbindelse med valget i 2017?

	1 Svært unyttig	2	3	4	5	6 Svært nyttig	Benyttet ikke denne tjenesten
Valgmedarbeiderportalen	?	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen for EVA	?	?	?	?	?	?	?
Opplæringsksamling Modul 1	?	?	?	?	?	?	?
Opplæringsksamling Modul 2	?	?	?	?	?	?	?
Prøvevalget i juni	?	?	?	?	?	?	?
Prøvevalget i august	?	?	?	?	?	?	?
Videopptakene fra opplæringsksamling Modul 1	?	?	?	?	?	?	?
Brukerstøtte per telefon	?	?	?	?	?	?	?
Brukerstøtte per e-post	?	?	?	?	?	?	?

q7

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Admin?

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
EVA Admin har den funksjonaliteten som vi trenger for å gjennomføre valg	?	?	?	?	?	?
EVA Admin effektiviserer og forenkler arbeidet med valggjennomføringen	?	?	?	?	?	?
Jeg har tillit til at EVA Admin løser de oppgavene systemet er satt til på en presis, betryggende og sikker måte	?	?	?	?	?	?
EVA Admin er intuitivt og lett å ta i bruk også for nybegynnere	?	?	?	?	?	?
EVA Admin gir meg forståelige forklaringer og tilbakemeldinger	?	?	?	?	?	?
EVA Admin gir meg god oversikt over hvilke oppgaver jeg har løst og hvilke som gjenstår å løse	?	?	?	?	?	?
Jeg opplever at jeg har mulighet til å påvirke videreutviklingen av EVA Admin	?	?	?	?	?	?
EVA Admin har nådd et «modningsnivå» hvor jeg ikke ser et stort behov for videreutvikling og forbedringer	?	?	?	?	?	?
EVA Admin fungerte uten nevneverdige problemer ved gjennomføringen av valget 2017	?	?	?	?	?	?
Alt i alt er ^f('enhet')^n fornøyd med EVA Admin	?	?	?	?	?	?

q7_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når deg gjelder Eva Admin kan du skrive det her:

q10

Ta stilling til følgende påstander om brukerveiledningen til EVA Admin

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Brukerveiledningen er oversiktlig og lett å finne fram i	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen er skrevet i et klart og lett forståelig språk	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen gir meg all den informasjonen jeg trenger når det gjelder bruken av EVA Admin	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen har en passelig mengde informasjon	?	?	?	?	?	?
Jeg tror det er mulig å redusere behovet for opplæring og brukerstøtte ved å forbedre brukerveiledningen til EVA Admin	?	?	?	?	?	?

q10_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder brukerveiledningen til Eva Admin kan du skrive det her:

q8

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om EVA Skanning?

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
EVA Skanning har den funksjonaliteten som vi trenger for å gjennomføre opptellingen av stemmer	?	?	?	?	?	?
EVA Skanning effektiviserer og forenkler arbeidet med valggjennomføringen	?	?	?	?	?	?
Jeg har tillit til at EVA Skanning løser de oppgavene det er satt til på en presis, betryggende og sikker måte	?	?	?	?	?	?
Eva Skanning er intuitivt og lett å ta i bruk også for nybegynnere	?	?	?	?	?	?
Eva Skanning gir meg forståelige forklaringer og tilbakemeldinger	?	?	?	?	?	?
EVA Skanning, EVA Jobbstyring og EVA Admin fungerer enkelt og effektivt sammen	?	?	?	?	?	?
Det er enkelt å få EVA Skanning til å fungere sammen med det skanningutstyret vi benytter	?	?	?	?	?	?
Bruken av EVA Skanning krever ikke opplæring ut over den opplæringen vi får på Valgdirektoratets samlinger	?	?	?	?	?	?
EVA Skanning fungerte uten nevneverdige problemer ved gjennomføringen av valget 2017	?	?	?	?	?	?
Alt i alt er ^f('enhet')^n fornøyd med EVA Skanning	?	?	?	?	?	?

q8_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder Eva Skanning kan du skrive det her:

q11

Ta stilling til følgende påstander om brukerveiledningen til EVA Skanning

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Brukerveiledningen er oversiktlig og lett å finne fram i	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen er skrevet i et klart og lett forståelig språk	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen gir meg all den informasjonen jeg trenger når det gjelder bruken av EVA Skanning	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningen har en passelig mengde informasjon	?	?	?	?	?	?
Jeg tror det er mulig å redusere behovet for opplæring og brukerstøtte ved å forbedre brukerveiledningen til EVA Skanning	?	?	?	?	?	?

q11_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder brukerveiledningen til Eva Skanning kan du skrive det her:

q9

I forkant av valget var det mye omtale i media om EVA Skanning var sikkert med tanke på muligheten for datainnbrudd (hacking). Med din kjennskap til systemet og rutinene rundt bruken av systemet, mener du EVA Skanning er sikkert med hensyn til datainnbrudd?

- Ja
- Usikker
- Nei
- Vet ikke

q9_kommentar

Utdyp gjerne svaret ditt når det gjelder Eva Skanning og sikkerhet nedenfor:

q12

Ta stilling til følgende påstander om Valgmedarbeiderportalen:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Valgmedarbeiderportalen er oversiktlig og lett å finne fram i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valgmedarbeiderportalen har en passelig mengde informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi kan alltid stole på at Valgmedarbeiderportalen er oppdatert og gir presis informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spalten «Viktig informasjon» sørger for at vi alltid er oppdatert når det gjelder viktige sider ved gjennomføringen av valget.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg tror det er mulig å redusere behovet for opplæring og brukerstøtte ved å videreutvikle innhold og funksjonalitet på Valgmedarbeiderportalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q12_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder Valgmedarbeiderportalen kan du skrive det her:

q13

Ta stilling til følgende påstander om opplæringssamling modul 1:

Dersom du ikke selv var til stede under opplæringssamling modul 1 er det fint om du konfererer med dine kollegaer som var tilstede på denne samlingen. Om dette ikke lar seg gjøre trenger du ikke svare på spørsmålene på denne siden (trykk "Neste" for å gå videre).

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Foredragsholderne i plenumssesjonene var kunnskapsrike og kompetente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foredragsholderne i plenumssesjonene hadde gode formidlingsevner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foredragsholderne i plenumssesjonene gav gode svar på spørsmål fra deltagerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupperomslærerne var kunnskapsrike og gode formidlere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupperomsmedhjelperne var til god hjelp i de praktiske øvelsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjennomføringen av de praktiske øvelsene i grupperommene fungerte godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var en god balanse mellom valgfaglig og systemteknisk opplæring på denne samlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var en god balanse mellom plenumsforedrag og gruppearbeid på denne samlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt opplevde jeg at det faglige innholdet på denne samlingen var relevant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg opplevde at deltagelse via webinar var et godt alternativ til å være personlig tilstede på samlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q14

Ta stilling til følgende påstander om opplæringssamling modul 2:

Dersom du ikke selv var til stede under opplæringsksamling modul 2 er det fint om du konfererer med dine kollegaer som var tilstede på denne samlingen. Om dette ikke lar seg gjøre trenger du ikke svare på spørsmålene på denne siden (trykk "Neste" for å gå videre).

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Foredragsholderne i plenumssesjonene var kunnskapsrike og kompetente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foredragsholderne i plenumssesjonene hadde gode formidlingsevner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foredragsholderne i plenumssesjonene gav gode svar på spørsmål fra deltagerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupperomslærerne var kunnskapsrike og gode formidlere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grupperomsmedhjelperne var til god hjelp i de praktiske øvelsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjennomføringen av de praktiske øvelsene i grupperommene fungerte godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var en god balanse mellom valgfaglig og systemteknisk opplæring på denne samlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var en god balanse mellom plenumsforedrag og gruppearbeid på denne samlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt opplevde jeg at det faglige innholdet på denne samlingen var relevant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q15

Kan du også ta stilling til følgende påstander som gjelder hele opplæringsopplegget, dvs. begge moduler

Dersom du ikke selv var til stede på noen av samlingene er det fint om du konfererer med dine kollegaer som var tilstede. Om dette ikke lar seg gjøre trenger du ikke svare på spørsmålene på denne siden (trykk "Neste" for å gå videre).

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Tiden på samlingene utnyttes godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samlingene gir et godt grunnlag for den videre internopplæringen i ^f('enhet')^n	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplæringen har gjort ^f('enhet')^n i stand til å gjennomføre valget på en betryggende måte og i henhold til regelverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplæringen har gjort oss i stand til å bruke EVA på egen hånd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplæringen har redusert behovet for brukerstøtte underveis i valggjennomføringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nytten av de to opplæringsksamlingene forsvare ^f('enhet')^ns ressursbruk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt er vi godt tilfreds med opplæringsopplegget i forbindelse med valgene i 2017	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å snakke med, og knytte kontakter til, valgmedarbeidere i andre kommuner og fylkeskommuner, er like viktig som selve opplæringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å snakke med, og knytte kontakter til, de ansatte i Valgdirektoratet, er like viktig som selve opplæringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det ville fungert bedre med et mer differensiert opplæringstilbud med egne opplegg for erfarne og mindre erfarne brukere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det ville fungert bedre med mindre tid i opplæringsksamlinger og mer vekt på digitale løsninger, f.eks. webinarer, e-læringsmoduler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q15_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder opplæringen kan du skrive det her:

qKostnad

Omtrent hvor store kostnader til reise og opphold hadde din ^f('enhet')^ i forbindelse med opplæringssamlingene i 2017?

Oppgi et heltall, i norske kroner, uten mellomrom, punktum og desimaler. Om ikke du vet det nøyaktige beløpet, gi et anslag.

q16

Deltok din ^f('enhet')^ i prøvevalget i juni?

- Ja
- Nei

q17

Ta stilling til følgende påstander om prøvevalget i juni:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Informasjonen om, og organiseringen av, prøvevalget i juni fungerte godt	?	?	?	?	?	?
Det tekniske opplegget ved prøvevalget i juni fungerte godt	?	?	?	?	?	?
Vi hadde stort læringsutbytte av å delta i prøvevalget i juni	?	?	?	?	?	?

q18

Deltok din ^f('enhet')^ i prøvevalget i august?

- Ja
- Nei

q19

Ta stilling til følgende påstander om prøvevalget i august:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Informasjonen om, og organiseringen av, prøvevalget i august fungerte godt	?	?	?	?	?	?
Det tekniske opplegget ved prøvevalget i august fungerte godt.	?	?	?	?	?	?
Vi hadde stort læringsutbytte av å delta i prøvevalget i august	?	?	?	?	?	?

q19_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder prøvevalgene kan du skrive det her:

q20

Benyttet ^f('enhet')^ seg av brukerstøtte fra Valgdirektoratet på noe tidspunkt i forbindelse med valget 2017?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

q21

Hvordan kommuniserte dere med brukerstøtten?

Du kan krysse av for flere alternativer.

- E-post
- Telefon

q23

Ta stilling til følgende påstander om Valgdirektoratets brukerstøtte på e-post:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Vi fikk alltid et svar innen rimelig tid	?	?	?	?	?	?
Svaret gav alltid en løsning på spørsmålet	?	?	?	?	?	?

q24

Ta stilling til følgende påstander om Valgdirektoratets brukerstøtte på telefon:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Den første personen som svarte forstod alltid spørsmålet og kunne enten besvare det selv eller sende meg videre til en annen relevant person som kunne gjøre det	?	?	?	?	?	?
Vi fikk alltid et svar innen rimelig tid	?	?	?	?	?	?
Svaret vi fikk gav alltid en løsning på spørsmålet	?	?	?	?	?	?
Åpningstidene for brukerstøtte per telefon dekket våre behov	?	?	?	?	?	?

q25

Ta stilling til følgende påstander om Valgdirektoratets brukerstøtte generelt:

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Vårt inntrykk er at brukerstøtten var betjent med serviceinnstilte medarbeidere som alltid gjorde hva de kunne for å hjelpe	?	?	?	?	?	?

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Vårt inntrykk er brukerstøtten var betjent med kunnskapsrike medarbeidere som alltid kunne gi presise svar på tekniske spørsmål	?	?	?	?	?	?
Vårt inntrykk er brukerstøtten var betjent med kunnskapsrike medarbeidere som alltid kunne gi presise svar på valgfaglige spørsmål	?	?	?	?	?	?
Alt i alt er vi godt tilfreds med brukerstøtten i forbindelse med valget i 2017	?	?	?	?	?	?

q25_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder brukerstøtten kan du skrive det her:

q22

Har dere tatt kontakt med ansatte i Valgdirektoratet utenom gjennom brukerstøtten?

- Ja
 Nei
 Vet ikke

q32

Ta stilling til følgende påstander om den informasjonen dere har fått når det gjelder velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming. Vi tenker da på informasjon gjennom kanaler som Valgmedarbeiderportalen, opplæringen og brukerstøtten.

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Det er gitt tilstrekkelig og presis informasjon om rettighetene til velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming	?	?	?	?	?	?
Det er gitt tilstrekkelig og presis informasjon om hva kommunen plikter å gjøre for å legge til rette for velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming	?	?	?	?	?	?

q32_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer når det gjelder informasjon om velgere med fysisk eller psykisk funksjonshemming, kan du skrive det her:

q26

Alt i alt, er du mer eller mindre tilfreds med de ulike tjenestene som er blitt tilbudt i forbindelse med valget i 2017 sammenlignet med de som ble tilbudt i 2015?

	Mye mindre tilfreds	Noe mindre tilfreds	Ingen merkbar endring	Noe mer tilfreds	Mye mer tilfreds	Vet ikke
EVA Admin	?	?	?	?	?	?
EVA Skanning	?	?	?	?	?	?
Brukerveiledningene for EVA	?	?	?	?	?	?
Valgmedarbeiderportalen	?	?	?	?	?	?
Opplæringsamlingene	?	?	?	?	?	?
Brukerstøtten	?	?	?	?	?	?

q27

I forkant av valget 2017 ble det en debatt i mediene om sikkerheten rundt skanning og maskinell optelling av valgsedler.

Hvor fornøyd er du med Valgdirektoratets informasjonsarbeid overfor kommunene og fylkeskommunene i denne situasjonen?

- Svært fornøyd
- Fornøyd
- Verken fornøyd eller misfornøyd
- Misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Ingen formening/Ingen kunnskap om saken

q27_kommentar

Dersom du har ytterligere kommentarer angående sikkerhet kan du skrive det her:

q28

Sett under ett, hvor fornøyd er du med Valgdirektoratets tjenester og tilbud i forbindelse med valget 2017?

- Svært fornøyd
- Fornøyd
- Verken fornøyd eller misfornøyd
- Misfornøyd
- Svært misfornøyd

q29_kommentar

Hva er du mest fornøyd med når det gjelder Valgdirektoratets tjenester og tilbud ved valget i 2017?

q30_kommentar

Hva er du minst fornøyd med når det gjelder Valgdirektoratets tjenester og tilbud ved valget i 2017?

q31_kommentar

Hvis du skulle peke på noen forbedringsområder i Valgdirektoratets tjenester og tilbud fram mot valget i 2019, hva skal det være?

LITTERATUR

Difi (2010): *Valgets Kval? Utredning for etablering av en sentral valgenhet*. Difi rapport 2010:3.

Innstilling 1 S (2017-2018) *Innstilling til Stortinget fra fullmaktskomiteen om representantenes fullmakter*.

European Social Survey Round 6 Data (2012). Data file edition 2.3. NSD - Norwegian Centre for Research Data, Norway – Data Archive and distributor of ESS data for ESS ERIC.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2016): *Tildelingsbrev Valgdirektoratet 2016*.

NOU 2001:3 *Velgere, valgordning, valgte*.

Oslo Economics (2016): *Evaluering av gjennomføring av kommunestyre- og fylkestingsvalgene i 2015*.

OSCE (2017): *Norge, Sttingsvalg 11. september 2017*. Rapport fra OSCE/ODIHR sine valgekspertter, Warszawa, 4. desember (norsk utgave).

Valgdirektoratet (2016): *Årsrapport*.



IDEAS2EVIDENCE
Bygger kunnskap