

Brukerutvalg

Funksjon og medlemmenes rolle

Inger Johanne Sundby



Brukerretting i staten 2010: stort omfang - mange ulike tiltak

Utbredelse av brukermedvirkningstiltak

- ▶ Brukerundersøkelser: 86 prosent
- ▶ Registrering av brukerhenvendelser: 62 prosent
- ▶ Brukermedvirkningstiltak via sosiale medier: 53 prosent
- ▶ Behovs- og/eller tidsbegrensete brukerfora: 51 prosent
- ▶ Permanente brukerfora: 44 prosent

Andre brukerrettingsmekanismer

- ▶ Selvbetjeningsløsninger på nett: 80 prosent
- ▶ Ulike typer språkforbedringstiltak: 77 prosent

Ref.: Brukerretting og brukermedvirkning

Kartlegging i sentralforvaltningen 2010

Brukerutvalgets funksjon

- ▶ hva kan resultatene/innspill brukes til?
- ▶ nytte for Difi?
- ▶ hvilke forventinger har brukerne til involveringen?

- ▶ Spesielt om brukerutvalg:
 - ▶ Hvilken funksjon kan brukerutvalget ha?
 - ▶ Hvilken rolle kan hvert medlem ha?

Flere og mer profesjonelle brukerfora?

- ▶ 44 prosent har permanente brukerråd
- ▶ 51 prosent har tidsbegrensede fora



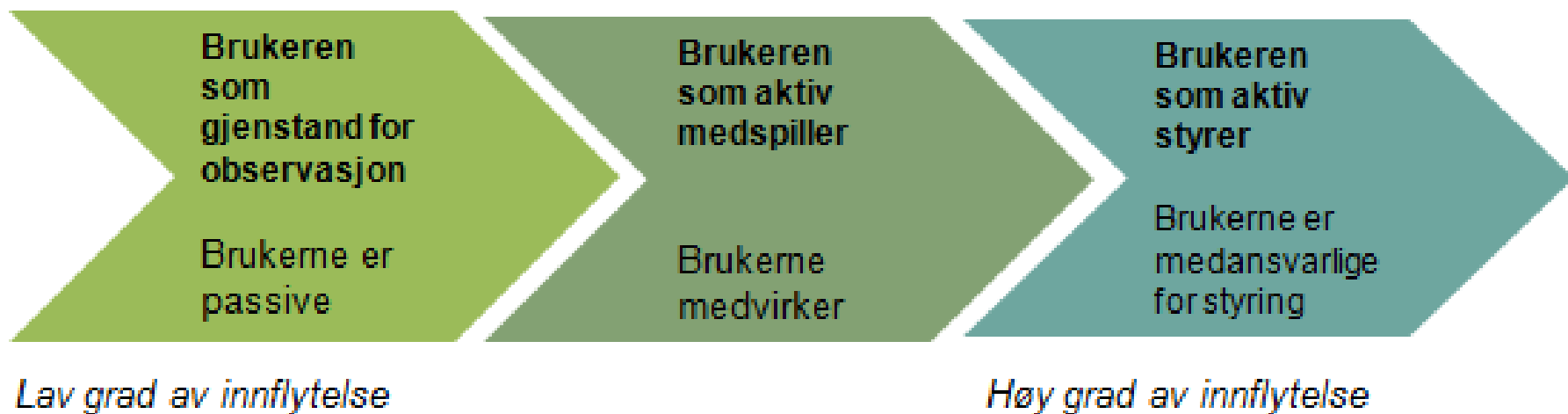
Foto: Sverre Chr. Jarild/lysbordet.no

Hva brukes de ulike tiltakene til?

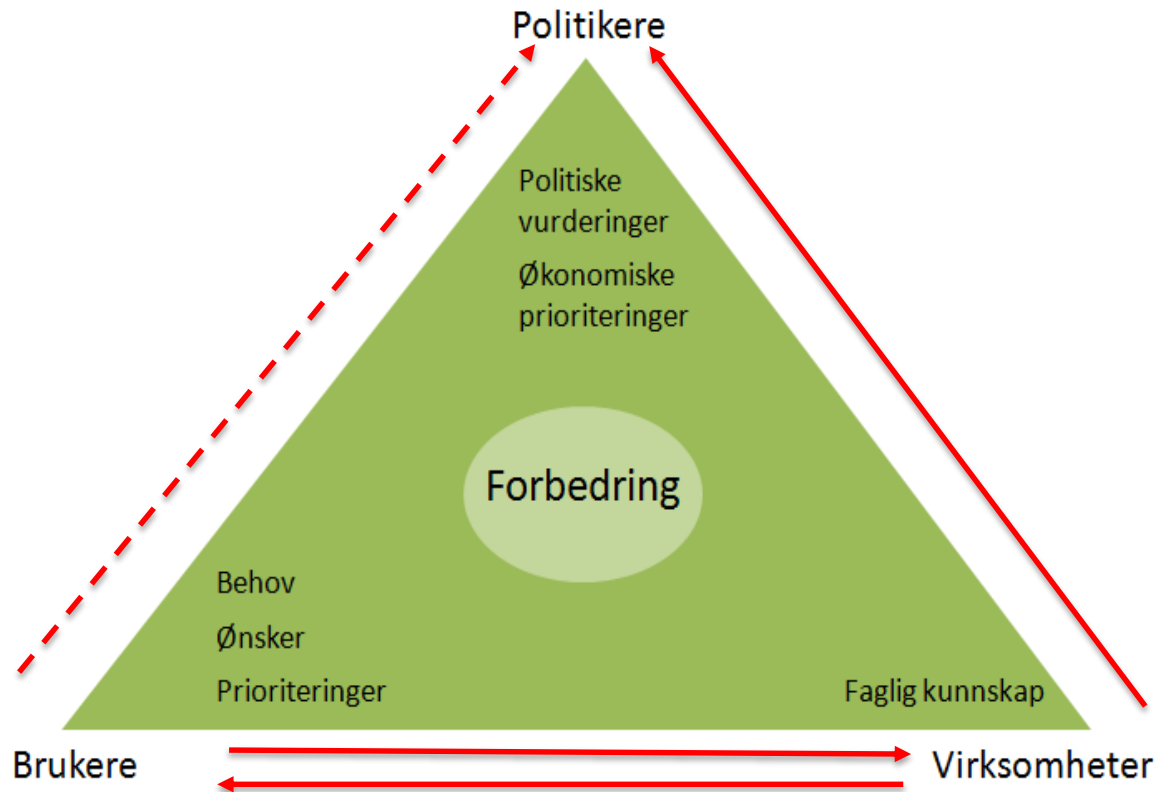
Innspill fra brukerne som er benyttet i forbedringsarbeid
(prosent beregnet av antall svar i hver svarkategori)

Brukermedvirknings-tiltak	Regelverk	Tjenester	Service	Interne rutiner	Ikke aktuelt
Brukerundersøkelser (N=73)	7 10 %	48 66 %	51 70 %	36 49 %	9 12 %
Dialogmøter (ved behov) (N=62)	19 31 %	36 58 %	28 45 %	22 36 %	16 26 %
Høringer (skriftlige/møter mv.) (N=65)	40 62 %	25 39 %	20 31 %	18 28 %	17 26 %
Brukerråd/ brukerpanel/ brukerutvalg mv. (N=62)	16 26 %	31 50 %	28 45 %	18 29 %	20 32 %
Ulike former for brukertesting (N=55)	3 6 %	29 53 %	13 24 %	8 15 %	21 38 %
SUM	85	169	140	102	83

Hvor stor innflytelse forventes?



Handlingsrommet for brukerretting



Figuren er basert på veiledningen: Nyt syn på den offentlige sektor, Finansministeriet i Danmark (1993)

Medlemmenes rolle

- ▶ Representasjon:
 - ▶ Seg selv?
 - ▶ Flere? – kanal mellom gruppe av brukere og inn til virksomheten
- ▶ Representerer kunnskap og erfaring:
 - ▶ Hvordan får medlemmet dette?
- ▶ Hvilke forventninger har dere til deltakelse i utvalget?



Agency for Public Management
and eGovernment

