

1/2015

Likeverdige tjenester i Statens vegvesen



Statens vegvesen

Marte Taylor Bye og Linn Cecilie Rotvold Bylund,
KUN Senter for kunnskap og likestilling



Senter for kunnskap
og likestilling

www.kun.nl.no

Innholdsfortegnelse

Bakgrunn	1
Vegvesenets satsing på likeverdige tjenester.....	1
Bestilling	1
Prosjektorganisering.....	2
Likeverdige offentlige tjenester	3
Diskrimineringsgrunnlag	5
Metode og utvalg	6
Datainnsamling.....	6
Intervju med ansatte.....	6
Spørreundersøkelse blant kandidater etter gjennomført førerprøve	7
Telefonintervju	8
Analyse av statistikk	9
Gjennomgang av nettsider og søknadsskjema	9
Vurdering av metodikk.....	10
Resultater	11
Nettside	11
Digital kompetanse og nettilgang hos ulike grupper	12
Søknader	13
Telefonintervjuer	14
Søknad om avkjørsel.....	15
Førerprøven.....	15
Brukerstatistikk	16
Regionale forskjeller i alder og andel bestått førerprøve	19
Spørreskjema	20
Intervju med ansatte på Steinkjer og Risløkka trafikkstasjon	21
<i>Det er vi som er ansiktet til staten</i>	21
Hva er god service på trafikkstasjonen?	22
Erfaring =Likeverdig behandling?.....	24
Tjenesteutvikling og bruk av erfaringer	25
Diskrimineringsgrunnlag	27
Kjønn.....	27
Seksuell orientering, kjønnsuttrykk og kjønnsidentitet.....	28
Landbakgrunn/språk.....	30
Alder.....	35

Funksjonsnivå	36
Nettside.....	38
Regionale forskjeller	40
Oppsummering.....	41
Referanser	47

Vedlegg

Samtykkeskjema for registrering av telefonnummer

Spørreskjema telefonintervju

Informasjonsskriv for spørreskjema til kandidater til førerprøven

Spørreskjema til kandidater for førerprøven

Informasjonsskriv ansatte

Intervjuguide ansatte (sensorer og skranke)

Godkjenning fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste

Prosjektsammendrag med tiltak

Med bakgrunn i Statens vegvesens policy for likeverdige tjenester har KUN senter for kunnskap og likestilling gjennomført en undersøkelse i tre tjenester: praktisk førerprøve, søknad om førerkort og søknad om avkjørsel til vei. Basert på undersøkelse av praksis, tilbakemelding fra brukere og statistikk er styrker og svakheter i etatens arbeid med å tilrettelegge tjenestene for ulike typer brukere identifisert. Videre er det foreslått tiltak på de ulike områdene.

Metodene som har blitt brukt er:

- Intervjuer med saksbehandlere og sensorer fra trafikkstasjonene Steinkjer og Risløkka
- Spørreskjema til kandidater etter gjennomført førerprøve
- Telefonintervju med brukere som har søkt om førerkort eller avkjørsel
- Analyse av statistikk om søknader om avkjørsel og førerkort, samt statistikk over avlagt førerprøve og strykprosent
- Gjennomgang av nettsider og søknadsskjema for avkjørsel og for førerkort

Funn:

Undersøkelsen viser at Statens vegvesen som helhet framstår som en etat hvor de ansatte har en kultur for å finne løsninger og tilpasse tjenester til ulike brukere. Vi finner eksempler på svært god praksis som bør kunne løftes til policy-nivå gjennom internopplæring og veiledning. Det er imidlertid ulike funn på de ulike områdene i undersøkelsen, og man må anta at det er variasjon også ellers i virksomheten. Vi finner også en del eksempler på forbedringspotensial når det gjelder fysisk tilgjengelighet og språklig tilpasning av informasjonsmateriale og verktøy.

Nettside og nettsøknader:

- Brukere beskriver de digitale søknadene som lettvinne, praktiske og enkle å finne fram i. Dette gjelder både søknad om førerkort og søknad om avkjørsel. Nettsider er tilpasset brukere med nedsatt syn, men de engelske sidene har forbedringspotensial når det gjelder informasjon og framkommelighet.

- I tråd med forskning på området rapporterer de ansatte at det er eldre brukere og brukere med lave norskkunnskaper som har størst utfordringer knyttet til å bruke nettsiden og digitale tjenester.
- Søknader om tilpasset førerprøve, enten det er tolk eller fysisk tilpasning, må leveres inn på papir. De digitale søknadene er dermed ikke tilpasset alle grupper.

Søknader på papir:

- Tilbakemelding fra trafikkstasjonen kan tyde på at det er brukere med innvandrerbakgrunn og eldre brukere som oftest leverer inn søknad om førerkort på papir. I statistikken som ble samlet inn over søknader om avkjørsel, hadde rundt halvparten levert inn søknad i papirform

Praktisk førerprøve:

- Det er flere menn enn kvinner som kjører opp, i alle aldersgrupper. I alle aldersgrupper er også prosentandelen av menn som består prøven høyere enn hos kvinner.
- Det er ikke likegyldig hvor i landet man kjører opp. Det er forskjeller mellom Oslo og Midt-Norge både når det gjelder aldersfordeling blant brukerne og gruppesammensetning, trafikkbilde og strykprosent, med gjennomgående høyere strykprosent i alle aldersgrupper i Oslo.
- Saksbehandlere og sensorer viser en fleksibel holdning, strekker seg langt for å møte brukernes behov, og viser empati og vilje til å sette seg i brukernes perspektiv.
- Personlige egenskaper, erfaring og uformelle arenaer vektlegges som viktige faktorer for å kunne yte likeverdige tjenester til ulike brukere
- Språkutfordringer er utbredt i kontakten med brukere, både hos sensorer og saksbehandlere. Det gjelder både i situasjoner hvor de ansatte må bruke engelsk, og der ansatt og bruker ikke har noe felles språk å kommunisere på.
- Det er behov for oversatte versjoner av utvalgte dokumenter, blant annet teoriprøven, informasjon om ulike tjenester og kort til sikkerhetsspørsmålene på førerprøven
- Bruk av tolk varierer. Mange brukere har behov for dette men bruker ikke tolk, en del bruker kontakter eller familiemedlemmer til å tolke. Saksbehandlere

bruker på eget initiativ uformelle metoder som Google translate for å oversette sentrale begreper.

- Trafikkstasjonene har ikke universell utforming av fotobokser og digitalt signeringsutstyr er vanskelig å bruke for flere grupper. Dette skaper utfordringer for rullestolbrukere og for andre brukere med nedsatt førlighet.
- Trafikkstasjonene har ikke teleslynge. For brukere som må diskutere helseopplysninger i åpent landskap kan dette være særlig problematisk.

Forslag til tiltak:

- Oversette teoriprøve, sikkerhetsspørsmål og informasjon om sentrale tjenester til et utvalg språk, basert på analyse av de vanligste språkene blant brukerne
- Produsere bildebasert informasjon om sentrale tjenester
- Utbedre informasjon om mye brukte tjenester på de engelske nettsidene
- Kartlegge nærmere hvor mange og hvilke brukere som benytter papirsøknader. Videre undersøkelser som fanger opp hvilke brukere som foretrekker søknader på papir kan gi informasjon om hvordan elektroniske løsninger kan forbedres for å møte flere brukeres behov.
- At man parallelt med digitaliseringsprosessen sikrer fortsatt tilgang for brukere til saksbehandlere i skranke og på telefon for å hindre at etaten bidrar til å forsterke eksisterende forskjeller mellom ulike brukergrupper
- Undersøke om faktorer ved etatens tjenester bidrar til å opprettholde kjønnsforskjeller i statistikken på førerkort og hva som eventuelt kan gjøres for å kompensere for disse forskjellene.
- Ivareta ansattes gode praksis når det gjelder å yte likeverdige tjenester ved å formalisere kunnskapen. Aktuelle tiltak er kompetansekartlegging og strukturer for erfaringsdeling blant ansatte
- Kompetansehevende tiltak for de ansatte om de ulike diskrimineringsgrunnlagene, det vil si kjønn, kjønnsidentitet og seksuellorientering, alder, etnisitet, funksjonsnivå og alder.
- Inkludere språkkompetanse og kompetanse på ulike diskrimineringsgrunnlag i gjennomgang av stillingsbeskrivelser og rekrutteringsstrategi. Tilby opplæring om dette.

- Tydeliggjøre rutiner og retningslinjer for bruk av tolk
- Anskaffe teleslynge samt universelt tilgjengelige fotoautomater og signeringsløsninger på trafikkstasjonene
- Innhente kunnskap om diskrimineringsgrunnlagene i brukerundersøkelser

Abstract in English

The Norwegian Public Roads Administration (NPRA) has a policy for equal public services. On the basis of this policy, KUN center for gender equality has investigated three services: driving test, application for driving license and application to build an exit to road. Based on an investigation of practice, feedback from users and statistics, we have identified strengths and weaknesses in the work to ensure equal service to all users of the NPRA's services. Among the main findings are that employees are flexible and solution oriented, and we find examples of good practice that can be lifted to policy level through internal training and guidance. We also identify potential for improvement concerning physical accessibility, and translation of information material and methodological tools

Bakgrunn

Vegvesenets satsing på likeverdige tjenester

Statens vegvesen ønsker å tilby likeverdige tjenester for alle og ikke bryte diskrimineringslovverkets krav. For å styrke etatens innsats for å levere tjenester som er likeverdig for alle, har etaten opprettet en prosjektgruppe der direktør for HR og administrasjonsavdelingen er prosjekteier.

Gruppen utarbeidet i 2013 følgende policy for likeverdige tjenester:

- Statens vegvesen skal sørge for å oppnå formålet med likeverdige tjenester gjennom konkrete handlinger/aktiviteter. Alle etatens oppgaver og prosjekter skal ta hensyn til likeverdige tjenester.
- Alle tjenester og all tjenesteyting i Statens vegvesen skal baseres på prinsipper for likeverdige tjenester og være i samsvar med diskrimineringslovverket. Begrepe tjenester og tjenesteyting brukes om alt som berører en virksomhets kontakt med brukere, det vil si fra informasjon på nettsider og utforming av tilbudet, til selve møtet med en bruker.
- Krav til likeverdige tjenester skal legges inn i Statens vegvesens retningslinjer, håndbøker, veiledere og kvalitetssystemet.
- Statens vegvesen skal sørge for nødvendige ressurser for å ivareta dette arbeidet.

Som en oppfølging av denne policyen ble det i 2014 utlyst en kartlegging av etatens tjenester for å avdekke styrker og svakheter i arbeidet med å gi gode tjenester til alle borgere. KUN senter for kunnskap og likestilling (KUN) vant dette anbudet. Etaten ønsker å bruke kartleggingen i denne rapporten som en nøkkel for å kostnadsberegne, prioritere og iverksette videre tiltak for å sikre mer likeverdige tjenester i vegvesenet.

Bestilling

I anbudsutlysningen ønsket Statens vegvesen å undersøke tre ulike tjenester nærmere. Med tanke på Statens vegvesens pågående digitaliseringsprosess av flere tjenester var det spesifisert at minst en av tjenestene skulle være digital. I tillegg var det bestemt at utvalget skulle inneholde en trafikant-tjeneste og en veg-tjeneste. I samråd mellom KUN og oppdragsgiver ble det følgende tjenesteområder plukket ut:

- Søknad om avkjørsel fra vei
- Søknad om førerkort
- Praktisk førerprøve

Undersøkelsen ble gjennomført på to trafikkstasjoner, Steinkjer trafikkstasjon og Risløkka trafikkstasjon i Oslo.

Målsettingen for denne rapporten er å undersøke om de utvalgte tjenestene er like gode tjenester for alle borgere, hva som eventuelt hindrer dette, og hva som må til for at Statens vegvesen kan levere en mer likeverdig tjeneste.

Prosjektorganisering

Prosjektgruppe i vegvesenet besto av Sissel Frøberg, Hicham El Houssaini og Kirsten Bryne Tegle.

Referansegruppen har bestått av følgende representanter:

Cato Lie, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Tore Foss, Pensjonistforbundet

Morten Sonniks og Henrik Cafer Cenar, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Tove Linnea Brandvik, Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner

Hanne Grasmø, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet/ lhbt-senteret

Jannike Hanssen, Parat

Kåre Herland, Norsk tjenestemannslag

Alf Edvard Masternes, Forbundet for ledelse og teknikk SVV

Siw Tyldum, Norges ingeniør- og teknologorganisasjon

Prosjektleder i KUN har vært Marte Taylor Bye med Linn Cecilie Rotvoll Bylund som prosjektmedarbeider.

Likeverdige offentlige tjenester

I Stortingsmelding nr.6 (2012-2013) defineres likeverdige offentlige tjenester på denne måten:

Et likeverdig offentlig tjenestetilbud innebærer at alle skal ha tilgang til tjenestene, at kvaliteten på tjenestene skal være god for alle, og at tjenesten skal avhjelpe behovet den enkelte har.

Målet om likestilte og likeverdige tjenester er forankret i Likestillingsloven, Diskrimineringsloven og Diskriminering- og tilgjengelighetsloven. I handlingsplan for å fremme likestilling og hindre etnisk diskriminering (Barne- og likestillingsdepartementet 2009-2012) heter det dessuten at

[...] rutiner, praksis og organisering av tjenestetilbudet må ta hensyn til at brukerne er forskjellige og har ulike behov. Tilrettelagt informasjon om tjenestene er viktig. De enkelte fagmyndigheter skal også følge opp og evaluere situasjonen for ulike grupper på sine ansvarsområder. (s 32)

Tjenestene må tilpasses til brukeren, og i noen tilfeller må man behandle brukere ulikt for å oppnå resultatlikhet. Dette kan for eksempel gjelde språklig eller fysisk tilpasning. De aller fleste tjenesteytere ønsker å tilby tjenester der de forholder seg til den individuelle brukers forutsetninger og behov, og mange vil selv si at de lykkes med dette i sitt daglige arbeid. Samtidig vet vi at for å finne ut om tjenestene virkelig er likeverdige i praksis, må man løfte analysen opp på gruppenivå for å kunne avdekke forskjeller som skyldes gruppetilhørighet. Videre kan det stilles spørsmål om tjenesteområdets praksis bidrar til eventuelle forskjeller, eller om tjenesteeenheten på noen måte kan kompensere for strukturelle ulikheter. Med andre ord: for å behandle brukere ut i fra sine egne, individuelle forutsetninger, er det først nødvendig å gjøre gruppeanalyser for å avdekke eventuelle mekanismer som skaper systematiske forskjeller mellom grupper. Slike mekanismer er oftest ubevisste og utilsiktet, og KUN har fra tidligere prosjekter flere

eksempler på at det ansatte anser som likeverdig behandling, i praksis er et tilbud som slår svært ulikt ut for for eksempel kvinner og menn¹.

Likeverdige tjenester krever dermed arbeid på flere nivåer; i tillegg til at den enkelte arbeidstaker selv er oppmerksom på å tilrettelegge for ulike brukere, må ledelsen sørge for rutiner, kunnskapsinnhenting og for at arbeidet følges opp.

Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) peker ut seks arbeidsområder hvor tjenesteytere må jobbe kontinuerlig for å yte likeverdige offentlige tjenester²:

1. Lederansvar: En ledelse som innarbeider likeverdige tjenester i planer, budsjetter, rapportering, personalpolitikk, organisering og rutiner
2. Brukerinnflytelse: Brukeres behov, erfaringer og synspunkter har betydning i utforming og levering av tjenestene
3. Kunnskap: Ledere og ansatte har kunnskap om diskriminering og om likeverdige tjenester i praksis
4. Tilgang: Alle som trenger tjenestene har lik tilgang
5. Informasjon: Informasjonen som gis til brukere og potensielle brukere er relevant og forståelig
6. Kommunikasjon: Brukere opplever trygghet ved å bli tatt på alvor i kommunikasjonen

Likeverdige offentlige tjenester innebærer å analysere hvilke behov ulike grupper brukere har, for så å se på hvordan tjenesteytere kan legge til rette for at de ulike gruppene skal ha like muligheter og motta tjenester av like god kvalitet som andre grupper.

KUN legger som en forutsetning for likeverdige tjenester at tjenesteytere:

1. verdsetter mangfold ved å akseptere at mennesker med ulik bakgrunn er prinsipielt likeverdige medlemmer av samfunnet.
2. identifiserer behovene til mennesker med ulik bakgrunn, utvikler og tilpasser tjenester som samsvarer med disse behovene.

¹Se for eksempel rapport fra KUNs arbeid med kjønnslikestilling i barnehager(Jo visst nytter det – likestilling i det pedagogiske arbeidet i Kvinesdal, 2009, og med etnisk mangfold fra helsestasjoner (Samfunnsutvikling for alle. KUN-rapport 2.2014) . www.kun.nl.no

² <http://www.ldo.no/no/forebygg/Likeverdige-offentlige-tjenester/Hva-er-likeverdige-tjenester/>. Hentet 30.10.2014

3. kompenserer for ulemper som oppstår på grunn av at folk har ulike bakgrunn.

Diskrimineringsgrunnlag

Diskrimineringslovverket beskytter mot diskriminering på flere ulike grunnlag. Likestillingsloven forbyr diskriminering på bakgrunn av kjønn. Diskrimineringsloven om etnisitet sier at det er forbudt å diskriminere på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion og livssyn. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven forbyr diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne, og diskrimineringsloven om seksuell orientering forbyr diskriminering på grunn av seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk. Disse lovene gjelder på alle områder i samfunnet unntatt familieliv og andre rent personlige forhold.

Arbeidsmiljøloven beskytter mot diskriminering på grunnlag av alder i arbeidslivet. Alder har altså ikke per i dag diskrimineringsvern i lovverket utenfor arbeidslivet, men i noen tilfeller vil alder sammenfalle med funksjonsnivå. Det er reist forslag om å ta inn beskyttelse mot aldersdiskriminering i en eventuell, felles diskrimineringslov, som er under utredning.

Analysen i denne rapporten er delt inn etter kategoriene fra diskrimineringslovverket, det vil si kjønn, etnisitet/språk, funksjonsevne, seksuell orientering og kjønnsuttrykk samt alder.

Metode og utvalg

For å vurdere de tre tjenesteområdene ble flere ulike metoder valgt ut:

- Intervjuer med saksbehandlere og sensorer fra trafikkstasjonene Steinkjer og Risløkka
- Spørreskjema til kandidater etter gjennomført førerprøve
- Telefonintervju med brukere som har søkt om førerkort eller avkjørsel
- Analyse av statistikk om søknader om avkjørsel og førerkort, samt statistikk over avlagt førerprøve og strykprosent
- Gjennomgang av nettsider og søknadsskjema for avkjørsel og for førerkort

Undersøkelsen er meldt inn til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) og følger deres retningslinjer for personvern. Alle intervjuguider, informasjonsskriv, samtykkeskjema og bekreftelse på registrering hos NSD er vedlagt rapporten.

Datainnsamling

Om stasjonene

Undersøkelsene ble gjennomført på Steinkjer trafikkstasjon og på Risløkka trafikkstasjon. Stasjonene skiller seg fra hverandre både når det gjelder antall ansatte og i sammensetningen av brukere. Med rundt 100 ansatte totalt er Risløkka landets største trafikkstasjon, og stasjonen har egne skranker for førerkort og egne for kjøretøy. En stor andel av brukerne av stasjonen har innvandrerbakgrunn. Steinkjer trafikkstasjon er betydelig mindre, og har fire merkantilt ansatte og tre sensorer, og saksbehandlerne i skranken tar her imot alle typer henvendelser.

Brukerne av trafikkstasjonene er hovedsakelig enkeltindivider, men inkluderer også trafikkskoler. I denne rapporten tar vi først og fremst utgangspunkt i brukere som kontakter trafikkstasjonene på individuelt grunnlag.

Intervju med ansatte

Vi intervjuet fem sensorer og fem saksbehandlere, av disse jobbet tre sensorer og tre saksbehandlere på Risløkka og to sensorer og to saksbehandlere på Steinkjer. Til sammen fem kvinner og fem menn ble intervjuet.

Åtte av intervjuene ble gjort ansikt til ansikt på trafikkstasjonene, to av intervjuene ble gjort per telefon. Intervjuene varte i en time, og det ble tatt lydopptak og gjort notater underveis.

Tema for intervjuene var brukerkontakt, hovedsakelig i forbindelse med førerprøve. Intervjuguide ble utviklet i samarbeid med prosjektgruppa og referansegruppa, på grunnlag av en intervjuguide fra en medborgerundersøkelse gjennomført i Århus kommune (Zuleta og Zarreparvar 2013). Guiden inneholder spørsmål om hva som utgjør god service, hva som fremmer og hemmer god service, om det er spesifikke utfordringer knyttet til å yte god service til ulike grupper, samt hvilke kanaler som finnes for tilbakemelding fra brukere og kunnskapsoverføring blant ansatte.

Respondentene er anonymisert. Analysen er organisert som en tematisk oppsummering av de ansattes erfaringer og refleksjoner.

Det ble gjennomført workshops på henholdsvis regionsamling for vegvesenet i Nord-Trøndelag 17. november 2014, og på separate møter med saksbehandlere og sensorer på Risløkka 8. desember 2014. Her ble funn fra undersøkelsene presentert og diskutert, og innspill fra disse diskusjonene er tatt med i analysen av intervjuene. Analysen er oppsummert etter de ulike diskrimineringsgrunnlagene, her vil vi også ta med noe relevant forskning og statistikk på området.

Spørreundersøkelse blant kandidater etter gjennomført førerprøve

Også spørreskjemaet ble utviklet på grunnlag av et tilsvarende skjema brukt i medborgerundersøkelsen i Århus (Zuleta og Zarreparvar, 2013), og sendt til prosjektgruppa og referansegruppa for å kvalitetssikre utforming og spørsmålsformulering. Skjemaet ble utformet med tanke på at det skulle være så kort og oversiktlig som mulig, og det ble delt ut sammen med konvolutter for å sikre respondentenes anonymitet ved innlevering.

Kandidatene ble bedt om å krysse av for aldersgruppe og kjønn (kvinne/mann/annet/ønsker ikke å svare), om de hadde behov for språklig eller fysisk tilrettelegging av prøven, om prøven ble bestått eller ikke, om de var fornøyde med gjennomføringen av prøven og om de følte seg diskriminert på noe grunnlag. Skjemaene ble samlet inn i løpet av oktober 2014.

Det var trafikkstasjonene selv som sto for utdeling og innsamling av skjemaene, og de valgte ulike tilnærminger. I Nord-Trøndelag ble det bestemt at alle stasjonene i fylket skulle delta i innsamlinga for å få inn tilstrekkelig antall skjema. Det var sensorene som samlet inn skjemaet etter gjennomført prøve. Begrunnelsen for å velge denne metoden var at kandidater som stryker på prøven ofte ikke kommer tilbake til skranken etter prøven, og at vi dermed ville miste muligheten til å få inn besvarelser fra kandidater som hadde strøket på prøven. På Risløkka trafikkstasjon var det saksbehandlerne i skranken som delte ut og samlet inn ferdig utfylte spørreskjema. Det var satt et mål om å få samlet inn så mange skjema som mulig i løpet av en periode på to uker, og med bakgrunn i antall førerprøver gjennomført på de to trafikkstasjonene i denne perioden ble det satt en minimumsgrense på 70 utfylte skjema. Det viste seg å være vanskelig å få inn ønsket antall i dette tidsrommet, og innsamlingstiden ble derfor utvidet med to uker. Totalt ble det delt ut rundt 300 spørreskjema, og vi fikk inn igjen 75 skjema, 35 fra Nord-Trøndelag og 40 fra Risløkka.

Telefonintervju

Det ble utviklet et samtykkeskjema som ble lagt ut på etatens nettsider og koblet inn til nettsøknadene om avkjørsel og om førerkort. Skjemaet registrerte søkerens telefonnummer og innhentet tillatelse til å ringe vedkommende opp for en kort spørreundersøkelse. Det viste seg å gå fort få samlet inn telefonnummer med denne metoden. I løpet av den korte perioden skjemaet lå ute på nettet ble det samlet inn rundt 300 telefonnummer, som ble videresendt til KUN i passordbeskyttet e-post. 14 søkere, derav 8 som hadde søkt førerkort og 6 som hadde søkt om avkjørsel, ble oppringt med spørsmål om hvordan vedkommende gikk fram for å søke, hvordan den digitale søknaden oppleves og eventuelle kommentarer.

Intensjonen var også å samle inn telefonnummer fra søkere som søkte med papirsøknader i skranken. I Steinkjer kommer det inn såpass få slike søknader at det ble besluttet bare å samle inn på Risløkka, hvor de får inn fler av disse. Her viste det seg at ingen som ble forespurt ønsket å gi fra seg telefonnummeret sitt, eller de oppga språkproblemer som grunn til ikke å delta i undersøkelsen. Vi fikk derfor ikke gjennomført telefonintervjuer med denne gruppen.

Analyse av statistikk

Trafikant- og kjøretøyavdelingen samt veg- og transportavdelingen hentet etter bestilling fra KUN ut statistikk for henholdsvis søknader om og gjennomføring av førerprøver og søknad om avkjørsel. I utgangspunktet ønsket KUN statistikk med data relatert til så mange av diskrimineringsgrunnlagene som mulig. I praksis viste det seg av eksisterende statistikk kun ga opplysninger om kjønn og alder. Søknadene om avkjørsel var ikke samlet på ett sted, og måtte hentes ut og registreres manuelt. Dette var en tidkrevende prosess, og det viste seg at tallene som ble samlet inn ikke ga noen statistikker som kunne brukes i denne sammenhengen.

Gjennomgang av nettsider og søknadsskjema

Referansegruppa ble bedt om å gå inn på nettsøknadene til førerkort og avkjørsel og å vurdere informasjon og brukervennlighet. I tillegg gikk prosjektleder og prosjektmedarbeider i KUN gjennom nettsider og vurderte dem med tanke på tilgjengelighet og tilpasning til ulike grupper. Gjennomgangen er diskutert opp mot eksisterende forskning og statistikk for digitale ferdigheter og nettilgang for ulike grupper.

Tabellen under viser hvilke metoder som ble brukt på hvilke tjenesteområder:

Område/tjeneste	Metode
Søknad om avkjørsel	Gjennomgang av nettsider og søknad på nett Telefonintervju Statistikk
Søknad om førerkort	Gjennomgang av nettsider og søknad på nett Telefonintervju Statistikk

Førerprøven	Intervju med sensorer og saksbehandlere på to trafikkstasjoner Spørreskjema Statistikk
-------------	--

Vurdering av metodikk

Med ulike metoder og relativt små utvalg på de enkelte undersøkelsene var intensjonen å bruke stikkprøver for å belyse veivesenets tjenester bredt, både fra brukerperspektiv og fra ansattes ståsted. Brukerperspektivet skulle ivaretas gjennom telefonintervjuene, spørreskjemaene og analyse av brukerstatistikk. I tillegg ble referansegruppa brukt som testpanel for å vurdere de digitale søknadskjemaene ut i fra ulike brukerperspektiv. Når det gjelder spørreskjemaene var svarprosenten forholdsvis lav, og svarene vi fikk representerte heller ikke det mangfoldige tverrsnittet av brukere som det var målet å nå. Det at vi heller ikke fikk inn data fra søkere som leverer inn søknad over skranke, gjør også at vi mister noe av muligheten til å si noe om denne gruppen. Dermed har vi hovedsakelig sekundære kilder å gå ut fra på dette området, nemlig intervjuene med ansatte, referansegruppas gjennomgang av nettsøknadene, tilbakemeldingene fra Risløkka om årsakene til at det ikke lot seg gjøre å samle inn data på dette området, samt statistikk om nettbruk og digitalt ferdighetsnivå for ulike grupper i befolkningen.

Hovedtyngden i analysen vil derfor ligge på intervjuene og diskusjonene fra workshopene med ansatte på trafikkstasjonene.

Resultater

Nettside

Statens vegvesen er i gang med en omfattende digitaliseringsprosess. De ønsker å digitalisere sine tjenester for å gjøre det enklere for brukerne å benytte tjenestene, og samtidig effektivisere sin organisasjon. I dag kan få utført mange av etatens tjenester via nettsiden. Både søknad om avkjørsel og søknad om førerkort kan søkes på digitalt. I løpet av prosjektperioden har søknaden om førerkort blir lagt om slik at den nå er koblet til MinID, og målsettingen er at alle søknader om førerkort skal være digitale innen utgangen av 2015. Nettsiden får dermed en stadig mer sentral rolle som portal for tjenestene, noe som øker viktigheten av at informasjonen som tilbys på nettsidene er tilstrekkelig, tilgjengelig og forståelig for ulike typer brukere.

Nettsidene finnes per i dag på bokmål, nynorsk og engelsk. Så vidt vi kan se er innholdet på mange av de nynorske sidene skrevet på bokmål. Ved finner ved søk på siden en kunngjøring på samisk. Sidene har mulighet for lydavlesing på alle tre språk, og en lenke nederst på siden instruerer om hvordan man kan tilpasse skriftstørrelsen. På en del av sidene finnes en «ofte stilte spørsmål»-funksjon hvor man kan skrive inn spørsmål, og det er på enkelte sider satt inn bokser hvor man kan krysse av for om man har fått den informasjonen man trenger.

Når man endrer fra norsk til engelsk på nettsiden forandres både innhold og oppsett. Førsteintrykket av den engelskspråklige nettsiden er at den i større grad enn den norske siden fokuserer på yrkessjåfører og turister. Snarveiene som ligger sentralt på den engelske siden er om dekk og kjettinger, kjøretillatelse i Norge, nasjonale turistruter og bompengavgifter. Til forskjell ligger snarveier til ofte etterspurte tjenester godt synlig på den norske hjemmesiden. På den engelskspråklige nettsiden er disse tjenestene mer gjemt, og en må i større grad lete under de ulike fanene for å finne den informasjonen en trenger. På den norske siden ligger for eksempel snarvei til søknad om førerkort, en trafikkskolevelger og lenke til informasjon om øvelseskjøring, illustrert med bilder av temaene på hovedsiden. Siden førerkort er en av de tjenestene mange med utenlandsk bakgrunn søker hjelp og informasjon om kan det være en god ide å gjøre tilsvarende på den engelskspråklige nettsiden.

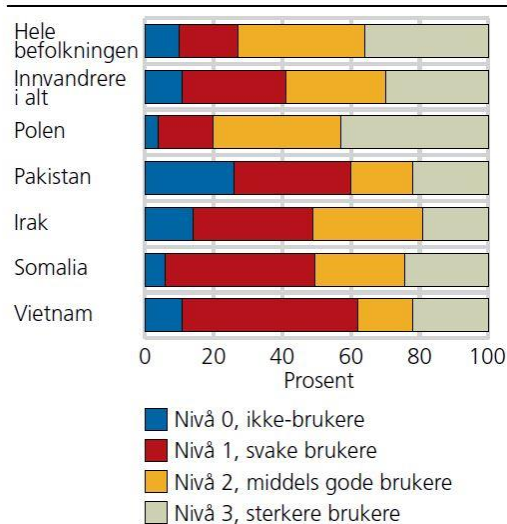
Per i dag er det ikke mulig å søke digitalt om førerkort på engelsk. Sett i forbindelse med målsettingen om at alle søknader (både norsk- og engelskspråklige) skal bli digitale i de nærmeste årene, vil det være viktig å se på hvordan man gjøre disse tjenestene mest mulig tilgjengelige og synlige også på den engelskspråklige hjemmesiden.

En annen forskjell på den engelskspråklige og den norskspråklige nettsiden er at den engelske siden ikke har spørrefunksjonen som gir mulighet til å få mer informasjon om tema man har spørsmål om. Hvis man prøver å skrive spørsmål på engelsk på de norskspråklige sidene, får man beskjed om at denne bare kan besvares på norsk.

Likedan finner man på enkelte av de norskspråklige sidene muligheten til å krysse av for om man fikk den hjelpen man trengte, mens vi ikke finner slike avkrysningsbokser på de engelske sidene. Dette er en form for interaktivitet som lar brukeren fortelle Statens vegvesen om hva de mener om informasjonen på nettsiden. Når etaten går glipp av denne type tilbakemeldinger fra brukere av de engelske sidene, utelukkes tilbakemeldinger fra en gruppe brukere som er godt representert blant annet i tjenester knyttet til førerkort.

Digital kompetanse og nettilgang hos ulike grupper

Figur 2. **Digitalt ferdighetsnivå for innvandrere (2009) og for hele befolkningen (2007). Prosent. (N = 2 437)**



Kilde: IKT-ferdigheter i den norske befolkningen, Norstat; og Ferdigheter i bruk av datamaskiner og Internett, Statistisk sentralbyrå.

Figur 1. Hentet fra Guthu og Holm, 2010

Digitale ferdigheter og tilgang til internett er ulikt fordelt i befolkningen. Rundt 30 prosent av Norges befolkning er svake brukere eller ikke-brukere av digitale tjenester. Blant innvandrere er tilsvarende tall 40 prosent. En av fem eldre i Norge har ikke tilgang til internett

En undersøkelse gjennomført av VOX for Statistisk sentralbyrå viser at nær halvparten av innvandrere i Norge har svake digitale ferdigheter, og at mange innvandrere dermed er digitalt ekskludert (Guthu og Holm, 2010). De digitale ferdighetene varierer med kjønn, utdanningsnivå og landbakgrunn. Når det gjelder å benytte seg av offentlige hjemmesider skiller innvandrere fra Pakistan og Vietnam seg ut som grupper hvor en høy andel har liten eller ingen erfaring. Innvandrere fra Pakistan skårer også særlig lavt når det gjelder å fylle inn elektroniske skjemaer på nett.

Tilsvarende resultater finner vi for eldre brukere. En fersk undersøkelse fra SIFO viser at en av fem eldre i Norge ikke har tilgang til internett, og at det er mer utbredt blant eldre kvinner enn menn ikke å bruke internett (Slette-meås, 2014). Undersøkelsen viser også at bare 59 prosent av eldre mellom 61 og 100 oppgir å ha benyttet offentlige nettjenester i løpet av de siste tolv månedene, flest menn og yngre eldre. En stor gruppe eldre bruker altså ikke offentlige nettjenester, og her er kvinner og de eldste i aldersgruppa overrepresentert.

Oppsummering:

- Nettsidene har mulighet for tilpasning til brukere med nedsatt syn
- De engelske sidene er mindre brukervennlige enn de norske med tanke på hvor enkelt det er å finne fram til tjenester
- De engelske sidene har ikke mulighet til å stille spørsmål i chattefunksjon
- I motsetning til de norske sidene har ikke de engelske sidene mulighet for å krysse av for om man har fått informasjonen man trenger eller ikke

Søknader

Referansegruppens gjennomgang av nettsøknadene har i stor grad gitt likelydende tilbakemeldinger: at det er greit å finne frem informasjon om de ulike temaene, men at det er litt vanskelig å finne frem til de ulike søknadene og da spesielt søknaden om

avkjørsel. Det ble også bemerket at det var vanskelig å finne den engelske versjonen av søknaden om førerkort.

Telefonintervjuer

Intervjuene med 14 brukere som har søkt digitalt gir svært like svar for søknad om førerkort og søknad om avkjørsel. Samtlige som har blitt intervjuet har sagt at det er greit, enkelt og tidsbesparende å søke på nettet. Flere nevner at det er lett å finne fram, og at det er praktisk å slippe å gå ut av huset.

Blant de seks som har søkt om avkjørsel sier flere at de savner informasjon om behandlingstid, hvem saksbehandler er og muligheten til å se en kopi av søknaden. Når det oppstår spørsmål underveis om behandlingstid, formuleringer eller ved feilmeldinger, har de behov for å ha et menneske å forholde seg til, enten i form av noen å ringe eller at de ønsker å vite hvem saksbehandleren er. En søker på førerkort syntes også at det var tungvint å måtte logge seg på MinID for å kunne søke.

Det er flere som dermed bekrefter behovet for en ansatt de kan ta kontakt med direkte når det oppstår spørsmål eller problemer omkring søknaden. Etersom Statens vegvesen ønsker å digitalisere alle søknader i løpet av de neste årene er det viktig at det legges vekt på å utvikle et system som ivaretar dette behovet.

Vi har i metodekapittelet nevnt at det var vanskelig å rekruttere de som avleverte søknad om førerprøve over skranke til intervju per telefon, og at vi dermed ikke har noen direkte funn fra brukerne å vise til når det gjelder brukere som har levert søknad om førerkort over skranke. Om det stemmer at det er det overvekt av brukere som ikke snakker norsk som bruker muligheten til å levere inn søknad over skranke kan imidlertid dette betraktes som et funn i seg selv. Tilbakemeldingen fra Risløkka om at en del av brukerne oppga språkutfordringer som årsak til at de ikke ønsket å la seg intervju, kan antyde at det er utfordringer knyttet til å benytte de digitale tjenestene for brukere med lave norskkunnskaper. Det kan derfor være særlig grunn for Statens Vegvesen å se på hvordan de kan ivareta denne gruppen på best mulig måte i digitaliseringsprosessen.

Oppsummering:

- Brukere av digitale søknadstjenester beskriver løsningen som lettvinnt, praktisk og enkelt å finne fram i
- Oppstår det spørsmål til søknad eller saksbehandling ønsker flere å ha en person å snakke med
- Statens Vegvesen bør kartlegge hvilke brukere som benytter papirsøknader og analysere deres behov for tilrettelegging i digitaliseringsprosessen

Søknad om avkjørsel

Når det gjelder søknad om avkjørsel har den statistikken vi har fått tilgang til vært av en slik art at den ikke gir mye informasjon når det gjelder temaet likeverdige tjenester. Det viste seg å være tid- og arbeidskrevende å samle statistikken. Søknadene var ikke samlet, og måtte hentes ut og registreres manuelt. Totalt ble 63 søknader om avkjørsel registrert i denne undersøkelsen. Søkerne var privatpersoner, kommuner og firma. 28 av søknadene var registrert på en mannlig søker, 9 på en kvinnelig søker. Det er registrert 32 manuelle og 12 digitale innleveringer av søknaden, altså en høy andel manuelt innleverte søknader.

Førerprøven

Det finnes omfattende regelverk og rutinebeskrivelser for kundebehandling og gjennomføring av førerprøver. I rutinehåndboka for førerkort spesifiseres saksbehandleres veiledningsplikt, som innebærer at saksbehandlere som får henvendelser fra kunder forsikrer seg om at kunden har informasjonen som hun/han trenger og at han/hun har fylt inn all nødvendig informasjon i søknaden. Samhandling mellom sensor og kandidat er strengt regulert og standardisert, for best mulig å sikre sammenlignbare og objektive vurderinger av kjøreevne.

Det er flere ulike tilpasninger som tilbys til kandidater som skal gjennomføre førerprøven:

Teoriprøve: Mulighet for tilrettelagt prøve ved dokumentert behov. Dette kan for eksempel gjelde ved lese/skrivevansker, om du ikke mestrer norsk eller engelsk språk, ved fysisk funksjonsnedsettelse eller ved konsentrasjonsvansker. Det opplyses på nettsiden om at søknadsskjema om tilpassing fås på trafikkstasjonen, men det gis ikke opplysning om hva som kan gi grunnlag for å søke om tilpasset prøve.

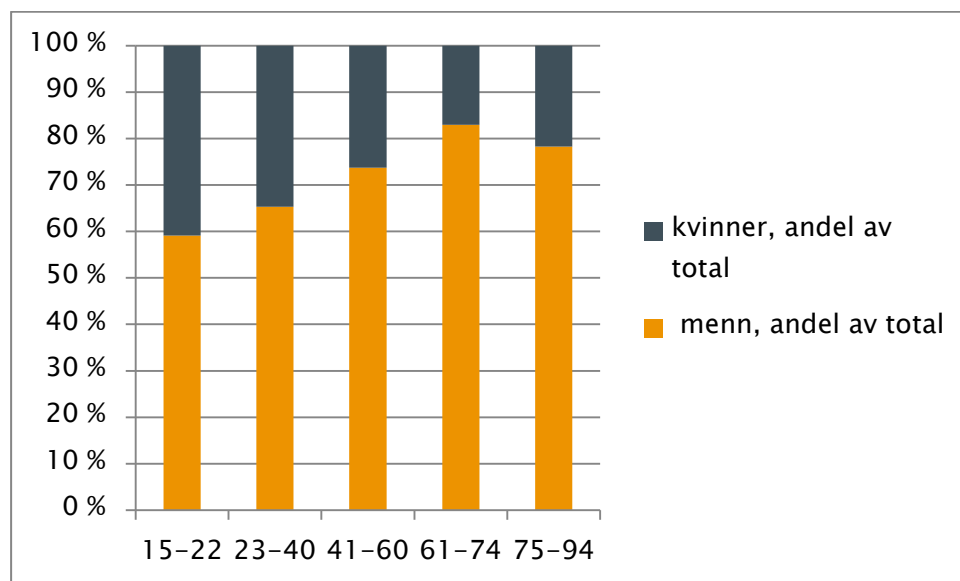
Praktisk førerprøve: Oppkjøring kan gjøres med tilpasset kjøretøy. Også her søker kandidaten med papirskjema som utleveres på trafikkstasjonen.

Begge prøver kan gjennomføres med tolk. Når det gjelder praktisk førerprøve vil tolken bistå i forkant og etterkant av selve prøven, men ikke under selve prøven. Nettsiden opplyser om at bruker selv må dekke tolk utover hva som dekkes av den offentlige tolketjenesten.

Brukerstatistikk

Færre kvinner enn menn tar førerprøven

Figuren under viser fordelingen mellom kjønn og alder på de som har tatt førerprøven i alle klasser i 2014. Totalt har det i så langt i 2014 vært 63 795 menn og 38 312 kvinner som har tatt førerprøven. Det er flest i de yngste aldersgruppene (rundt 60 000 i gruppen 15-22 og 30 000 i gruppen 23-40) og antallet synker med alderen. Fra alderen 61 og oppover var det i fjor i overkant av 500 som tok førerprøven på landsbasis.



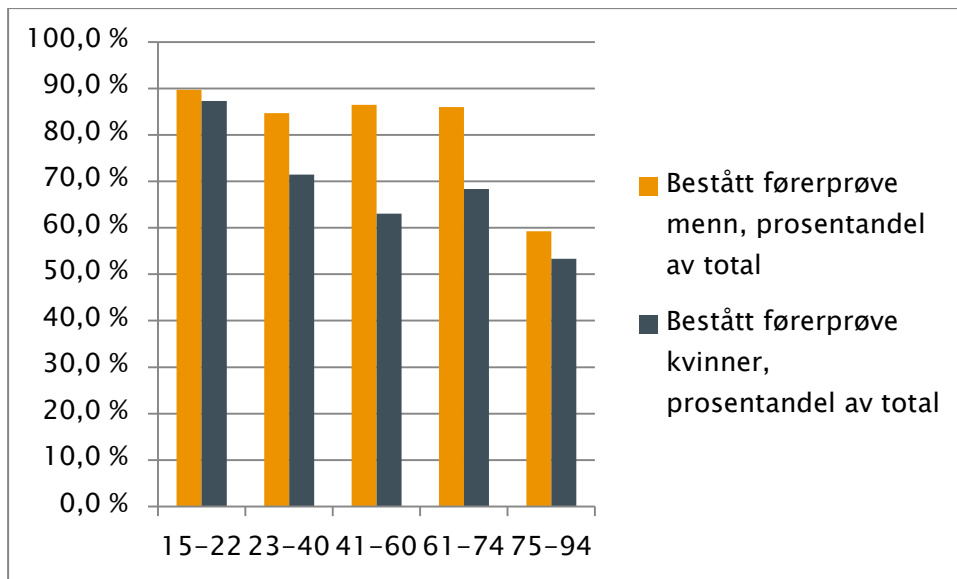
Figur 2: Gjennomført førerprøve i 2014, fordelt på kjønn og alder. Tall fra Statens vegvesen.

Tabellen viser en tydelig overvekt av menn når det kommer til gjennomført førerprøve. I aldersgruppen 15-22 år er 60 prosent av de som har kjørt opp menn, 40 prosent er kvinner. Kjønnforskjellen er minst i de yngste aldersgruppene og øker med alder. Størst er forskjellen i aldersgruppen 61-74, hvor i overkant av 80 prosent av prøvene er

gjennomført av menn, før forskjellen jevner seg noe ut igjen i den eldste aldersgruppen, fra 75-94. Vi presenterte denne figuren under workshopene og fikk flere innspill på hvorfor fordelingen mellom kvinner og menn ser slik ut. Det ble blant annet stilt spørsmålsteget om fordelingen ville vært mer lik om man kun hadde sett på de som kjører opp for første gang, da flere mente det i stor grad er menn som tar førerkortet på nytt på grunn av mistet førerkort og at det er flere eldre menn som har førerkortet og derfor flere som må avlegge ny praktisk prøve ved fornying av førerkort av tyngre klasser (hvis man fornyer førerkortet senere enn ett år etter utløpsdato må ny praktisk prøve avlegges). I den yngste aldersgruppen er det sannsynlig at majoriteten tar førerprøven for første gang, men også her er det en klar kjønnsforskjell med 60% menn og 40% kvinner. Det ville vært interessant å se nærmere på de bakenforliggende årsakene til at det er en slik kjønnsforskjell i førerprøven i den yngste aldersgruppen, men det krever et større datamateriale. Det kan være interessant å undersøke fordelingen innad i de ulike klassene, og å se om kjønnsfordelingen varierer på de ulike klassene. Kanskje vil også fordelingen se annerledes ut om man ser isolert på klasse B. Det som uansett vises klart ut ifra det materialet vi har mottatt er at når det gjelder praktisk prøve er majoriteten av brukerne menn.

Bestått praktisk prøve

Figuren under viser fordelingen mellom kjønn og alder blant de som besto praktisk prøve i 2014:



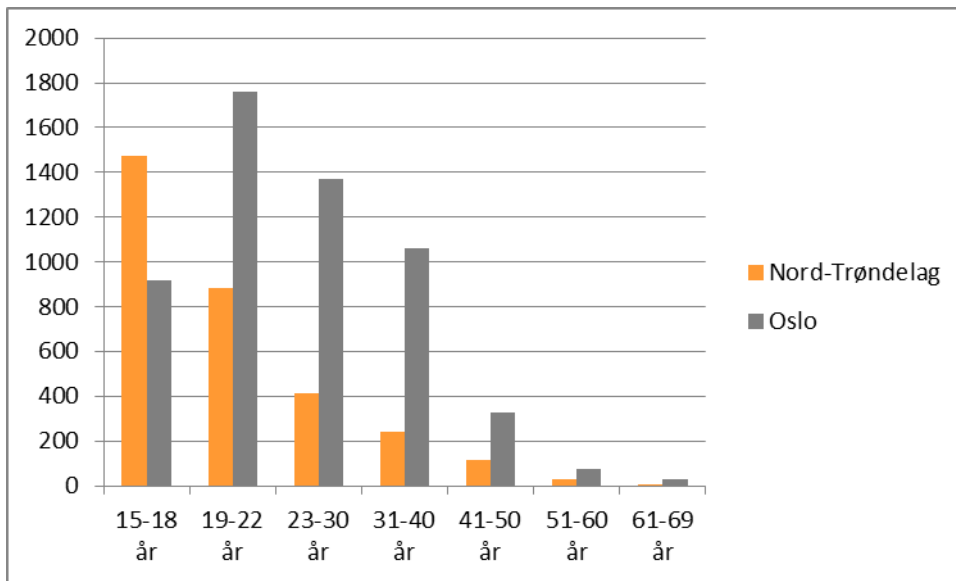
Figur 3: Bestått praktisk prøve 2014, fordelt på kjønn og alder. Tall fra Statens vegvesen.

Også når det gjelder hvem som består praktisk førerprøve ser vi at det er en kjønnsforskjell. Menn har en lavere strykprosent enn kvinner, og kjønnsforskjellen i hvem som består førerprøven øker med alderen.

I samtaler om disse funnene i workshopene ble ulike bakenforliggende årsaker for disse forskjellene diskutert. For eksempel ble det også her nevnt at de mennene som har mistet lappen og må ta den på nytt ofte står på første forsøk og dermed øker prosentdelen som består for mennene. Det ble også nevnt at innvandrerkvinner ofte må ta prøven flere ganger før de består praktisk prøve, og dermed bidrar til å øke strykprosenten for kvinnene i de aldersgruppene de representerer. Praktisk prøve har strenge rammer for gjennomføring og vurdering, og skal i utgangspunktet gi lite rom for skjønsmessige vurderinger. Det ble allikevel diskutert på hvilke måter kjønn kan spille inn på sensorens vurderinger. Blant annet ble det diskutert om det har noen betydning hvilket kjønn sensor har i relasjon til hvilket kjønn brukeren har, og hvorvidt det er en sammenheng mellom det at det er en majoritet av mannlige sensorer i Statens vegvesen og at menn oftere består praktisk prøve. Det kan også være nyttig å samle mer nyansert statistikk som inkluderer faktorer som hvilke typer førerkort det dreier seg om, og det kan være relevant å undersøke hvorvidt innvandrerbakgrunn er en faktor som slår ut i prøvestatistikken.

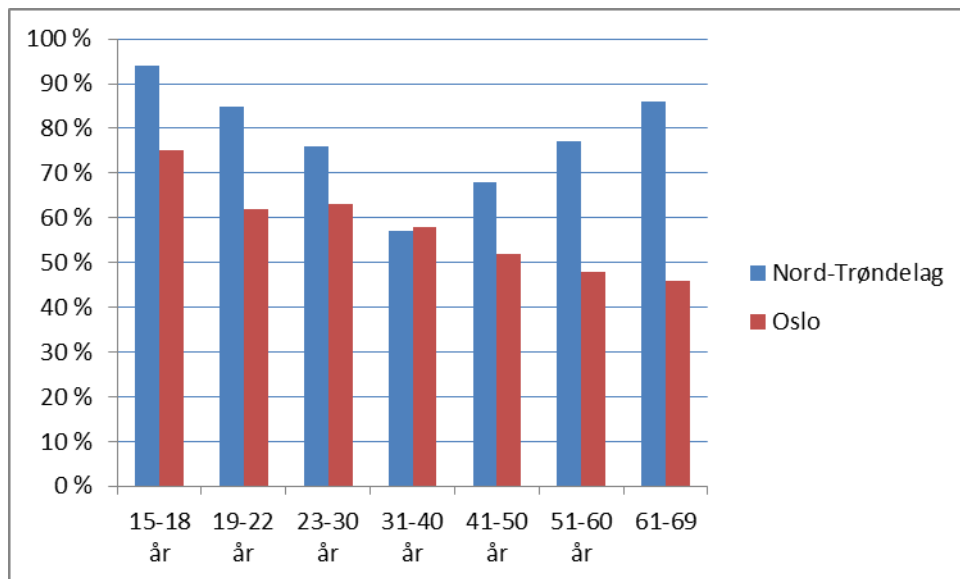
Regionale forskjeller i alder og andel bestått førerprøve

Særlig i områder med spredt bebyggelse er førerkortet avgjørende for å kunne delta i samfunnet, og det kan se ut som ungdom i distriktet introduseres tidligere til øvelseskjøring og får mer mengdetrening enn ungdom i urbane områder. Statistikken viser at nordtrøndere er yngre når det kjører opp enn innbyggere i Oslo, og de står oftere på førerprøven. Mens det i Nord-Trøndelag er flest i aldersgruppen 15-18 år som kjører opp er det i Oslo flest i aldersgruppen 19-22 år.



Figur 4: Antall gjennomførte førerprøver klasse B i Nord-Trøndelag og Oslo Tall fra Statens vegvesen 2013

Det er relativt store forskjeller mellom regionene i andelen som består førerprøven. Gjennomgående er det prosentvis mange flere som består i Nord-Trøndelag, med unntak av aldersgruppen 31-40 år, hvor Oslo og Nord-Trøndelag kommer ut tilnærmet likt.



Figur 5: Andel som består praktisk førerprøve i Nord-Trøndelag og Oslo. Tall fra Statens vegvesen 2013

Oppsummering:

- Det er gjennomgående kjønnsforskjeller i prøvestatistikken for praktisk førerprøve. Flere menn enn kvinner kjører opp i alle aldersklasser, og fler menn enn kvinner består førerprøven
- I statistikken over hvem som kjører opp øker kjønnsforskjellene med alderen. Mens 60% av kandidater mellom 15 og 22 år er menn, utgjør menn over 80% av kandidatene mellom 61 og 74 år
- Andelen som får bestått førerprøve er høyest hos menn mellom 15 og 22 (90%) og lavest blant kvinner mellom 75 til 94 (i overkant av 50%). Den største interne kjønnsforskjellen i en aldersklasse er i klassen fra 41 til 60 år, hvor andelen beståtte prøver er henholdsvis 80 og 60 for menn og kvinner.
- I Nord-Trøndelag er det større andel yngre brukere som kjører opp enn i Oslo, og andel beståtte førerprøver er gjennomgående høyere i Nord-Trøndelag enn i Oslo

Spørreskjema

Som nevnt i metodekapittelet, var svarprosenten på spørreskjemaene såpass lav (25%) at de er lite generaliserbare. Respondentene er i tillegg en såpass homogen gruppe at resultatene ikke sier oss noe om hvordan førerprøven oppfattes av ulike brukergrupper. Kun én krysset av for behov for tilrettelegging («problemer med å forstå

eller gjøre seg forstått på norsk»). Med kun tre som krysset av for at de ikke hadde bestått førerprøven gir materialet dessuten ikke et representativt antall kandidater med ikke bestått.

Det spørreskjemaene forteller oss, er at de 75 som har svart er overveldende positive. Med unntak av to som ikke besvarte spørsmålet om hvor fornøyd de var med tjenesten, krysset alle, inkludert de tre som strøk på prøven, av på 'Godt fornøyd'. Ingen mente de hadde blitt dårligere behandlet enn andre i samme situasjon, og på det åpne kommentarfeltet var det 6 respondenter som hadde skrevet inn noe, alt positive kommentarer om sensor som 'god atmosfære i bilen gjør kjører trygg', og 'fornøyd, hyggelig sensor!'. På workshop pekte ansatte på at det kan slå uheldig ut når det er ansatte på trafikkstasjonen som selv samler inn skjema, særlig når det er sensor som gjør dette. Det ble foreslått at fremtidige undersøkelser bør samles inn av eksterne konsulenter, noe som muligens vil kunne gi en annen svarprosent og fordeling av respondenter.

Intervju med ansatte på Steinkjer og Risløkka trafikkstasjon

Det er vi som er ansiktet til staten

I rollen som utsteder av førerkort forvalter Statens vegvesen rettigheter som har stor betydning for enkeltindividers samfunnsdeltakelse, mobilitet og yrkesdeltakelse. Flere ansatte reflekterer i intervjuene over at rollen som representant for vegvesenet også gjør dem til representant for staten, noe som medfører visse føringer på standarder og oppførsel. Som en saksbehandler sier det:

-Vi er jo sånn at vi er jo veldig synlige, da. De som jobber på veien vises veldig godt. Tar de en ekstra kopp kaffe så er det mange som ser det. Så det å være veldig synlig har både plusser og minuser. [Da er det] Enda viktigere at man er bevisst på hvordan man håndterer jobben sin.

Statens vegvesen er en synlig aktør i norsk offentlighet, og i ansattes møte med brukere formidles også etatens verdier. En ansatt sier dette om hvordan hun ønsker at Statens vegvesen skal oppfattes av brukerne:

-At vi er en etat som prøver å behandle folk likt. For det tror jeg betyr veldig mye for vanlige folk, at de blir behandlet likt. At vi er en etat som gjør ting rett. Ikke noe snusk.

Hva er god service på trafikkstasjonen?



Innledende spørsmål i intervjuet var hva de ansatte legger i god service. Ord som ble nevnt som svar på dette spørsmålet ble lagt inn i en ordsky. Som vi ser er det flere som nevner at god service er imøtekommende og løsningsorientert. Videre ble ord som menneskekunnskap, fleksibilitet og forståelse nevnt.

Siden intervjuet ble gjennomført i forbindelse med en undersøkelse om likeverdige offentlige tjenester er det kanskje ikke overraskende å få slike svar på dette spørsmålet. Samtidig stemmer ordskyen godt overens med et hovedinntrykk som dannet seg både i intervjuene og på workshopene, nemlig at vi har snakket med fleksible ansatte som strekker seg langt, og som viser mye innlevelsesevne og empati for brukernes situasjon. Dette tross i at førerprøven er strengt regulert og standardisert, og at de ansatte har et omfattende regelverk å forholde seg til.

Flere sensorer forteller om tilpasninger for kandidater som er merkbart nervøse; de bruker ekstra tid på samtale på forhånd, og tar pauser om de merker at nervøsitet påvirker kandidatens prestasjon. På spørsmålet om de ansatte kan komme med et eksempel på en gang de har ytt særlig god service forteller en sensor om en førerprøve hvor hun stoppet bilen og gikk en runde sammen med kandidaten fordi vedkommende skalv så mye i beina at det ble vanskelig å bruke pedalene. En annen sensor forteller om

en kandidat som var så nervøs at sensoren valgte å skifte fra uniform til sivilt antrekk for å minske presset, og tok en forberedende prat før prøven for å prøve å redusere stress hos kandidaten.

En fleksibel holdning hos sensorene kan knyttes til en definisjon av arbeidsoppgaven som det å legge til rette for best mulig prestasjon framfor å avdekke feil. Som en sensor formulerer det;

-Jeg bruker å si det til de som skal kjøre opp- målet mitt er ikke å lete etter feil, men å sørge for optimale forhold for at de skal få vise hva de kan.

Når vi spør skrankepersonalet inne på stasjonen finner vi den samme holdningen til å ville legge til rette og yte god service. De forteller om hvordan de tar seg ekstra tid når de møter brukere som har behov for det, enten det er eldre brukere som trenger hjelp til å orientere seg og bruke teknisk utstyr på stasjonen, eller det er brukere som snakker språk som saksbehandleren ikke mestrer. En saksbehandler trekker fram det å kunne engelsk som en viktig del av god service.

De ansatte beskriver en kultur for å finne løsninger, hvor ulike verktøy og metoder for å legge til rette for brukere med ulike behov tas i bruk. Flere bruker for eksempel Google translate om de ikke har noe felles språk med brukeren. En forteller om hvordan hun har kommunisert skriftlig med døve brukere i skranken, og en annen forteller om hvordan en bruker hadde med sin bror som tegnspråktolk via mobiltelefonen. Intervjuene gir inntrykk av at både saksbehandlere og sensorer har en fleksibel nok ramme til at de kan ta seg ekstra tid til brukere om de anser at det trengs.

Det er også flere av saksbehandlerne som nevner hvor ubehagelig det oppleves når vegvesenet *ikke* kan gi gode tjenester. Dette gjelder både manglende tilpasning av fotobokser for rullestolbrukere, skrankehøyde og signeringsløsninger som fungerer dårlig.

-Føler jo at det er en utfordring å gi [rullestolbrukere] like god service som de som ikke har spesielle behov. Vi klarer jo ikke det slik som det er nå. Og det er ikke noe gøy for oss å kjenne på det. (saksbehandler)

Erfaring =Likeverdig behandling?

Et av spørsmålene i intervjuet var om den ansatte føler seg godt rustet til å gi god service til ulike grupper. En ansatt svarer:

-Jeg har tilegnet meg mye kunnskap gjennom et langt liv. [Det er] Annerledes for de som er ferskere.(sensor)

En annen sier:

-Kan ikke si at jeg har fått veldig mye opplæring i hvordan man møter forskjellige typer kunder og sånn nei. Der er det egentlig learning by doing. Vi har ikke gjennomgått noen kurs i hvordan man håndterer/møter forskjellige typer kunder. Men du lærer det jo etter hvert og, med litt livserfaring så kommer man jo et stykke. Du prøver å takle forskjellige grupper på en måte som man tror de ville ha likt. (saksbehandler)

Begge sitatene antyder at personlig erfaring er sett som en viktig forutsetning for å kunne forholde seg til ulike grupper brukere. Også når det gjelder tilrettelagte prøver ser vi at sensors erfaring vektlegges når prøvene skal fordeles. Dette føyer seg til en av konklusjonene i undersøkelsen VOX gjorde for etaten i 2002³, hvor det bemerkes at i en-til-en-situasjoner som førerprøven bygger sensorene individuelt opp erfaringer og beredskap for å møte utfordringer. På spørsmålet om hvilke verktøy sensorene trenger for å yte gode tjenester til alle, svarer en sensor 'sensoren selv', og også på workshopene ble de ansattes menneskekunnskap løftet fram som en viktig betingelse for god service som er tilpasset den enkelte brukeren, både for saksbehandlere og sensorer. I intervjuene støtter flere opp om at dette er en vesentlig forutsetning. Om kunnskap om likeverdig behandling kommer gjennom lengre erfaring og prøving og feiling, vil det si at nyansatte i praksis ikke yter likeverdige tjenester? Og om det er snakk om 'learning by doing', er det den enkeltes ansvar å tilegne seg erfaringen og kunnskapen som trengs? Hvordan kan den gode praksisen de erfarne sensorene utøver løftes opp til å bli praksis i hele organisasjonen?

En mulighet er å definere et grunnpensum for hva ansatte skal vite om det å yte likeverdige tjenester. Det kan dreie seg om kunnskap om rutiner, diskrimineringslovgiving og diskrimineringsgrunnlag, kompetanse om og metodiske

³ <http://www.vegvesen.no/Forerkort/Yrkessjafor/Publikasjoner/Kulturkollisjoner>

verktøy for inkluderende kommunikasjon og språkbruk, og kunnskap om ubevisste holdninger knyttet til ulike stereotypier. I motsetning til saksbehandlerne har sensorer obligatorisk videreutdanning i forskjellige emner med jevne mellomrom. I workshopene ble det hevdet at det i disse kursene er mange tema som går på likeverdige tjenester, mens noen sensorer i intervjuene på sin side forteller om at de ikke har blitt kurset i emnet, og gjerne kan tenke seg denne typen opplæring. Totalt blir kursing nevnt av halvparten av dem vi har intervjuet, som et tiltak ledelsen kan sette i gang for å sikre likeverdige tjenester.

Tjenesteutvikling og bruk av erfaringer

Brukermedvirkning er et av arbeidsområdene LDO peker ut for likeverdige tjenester, og kartlegging av brukeres erfaringer er et viktig verktøy for kvalitetssikring av tjenester. En type tilbakemelding er den som kommer fram i det direkte møtet mellom ansatt og bruker. I intervjuene får vi høre flere fortellinger om fornøyde brukere som uttrykker takknemlighet. Det dreier seg om alt fra verbale tilbakemeldinger til blomster og kake som blir levert til ansatte i skranken. Flere sensorer forteller også at det hender at kandidater som har gjennomført, men ikke har bestått førerprøven, gir uttrykk for at til tross for resultatet er de godt fornøyde med sensors gjennomføring av førerprøven.

Flere påpeker også at det er givende å jobbe med noe som har såpass stor betydning for brukerne, og at særlig det å få førerkort er knyttet til mye glede og mestringsfølelse. Tilsvarende hører vi om mange negative reaksjoner når førerkort inndras eller når kandidater ikke består prøver. Saksbehandlere opplever en del frustrasjon i forbindelse med saksbehandling og regelverk, særlig i prosesser der flere ledd er involvert og det er usikkerhet fra kundens side om saksgang.

Sensorer beskriver noen ubehagelige situasjoner, som i verste fall kan oppleves som truende. Flere sensorer forteller om å ha opplevd ubehagelig språkbruk, og et par forteller om tilfeller hvor de har sett seg nødt til å forlate bilen. Denne type situasjoner beskrives ofte som at det er brukere som takler dårlig å få negative tilbakemeldinger, og at det i noen tilfeller kan dreie seg om brukere som mangler selvinnsikt når det gjelder egne kjøreferdigheter. En sensor forteller om et eksempel på konflikt, hvor kandidaten ikke aksepterte resultatet, og sensor ble kalt rasist. Situasjonen ble oppfatta som truende og sensor gikk ut av bilen, hvorpå kandidaten spyttet etter sensor. En slik

episode kan være et godt utgangspunkt for diskusjon og erfaringsdeling i kollegiet. Hvorfor ble sensor kalt rasist? Kunne noe ha vært gjort annerledes?

Det kan være vanskelig å skille mellom tilbakemelding på selve tjenesten og tilbakemelding på resultatet, og dette har også blitt diskutert i forbindelse med spørreskjemaet som ble delt ut i denne undersøkelsen, at brukernes tilbakemelding på selve tjenesten ofte vil være betinget av resultatet på prøven. Også i forbindelse med klage og brukernes adgang til dette, er det først og fremst klage på vedtak som nevnes i intervjuene, med unntak av en sensor som forteller at han *'har fått klage. Det var god lærdom'*. For øvrig svarer flere sensorer at klager behandles i andre avdelinger og at de ikke nødvendigvis tas opp i kollegiet.

Når vi spør om brukerundersøkelser får vi en del ulike svar. En saksbehandler sier at hun ikke har vært med på noen brukerundersøkelse de siste fem årene. En annen forteller at det innimellom deles ut spørreskjema, og en sensor sier at:

Tilbakemelding [fra brukere] brukes ikke i særlig grad. Skulle gjerne ha hatt forum for å diskutere, har sensormøter, men ønsker et forum hvor vi kunne ha snakket om sånne ting.

På spørsmål om hvilke arenaer som finnes for kunnskapsutveksling og erfaringsdeling blant de ansatte, nevnes mandagsmøter både av sensorer og saksbehandlere. Ingen av dem vi intervjuet kunne komme på eksempler på bruk av tilbakemeldinger fra ansatte eller diskusjon av brukerundersøkelser i felles møter. Flere ansatte sier de føler de har god støtte fra kolleger og det er rom for å ta opp ting i kollegiet, og flere fremhever uformell kontakt som kaffepauser, løs prat i fellesrommet og småprat i etterkant av møter og konferanser som arenaer hvor de har faglige diskusjoner.

Oppsummering:

- Intervjuene viser fleksible ansatte som er løsningsorienterte, viser innlevelsessevne og empati for brukernes situasjon
- Likeverdige tjenester blir i stor grad koblet til personlige egenskaper og erfaring, i mindre grad til formalisert kompetanse.
- Flere ansatte beskriver det som belastende når de ikke kan levere like gode tjenester til alle. Det som nevnes flest ganger i denne sammenhengen er mangel på universell utforming og språkutfordringer.

- Uformelle arenaer spiller en viktig rolle i kunnskapsdeling, og mer formaliserte forum og tid til faglige diskusjoner etterlyses av flere. Her kan man med fordel ta tak i konkrete anekdoter eller problemstillinger, for erfaringsutveksling og felles diskusjon
- Det kan ligge et potensial i bedre system for å ta i mot klager og for å bruke denne type brukertilbakemelding i tjenesteutviklingen.

Diskrimineringsgrunnlag

I fortsettelsen av analysen tar vi for oss ett og ett diskrimineringsgrunnlag. Vi vil på hvert grunnlag ta med noe bakgrunnsstatistikk.

Kjønn

Måten vi forholder oss til andre mennesker på påvirkes av gruppetilhørighet, og her er kjønn en grunnleggende kategori. KUNs undersøkelser på andre tjenesteområder viser at det kan være vanskelig å se forskjellsbehandling på grunnlag av kjønn i egen praksis uten nærmere undersøkelser og analyse av statistikk. Når det gjelder trafikkatferd er det dokumenterte forskjeller mellom menn og kvinner. Blant dem som kjører uforsvarlig fort er menn overrepresentert, noe som gjenspeiles i ulykkesstatistikken. Som vi har sett i statistikkanalysen er det også flere menn enn kvinner som kjører opp, og kvinner stryker oftere enn menn på førerprøven. Ingen har tatt opp dette i intervjuene, ei heller at kvinner med innvandrerbakgrunn har høyere strykprosent enn andre grupper.

At kjønn er en kategori vi ikke tenker så mye over hos oss selv i det daglige, avspeiles i intervjuene. Når vi spør om hvilken betydning kjønn har i tjenesten, nevner de ansatte flest eksempler i forbindelse med brukere med annen kulturell bakgrunn enn norsk. Et eksempel som blir nevnt av flere er ektemenn eller fedre med innvandrerbakgrunn som ønsker å snakke på vegne av hustruer eller døtre. En sensor nevnte at hun også kunne oppleve dette i møte med norske brukere - men da gjerne med mødre som i enkelte tilfeller kan ha en tendens til å overstyre sin 18-årige sønn eller datter. Brukere med innvandrerbakgrunn som gir tydelig uttrykk for at de finner det vanskelig å forholde seg til kvinnelige saksbehandlere eller sensorer blir også nevnt. I diskusjoner på workshopene ble det antydnet at dette ikke er noe de ansatte møter ofte, og at det dermed ikke oppleves som en særlig relevant problemstilling. Samtidig forteller de ansatte om klare strategier for slike tilfeller; å være konsekvent på å forholde seg først

og fremst til brukeren, og at mannlige støtter kvinnelige kolleger om brukere ønsker en annen saksbehandler på grunn av kjønn.

I diskusjon på workshopene ble det framholdt at kvinnelige kandidater jevnt over framstår som mer nervøse enn sine mannlige medbrukere, og noen trakk fram kjønnsforskjeller i hvor mye kandidatene har øvelseskjørt på egen hånd i forkant av førerprøven som utslagsgivende for statistikken.

Når det gjelder vegvesenets tjenester vil det relevante spørsmålet å stille seg være om det kan tenkes at vurdering og behandling av brukerne på noen måte kan bidra til resultatforskjeller mellom kjønnene. Hvordan vekttes ulike dimensjoner mot hverandre? Med en gjennomgående kjønnsforskjell i resultat er dette en diskusjon trafikkstasjonene bør ta for å vurdere om tjenesten er med på å opprettholde eller forsterke denne ulikheten.

Oppsummering:

- Brukerstatistikk og resultater bør deles på kjønn og diskuteres med tanke på hvilke mekanismer som bidrar til disse forskjellene og om Statens vegvesen på noen måte bidrar til å opprettholde dem

Seksuell orientering, kjønnsuttrykk og kjønnsidentitet

Den nye diskrimineringsloven fra 2014 pålegger offentlige myndigheter og arbeidsgivere å arbeide aktivt, målrettet og planmessig for likestilling uavhengig av seksuell orientering, kjønnsuttrykk og kjønnsidentitet. En vanlig forkortelse for grupper som beskyttes av denne loven er LHBT, som står for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner. Som med de andre diskrimineringslovene vil en konkretisering, kartlegging av problemområder og behov for tiltak måtte gjøres i den enkelte enhet. Ledelsen har ansvar for å se til at tjenesten ikke er heteronormativ og at ledere og ansatte er bevisste på at ikke alle brukere er heterofile cispersoner (at du identifiserer deg med det biologiske kjønn du er født med og oppdratt til) (lhbt: Status 2014). Dette kan for eksempel gå på språkbruk (bruke ord som partner/ektefelle i stedet for kone/ektemann) og sensitivitet når det gjelder kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk.

I intervjuene var det få som kom på direkte erfaringer med utfordringer knyttet til å yte gode tjenester til LHBT- personer. En svarer:

-Har hatt en del forskjellige mennesker i bilen. De skal møtes likt med andre. Dette bør og skal de få. Ville jo satt pris på det selv og.

En annen sier:

-Jeg har jo en gang blitt vippet av pinnen, men har ikke opplevd noen problemer eller utfordringer knyttet til det. Det kom en mann en gang og skulle ha hjelp også måtte jeg be om å få se legitimasjonen hans. Og på legitimasjonen var det ei dame. Og da sa jeg, nei dette må jo være feil kort du ga meg. Men heldigvis så lo han bare og sa at nei da dette var før jeg endret kjønn.

En av dem vi intervjuet refererer også til en sak for en tid tilbake hvor en bruker ønsket å operere med to førerkort, ett som mann og ett som kvinne. Denne anmodningen ble avslått av veidirektoratet med henvisning til regelverket, og brukeren ønsket å ta denne saken videre til menneskerettighetsdomstolen i Haag. Menneskerettighetene slår fast at retten til å få uttrykke sin identitet er grunnleggende. Det å måtte tvinges inn i en identitet som man ikke har i et så viktig dokument som førerkort, er sannsynligvis både er brudd på menneskerettigheter og på diskrimineringslovgivingen⁴.

Samtidig som de ansatte i intervjuene ikke setter fingeren på mange konkrete problemstillinger eller situasjoner hvor de ser at seksuell orientering, kjønnsuttrykk og kjønnsidentitet får betydning for tjenesten, nevnes det at det internt i kollegiet kan eksistere ulike holdninger på området.

-Jeg tror ikke brukerne merker noe forskjell underveis. Men hva vi snakker om på bakrommet etterpå, er en annen sak. (sensor)

En annen sensor gir uttrykk for noe av det samme:

-Det finnes fordommer og uheldige måter å prate på i sensorkorpset

På spørreskjemaet som ble delt ut til kandidater som gjennomførte førerprøven, kunne brukerne under variabelen 'kjønn' krysse av for 'kvinne', 'mann', 'annet' og 'ønsker ikke

⁴ Sitat fra Hanne Grasmø, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, fra diskusjon med referansegruppa om tolkning av funn

å svare'. På en av workshopene tok en sensor som hadde vært med å dele ut skjema opp at det var uvant å ha fler enn to alternativer å velge mellom på dette spørsmålet. Hun fortalte også at noen brukere hadde reagert negativt på dette. Ved anonyme undersøkelser er det lov og mulig å registrere både etnisitet og seksuell orientering/kjønnsidentitet. Med tanke på at dette er informasjon som gjerne ikke er registrert i eksisterende databaser, er anonyme undersøkelser særlig viktige kilder til kunnskap om dette diskrimineringsgrunnlaget, og det er ønsket fra Direktoratet for forvaltning og IKT at seksuell orientering og kjønnsidentitet tematiseres i medarbeiderundersøkelser. En spørreundersøkelse som kartlegger ansattes kunnskap om temaet kan være en god start for å innlede et videre arbeid på dette området.

Ansattes kunnskap, holdninger og ubevisste fordommer påvirker måten de forholder seg til brukerne på. Et mulig tiltak etaten kan iverksette for å motarbeide diskriminering og forskjellsbehandling er å ta for seg kunnskap, holdninger og fordommer blant de ansatte. Et slikt tiltak vil også kunne bidra til et mer inkluderende miljø internt blant de ansatte, og kan gjerne ses i sammenheng med mangfoldsrekruttering og synliggjøring av Statens vegvesen som en inkluderende og attraktiv arbeidsplass.

Oppsummering:

- Førerkortet har bare mulighet for å registrere to kjønn, og dette kan oppleves som diskriminerende for brukere som ikke er komfortabel med denne inndelingen.
- Anonyme undersøkelser er en viktig kilde til kunnskap, og brukerundersøkelse og medarbeiderundersøkelser bør være utformet med tanke på å inkludere informasjon om seksuell orientering og kjønnsidentitet
- Tiltak for å øke ansattes kunnskap om LHBT og ta for seg holdninger og fordommer vil gjøre ansatte bedre i stand til å yte likeverdige tjenester, og dette vil også kunne virke positivt inn på arbeidsmiljøet.

Landbakgrunn/språk

Ved årsskiftet 2013/2014 var det 633 100 innvandrere og 126 000 norskfødte med innvandrerforeldre i Norge, i følge tall fra SSB. Disse har bakgrunn fra 219 ulike land og selvstyrte områder. Oslo er den kommunen i landet som har høyest andel innvandrere i

befolkningen (31 prosent), og i Steinkjer utgjør innbyggere med innvandrerbakgrunn 6 prosent av befolkningen.

En undersøkelse VOX gjorde for veivesenet i 2002⁵ peker på en rekke utfordringer relatert til førerprøver hvor sensor og kandidat ikke snakker samme språk. Blant annet blir det nevnt at mangel på tolk i førerprøven kan skape en kommunikasjonsavstand som i verste fall resulterer i dårligere prestasjoner på førerprøven, og det blir også trukket fram at også kroppsspråk og fakter er kulturelt betinget, og at tegn og gester dermed ikke nødvendigvis er universelle.

Språk og utfordringer knyttet til språk er et sentralt og tilbakevendende tema under intervjuene. Dette gjelder både i skriftlig materiale og i brukerkontakt. Et hovedinntrykk er at de fleste ser det som nødvendig å mestre engelsk som arbeidsspråk, og dette gjelder både sensorer og saksbehandlere. Halvparten av dem vi har snakket med forteller at de føler at engelskferdighetene ikke strekker til. Dette temaet ble også tatt opp på workshopene. Her ble det blant annet nevnt at sensorer har mulighet til å ta engelskkurs, og ut i fra intervjuene kan det se ut til at også saksbehandlere kunne dra nytte av et tilsvarende tilbud.

-Utfordringer? Ja, det er språket. Jeg er ikke god i engelsk. Så det er klart at det kan skape utfordringer at jeg er for dårlig i språk. (saksbehandler)

Flere nevner også behov for ikke-europeisk språkkompetanse i arbeidsstokken. Det blir også tatt opp at økt arbeidsinnvandring har gitt nye utfordringer på trafikkstasjonen. En ansatt på Risløkka beskriver det slik:

-Det er særlig arbeidsinnvandrerne som er utfordrende. De snakker gjerne ikke engelsk heller. Men mens polakkene har vært her en stund, og ofte er organisert i grupper med en som fungerer som tolk, har vi for eksempel en del spanjoler, som kommer en og en, og ikke snakker noe annet språk enn spansk.(saksbehandler)

Flere forteller at mange brukere med innvandrerbakgrunn oppsøker trafikkstasjonen kort tid etter at de har kommet til landet. Dette illustrerer hvor viktig førerkortet er for mange for å kunne delta i samfunnet.

⁵ <http://www.vegvesen.no/Forerkort/Yrkessjafor/Publikasjoner/Kulturkollisjoner>. Hentet 02.11.2014

-Vi ser at det er mange som kommer hit med en gang de kommer til landet. Vi kunne sikkert ha brukt dem som jobber på norskkursene mer til å informere, men vi ser at de kommer hit etter at de har vært i landet en måned eller to og da har de ikke rukket å begynne på norskkurs. Så kanskje med de som har begynt på norskkurs så kunne man ha tatt mer av informasjonen der. (saksbehandler)

En annen saksbehandler peker på samme utfordring, og foreslår økt bruk av tolk som en måte å sikre god kommunikasjon på. Det trenger ikke nødvendigvis å være profesjonell tolk, og flere forteller at brukere med utenlandsk bakgrunn ofte har med seg venner eller familie som snakket mere norsk til å tolke for dem. Samtidig er det ikke uproblematisk å bruke ukvalifisert tolk. Dette en tematikk som bør diskuteres, og de ansatte bør ha en felles forståelse for når det er greit og ikke å bruke ikke-profesjonelle tolker.

Ved førerprøven er det mulig å søke om tolk ved praktisk prøve, og kandidater kan også be om å få gjennomføre prøven på engelsk. Det kan imidlertid være utfordrende å finne skriftlig informasjon om tolking om brukeren har lave norsk-, og engelskferdigheter, og her er kjøreskolene særlig sentrale for å formidle informasjon til kandidatene. Der det er bruk for tolk, er tolkingen å anse som en del av tjenesten. I følge Integrerings- og mangfoldsdirektoratets veiledningshefte 'Når du trenger tolk- Veileder for kjøp av tolk i offentlige tjenester', er finansiering av tolking i de fleste tilfeller den enkelte fagmyndighets ansvar. På Statens vegvesens nettside informeres det om at ut over beløpet som dekkes av den offentlige tolketjenesten må kandidaten selv dekke tolk. Hva som er tolketjenestens rammer oppgis ikke. Dette kan være en faktor som fører til at kandidater av økonomiske årsaker velger ikke å søke om tolk. Flere sensorer forteller om at de har opplevd førerprøver hvor kandidaten ikke har søkt om tolk selv om det er grunnlag for det. En sensor forteller også om hvordan det i praksis er vanskelig å vite på forhånd om en førerprøve skal gjennomføres på norsk eller engelsk:

- Det er formalisert at du skal søke om du vil ha annet språk enn norsk. Men noen ganger blir det uansett en mellomting. Vanskelig å si nei når man blir spurt.

Språkutfordringer forbundet med sikkerhets spørsmålene ble nevnt av flere sensorer. En sensor forteller at denne delen kan være så vanskelig når det kommer til språk at det noen ganger hender at prøven blir gjennomført uten sikkerhets spørsmålene. Det ble

foreslått av en av sensorene vi snakket med at denne delen av praktisk prøve med fordel kunne vært endret eller oversatt til flere språk for å gjøre det enklere:

-Spørsmål og oppgaver kunne vært omformulert- de har vært de samme i ti år. Mange gruer seg mer til sikkerhetsspørsmålene enn til kjøreturen

Andre ansatte foreslo løsninger som bildekort eller opptrykt materiale på flere språk for å kunne lette kommunikasjonen på denne delen av førerprøven.

Som nevnt tidligere ble kultur nevnt av flere i forbindelse med kjønn. Flere tok også opp at enkelte grupper kan ha negative assosiasjoner til uniformering. Dette ble nevnt både i forbindelse med brukere som blir synlig ukomfortable i møtet med uniformerte ansatte, og brukere som på bakgrunn av tidligere erfaringer har negative erfaringer med korruperte tjenestepersoner og assosierer bruk av uniform med dette. Spørsmålet om hvorvidt sensor skal være uniformert eller ei ble diskutert under workshopene og meningene var delte. Noen mente det skapte en unødvendig avstand til brukeren og at nervøse brukere ble mer nervøse av at sensor var uniformert, mens andre mente det var nødvendig for å skape en respektfull sone i bilen for å hindre upassende eller hissig oppførsel av enkelte brukere.

Der språket ikke strekker til, forteller noen at de bruker Google translate til å oversette setninger eller sentrale faguttrykk for å gjøre seg forstått. En saksbehandler forteller at hun benytter seg av: «*forskjellige nettsteder som kan oversette til forskjellige språk og det vet jeg at enkelte kolleger benytter seg av.*»

En saksbehandler fremhever at det er viktig å prioritere språk ved rekruttering av nye ansatte:

-Ved ansettelse er det viktig at ledelsen ser på hvilke språkkunnskaper søkerne har. Det er et stort behov for å ansette folk som kan andre språk enn de europeiske.

Også på workshopene var språk et av de sentrale temaene som ble diskutert. Behovet for oversettelse av sentrale dokumenter uttrykkes unisont, og det ble foreslått i større grad å bruke bilder og symboler for lettere å kunne nå ut til alle brukere. En diskusjon som oppsto på en av workshopene var hvor langt etaten skal strekke seg, og hvor grensen skal gå for tilrettelegging og tilpasning. Med en strukturell opprydning på dette området vil ikke dette spørsmålet være noe den enkelte ansatte skal vurdere. Et slikt

grep vil også sikre et mer likeverdig tilbud for brukerne i det at hjelpen de får ikke utelukkende vil avhenge av den ansattes språkkunnskaper og holdninger. For de ansatte kan det minske arbeidspresset om rammene for språklig tilpasning er tydeligere, og om de har en skriftlig base med oversatte dokumenter å vise til. Det finnes allerede noe materiale man kan ta utgangspunkt i som eksempel til etterfølgelse, som brosjyren 'Sikring av barn i bil' som er laget i samarbeid mellom Statens vegvesen, trygg trafikk og politiet og utarbeidet på norsk, engelsk, polsk, urdu, thai, vietnamesisk, sorani, arabisk, somali og tyrkisk⁶.

På workshopen i Risløkka ble den relativt høye forskjellen mellom Oslo og Midt-Norge i andel kandidater som står på førerprøven diskutert. Noen viste til høyere andel kandidater med innvandrerbakgrunn i Oslo som en medvirkende årsak til dette. Det ble også i denne forbindelsen tatt opp som et problem at det finnes en rekke såkalte 'L-skoler', ikke-sertifiserte aktører som tar betalt for å øvelseskjøre med kandidater - de fleste av dem med innvandrerbakgrunn. Med tanke på at vi på workshop på Risløkka også noterte oss at de ansatte mente innvandrerkvinner dro opp snittet for strykprosenten hos kvinner, ville det være interessant å se kjønnsdelt statistikk over brukere med innvandrerbakgrunn sammenlignet med etnisk norske kandidater. I den grad dette ikke lar seg lese ut av tilgjengelig statistikk vil det kunne være interessant å undersøke dette i mer omfattende brukerundersøkelser enn den som er gjennomført i denne sammenhengen.

Oppsummering:

- Både saksbehandlere og sensorer ser stort behov for å beherske engelsk som arbeidsspråk. Flere nevner at det er viktig å tenke på språkkompetanse i rekruttering.
- Mange brukere mestrer ikke norsk eller engelsk, og flere brukere bruker venner og bekjente som tolk.
- Sikkerhetsspørsmålene blir i enkelte tilfeller ikke stilt under førerprøven på grunn av språklige utfordringer.

⁶ http://www.vegvesen.no/attachment/307288/binary/540916?fast_title=Sikkerhet+i+bil.pdf. Hentet 15.12.2014

- Det er et stort behov for oversatt materiale, både når det gjelder sikkerhetsspørsmål, teoriprøve, sentrale dokumenter og informasjon ved skranken.
- Vi har ikke statistikk for strykprosent blant kandidater med innvandrerbakgrunn sammenlignet med norske kandidater. Brukerundersøkelser vil kunne undersøke eventuelle gruppeforskjeller på dette området.

Alder

Vi går mot en befolkningssammensetning med større andel eldre i Norge. Prognoser fra Statistisk sentralbyrå viser at i 2060 vil antallet innbyggere over 70 år være doblet og hver femte innbygger vil være 70 år eller eldre (Tønnesen, Syse og Aase, 2014). Som vi så av førerkortstatistikken tidligere, er majoriteten av dem som går opp til førerprøven mellom 15 og 40 år. Med nye retningslinjer i 2013 for fornying av førerkort etter fylte 75 år, nevner flere av de ansatte at de har merket en økning i antall eldre brukere på trafikkstasjonene.

Som vi så tidligere viser forskning at eldre er en gruppe som har høyere terskel for å benytte digitale tjenester. Dette avspeiles også i intervjuene. Saksbehandlere forteller at de bruker ekstra tid på en del eldre brukere for å forsikre seg om at de har all informasjonen de trenger. Som denne saksbehandleren formulerer det:

-Vi lever i et samfunn som er ved å bli aldersdelt når det kommer til informasjon og bruk av nett. De fleste eldre kommer fortsatt hit og gjør som de gjorde før. Jeg er i hvert fall så forsiktig at jeg spør 'har du tilgang til internett' - jeg sier ikke at de bare skal gå inn på nettsiden og finne informasjon der. Samme med innvandrere.

En annen saksbehandler sier dette:

-[Det er] Mer naturlig for unge folk å bruke nettsiden, men de litt opp i årene de går ikke inn på ei nettside for å se hvordan du skal gjøre det. De snakker med folk de kjenner og spør hvordan de har gjort det.

Flere forteller at de gir en del eldre brukere veiledning for å orientere seg på trafikkstasjonen og for å kunne benytte teknisk utstyr, og at fotoautomatene har fått installert håndtak på veggen etter at eldre brukere har hatt problemer med å sette seg ned og reise seg opp fra krakken. Også de tekniske signeringsløsningene har vist seg å

medføre utfordringer for eldre brukere. En saksbehandler forteller om en eldre bruker som ikke var i stand til å signere da han skalv for mye på hånden, og at den digitale signeringsløsningen gjorde det umulig for ham å bruke signaturstempelet han ellers benytter.

Det er få eldre brukere som tar førerprøven, men når det gjelder andel kandidater som består førerprøven, ser vi at kjønnsforskjellene i de eldste gruppene er relativt stor. I diskusjoner på workshopene ble det antydnet at store deler av disse forskjellene kan tilskrives mangel på kjøretrening hos kvinnelige brukere. Noe av forskjellene kan også skyldes at det blant eldre kvinner er flere som kjører opp for første gang.

Sensorene er også oppmerksomme på belastningen det medfører å miste førerkortet på grunn av alder, og beskriver hvordan man tar hensyn til alder i valg av sensor til denne typen prøver:

-Det er utfordrende å gi beskjed om at [brukeren] ikke får beholde lappen. Bruker mest godt voksen og erfarne sensorer til jobben av denne grunnen- noen takler dårlig å få beskjed om at de mister lappen fra en veldig ung sensor.

På spørsmål om hvordan brukers alder er relevant for tjenesteyter, var det flere som refererte til nedsatt førlighet og nedsatt hørsel. Dette har vi tatt med i følgende avsnitt, om funksjonsnivå.

Oppsummering:

- En del eldre brukere trenger ekstra tid til veiledning, og hjelp med teknisk utstyr på trafikkstasjonen, som fotobokser og signeringsløsninger.
- Eldre bruker i mindre grad enn andre grupper nettsidene som informasjonskilde, og de bruker digitale tjenester i mindre grad enn yngre brukere.

Funksjonsnivå

-[Fotografering av rullestolbrukere] er litt bak her, men allikevel blir det foran alles øyne, nesten. Så det synes jeg ikke er bra. Og noen ganger blir ikke bildene bra nok uansett for vi må ta bildene manuelt med et vanlig kamera i stedet for fotoboksen hvor det tas automatisk. Og de gangene bildene ikke blir bra nok, så må vi få dem hit igjen. Med rullestol og det hele.

Flere ansatte uttrykker at de opplever det som problematisk at lokaler og utstyr ikke er tilrettelagt for og tilpasset ulike funksjonsnedsettelse. Alle saksbehandlerne kommenterer at fotoboksene ikke er tilgjengelige for rullestolbrukere. Som en ansatt bemerker, er fotoboksene såpass små at også brukere som går med krykker eller har et stivt bein kan ha problemer med å bruke dem. Det å anskaffe fotobokser med større plass og bedre mulighet til å regulere høyde på stolen vil gagne flere grupper brukere. I tillegg til fotoboksene nevnes signeringsløsningene, som er dårlig tilgjengelig for rullestolbrukere, og som vi har sett i forrige avsnitt heller ikke kan brukes om den som signerer ikke er stø på hånden.

Verken Risløkka eller Steinkjer trafikkstasjon har installert teleslynge i skranken. Det er flere saksbehandlere som nevner at en åpen skrankeløsning ikke dekker enkelte brukernes behov for privatliv og skjerming av intime detaljer. Særlig blir eldre brukere nevnt, i sammenheng med at de skal levere helseattest på trafikkstasjonen. De som er tunghørte kan oppleve å stå i et åpent landskap og måtte snakke høyt om egen helsetilstand. Et par av de fem saksbehandlerne vi har snakket med har erfaringer med å betjene tunghørte eller døve kunder. I likhet med andre språktilpasninger, får vi her høre om fleksibilitet i de ansattes tilnærming. En saksbehandler nevner hvordan han ved ett tilfelle har kommunisert skriftlig med en döv bruker, en annen forteller om en bruker som hadde med sin tegnspråkkyndige bror som telefontolk med Skype. En tredje sier følgende:

-Hvis det kommer en som er döv så vet jeg ikke hva jeg skulle gjort. Jeg kan jo ikke tegnspråk.

På workshopen på Risløkka kommer det fram at det er to sensorer der som har noe kompetanse på tegnspråk, og som derfor blir satt på prøver med døve eller tunghørte kandidater. En av dem forteller om hvordan han på eget initiativ har tilegnet seg grunnleggende tegnspråk, og hvordan dette kommer til nytte som sensor. Det er positivt at denne kompetansen har blitt registrert og blir benyttet bevisst av arbeidsgiver, og en kartlegging av slik kompetanse er noe som også bør tas med i videre rekrutteringsarbeid. Som diskutert tidligere vil det også her være nyttig med mer strukturert erfaringsutveksling mellom de ansatte.

Når det gjelder tilrettelagte førerprøver, er praksisen litt ulik på de to trafikkstasjonene. På Risløkka er det et par sensorer som har ansvar for å gjennomføre tilrettelagte prøver. I Steinkjer er det så vidt vi forstår i prinsippet mulig for alle sensorene å gjennomføre tilrettelagte prøver, mens det i praksis er en sensor med bred erfaring som får tildelt de fleste av disse prøvene.

Som nevnt i gjennomgangen av nettsidene er det ingen informasjon der om hva som kvalifiserer for tilrettelagte prøver. En sensor viser til at ansvaret for å sikre tilrettelegging hviler på trafikkskolene, men at det er stort informasjonsbehov, og at det hender at kandidater ikke vet om mulighetene for tilrettelegging. En mer utfyllende beskrivelse av kriterier for tilrettelegging på Statens vegvesens hjemmesider vil gi både den enkelte bruker og trafikkskolene bedre mulighet til å orientere seg og sikre at brukere som trenger det får en tjeneste som er tilpasset brukernes behov.

Oppsummering:

- Trafikkstasjonene mangler universelt utformede fotoautomater, justerbare skranker og teleslynge
- Den digitale signeringsløsningen er ikke tilgjengelig for alle brukere
- Lite informasjon på nettsidene om hvilke tilrettelegginger Statens vegvesen tilbyr ved førerprøven kan føre til at brukere med behov for tilrettelegging ikke får bruke dette tilbudet.

Nettside

Mange av de ansatte forteller at de får positive tilbakemeldinger fra brukere om nettsiden, og at de er fornøyde med og stolte av den. Noen viser også til at den har kommet godt ut i flere kåringer.

Samtidig er det flere områder som er problematiske. Mange forteller at brukere etterlyser bedre informasjon på nettsiden. En av saksbehandlerne forteller at det nesten daglig kommer inn klager på nettsida. En annen sier at:

-Det står ikke nok informasjon på nettsiden. Kundene har behov for ekstra kontakt med oss på telefonen. De finner ikke de svarene de søker.

Det foreslås flere forbedringer, som at informasjonen på nettsiden gjøres mer utfyllende på tema som mange er opptatt av, som for eksempel førerkort, og at det lenkes videre til lovdata der det er aktuelt.

Som vi har sett er det noe lavere brukervennlighet på de engelske sidene enn på de norske. Dette er uheldig med tanke på at innvandrere i snitt har lavere grad av digital kompetanse enn nordmenn. I tråd med statistikken for digital kompetanse hos eldre og innvandrere tyder svar fra de ansatte på at nettsiden fungerer dårligere for disse gruppene. En saksbehandler sier dette om nettsida:

-Nettsiden har et stort potensiale for forbedring når det gjelder førerkort. Det er kunder som ikke snakker norsk og eldre som har mest problemer med å forstå informasjonen

Flere ansatte bekrefter dette utsagnet. En saksbehandler påpeker hvordan en del brukere stiller svakere enn andre i utgangspunktet, i det de ikke har tilgang til internett:

(om eldre brukere): -[D]et er en forutsetning at de er på nett. Og det samme med innvandrere og det hjelper jo ikke hvis de ikke har data eller ikke snakker norsk eller engelsk. Med denne gruppen så prøver vi å forklare etter beste evne og hvis du ser at de har problemer med å forstå så prøver vi å spørre om de går på norskkurs og om de har en lærer eller andre som kanskje kan se på det sammen med dem.

Som vi har sett i kapittelet om språk/etnisitet er det et gjennomgående tema i intervjuene at en relativt stor del av brukergruppen med utenlandsk bakgrunn har liten kjennskap til det norske språket. En hjemmeside på engelsk som er godt tilpasset disse brukerne, vil gjøre at de mer på lik linje med norskspråklige brukere har muligheten til selv å finne den informasjonen de trenger.

Under workshopene ble det nevnt at det kan gjøre det enklere for brukere med utenlandsk bakgrunn å finne frem på trafikkstasjonen å visualisere tjenestene i større grad. For eksempel ved at man setter bilde av de ulike tjenestene på kølappmaskinen. Det kan også være en idé i større grad å gjøre dette på den engelskspråklige nettsiden.

Det er nevnt både av de ansatte under intervjuene og i telefonintervjuene med de som har søkt om førerkort digitalt at brukere som møter problemer med søknaden på hjemmesiden eller lurer på noe som de ikke finner svar på, uttrykker behov for direkte kontakt med en ansatt. For å sikre tilgang til informasjon for alle grupper er det derfor

viktig å være bevisst på forskjellene i digitale ferdigheter, og å bevare muligheten til skrankeveiledning for brukere som ønsker dette.

Oppsummering:

- I tråd med annen forskning på emnet ser vi at eldre og brukere som ikke snakker norsk har størst problemer med å nyttiggjøre seg av informasjon og tjenester på nettsidene. Dette skyldes både mangel på tilgang på internett og lavere digital kompetanse. I digitaliseringsprosessen bør man vurdere hvordan man kan kompensere for disse gruppeforskjellene.
- En utbedring av de engelske nettsidene som gjør dem mer tilgjengelige vil kunne minske informasjonsbehovet hos en del av brukerne med innvandrerbakgrunn.

Regionale forskjeller

På de fleste områdene gir intervjuene samme type svar fra de to stasjonene. Samtidig ser vi av statistikken at det er stor forskjell mellom stasjonene både på brukergrupper og strykeprosent på førerprøven. En ansatt på Steinkjer trafikkstasjon forteller om hvordan han tenker det er mer fleksibilitet på mindre stasjoner, og nevner som eksempel det at sensorer kjører innom minibank eller avtaler en ordning med foreldrene om det er slik at kandidaten selv ikke har med penger for å betale førerprøven. Han sier videre at han tror man på en mindre plass har en større mulighet til å være fleksibel og løse denne typen utfordringer når de dukker opp. Også på Risløkka nevnes forskjeller mellom regionene:

-Tror vi er raskere i Oslo enn på andre stasjoner- har jobba et annet sted før og merka forskjellen'(saksbehandler)

Med færre ansatte på stasjonen blir også oppgavene mindre spesialiserte. Mens Risløkka har en egen skrankeavdeling bare for førerkort, behandler saksbehandlerne i Steinkjer flere ulike typer henvendelser.

-Vi har [...] møter hver mandag. Det fungerer fint og vi er såpass små at vi snakker jo med hverandre hele tiden. Vi vet stort sett hva de andre holder på med ut over vår avdeling og. Og det mener jeg er en styrke, at vi har hele fagmiljøet samlet. (saksbehandler i Steinkjer)

På workshopene ble forskjellene i statistikken diskutert. Det ble pekt på at mange kandidater fra Oslo velger å kjøre opp på trafikkstasjoner utenom Oslo. Det ble antydnet at en viktig årsak til denne tendensen er at trafikkbildet er mere komplekst på Oslo-stasjonene og at kandidater dermed søker seg til andre stasjoner for å ha bedre odds for å stå på førerprøven. Samtidig kan faktorer som større transportbehov og høyere motivasjon for å ta sertifikatet i distriktsområder enn i urbane områder spille inn på disse forskjellene.

Oppsummering:

- Trafikkstasjonene har ulike forutsetninger i ulike deler av landet. Dette gjelder både resultater, ansattes oppgaver, sammensetning av brukergrupper og trafikkbilde. Dermed er også etatens tjenester ulike avhengig av plassering i landet.

Oppsummering

I OMOD-rapporten '20 år med blick på offentlige tjenester' oppsummeres med flere punkter offentlige organisasjoner må ta innover seg. For det første at mangfold er et faktum. Både brukere og ansatte utgjør mangfoldige grupper, og dette må man ta innover seg når man snakker om et 'vi' i etaten. Dessuten finnes det også mangfold i mangfoldet. Mens man på den ene siden trenger analyser på gruppenivå for å kunne undersøke om tjenester er likeverdige, må man på den andre siden være bevisst på å unngå generalisering som kan bidra til sementering av fordommer. Et eksempel som nevnes i OMOD-rapporten er unge innvandrere som i skolen opplever at det overfokuseres på kulturell bakgrunn og praksis, på bekostning av deres individuelle egenskaper. Parallelt med å jobbe med tilrettelegging basert på gruppeanalyser er det derfor viktig å diskutere holdninger og hvordan man best mulig kan behandle den enkelte bruker ut i fra hens egne, individuelle forutsetninger.

Samtidig er det slik at løsninger som utarbeides med tanke på grupper med særskilte behov for tilrettelegging gjerne er gunstige for alle, og dette er også prinsippet for universell utforming, nemlig «[...] *utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig*» (Diskriminerings- og

tilgjengelighetsloven) . Som vi har sett er det for eksempel ikke bare rullestolbrukere som vil nyte godt av en større fotoboks, også eldre eller andre brukere med nedsatt førlighet vil ha nytte av bedre plass og mulighet til enkelt å kunne justere høyden på stolen. På samme måte gagnar en inkluderende holdning til hvem som utgjør 'oss' både brukere og ansatte. Likeverdige tjenester henger sammen med arbeidsgiverpolitikk, mangfoldsledelse, rekruttering og arbeidsmiljø.

Oppdraget for denne rapporten var å undersøke om de utvalgte tjenestene er like gode tjenester for alle borgere, hva som hindrer eventuelt dette, og hva må til for å levere en mer likeverdig tjeneste. Undersøkelsen sammenfatter mange ulike tema, innfallsvinkler og diskrimineringsgrunnlag, og bredden i materialet er i seg selv en illustrasjon på hvor omfattende arbeidet med å sikre likeverdige offentlige tjenester er.

Som vi innledet, oppsummerer vi funnene og mulige tiltak organisert etter LDOs kriterier for godt arbeid med likeverdige tjenester; lederansvar, brukerinnflytelse, kunnskap, tilgang, informasjon og kommunikasjon.

Vurdering av tjenestetilbudet etter LDOs kriterier for likeverdige tjenester

Område	Ivaretatt:		Kommentar	Mulige tiltak
	Ja	Nei		
Lederansvar: En ledelse som innarbeider likeverdige tjenester i planer, budsjetter, rapportering, personalpolitikk, organisering og rutiner	X		Ledelse som gir rom og fleksibilitet for ansatte til å tilpasse tjenesten etter brukeren.	
	X		Videreutdanningsmodul og språkkurs for sensorer gir påfyll og kompetanse om tilpasning til ulike brukere.	
		X	Kompetanse om likeverdige tjenester i stor grad et spørsmål om erfaring og individuelt ansvar blant de ansatte for å innhente kompetanse	<ul style="list-style-type: none"> -Utarbeide grunnpensum og opplæring i LOFT. Dette temaet kan også inkluderes i sensorenes videreutdanningsmodul. -etablere fora for kompetansedeling om temaet, gjerne på tvers av avdelinger -Kurs i mangfoldsledelse
		X	Vanskelig å oppdrive gruppedelt brukerstatistikk	<ul style="list-style-type: none"> -Rutiner for gruppedeling og uthenting av statistikk - Inkludere etnisitet/språk og

				seksuell orientering/kjønnsidentitet i brukerundersøkelser
Brukerinnflytelse: Brukeres behov, erfaringer og synspunkter har betydning i utforming og levering av tjenestene	X		Tilpasninger som tilrettelagt teoriprøve baserer seg i stor grad på dialog med bruker om gjennomføringsform og optimal tilrettelegging	
	X		Førerprøver som tilpasses kandidaters behov og tar hensyn til kandidaters nervøsitet/stress	
		X	Ikke systematisk bruk av brukerundersøkelser eller klager fra brukere.	-Innføre rutiner for brukerundersøkelser som inkluderer et bredt utvalg brukere. -innføre system for tilbakemelding/klage utover klage på vedtak
		X	I motsetning til nettsidene på norsk gir ikke sidene på engelsk mulighet til å bruke spørrefunksjon eller å gi tilbakemelding på informasjonen på nettsidene	-Gjennomgå de engelske nettsidene med tanke på å tilby samme informasjon og mulighet for interaksjon som på de norske sidene
Kunnskap: Ledere og ansatte har kunnskap om diskriminering og om likeverdige tjenester i praksis	X		Ansatte vi har snakket med er fleksible og bevisste på ulike utfordringer blant brukerne	
		X	Lite standardisert eller obligatorisk kunnskap om likeverdige tjenester blant ansatte	-Utarbeide grunnpensum og opplæring i LOFT som inkluderer kunnskap om de ulike diskrimineringsgrunnlagene, verktøy og hjelpemidler samt holdningsskapende arbeid

				-Inkludere kunnskap om diskrimineringsgrunnlag i stillingsbeskrivelser og rekrutteringsstrategi -Kurs i mangfoldsledelse
Tilgang: Alle som trenger tjenestene har lik tilgang	X		Mulighet for lydopplasing av tekst på nettsidene	
		X	Digitale tjenester kun tilgjengelige på norsk og engelsk	Sørge for tilgjengelig og god informasjon om tjenesten oversatt til ulike språk, inkludert samisk
		X	Digitale søknader ikke tilgjengelige ved behov for tilrettelegging	Registrere behov for tilrettelegging på førerprøven i digitale søknader
		X	Fotoboksene i trafikkstasjonene er ikke tilpasset rullestolbrukere eller andre med redusert førighet	Utstyre trafikkstasjoner med en tilpasset fotoboks
		X	Skrankehøyden i trafikkstasjonene er ikke tilpasset rullestolbrukere	Utstyre trafikkstasjoner med en lav eller justerbar skranke
		X	Digital signeringsløsning er vanskelig eller umulig å bruke for brukere som skjelver på hendene og for rullestolbrukere	Tilby en løsning som også tillater manuell signering, eller en digital løsning som er anvendelig for alle grupper
		X	Ugunstige skrankeløsninger for tunghørte	Installere teleslynge på trafikkstasjoner
Informasjon: Informasjonen som gis til brukere og	X		Saksbehandlere som bruker tid på å forsikre seg om at de har oppfylt veiledningsplikten og som bruker ulike metoder for å kommunisere ved språklige utfordringer	

potensielle brukere er relevant og forståelig			Sensorer som tilpasser språket etter bruker	
	X		Engelske nettsider for brukere som ikke behersker norsk	
		X	Manglende skriftlig materiale oversatt til ulike språk. Dette gjelder både teoriprøver, ulike informasjonsfoldere, nettsider og hjelpemidler til praktisk førerprøve	Definere hvilke språk det er mest behov for å oversette materialet til Økt bruk av bilder og symboler på nettsider, i foldere og på trafikkstasjoner Være bevisst på språkkompetanse i rekruttering av saksbehandlere, sensorer og andre som er i kontakt med brukere
		X	Lite utfyllende beskrivelse på hjemmesider om tilpasset førerprøve og framgangsmåte ved tolking	
Kommunikasjon: Brukere opplever trygghet ved å bli tatt på alvor i kommunikasjonen	X		Gode tilbakemeldinger fra brukere til saksbehandlere og sensorer, fleksible og løsningsorienterte ansatte	
		X	Frustrasjon blant ansatte og brukere ved manglende felles språk	God og synlig informasjon på hjemmesider om tolking Være bevisst på språkkompetanse i rekruttering av saksbehandlere, sensorer og andre som er i kontakt med brukere

Referanser

Guthu, Lene og Holm, Sigrid 2010: Digitale ferdigheter blant innvandrere og deres norskfødte barn. Mange innvandrere digitalt ekskludert. Samfunnsspeilet 2010/4

lhbt: Status 2014. Faktahefte om levekår og livskvalitet for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner. Lhbt-senteret, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet

Når du trenger tolk- Veileder for kjøp og bruk av tolk i offentlige tjenester. IMDI
<https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/Tolkeportalen/Veileder%20for%20kjoe%20av%20tolketjenester.pdf> Hentet 02.12.2014

Organisasjonen mot offentlig diskriminering (OMOD) 2014: rapport: 20 år med blikk på offentlige tjenester. Hentet på web 15.11.2014: <http://www.omod.no/?p=2210>

Slette-meås, Dag: Eldres bruk av digitale medier og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer. Statens institutt for forbruksforskning (SIFO). Oppdragsrapport 5. 2014

Tønnesen, M., Syse, A. og Aase, K.N 2014: Befolkningsframskrivninger 2014-2100. Økonomiske analyser 4/2014, Statistisk sentralbyrå

Zuleta, L. og Zarrehparvar, M, 2013: Projekt 360° Equality lab i Aarhus kommune, Borgerservice. Institut for Menneskerettigheder, København.



Statens vegvesen



Senter for kunnskap
og likestilling

Vi vil forbedre våre tjenester og trenger din hjelp!

Statens vegvesen ønsker å tilby likeverdige tjenester for alle og å oppfylle diskrimineringslovverkets krav om tilrettelegging. Derfor har vi engasjert KUN senter for kunnskap og likestilling for å hjelpe oss å vurdere tre av våre tjenester. Likeverdige tjenester betyr at alle har tilgang til tjenester av like god kvalitet som er tilpasset den enkelte. Blant annet er vi interessert i hva brukerne synes om noen av tjenestene vi tilbyr på (inter)nett, og vi vil undersøke hvorfor noen velger å levere inn søknaden på den måten mens andre foretrekker å møte opp på skranken på vegvesenets trafikkstasjoner.

Søknad om førerkort og søknad om avkjørsel er tjenestene vi vil undersøke. Siden du har henvendt deg til Statens vegvesen om en slik sak, ber vi om tillatelse til å registrere telefonnummeret ditt, slik at vi kan ringe deg og stille deg noen korte spørsmål.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Vi vil gjennomføre undersøkelsen i løpet av september og oktober 2014. I dette tidsrommet vil rådgivere ved KUN gjøre korte telefonintervju med til sammen ti personer som har søkt via nettet/digitalt og ti som har søkt over skranke. Selv om du samtykker til å delta, er det altså ikke sikkert at akkurat du blir oppringt. Spørsmålene vil dreie seg om hvorfor du har valgt å søke på nettet/ levere søknad over skranke. Vi kommer til å notere ned svarene dine og oppsummer dem sammen med svarene fra de andre deltakerne i en rapport.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det innebærer at det kun er prosjektgruppa som får tilgang til ditt telefonnummer. Nummeret ditt vil bli slettet fra vår base ved utgangen av prosjektperioden, innen 31. oktober 2014.

Alle som har svart på undersøkelsen vil være anonyme, og ditt svar vil derfor ikke kunne gjenkjennes i rapporten fra undersøkelsen.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke deg fra undersøkelsen (ditt samtykke) uten å oppgi noen grunn, ved å kontakte prosjektansvarlig på telefon eller e-post. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet. Dette får ikke innvirkning på din søknad om avkjørsel eller førerkort

Prosjektansvarlig ved KUN senter for kunnskap og likestilling er Marte Taylor Bye, tlf 91 86 51 54, e-post mtb@kun.nl.no.

Denne undersøkelsen er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om undersøkelsen, og er villig til å gi KUN senter for kunnskap og likestilling tilgang til mitt telefonnummer i en begrenset periode. Jeg forstår at dette innebærer en mulighet for å bli oppringt for et kort telefonintervju i løpet av september/oktober 2014.

Navn og dato

Telefonnummer

Spørreskjema telefonintervju søkere førerkort/avkjørsel

Hei, mitt navn er (), jeg jobber i KUN senter for kunnskap og likestilling, og ringer i forbindelse med at du har sagt deg villig til å være med i vår undersøkelse av tre utvalgte tjenester i Statens vegvesen. Har du mulighet til å svare på noen spørsmål i forbindelse med din søknad om førerkort/avkjørsel?

Søkt om :

førerkort/avkjørsel

Søkt: digitalt/ over skranke

Kjønn:

Alder:

Har du noen spesielle behov for tilrettelegging fra vegvesenets side?

Kan du fortelle meg hvordan du gikk fram for å søke om (førerkort/avkjørsel?)

Hvordan synes du det var å finne fram /(var det enkelt å finne den informasjonen du trengte for å kunne søke?)

Evt utdyp forrige svar?

Hvorfor valgte du å søke digitalt/over skranke?

Hvis skranke, fikk du hjelpen du trengte i skranken?

Hvis digitalt: Var det enkelt å skjønne hvordan du skulle gå fram?

Har du noen kommentarer til søknadsskjemaet?

Noe annet du vil si, eller kommentar til slutt?

Takk for hjelpen! Ditt telefonnummer vil bli slettet, og ingen opplysninger i rapporten vil kunne spores tilbake til deg.



Statens vegvesen



Senter for kunnskap
og likestilling

Vi vil forbedre våre tjenester og trenger din hjelp!

Statens vegvesen ønsker å tilby likeverdige tjenester for alle og å oppfylle diskrimineringslovverkets krav om tilrettelegging for ulike grupper. Derfor har vi engasjert KUN senter for kunnskap og likestilling for å hjelpe oss å vurdere tre av våre tjenester. Likeverdige tjenester betyr at alle har tilgang til tjenester av like god kvalitet som er tilpasset den enkelte. Vi er interessert i hva brukerne synes om gjennomføringen av førerprøven, og ber deg derfor fylle ut dette korte spørreskjemaet.

Spørreskjemaet er anonymt, og det vil bli behandlet konfidensielt av KUN senter for kunnskap og likestilling. Svarene dine vil bli oppsummert sammen med svarene fra de andre deltakerne i en rapport og presenteres i Vegvesenet. Skjemaene vil makuleres innen 31. oktober 2014.

Det er frivillig å delta i denne studien.

Prosjektansvarlig ved KUN senter for kunnskap og likestilling er Marte Taylor Bye, tlf 91 86 51 54, e-post mtb@kun.nl.no.

Undersøkelsen er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Ferdig utfylt skjema legges i vedlagte konvolutt og leveres inn i skranken.

Takk for din hjelp!



Statens vegvesen

Spørreskjema førerprøve



Senter for kunnskap
og likestilling

Alder: under 20, 20-39, 40-5, 60-79, over 80

Kjønn: Kvinne Mann Annet Ønsker ikke å svare

Har du utfordringer med å forstå eller gjøre deg forstått på norsk? ja, nei

Hvis ja, ble det tatt hensyn til dette under førerprøven? ja, nei, til en viss grad

Har du nedsatt hørsel eller annen funksjonsnedsettelse som gjør det vanskelig for deg å forstå eller å gjøre deg forstått? ja, nei, til en viss grad

Hvis ja, ble det tatt hensyn til dette under førerprøven? ja, nei, til en viss grad

Trenger du tilpasning av kjøretøy? ja, nei

Hvis ja, ble det tatt hensyn til dette under førerprøven? ja, nei, til en viss grad

Trenger du hjelp til å komme deg inn eller ut av trafikkstasjonen? ja, nei

Hvis ja, ble det tatt hensyn til dette under førerprøven? ja, nei, til en viss grad

Trenger du annen tilrettelegging, skriv her:

Hvordan gikk førerprøven? Bestått Ikke bestått Ønsker ikke å svare

Hvor fornøyd er du med måten førerprøven ble gjennomført på fra vegvesenets side?

Godt fornøyd, Verken eller, Ikke fornøyd

Tror du at du har blitt dårligere behandlet enn andre i samme situasjon? ja, nei

Eventuell kommentar:

[Skriv inn tekst]

Takk for ditt bidrag!

[Skriv inn tekst]



Statens vegvesen



Senter for kunnskap
og likestilling

Vi vil forbedre våre tjenester og trenger din hjelp!

Statens vegvesen ønsker å tilby likeverdige tjenester for alle og å oppfylle diskrimineringslovverkets krav om tilrettelegging for ulike grupper. Derfor har vi engasjert KUN senter for kunnskap og likestilling for å hjelpe oss å vurdere tre av våre tjenester. Likeverdige tjenester betyr at alle har tilgang til tjenester av like god kvalitet som er tilpasset den enkelte. Vi er interessert i hvilke erfaringer du har med å yte tjenester til ulike grupper brukere.

KUN senter for kunnskap og likestilling gjennomfører intervjuer på to utvalgte trafikkstasjoner, og vi ønsker å snakke med deg som jobber i skranken og med sensorer på førerprøven. Vi skal gjennomføre i alt ti intervjuer.

Det er frivillig å delta i denne studien. Intervjuet vil bli behandlet anonymt. Svarene dine vil sammenfattes med svarene fra de andre intervjuene, og det vil ikke være mulig å kjenne deg igjen i rapporten.

Prosjekt-, og behandlingsansvarlig ved KUN senter for kunnskap og likestilling er Marte Taylor Bye, tlf 91 86 51 54, e-post mtb@kun.nl.no.

Undersøkelsen er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Takk for din hjelp!

Intervjuguide til sensorer og skrankepersonell

- Presentasjon av prosjekt og formål
- Rammer for intervjuet
 - Ca. 1 time. Formålet er å høre om deltakernes opplevelser og erfaringer med brukerkontakt og likeverdig adgang for alle brukere til statens vegvesens tjenester. Vi kommer også til å snakke litt om mangfold på arbeidsplassen.
- Presentation av deltager:
 - Navn, stilling/jobbfunksjon, hvor lenge hen har arbeidet i Statens vegvesen
- Eventuelle spørsmål før vi begynner?

Statens vegvesens tjenester

- Hva tenker du utgjør en god service for brukere av vegvesenets tjenester?
- Kan du gi et eksempel på en gang du har ytt god service?
- Hva er viktig for deg for å kunne yte god service?
- Hva kan gjøre det vanskelig å yte god service?
 - Føler du deg rustet for å møte ulike brukere?
 - Er det noen situasjoner du føler deg mindre rustet til?
 - Hvordan kan du bli bedre rustet?
- Kan du fortelle om situasjoner hvor det har vært konflikter med brukere?
 - Hva var årsaken?
 - Hvordan håndterte du situasjonen? (hvordan ble situasjonen håndtert?)
- Er det noen brukere du opplever har særlige behov?
 - Hvordan blir det tatt hensyn til disse behovene?
 - Føler du at du har verktøy til å yte service til brukere med spesielle behov?
 - Hvilke utfordringer ser du når det gjelder å yte tjenester til brukere med spesielle behov?
 - Hvordan kan du bli bedre til dette?
 - Hva vil dette kreve fra ledelsen?

Kunnskapsutveksling og utviklingsarbeid hvordan brukes dette lokalt?

- Har dere noen kanaler for tilbakemelding fra brukerne?
- Hvordan bruker dere evt disse tilbakemeldingene?
- Hvordan bruker dere hverandres ulike kunnskaper i vegvesenet i det daglige?
- Hvordan kan dere bli bedre til å bruke/støtte opp om hverandre?
- Hva vil dette kreve fra ledelsen?

Involvering av medarbeidere

- Hva gjøres for å sikre involvering av alle medarbeidere (feks samarbeidsutvalg, hms?)

Informationsmateriale fra statens vegvesen

- Opplever du at brukere har problemer med å forstå informasjon fra Statens vegvesen? Hvilke brukere har problemer med å forstå?

- Hva er typiske spørsmål fra brukerne? Hva er de i tvil om? Har du mottatt kritikk av informasjonen dere tilbyr?
- Hvordan opplever du at deres hjemmeside fungerer- finner brukerne informasjonen de trenger?
- Hva kan gjøres for å gi bedre informasjon?

Statens vegvesens verdier:

- Eksisterer det et verdier for Statens vegvesen?
- Kjenner du til dem? Har du vært involvert i utarbeidelsen av dem?
- Avspeiles verdiene i møtet med brukerne?
- Hvordan vil du at Statens vegvesen skal oppfattes blant folk i Norge?

Diskrimineringsgrunnlag

Jeg skal nå stille deg noen spørsmål om de ulike diskrimineringsgrunnlagene. (Her kutter man ut grunnlag man allerede har snakket om tidligere i intervjuet.)

Alder:

Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres alder?
Hvilke hensyn tas det for eksempel til eldre borgere?

Etnisitet:

Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres etniske bakgrunn?
Hvordan legger Statens vegvesen til rette for ulike etnisiteter og språk?

Funksjonsnivå:

Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres nedsatte funksjonsevne?
Er de fysiske rammene tilgjengelige for brukere med nedsatt funksjonsevne?

Kjønn:

Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres kjønn?

Religion:

Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres religion?

Seksuell orientering/kjønnsidentitet:

Opplever du noen utfordringer relatert til brukere som er lesbiske eller homofile, eller har et kjønnsuttrykk som skiller seg fra normen? (evt transpersoner?) Hvilke utfordringer opplever du relatert til brukeres seksuelle orientering?

Spørsmål?

Marte Taylor Bye
KUN senter for kunnskap og likestilling
Kunnskapsparken Jakob Weidemannsgate 9
7713 STEINKJER

Vår dato: 15.09.2014

Vår ref: 39710 / 3 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 08.09.2014. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>39710</i>	<i>Likeverdige offentlige tjenester i Statens vegvesen</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>KUN senter for kunnskap og likestilling, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Marte Taylor Bye</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstillende kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.10.2014, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Anne-Mette Somby

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 24 10

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 39710

Formålet med prosjektet er å undersøke om Statens vegvesen yter likeverdige tjenester til ulike grupper.

Datainnsamling skjer gjennom intervjuer (ansikt til ansikt og per telefon) og spørreskjema. Personvernombudet legger til grunn at spørreskjemaene legges i lukket konvolutt etter utfylling for å sikre konfidensialiteten.

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivene (mottatt 8. og 12. september) er godt utformet.

Det behandles sensitive personopplysninger om etnisk bakgrunn, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 8 a).

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger KUN senter for kunnskap og likestilling sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal sendes elektronisk eller lagres på mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 30.10.2014. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel) og slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn).

KUN

Senter for kunnskap og likestilling

N-8286 Nordfold

Kunnskapsparken

Jakob Weidemannsgate 9

N-7713 Steinkjer

Telefon 75 77 90 50

Faks 75 77 90 70

post@kun.nl.no



Senter for kunnskap
og likestilling

www.kun.nl.no